



**NEĮGALIŲJŲ REIKALŲ DEPARTAMENTO PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS
IR DARBO MINISTERIJOS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
NEĮGALIŲJŲ REIKALŲ DEPARTAMENTE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS
IR DARBO MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2022 m. gegužės 11 d. Nr. AK-11
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“,

t v i r t i n u Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Neįgaliųjų reikalų departamente prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisykles (pridedama).

Direktorė

Eglė Čaplikienė

**ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO NEĮGALIJŲ
REIKALŲ DEPARTAMENTE PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO
MINISTERIJOS TAISYKLĖS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo nagrinėjimo Neįgaliųjų reikalų departamente prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimo, jų prašymų, kreipimūsi, pareiškimų ir skundų (toliau – prašymai ar skundai) viešojo administravimo srityje nagrinėjimo, informacijos apie nagrinėjimo Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – departamentas), kaip valstybės institucijos, veiklą teikimo, asmenų priėmimo pas departamento direktorių (toliau – direktorius) tvarką.

2. Asmenys aptarnaujami, jų prašymai ar skundai nagrinėjami, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės), Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkant asmens duomenis Neįgaliųjų reikalų departamente prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklės, patvirtintos Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos 2018 m. lapkričio 6 d. įsakymu Nr. V-57 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkant asmens duomenis Neįgaliųjų reikalų departamente prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklių patvirtinimo“, Taisyklėmis ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmenų aptarnavimo, prašymų ar skundų nagrinėjimo tvarką.

3. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus ar skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

5. Prašymai ar skundai nagrinėjami atsižvelgiant į Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. A1-340 „Dėl Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatų patvirtinimo“, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos departamentui nustatytus uždavinius ir funkcijas, o prašymai ar skundai, nesusiję su departamento kompetencijos sritimi, vieno langelio principu persiunčiami nagrinėti įstaigai pagal kompetenciją, apie tai informuojant pareiškėją.

6. Nagrinėdami prašymus ar skundus, aptarnaudami asmenis, departamento valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau kartu – darbuotojai), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais viešojo administravimo principais, o teikdami asmenims