

## PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KAUNO APSKRITIES VYRIAUSIAJAME POLICIJOS KOMISARIATE TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Kauno apskrities vyriausiąjame policijos komisariate taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Kauno apskrities vyriausiąjame policijos komisariate (toliau – Kauno apskr. VPK) ir jo struktūriniuose padaliniuose.

2. Taisyklių nustatyta tvarka nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Kauno apskr. VPK, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Kauno apskrities policijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Kauno apskr. VPK valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – kiti darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, taip pat kitokie asmenų kreipimaisi į Kauno apskr. VPK.

3. Pagal Taisyklių nuostatas priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinių procedūrų sprendimai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Kauno apskr. VPK, informacijos teikimą telefonu, pranešimų, skundų (toliau – skundai) ir prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu ir kitomis susižinojimo priemonėmis, priėmimą, užregistravimą ir nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

4.2. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

4.3. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Kauno apskr. VPK, prašant: suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; leisti nustatyta tvarka pateikti Kauno apskr. VPK turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą, kuriame išreiškiama Kauno apskr. VPK valia; atlikti kitus teisės aktų nustatytus veiksmus.

4.4. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Kauno apskr. VPK, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4.5. **Prašymo ar skundo nagrinėjimas** – Kauno apskr. VPK dirbančio valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo, skundo priėmimą, užregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

4.6. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Kauno apskr. VPK vadovų nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

4.7. **Ypatingi asmens duomenys** – duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą.

4.8. **Pranešimas portale e.policija** – asmens per portalą [e.policija](#) pateiktas skundas ar pareiškimas apie nusikalstamą veiklą ar teisės pažeidimą.

5. Kauno apskr. VPK valstybės tarnautojai ir kiti darbuotojai, nagrinėdami asmenų prašymus ar skundus, vadovaujasi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidarumo, vieno langelio, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo principais, o

teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatytais dokumentų išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, pagalbos, dokumentų prieinamumo, abipusio naudojimo principais.

6. Kauno apskr. VPK Jonavos rajono policijos komisariate adresu Jonava, Klaipėdos g. 3, asmenims teikiama interaktyvi paslauga, vadovaujantis Interaktyvių policijos paslaugų teikimo Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato Jonavos rajono policijos komisariato priimamajame tvarkos aprašu, patvirtintu Kauno apskr. VPK viršininko 2018 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. 20-V-28 „Dėl Interaktyvių policijos paslaugų teikimo Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato Jonavos rajono policijos komisariato priimamajame tvarkos aprašo patvirtinimo“.

7. Kauno apskr. VPK interneto svetainėje yra skelbiama Taisyklių III skyriuje pateikta informacija: asmenis aptarnaujančių Kauno apskr. VPK struktūrinių padalinių buvimo vieta, kontaktai, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojo ar kito darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, kontaktai, kita informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

## II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMAS

8. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Kauno apskr. VPK Viešosios tvarkos valdybos Operatyvaus valdymo skyrių adresu Kaunas, Vytauto pr. 91, ar kitus Kauno apskr. VPK struktūrinius padalinius (toliau – Kauno apskr. VPK), atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per informacinę sistemą [www.epolicija.lt](http://www.epolicija.lt), faksu ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui atvykus į Kauno apskr. VPK arba elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai žodžiu, kuriems pateikti pagal Kauno apskr. VPK viršininko patvirtintą Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato teikiamų administracinių paslaugų sąrašą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

9. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Kauno apskr. VPK interesų, Kauno apskr. VPK neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną.

10. Jeigu į prašymus, pateiktus žodžiu, negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba prašymo, pateikto žodžiu, turinys užfiksuojamas garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis ir saugomas Kauno apskr. VPK.

11. Teikdamas prašymą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę (pavadinimą), nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti. Prašymą priimantis Kauno apskr. VPK darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi įspėti asmenį apie prašymo turinio fiksavimą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis ir saugojimą Kauno apskr. VPK. Gavus asmens sutikimą, pradedamas garso ir vaizdo įrašymas, kurio metu asmuo privalo aiškiai išdėstyti prašymo turinį. Prašymas žodžiu užregistruojamas Kauno apskr. VPK darbuotojui užpildant nustatytos formos pažymą apie priimtus dokumentus (Taisyklių priedas) ir saugomas kartu su garso ir vaizdo įrašu.

12. Prašymas, pateiktas žodžiu naudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, prašymo turinį užfiksuojant ir saugant Kauno apskr. VPK, nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

13. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Kauno apskr. VPK valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo teikimu ir Kauno apskr. VPK viršininko sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, pranešama Kauno apskr. VPK struktūriniam padaliniui pagal kompetenciją.

14. Prašymas žodžiu turi būti pateikiamas kalba, suprantama prašymą teikiančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Kauno apskr. VPK darbuotojui. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Kauno apskr. VPK nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Kauno apskr. VPK turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

15. Prašymas ar skundas, teikiamas raštu, turi būti: parašytas valstybine kalba arba būti išverstas į valstybinę kalbą; parašytas įskaitomai; asmens pasirašytas. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

16. Atstovaujamo asmens vardu į Kauno apskr. VPK kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

17. Kai prašymą ar skundą Kauno apskr. VPK pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas 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“.

18. Prašymas raštu, atsiųstas Kauno apskr. VPK elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu. Prašymai ir skundai, pateikiami elektroniniu būdu, privalo būti pateikiami vienu iš šių elektroninių dokumentų formatų: \*.doc, \*docx, \*pdf, \*odt.

19. Asmeniui neteikiama informacija apie ypatingus kito asmens duomenis.

20. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai per 3 darbo dienas grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Kauno apskr. VPK pasilieka prašymo ar skundo kopiją.

21. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas asmens vardas ir pavardė, nenurodytas adresas (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) arba asmens nepasirašyti, Kauno apskr. VPK viršininko ar jo įgaliotų asmenų sprendimu paliekami nenagrinėti.

22. Elektroninėmis priemonėmis pateikti prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu jie neatitinka Taisyklių 18 p. nurodytų reikalavimų.

### III SKYRIUS KONTAKTAI IR PRIĖMIMO LAIKAS

23. Kauno apskr. VPK Viešosios tvarkos valdybos Operatyvaus valdymo skyriuje adresu Kaunas, Vytauto pr. 91, asmenys prašymus ir skundus gali pateikti visą parą tel. 8 700 60 600, el. p. [kaunovpk.bud@policija.lt](mailto:kaunovpk.bud@policija.lt); Kauno apskr. VPK Dokumentų valdymo skyriuje – pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 12.00 val. ir nuo 12.45 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 12.00 val. ir nuo 12.45 val. iki 15.45 val., tel. (8 37) 30 34 42, el. p. [kaunovpk.kanceliarija@policija.lt](mailto:kaunovpk.kanceliarija@policija.lt).

24. Kauno apskr. VPK Kriminalinės policijos nusikalstamų veikų registravimo skyriuje adresu Kaunas, Laisvės al. 9/11, asmenys prašymus ir skundus gali pateikti visą parą tel.: 8 700 63 805, 8 700 63 806, faks. 8 700 63 607, el. p. [kaunovpk.bud@policija.lt](mailto:kaunovpk.bud@policija.lt); Kauno apskr. VPK Kelių policijos valdyboje adresu Kaunas, Chemijos g. 4B, asmenys prašymus ir skundus gali pateikti visą parą tel. (8 37) 30 32 00, el. p. [kaunovpk.kvp@policija.lt](mailto:kaunovpk.kvp@policija.lt); pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 12.00 val. ir nuo 12.45 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 12.00 val. ir nuo 12.45 val. iki 15.45 val., tel. (8 37) 30 32 12; Viešosios tvarkos valdybos Licencijavimo skyriuje pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 12.00 val. ir nuo 12.45 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 12.00 val. ir nuo 12.45 val. iki 15.45 val., tel. (8 37) 30 31 82, el. p. [kaunas.renginiai@policija.lt](mailto:kaunas.renginiai@policija.lt).

25. Asmenims, pageidaujantiems atvykti į priėmimą pas Kauno apskr. VPK viršininką ar jo pavaduotojus, būtina iš anksto užsiregistruoti telefonu (8 37) 30 34 60. Informaciją apie priėmimo laiką galima rasti Lietuvos policijos interneto svetainėje: [kaunas.policija.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/gyventoju-priemimas](http://kaunas.policija.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/gyventoju-priemimas). Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, į priėmimą užsiregistravęs asmuo iš anksto išspėjamas telefonu ar elektroniniu paštu (pagal asmens pageidavimą). Ne priėmimo laiku asmenys pas Kauno apskr. VPK viršininką priimami tik ypatingais atvejais: kai prašymą (dėl jo turinio) gali priimti tik Kauno apskr. VPK viršininkas ir yra tam tikros neatidėliotinos aplinkybės.

26. Kauno apskr. VPK policijos komisariatuose asmenys prašymus ir skundus gali pateikti darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 17.00 val.:

26.1. Kauno miesto Centro policijos komisariate adresu Kaunas, Kęstučio g. 42, – tel. (8 37) 30 35 53, el. p. [kaunocentropk@policija.lt](mailto:kaunocentropk@policija.lt);

26.2. Kauno miesto Dainavos policijos komisariate adresu Kaunas, Taikos pr. 115, – tel. (8 37) 30 38 64, el. p. [kaunodainavospk@policija.lt](mailto:kaunodainavospk@policija.lt);

26.3. Kauno miesto Panemunės policijos komisariate adresu Kaunas, A. Juozapavičiaus pr. 17, – tel. (8 37) 30 39 15, el. p. [kaunopanemunespk@policija.lt](mailto:kaunopanemunespk@policija.lt);

26.4. Kauno miesto Santakos policijos komisariate adresu Kaunas, Raudondvario pl. 127, – tel. 8 700 60 670, el. p. [kaunosantakospk@policija.lt](mailto:kaunosantakospk@policija.lt);

26.5. Kauno miesto Žaliakalnio policijos komisariate adresu Kaunas, Islandijos pl. 209, – tel. (8 37) 30 32 60, el. p. [kaunozaliakalniopk@policija.lt](mailto:kaunozaliakalniopk@policija.lt);

26.6. Kauno rajono policijos komisariate adresu Kaunas, V. Putvinskio g. 14, – tel. (8 37) 30 39 77, el. p. [kaunorpk.bud@policija.lt](mailto:kaunorpk.bud@policija.lt);

26.7. Jonavos rajono policijos komisariate adresu Jonava, Klaipėdos g. 4, – tel. 8 700 63 300, el. p. [jonavosrpk@policija.lt](mailto:jonavosrpk@policija.lt);

26.8. Kaišiadorių rajono policijos komisariate adresu Kaišiadorys, Algirdo g. 16, – tel. 8 346 67 812, el. p. [kaisiadoriurpk@policija.lt](mailto:kaisiadoriurpk@policija.lt);

26.9. Kėdainių rajono policijos komisariate adresu Kėdainiai, A. Mickevičiaus g. 23, – tel. 8 347 68 713, el. p. [kedainiurpk@policija.lt](mailto:kedainiurpk@policija.lt).

27. Į **Kauno apskr. VPK Migracijos skyrių** adresu Kaunas, Chemijos g. 4B, asmenys gali kreiptis tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt):

27.1. Į **Kauno apskr. VPK Migracijos skyriaus Užsieniečių reikalų poskyrį** adresu Kaunas, Chemijos g. 4B, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt). Darbo laikas: pirmadieniais ir trečiadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val.; antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 18.00 val.; penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val.; kiekvieno mėnesio pirmą trečiadienį nuo 8.00 val. iki 15.00 val.;

27.2. Į **Kauno apskr. VPK Migracijos skyriaus Pasų poskyrį** (asmens atpažinimo elektroninėje erdvėje sertifikatu, Lietuvos Respublikos pilietybės ir Europos Sąjungos piliečių bei jų šeimos narių gyvenimo Lietuvos Respublikoje klausimais) adresu Kaunas, Chemijos g. 4B, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt). Darbo laikas: pirmadieniais ir trečiadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val.; antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 18.00 val.; penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val.; kiekvieno mėnesio pirmą trečiadienį nuo 8.00 val. iki 15.00 val.;

27.3. Į **Kauno apskr. VPK Migracijos skyriaus Pasų poskyrio** priimamuosius (asmens tapatybę ir pilietybę patvirtinančių dokumentų išdavimo ir keitimo klausimais) adresais:

27.3.1. Kaunas, Islandijos pl. 209, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt);

27.3.2. Kaunas, V. Putvinskio g. 14, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt);

27.3.3. Kaunas, Kęstučio g. 42, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt);

27.3.4. Kaunas, Baltų pr. 143, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt).

Darbo laikas: pirmadieniais ir trečiadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val.; antradieniais ir ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 18.00 val.; penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val.; kiekvieno mėnesio pirmą trečiadienį nuo 8.00 val. iki 15.00 val.;

27.4. Į **Kauno apskr. VPK Migracijos skyriaus Jonavos grupę** adresu Jonava, Klaipėdos g. 4, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt). Darbo laikas: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 17.00 val.; penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val.; kiekvieno mėnesio pirmą trečiadienį nuo 7.30 val. iki 15.00 val.;

27.5. Į **Kauno apskr. VPK Migracijos skyriaus Kaišiadorių grupę** adresu Kaišiadorys, Algirdo g. 16, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt). Darbo laikas: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 17.00 val.; penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val.; kiekvieno mėnesio pirmą trečiadienį nuo 7.30 val. iki 15.00 val.;

27.6. Į **Kauno apskr. VPK Migracijos skyriaus Kėdainių grupę** adresu Kėdainiai, A. Mickevičiaus g. 23, tel. 8 700 60 000, el. p. [kaunovpk.ms@policija.lt](mailto:kaunovpk.ms@policija.lt). Darbo laikas: pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais ir ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 17.00 val.; penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val.; kiekvieno mėnesio pirmą trečiadienį nuo 7.30 val. iki 15.00 val.

#### IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

28. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti taikant „vieno langelio“ principą, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami Lietuvos policijos dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) atitinkamame registre. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymo ar skundo registracijos numerį sudaro registro identifikavimo žymuo pagal Registrų sąrašą, patvirtintą Kauno apskr. VPK viršininko DVS, ir gauto prašymo ar skundo registravimo eilės numeris, skaičiuojant nuo kalendorinių metų pradžios.

29. Asmeniui, tiesiogiai pateikusiam prašymą ar skundą Kauno apskr. VPK, įteikiama pažyma apie priimtus dokumentus arba asmens pageidavimu įteikiama prašymo ar skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu.

30. Paštu arba elektroninėmis priemonėmis pateikusiam prašymą ar skundą Kauno apskr. VPK asmeniui jo pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama pažyma apie priimtus dokumentus.

31. Kai asmens prašymą ar skundą pateikia asmens atstovas, jis turi pateikti asmens tapatybę ir atstovavimą patvirtinančius dokumentus, taip pat asmens prašymą, atitinkantį Taisyklių 15 p. nustatytus reikalavimus.

32. Asmuo, tiesiogiai pateikęs prašymą gauti informaciją apie save, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Asmens tapatybės dokumento kopija patvirtinama Kauno apskr. VPK atsakingo darbuotojo spaudu bei parašu ir pridedama prie prašymo. Kai prašymą gauti informaciją apie save asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie prašymo jis turi pridėti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

33. Asmuo, tiesiogiai pateikęs prašymą ar skundą, kuriame yra informacijos, susijusios su ypatingais duomenimis, prie prašymo ar skundo turi pridėti rašytinį sutikimą, kad gautą jo skundą ar prašymą, esant būtinumui, būtų galima persiųsti nagrinėti kitai institucijai, kompetentingai spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus.

34. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Kauno apskr. VPK dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 str. nustatytų terminų. Kai dėl objektyvių priežasčių per nustatytą terminą administracinė procedūra negali būti baigta, Kauno apskr. VPK viršininkas ar jo įgaliotas asmuo gali ją pratęsti, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros termino pratęsimą per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti administracinės procedūros terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

35. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Kauno apskr. VPK dienos, Kauno apskr. VPK viršininkas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 35 p. nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Kauno apskr. VPK per 2 darbo dienas nuo Kauno apskr. VPK viršininko ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

36. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir pats Kauno apskr. VPK tokios informacijos ir dokumentų gauti negali, Kauno apskr. VPK per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Kauno apskr. VPK dienos kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją bei dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Jeigu per 7 darbo dienas prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Kauno apskr. VPK nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Kauno apskr. VPK pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

37. Kauno apskr. VPK, gavęs prašymą, kuriame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, organizuoja jo nagrinėjimą ir į jį atsako. Kauno apskr. VPK ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Kauno apskr. VPK dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs

prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją privalo pateikti atsakymą Kauno apskr. VPK. Prašymo nagrinėjimą organizuojantis Kauno apskr. VPK, gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų institucijų raštų kopijas.

38. Kauno apskr. VPK, gavęs prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdamas atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

39. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Kauno apskr. VPK per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Kauno apskr. VPK dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas Kauno apskr. VPK struktūriniam padaliniiui, kompetentingam tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingo Kauno apskr. VPK struktūrinio padalinio atsakymas, prašymo nagrinėjimas Kauno apskr. VPK viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba kol bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Kauno apskr. VPK ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

40. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 15 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Kauno apskr. VPK dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

41. Nagrinėjantis prašymą ar skundą valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Kauno apskr. VPK viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 str. 1 d. nurodytų aplinkybių. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą Kauno apskr. VPK dirbantis valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti savo tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

42. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Kauno apskr. VPK sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas, arba tuo klausimu yra priimtas teismo sprendimas, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo pateikimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Kauno apskr. VPK asmeniui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos nenagrinėjimo priežastys ir apskundimo tvarka.

43. Prašymai ir skundai nepersiunčiami nagrinėti institucijoms ar valstybės tarnautojams ir kitiems darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

44. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Kauno apskr. VPK ir jo struktūrinių padalinių kompetenciją.

## **V SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

45. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme (elektroninėmis priemonėmis, registruotu paštu ar įteikiamas asmeniui). Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

46. Atsakymas į prašymą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Kauno apskr. VPK viršininko arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 9 p. nustatytu atveju institucijoje neregistruotus prašymus.

47. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

48. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

48.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą: išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.2. į prašymą pateikti Kauno apskr. VPK turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

48.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Kauno apskr. VPK veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar į kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens pateiktus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

49. Kauno apskr. VPK, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

50. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

51. Asmuo turi teisę apskųsti Kauno apskr. VPK priimtą administracinės procedūros sprendimą per vieną mėnesį nuo skundžiamo teisės akto paskelbimo arba individualaus teisės akto ar pranešimo apie veiksmą (atsisakymą atlikti veiksmus) įteikimo dienos savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

52. Asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui dėl pareigūnų piktnaudžiavimo ar biurokratizmo, jei mano, kad tuo buvo pažeistos jo teisės ir laisvės viešojo administravimo srityje, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU NAUDOJANT ELEKTRONINES PRIEMONES IR VIENO LANGELIO PRINCIPO TAIKYMAS**

53. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu naudojant elektronines priemones, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi trumpai ir suprantamai:

53.1. paaiškinti, ar Kauno apskr. VPK yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

53.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

53.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Kauno apskr. VPK nekompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

53.4. pateikti kitą asmens pageidaujama informaciją, kuria Kauno apskr. VPK disponuoja ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

54. Valstybės tarnautojas, aptarnaudamas asmenis žodžiu naudojant elektronines priemones, turi laikytis šių reikalavimų:

54.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti savo pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti institucijos pavadinimą;

54.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

54.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti valstybės tarnautojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą valstybės tarnautoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

54.4. ramiai kalbėti ir mandagiai atsiseikinti.

55. Taupant asmenų, valstybės tarnautojų ir kitų darbuotojų darbo laiką, Kauno apskr. VPK viršininko sprendimu Kauno apskr. VPK struktūriniuose padaliniuose yra paskirti darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą žodžiu naudojant elektronines priemones ir taikant „vieno langelio“ principą:

55.1. Kauno apskr. VPK, tel. (8 37) 30 34 60, – specialistas (Kauno apskr. VPK viršininko priimamasis);

55.2. Kauno apskr. VPK Kauno miesto Centro policijos komisariate, tel. (8 37) 30 35 53, – specialistas;

55.3. Kauno apskr. VPK Kauno miesto Dainavos policijos komisariate, tel. (8 37) 30 38 64, – specialistas;

55.4. Kauno apskr. VPK Kauno miesto Panemunės policijos komisariate, tel. (8 37) 30 39 15, – specialistas;

55.5. Kauno apskr. VPK Kauno miesto Santakos policijos komisariate, tel. 8 700 60 670, – specialistas;

55.6. Kauno apskr. VPK Kauno miesto Žaliakalnio policijos komisariate, tel. (8 37) 30 32 60, – specialistas;

55.7. Kauno apskr. VPK Kauno rajono policijos komisariate, tel. (8 37) 30 39 77, – specialistas;

55.8. Kauno apskr. VPK Kaišiadorių rajono policijos komisariate, tel. (8 346) 67 812, – specialistas;

55.9. Kauno apskr. VPK Kėdainių rajono policijos komisariate, tel. (8 347) 68 713, – specialistas;

55.10. Kauno apskr. VPK Jonavos rajono policijos komisariate, tel. 8 700 63 300, – specialistas.

56. Darbuotojai, taikydami „vieno langelio“ principą, atlieka šias funkcijas:

56.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti besikreipiantis asmuo; numato, kokią informaciją Kauno apskr. VPK gali gauti iš Kauno apskr. VPK struktūrinių padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo besikreipiantį asmenį pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Kauno apskr. VPK negali gauti pats arba kuriuos asmuo privalo pateikti, bet jų nepateikia;

56.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar Kauno apskr. VPK interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Kauno apskr. VPK viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

56.3. perduoda gautus prašymus ir skundus nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Kauno apskr. VPK valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Kauno apskr. VPK kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

56.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

56.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

56.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Kauno apskr. VPK kompetenciją.



Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir  
asmenų aptarnavimo Kauno apskrities  
vyriausiąjame policijos komisariate taisyklių  
priedas

\_\_\_\_\_ (Kauno apskrities vyriausiojo policijos komisariato struktūrinio padalinio pavadinimas)

\_\_\_\_\_ (pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

\_\_\_\_\_ arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

### PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data)

Jūsų prašymas / skundas dėl \_\_\_\_\_  
(trumpas turinio apibūdinimas)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ gautas \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

\_\_\_\_\_ (pareigų pavadinimas)

\_\_\_\_\_ (parašas)

\_\_\_\_\_ (vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_ (telefono numeris)