



**LOŠIMŲ PRIEŽIŪROS TARNYBOS
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LOŠIMŲ PRIEŽIŪROS
TARNYBOJE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2022 m. kovo d. Nr. V-
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsniu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“,

t v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Lošimų priežiūros tarnyboje prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos taisykles (pridedama).

Direktorius

Virginijus Daukšys

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LOŠIMŲ PRIEŽIŪROS TARNYBOJE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Lošimų priežiūros tarnyboje prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų (toliau – prašymai ar skundai) nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lošimų priežiūros tarnyboje prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Priežiūros tarnyba) tvarką.

2. Asmenys aptarnaujami, jų prašymai ar skundai nagrinėjami, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Priežiūros tarnybos darbo reglamentu, Priežiūros tarnybos vidaus tvarkos taisyklėmis, Konsultavimo tvarkos aprašu, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimo, prašymų ar skundų nagrinėjimo tvarką.

3. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis Priežiūros tarnyboje Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

4. Priežiūros tarnyba, siekdama pagerinti asmenų aptarnavimą, gali naudoti tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į Priežiūros tarnybą besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už Priežiūros tarnybos teikiamas administracines paslaugas.

5. Taisyklėse vartojamos sąvokos reglamentuotos Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

6. Vieno langelio principą Priežiūros tarnyboje įgyvendina Priežiūros tarnybos darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, arba valstybės tarnautojai (toliau – Priežiūros tarnybos darbuotojai), kuriems pagal kompetenciją yra priskirtas šios funkcijos vykdymas.

7. Priežiūros tarnyba du kartus per metus atlieka asmenų aptarnavimo Priežiūros tarnyboje kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Priežiūros tarnybos direktoriui, vadovaujantis Konsultavimo tvarkos aprašo XIII skyriumi.

8. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

9. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra

išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

10. Nagrinėdami prašymus ar skundus, aptarnaudami asmenis, Priežiūros tarnybos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais viešojo administravimo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais dokumentų teikimo principais.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

11. Prašymų priėmimą ir asmenų aptarnavimą vieno langelio principu Priežiūros tarnyboje organizuoja, prašymus ar skundus priima ir registruoja Priežiūros tarnybos Teisėkūros, personalo ir bendrųjų reikalų skyriaus raštvedys (-ė) (toliau – raštvedys) arba jo funkcijas atliekantis kitas Priežiūros tarnybos darbuotojas:

11.1. Prašymų ar skundų priėmimo klausimas gali būti perduodamas spręsti ir kitiems Priežiūros tarnybos skyriams pagal kompetenciją;

11.2. Prašymai suteikti konsultaciją pateikiami ir Priežiūros tarnyboje nagrinėjami Konsultavimo tvarkos apraše nustatyta tvarka;

11.3. Pranešimai ir skundai dėl Priežiūros tarnybos prižiūrimų ūkio subjektų pateikiami ir Priežiūros tarnyboje nagrinėjami Ūkio subjektų, organizuojančių azartinius lošimus, didžiąsias, mažąsias loterijas ir žaidimus žaidimo automatais patikrinimo taisyklių nustatyta tvarka;

11.4. Pranešimai ir skundai dėl azartinių lošimų ir didžiųjų loterijų veiklai organizuoti licencijų Lietuvos Respublikoje neturinčių ūkio subjektų veiklos Priežiūros tarnyboje nagrinėjami Lošimų priežiūros tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos atliekamų tyrimų taisyklių nustatyta tvarka;

11.5. Prašymai dėl administracinių paslaugų suteikimo Priežiūros tarnyboje nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos azartinių lošimų įstatymą, Lietuvos Respublikos loterijų įstatymą ir jų įgyvendinamuosius teisės aktus.

12. Prašymai, pranešimai ir skundai gali būti pateikiami šiais būdais:

12.1. atvykus į Priežiūros tarnybą adresu: Ukmergės g. 222, Vilnius;

12.2. paštu, Priežiūros tarnybos adresu: Ukmergės g. 222, LT-07157 Vilnius;

12.3. elektroniniu paštu: info@lpt.lt;

12.4. per „E. paslaugos“ administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų portalą „Elektroniniai valdžios vartai“ (<https://www.epaslaugos.lt/portal/citizen>);

12.5. per „E. pristatymas“ elektroninių pranešimų ir dokumentų pristatymo fiziniams ir juridiniams asmenims informacinę sistemą (<https://epristatymas.lt/>);

12.6. per Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Mano vyriausybė“ portalą „E. pilietis“ (<https://epilietis.lrv.lt/kreipkis-i-institucija/pateikti-prasyma-skunda>).

13. Asmens, atliekančio prašymų priėmimą ir asmenų aptarnavimą Priežiūros tarnyboje, funkcijos:

13.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Priežiūros tarnyba pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Priežiūros tarnyba turi ar gali gauti iš kitų institucijų, valstybės registru (kadastrų), valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Priežiūros tarnyba pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

13.2. jei Priežiūros tarnyba pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas Taisyklių 12.2 – 12.6 papunkčiuose nustatytu būdu – atlieka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus;

13.3. pagal Priežiūros tarnybos kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

13.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 23 ir 24 punktuose nustatytų reikalavimų;

13.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

13.6. teikia informaciją apie Priežiūros tarnybos veiklą ir konsultuoja Priežiūros tarnybos kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti Priežiūros tarnybos valstybės tarnautojai ar darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją;

14. Priežiūros tarnybos darbuotojo, kuriam pavesta atlikti Taisyklių 13 punkte nustatytas funkcijas, kontaktinė informacija (telefono numeris ir elektroninio pašto adresas) turi būti paskelbta Priežiūros tarnybos interneto svetainėje ir ant įėjimo į Priežiūros tarnybą durų.

15. Asmenys Priežiūros tarnyboje gali teikti prašymus ir skundus valstybine kalba ir anglų kalba.

16. Prašymai ir skundai Priežiūros tarnyboje priimami pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 7.45 val. iki 17.15 val., penktadieniais – nuo 7.45 val. iki 16.00 val. Antradieniais asmenys konsultuojami iki 20.30 val.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

17. Prašymus ir skundus galima pateikti Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais.

18. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas raštvedžiui arba jo funkcijas atliekančiam kitam Priežiūros tarnybos darbuotojui, kuriam pavesta atlikti Taisyklių 13 punkte nustatytas funkcijas, arba kitam Priežiūros tarnybos darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

19. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Priežiūros tarnybos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, Priežiūros tarnyboje neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Priežiūros tarnybos interesų, prašymą ar skundą priimančio Priežiūros tarnybos darbuotojo sprendimu neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Priežiūros tarnybos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Priežiūros tarnybos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

20. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Priežiūros tarnybos darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Priežiūros tarnybos direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

21. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba anglų kalba.

22. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Priežiūros tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo

asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į instituciją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Priežiūros tarnybą, savo iniciatyva, jeigu Priežiūros tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

23. Prašyme ar skunde (išskyrus prašymus ir skundus, nurodytus Taisyklių 11.2, 11.3, 11.4 ir 11.5 papunkčiuose) turi būti:

23.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 19 punkte nurodytą atvejį;

23.2. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

23.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

24. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

24.1. parašytas valstybine kalba arba anglų kalba;

24.2. parašytas įskaitomai;

24.3. konkretus ir suprantamas;

24.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

24.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

25. Kai į Priežiūros tarnybą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei valstybine ar anglų kalbomis.

26. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Priežiūros tarnyba. Informacija apie Priežiūros tarnyboje naudojamas elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į Priežiūros tarnybą, turi būti pateikiama Priežiūros tarnybos interneto svetainėje ir ant įėjimo į Priežiūros tarnybą durų.

27. Priežiūros tarnybos darbuotojas, jam Priežiūros tarnybos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis Priežiūros tarnybos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį Priežiūros tarnybos raštvedžiui arba jo funkcijas atliekančiam kitam Priežiūros tarnybos darbuotojui, vykdančiam dokumentų registravimo funkcijas, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 19 punkte nustatytais terminais.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

28. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

29. Prašymai ir skundai, išskyrus Taisyklių 19 punkte nurodytus prašymus ar skundus, Priežiūros tarnyboje registruojami, perduodami nagrinėti ir nagrinėjami Priežiūros tarnybos darbo reglamento III skyriuje nustatyta tvarka, bei tvarkomi ir apskaitomi, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

30. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu, įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas Taisyklių 12.2 – 12.6 papunkčiuose nurodyta tvarka, – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Priežiūros tarnyboje dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

31. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 19 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytais terminais.

32. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Priežiūros tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Priežiūros tarnybos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Priežiūros tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Priežiūros tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

33. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Priežiūros tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Priežiūros tarnyboje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Priežiūros tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Priežiūros tarnybos direktoriaus sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Priežiūros tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Priežiūros tarnybai pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Priežiūros tarnyba pasilieka šių dokumentų kopijas.

33.1. Kai kreipiamasi į Priežiūros tarnybą su pranešimais ir skundais, nurodytais Taisyklių 11.2, 11.3, 11.4 ir 11.5 papunkčiuose, tokių prašymų ir skundų nagrinėjimui netaikoma Taisyklių 33 punkte nustatyta tvarka.

34. Prašymus ar skundus Priežiūros tarnyba nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jai nustatytą kompetenciją.

35. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Priežiūros tarnybai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavusi Priežiūros tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Priežiūros tarnyboje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Priežiūros tarnyba, gavusi persiustą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdama atsakymo kopiją prašymą ar skundą persiuntusiai institucijai.

36. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

37. Jei Priežiūros tarnybai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Priežiūros tarnybą ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Priežiūros tarnybos direktorių, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Priežiūros tarnybos direktorius nenusprendžia kitaip.

38. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Priežiūros tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Priežiūros tarnyboje dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Priežiūros tarnybos darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Priežiūros tarnybos direktoriaus sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas Priežiūros tarnybos direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Priežiūros tarnyba ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo

priėmimo dienos, naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją, praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

39. Prašymas ar skundas (išskyrus prašymus ir skundus, nurodytus Taisyklių 11.2, 11.3, 11.4 ir 11.5 papunkčiuose), pateiktas raštu, nesilaikant Taisyklių 23 ir (ar) 24 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Priežiūros tarnyboje dienos, naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją, grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Priežiūros tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Priežiūros tarnybos nustatytą terminą asmuo nepateikia Priežiūros tarnybai pagal Taisyklių 23 ir 24 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

40. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba anglų kalba.

41. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Priežiūros tarnyboje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Priežiūros tarnybos darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

42. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Priežiūros tarnybos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas, naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 19 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Priežiūros tarnybos darbo dieną – šiais atvejais Priežiūros tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Priežiūros tarnybos darbuotojo jam Priežiūros tarnybos suteikto elektroninio pašto.

43. Į prašymą Priežiūros tarnyba atsako, atsižvelgdama į jo turinį:

43.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma, suteikiant prašomą vieną iš Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

43.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualiu klausimu atsakoma, suteikiant konsultaciją, vadovaujantis Konsultavimo tvarkos aprašu, pagal Priežiūros tarnybai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

43.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

44. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas, Priežiūros tarnybai priėmus administracinį sprendimą, Priežiūros tarnyba, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

45. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Priežiūros tarnybos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

46. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Lošimų priežiūros tarnyba 188772052, Ukmergės g. 222, 07157 Vilnius
Dokumento pavadinimas (antraštė)	DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LOŠIMŲ PRIEŽIŪROS TARNYBOJE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS FINANSŲ MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2022-03-31 Nr. V-16
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	–
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Virginijus Daukšys, Direktorius
Sertifikatas išduotas	VIRGINIJUS DAUKŠYS LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2022-03-31 15:06:36 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2022-03-31 15:06:51 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
Sertifikato galiojimo laikas	2020-06-19 11:37:45 – 2025-06-18 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA, VI Registru centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "Dokumentų valdymo sistema Avilys, Lošimų priežiūros tarnyba prie LR FM, į.k.188772052 LT", sertifikatas galioja nuo 2019-10-18 10:46:56 iki 2022-10-17 10:46:56
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	–
Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Dokumentų valdymo sistema Avilys, versija 3.5.59
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2022-03-31 15:10:45)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2022-03-31 15:10:45 Dokumentų valdymo sistema Avilys