



**VALSTYBĖS ĮMONĖS VALSTYBĖS ŽEMĖS FONDO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO
VALSTYBĖS ĮMONĖJE VALSTYBĖS ŽEMĖS FONDE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2016 m. balandžio 21 d. Nr. GĮ-129
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos valstybės ir savivaldybės įmonių įstatymo 11 straipsnio 2 dalies 6 punktu:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo valstybės įmonėje Valstybės žemės fonde taisyklės (toliau – Taisyklės) (pridedamos).

2. Į s a k a u valstybės įmonės Valstybės žemės fondo:

2.1 Bendrųjų reikalų skyriaus administratorei Vitalijai Jančiauskienei su šiuo įsakymu patvirtintomis Taisyklėmis pasirašytinai supažindinti Valstybės žemės fondo direktoriaus pavaduotojus, Dirvožemio, Kauno žemėtvarkos ir geodezijos, Klaipėdos žemėtvarkos ir geodezijos, Kraštotvarkos ir teritorijų planavimo, Melioracijos, Panevėžio žemėtvarkos ir geodezijos, Šiaulių žemėtvarkos ir geodezijos, Utenos žemėtvarkos ir geodezijos, Vilniaus žemėtvarkos ir geodezijos skyrių vadovus ir Bendrųjų reikalų, Finansų ir apskaitos, Informacinių technologijų, Teisės ir personalo, Vidaus audito, Žemėtvarkos darbų koordinavimo skyriaus darbuotojus;

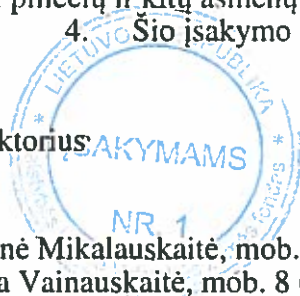
2.2 Dirvožemio, Kauno žemėtvarkos ir geodezijos, Klaipėdos žemėtvarkos ir geodezijos, Kraštotvarkos ir teritorijų planavimo, Melioracijos, Panevėžio žemėtvarkos ir geodezijos, Šiaulių žemėtvarkos ir geodezijos, Utenos žemėtvarkos ir geodezijos, Vilniaus žemėtvarkos ir geodezijos skyrių vadovams su šiuo įsakymu patvirtintomis Taisyklėmis pasirašytinai supažindinti jų vadovaujamų skyrių darbuotojus ir naujai į jų vadovaujamus skyrius priimamus darbuotojus;

2.3 Teisės ir personalo skyriaus atsakingam personalo specialistui su šiuo įsakymu patvirtintomis Taisyklėmis pasirašytinai supažindinti naujai į Valstybės žemės fondo pavaduotojų, Dirvožemio, Kauno žemėtvarkos ir geodezijos, Klaipėdos žemėtvarkos ir geodezijos, Kraštotvarkos ir teritorijų planavimo, Melioracijos, Panevėžio žemėtvarkos ir geodezijos, Šiaulių žemėtvarkos ir geodezijos, Utenos žemėtvarkos ir geodezijos, Vilniaus žemėtvarkos ir geodezijos skyrių vadovų pareigas ir į Bendrųjų reikalų, Finansų ir apskaitos, Informacinių technologijų, Teisės ir personalo, Vidaus audito, Žemėtvarkos darbų koordinavimo skyrius priimamus darbuotojus.

3. L a i k a u netekusiu galios VĮ Valstybinio žemėtvarkos instituto (dabar – valstybės įmonė Valstybės žemės fondas) direktoriaus 2006 m. rugsėjo 5 d. įsakymą Nr. 58/g „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo VĮ Valstybiniame žemėtvarkos institute tvarkos“.

4. Šio įsakymo 1 ir 3 punktai įsigalioja 2016 m. gegužės 2 d.

Direktorius



Tomas Balčiūnas

Šarūnė Mikalauskaitė, mob. 8 626 69175, el. p. sarune.mikalauskaite@vzf.lt
Jurga Vainauskaitė, mob. 8 626 30654, el. p. jurga.vainauskaite@vzf.lt

PATVIRTINTA

Valstybės įmonės Valstybės žemės fondo
direktoriaus 2016 m. balandžio 21 d.
įsakymu Nr. GI-129



VŽF



**ASMENŲ APTARNAVIMO
VALSTYBĖS ĮMONĖJE VALSTYBĖS ŽEMĖS FONDE
TAISYKLĖS**

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo valstybės įmonėje Valstybės žemės fonde (toliau – Įmonė) taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Įmonėje gaunamų fizinių ir juridinių asmenų prašymų, paklausimų, pranešimų ar kitų kreipimųsi, pateiktų raštu, žodžiu ar elektroniniais ryšiais, nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarką.

2. Šiomis Taisyklėmis taip pat vadovaujamosi nagrinėjant asmenų kreipimusis į Įmonę, kai išdėstomos asmenų nuostatos tam tikrais klausimais, pranešama apie Įmonės veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiama pasiūlymų, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, nagrinėjami kitokie asmenų kreipimaisi į Įmonę.

3. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus, paklausimus ar kitus kreipimusis, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

5. Asmenų aptarnavimą vykdo:

5.1. Įmonės centriniame padalinyje – Įmonės Bendrųjų reikalų skyriaus administratorius;

5.2. Įmonės gamybiniuose skyriuose – Skyriaus vadovas arba jo paskirtas skyriaus darbuotojas.

Šių Taisyklių 5.1 ir 5.2 punkte nurodyti Įmonės darbuotojai, toliau vadinami – Aptarnaujantys darbuotojai, vienaskaitoje – Aptarnaujantis darbuotojas.

6. Aptarnaujančio darbuotojo nebuvimo darbe atvejais asmenų aptarnavimo užduotys pavedamos kitiems Įmonės skyriaus ar Įmonės darbuotojams.

7. Įmonės skyrių buvimo vieta, darbo laikas ir elektroninių ryšių kontaktai, Aptarnaujančių darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija skelbiama Įmonės interneto svetainėje.

8. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

8.1 **Įmonės centrinis padalinys** – Įmonės registruotos buveinės patalpos, esančios adresu Konstitucijos pr. 23-401 (A korpusas), Vilniuje.

8.2 **Įmonės skyriai** – bet kuris Įmonės skyrius, pagal patvirtintą Įmonėje struktūrą.

8.3 **Įmonės gamybinis skyrius** – Įmonės Dirvožemio, Kauno žemėtvarkos ir geodezijos, Klaipėdos žemėtvarkos ir geodezijos, Kraštotvarkos ir teritorijų planavimo, Melioracijos, Panevėžio žemėtvarkos ir geodezijos, Šiaulių žemėtvarkos ir geodezijos, Utenos žemėtvarkos ir geodezijos, Vilniaus žemėtvarkos ir geodezijos skyriai, vykdančys jiems priskirtas funkcijas.

8.4 **Asmens prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Įmonę, prašant priimti administracinį sprendimą, kuriame išreiškiama Įmonės valia, gauti iš Įmonės informaciją ar kitą administracinę paslaugą – dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, kuriuo patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

8.5 **Asmens paklausimas** (toliau – paklausimas) – žodžiu, raštu ar elektroninio ryšio priemonėmis gaunamas nepasirašytas asmens paklausimas arba prašymas, į kurį galima atsakyti nedelsiant, nepažeidus asmens interesų.

8.6 **Asmens prašymo nagrinėjimas** – Įmonės darbuotojų veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo asmeniui parengimą, išsiuntimą ar įteikimą.

8.7 **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo, paklausimo, pranešimo pateikimo būdą ir turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, pateikiama informacija apie priimtą administracinį sprendimą, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Įmonės nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

8.8 **Oficialus Įmonės elektroninio pašto adresas** – info@vzf.lt.

9. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

10. Nagrinėdami asmenų prašymus, paklausimus, pranešimus ar kitus kreipimusis, Įmonės darbuotojai privalo laikytis nustatytų terminų ir vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos,

efektyvumo, subsidiarumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMAI

Pateikimas ir priėmimas

11. Asmenų prašymai priimami pateikti raštu tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Įmonę, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais.

12. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, esant galimybei fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

13. Asmenų prašymai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

14. Asmenų prašymai turi būti autorizuoti: nurodytas asmens vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos pageidaujama gauti atsakymą:

14.1 jeigu pareiškėjas juridinis asmuo, nurodomas pavadinimas, kodas, buveinės adresas ir duomenys ryšiui palaikyti;

14.2. jeigu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodoma atstovo vardas, pavardė, adresas bei kontaktiniai duomenys, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

15. Asmuo, prašymą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Įmonės elektroninio pašto adresu.

16. Gauti asmenų prašymai registruojami Įmonės Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS).

17. Asmeniui pageidaujant, priėmus prašymą, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo DVS asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas (arba įteikiama) užpildytas Pranešimas apie priimtus dokumentus (1 priedas).

Prašymų nagrinėjimas

18. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Įmonės kompetenciją.

19. Jeigu Įmonė neįgaliota spręsti išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Įmonėje dienos prašymas išsiunčiamas kompetentingai institucijai, kartu pranešant asmeniui (2 priedas) jo prašymo persiuntimo priežastis. 2 priedas asmeniui gali būti nesiunčiamas, jei Įmonė asmeniui išsiunčia persiunčiamo rašto kopiją, apie tai pažymėdama persiunčiamame rašte.

20. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo DVS.

21. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų, Įmonės vadovas arba jo įgaliotas darbuotojas (Įmonės gamybinio skyriaus vadovas) turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Tokiu atveju nedelsiant asmuo informuojamas raštu (3 priedas), nurodant prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

22. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir Įmonė tokių duomenų negali gauti, prašymo nagrinėjimas stabdomas ir apie tai paklausėjas raštu informuojamas (4 priedas) per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo. Jeigu per 5 darbo dienas papildomos informacijos negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Tokiu atveju, jeigu asmuo dar kartą pateikia prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai, bet užregistruojamas Įmonės DVS.

23. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Įmonė per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su Įmonės kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Įmonės kompetencija.

24. Asmens prašymo, adresuoto tik Įmonei, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, prašymas nagrinėjamas teisės aktų nustatyta tvarka.

25. Asmenų prašymai nenagrinėjami ir per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo pareiškėjui raštu pranešama apie tokio sprendimo priežastis, jeigu:

25.1 prašymai pateikti nesilaikant šių Taisyklių 13 punkto reikalavimų;

25.2 prašymai pateikti nesilaikant šių Taisyklių 14 punkto reikalavimų nenagrinėjami, jeigu Įmonės direktorius ar jo įgaliotas darbuotojas (Įmonės gamybinio skyriaus vadovas) nenusprendžia kitaip;

25.3 jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta;

25.4 prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Įmonę tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas, arba paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės ar papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu;

25.5 prašymas yra susijęs su kito asmens privačiu gyvenimu;

25.6 į prašomą informaciją kiti asmenys turi autorių, gretutinių ar duomenų bazių gamintojų teises;

25.7 jeigu pagal pareiškėjo prašymą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis;

25.8 asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo prašymo ir prie jo pridedamų dokumentų kopijos persiunčiamos institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus;

25.9 prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, prašymo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir nepavyksta išsiaiškinti jo turinio, Aptarnaujantis darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam ar skyriaus vadovui, kurio sprendimu apie asmenų elgesį gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

26. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą arba prašymo nenagrinėjimo priežastys, nurodoma apskundimo tvarka, terminas ir institucijos, kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas.

27. Atsiradus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytoms aplinkybėms, gavęs pavidimą nagrinėti prašymą Įmonės darbuotojas pats turi pranešti skyriaus vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis arba turi būti nušalintas Įmonės direktoriaus ar jo įgalioto darbuotojo (Įmonės gamybinio skyriaus vadovo) sprendimu.

Atsakymų parengimas, išsiuntimas (įteikimas), apskundimas

28. Į asmenų prašymus turi būti atsakyta valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

29. Jeigu prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, vadovaujantis tarptautinės teisės aktais.

30. Pastebėjus ar gavus pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo, faktinių duomenų ar kitokių klaidų, nedelsiant jos ištaisomos ir pateikiamas asmeniui ištaisytas atsakymas arba pranešama jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

31. Vykdytojo parengtą atsakymą derina jo tiesioginis vadovas ir skyriaus vadovas, jo nesant – pagal patvirtintą pavaldumą ir Įmonėje patvirtintą struktūrą – aukštesnis vadovas.

32. Atsakymai gali būti įteikiami asmeniui, išsiunčiami paštu arba elektroniniais ryšiais.

33. Įmonės skyrių vadovai, Įmonės direktoriaus pavaduotojai pagal Įmonėje patvirtintą struktūrą ir jiems pavaldžius Įmonės skyrius ir Įmonės Bendrųjų reikalų skyriaus administratorius kontroliuoja atsakymų rengimo terminus, reikalingų dokumentų judėjimą, asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą, registravimo datą, numerį, darbuotoją, atsakingą už atsakymo parengimą.

34. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

35. Asmuo, nesutinkantis su gautu atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

III SKYRIUS ELEKTRONINIAI PAKLAUSIMAI

36. Nepasirašyti elektroniniu parašu asmenų prašymai ar paklausimai, pateikti per Įmonės interneto svetainę ar elektroniniais ryšiais, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens ar institucijos interesų, arba dėl juose pateikto klausimo nereikia priimti

administracinio sprendimo, išduoti dokumentų ar jų kopijų, patvirtinti tam tikrą juridinį faktą ir pan., priskiriami prie elektroninių paklausimų (toliau – paklausimai).

37. Tokie paklausimai neregistruojami DVS, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo paklausimo gavimo dienos paklausimas perduodamas pagal kompetenciją nagrinėti bei rengti atsakymą Įmonės skyriaus vadovui, kuris skiria tiesioginį paklausimo vykdytoją arba atsako pats, arba nurodo kitą kompetentingą Įmonės skyrių.

38. Atsakymas į paklausimą turi būti parengtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo Įmonėje dienos.

39. Asmenų paklausimai nagrinėjami pagal Įmonės kompetenciją. Jeigu Įmonė neįgaliota spręsti išdėstytų klausimų, paklausimas ne vėliau kaip kitą darbo dieną persiunčiamas kompetentingai institucijai, pranešant asmeniui (2 priedas) apie tai, kam persiustas jo paklausimas ir kokios yra persiuntimo priežastys.

40. Jeigu paklausimas apima keletą skirtingų temų, užduotis priskiriama atitinkamiems Įmonės skyriams, kurie atsako tik už dalies paklausimo atsakymą.

41. Jeigu paklausimui išnagrinėti būtina papildoma informacija ar patikslinimas, tokiu klausimu Aptarnaujantis darbuotojas arba vykdytojas gali kreiptis į paklausėją nurodytu jo telefonu ar elektroniniu paštu.

42. Atsakymas turi būti išsamus, objektyvus ir konfidencialus, pateiktas valstybine kalba, išskyrus atvejus, jeigu prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaujantis Taisyklių 29 punktu.

43. Vykdytojo parengtą atsakymą suderina, jo tiesioginis vadovas ir skyriaus vadovas, jo nesant – pagal pavaldumą ir Įmonėje patvirtintą struktūrą aukštesnis vadovas.

44. Atsakymas į paklausimą siunčiamas elektroniniais ryšiais.

45. Paklausimų vykdymas stabdomas arba jie nenagrinėjami ir apie tai siuntėjas informuojamas elektroniniais ryšiais, jeigu:

45.1. paklausimas pateiktas neįskaitomai, nenurodytas siuntėjo elektroninis adresas, paklausimo turinys yra nekonkretus ar neturi prasmės, grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, įžeidžiantis ar turintis baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių;

45.2. asmuo per vienus metus kreipiasi į Įmonę tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės ar papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu;

45.3. klausimas yra susijęs su kito asmens privačiu gyvenimu;

45.4 į prašomą informaciją kiti asmenys turi autorių, gretutinių ar duomenų bazių gamintojų teises;

45.5 jeigu pagal asmens prašymą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis ir pan.

46. Įmonės skyrių vadovai, Įmonės direktoriaus pavaduotojai pagal Įmonėje patvirtintą struktūrą ir jiems pavaldžius Įmonės skyrius ir Įmonės Bendrųjų reikalų skyriaus administratorius kontroliuoja atsakymų į paklausimus rengimo terminus, reikalingų dokumentų judėjimą, asmens pageidavimu informuoja jį apie paklausimo nagrinėjimo eigą ar darbuotoją, atsakingą už atsakymo parengimą.

47. Jeigu dėl paklausimo reikia priimti administracinį sprendimą, išduoti dokumentus ar jų kopijas, patvirtinti tam tikrą juridinį faktą ir pan., jis persiunčiamas vykdyti asmens prašymus tvarkančiam Aptarnaujančiam darbuotojui.

IV SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU

48. Aptarnaujančio asmenis žodžiu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Žodžiu aptarnaujami asmenys, atvykę į Įmonę arba skambinantys bendruoju ar Įmonės interneto svetainėje nurodytais telefono numeriais.

49. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

49.1. paaiškinti, ar Įmonė kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

49.2. pateikti asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Įmonė ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka;

49.3. nurodyti adresą ir elektroninių ryšių kontaktus kitos kompetentingos institucijos, į kurią asmuo turėtų kreiptis nagrinėti jo prašymą.

50. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, į kuriuos galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Įmonės interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

51. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis gali dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą.

52. Darbuotojas, neturintis įgaliojimų ar kompetencijos atsakyti į žodinį prašymą, suderina intereso konsultaciją telefonu ar žodžiu su atitinkamu Įmonės darbuotoju; jeigu to

padaryti negalima, interesantui nurodoma į kurį Įmonės darbuotoją turėtų kreiptis arba skyriaus, kuriame jis dirba, kabineto ir telefono numerį.

53. Asmens pageidavimu jo priėmimas Įmonėje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Pasikeitus priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

54. Aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroniniais ryšiais, darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

54.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti institucijos pavadinimą ir pavardę;

54.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

54.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

54.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

54.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

55. Jeigu žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, toks asmuo įspėjamas, kad pokalbis gali būti nutrauktas ir prireikus nutraukia pokalbį. Jeigu prašymą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, darbuotojas privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui ar skyriaus vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

56. Įmonės direktorius ar jo įgalioti Įmonės darbuotojai privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

56.1. ar jie pakankamai informuoti apie Įmonės darbo laiką;

56.2. ar jiems patogus Įmonėje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

56.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

56.4. ar jie mandagiai aptarnaujami;

56.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti kvalifikuotai;

56.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

56.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Įmonė ėmėsi spręsdama jų klausimus;

56.8. kitus Įmonei rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

57. Įmonės darbuotojai, aptarnaujantys į Įmonę atvykusius asmenis, turi informuoti asmenis apie galimybę užpildyti Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas elektroniniu būdu.

58. Apklausą organizuoja Įmonės Bendrųjų reikalų skyrius.

59. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Įmonėje gerinti.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

60. Su šių Taisyklių reikalavimais yra supažindinami visi Įmonės darbuotojai.

61. Siekiant užtikrinti, kad visi darbuotojai suprastų savo atsakomybę ir įsipareigojimus dėl šiose Taisyklėse išdėstytų nuostatų, pagal poreikį gali būti vykdomi darbuotojų mokymai.

62. Šių Taisyklių laikymąsi Įmonės skyriuose užtikrina atitinkamų Įmonės skyrių vadovai, Įmonės direktoriaus pavaduotojai pagal Įmonėje patvirtintą struktūrą ir jiems pavaldžius Įmonės skyrius.

63. Šių Taisyklių laikymosi priežiūrą atlieka Įmonės Vidaus audito skyrius.

**VALSTYBĖS ĮMONĖ
VALSTYBĖS
ŽEMĖS FONDAS**



SKYRIUS

(Adresatas)

(data) _____ Nr. S – _____
I _____ Nr. _____

**PRANEŠIMAS
APIE PRAŠYMO GAVIMĄ**

Pranešame, kad Jūsų prašymą valstybės įmonė Valstybės žemės fondas gavo
(data). Jo registracijos Nr.

Apie šio prašymo nagrinėjimo rezultatus Jūs būsite informuotas (-a) atskiru pranešimu.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas, pavardė)

Vardas ir pavardė, tel. nr., el. p.

**VALSTYBĖS ĮMONĖ
VALSTYBĖS
ŽEMĖS FONDAS**



SKYRIUS

(Adresatas)

(data) Nr. S –
I Nr. _____

**PRANEŠIMAS
APIE PRAŠYMO PERSIUNTIMĄ**

Pranešame, kad Jūsų prašymas, kuris valstybės įmonėje Valstybės žemės fonde gautas (data) ir kurio reg. Nr. G-....., vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“, 8 punktu, persiustas pagal kompetenciją nagrinėti(įstaiga), (adresas).

Apie šio prašymo nagrinėjimo rezultatus Jūs būsite informuotas atskiru pranešimu.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas, pavardė)

Vardas ir pavardė, tel. nr., el. p.

VALSTYBĖS ĮMONĖ
VALSTYBĖS
ŽEMĖS FONDAS



SKYRIUS

(Adresatas)

(data) _____ Nr. S – _____
I _____ Nr. _____

**PRANEŠIMAS
DĖL PRAŠYMO NAGRINĖJIMO TERMINO PRATĖSIMO**

Pranešame, kad terminas išnagrinėti Jūsų prašymą, kuris valstybės įmonėje Valstybės žemės fonde gautas (data) ir kurio registracijos Nr. G-, pratęstas darbo dienų dėl šių priežasčių:

1.
2.

Informuojame, kad Jūsų prašymas bus išnagrinėtas ir sprendimas dėl jo priimtas iki.....

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas, pavardė)

Vardas ir pavardė, tel. nr., el. p.

VALSTYBĖS ĮMONĖ
VALSTYBĖS
ŽEMĖS FONDAS



SKYRIUS

(Adresatas)

(data) Nr. S –
I Nr. _____

**PRANEŠIMAS
DĖL ATSIKAYMO NAGRINĖTI PRAŠYMĄ**

Pranešame, kad Jūsų prašymas, kuris valstybės įmonėje Valstybės žemės fonde gautas (data) ir kurio registracijos Nr. G-, nebus nagrinėjamas dėl šių priežasčių:

1.
2.

Šis valstybės įmonės Valstybės žemės fondo sprendimas atsisakyti nagrinėti prašymą gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas, pavardė)

Vardas ir pavardė, tel. nr., el. p.

Valstybės įmonė Valstybės žemės fondas
Konstitucijos pr. 23-401 (A korpusas), LT-08105 Vilnius
Tel. (8 5) 262 3000, faks. (8 5) 262 1672
El. p. info@vzf.lt
www.vzf.lt

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre
Kodas 120093212
PVM mokėtojo kodas LT200932113
Atsiskaitomoji sąskaita Nr. LT437044060000323498
AB SEB bankas

Gamybinio skyriaus rekvizitai