

PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos Statybos sektoriaus
vystymo agentūros direktoriaus
2026 m. gegužės d. įsakymu Nr. BV-

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIEŠOJOJE ĮSTAIGOJE STATYBOS SEKTORIAUS VYSTYMO AGENTŪROJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojoje įstaigoje Statybos sektoriaus vystymo agentūroje taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, kitus Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktus.

2. Šių taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į SSVA, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie SSVA veiklos pagerinimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie SSVA darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtą interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į SSVA.

3. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

4. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso arba specialiuosiuose teisės aktuose nustatyta tvarka.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

5. Asmenys prašymus ir skundus SSVA gali pateikti:

5.1 raštu – atvykę į SSVA, tiesiogiai pateikiant asmenims ar jų atstovams, per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo tarnybą naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu;

5.2 žodžiu – atvykę į SSVA, elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis.

6. SSVA nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų ar skundų turinio garso ar garso ir vaizdo įrašymo priemonėmis, jeigu juos galima išspręsti iš karto, bet ne vėliau kaip kitą įstaigos darbo dieną.

7. Elektroniniu paštu teikiami asmenų skundai turi būti siunčiami oficialiu SSVA el. pašto adresu - agentura@ssva.lt.

8. Jeigu žodžiu pateikto prašymo ar skundo negalima išspręsti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią SSVA darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė prašymą ar skundą pateikti raštu arba užfiksuojant ir saugant jo turinį, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

9. Prašymų ir skundų pateikimo kalbos reikalavimai nustatyti teisės aktuose.

10. SSVA organizuoja asmenų aptarnavimą taip, kad asmenys prašymus ar skundus galėtų pateikti visą SSVA darbo dienos laiką, įskaitant pietų pertrauką.

11. Prašymai ir skundai turi atitikti teisės aktuose nustatytus turinio, formos, pasirašymo ir asmens identifikavimo reikalavimus.

12. Anoniminiai skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo nustatytais atvejais. SSVA direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu anoniminis skundas gali būti nagrinėjamas, jeigu jame pateikta informacija yra pakankamai reikšminga.

13. Prašymus ar skundus SSVA teikiantys asmenų atstovai, pateikdami Taisyklėse įtvirtintus reikalavimus atitinkančius prašymus ar skundus, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinančią dokumentą (SSVA pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

14. Atstovavimą patvirtinančių dokumentų reikalavimai nustatyti teisės aktuose.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

15. Asmenų prašymus ar skundus, įskaitant pateiktus SSVA oficialiu elektroninio pašto adresu, registruoja SSVA administratorius dokumentų valdymo sistemoje. Jeigu prašymai ar skundai pateikiami ne SSVA oficialiu elektroninio pašto adresu, tai prašymus ar skundus elektroniniu paštu gavęs SSVA darbuotojas privalo ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti prašymus ar skundus oficialiu SSVA elektroninio pašto adresu.

16. Jeigu asmuo pats kreipiasi į SSVA, prašydamas suteikti informaciją, kuri yra konfidenciali ir arba susijusi su jo paties asmens duomenimis, SSVA paskirtas darbuotojas turi įsitikinti asmens ar jo atstovo tapatybę teisės aktų nustatyta tvarka.

17. Jeigu prašymas ar skundas neatitinka teisės aktų reikalavimų, asmeniui nustatomas terminas trūkumams pašalinti. Jeigu per nustatytą terminą trūkumai nepašalinami, prašymas ar skundas gali būti nenagrinėjamas.

18. SSVA užregistruoti asmenų prašymai ar skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną elektroninių dokumentų valdymo sistemoje perduodami atsakingo padalinio vadovui pagal kompetenciją paskirti vykdytoją.

19. Struktūrinio padalinio vadovai gautus prašymus ar skundus nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną rezoliucija paveda nagrinėti konkrečiam SSVA darbuotojui.

IV SKYRIUS

ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

20. SSVA darbuotojai, aptarnaudami asmenis telefonu ar kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, privalo laikytis pagarbos, aiškumo, nešališkumo ir bendradarbiavimo principų bei suteikti informaciją pagal kompetenciją. Jeigu žodžiu arba elektroninio ryšio priemonėmis aptarnaujamas asmuo ižeidinėja jį aptarnaujantį SSVA darbuotoją, jam grasinama arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių arba kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma suprasti, SSVA darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį ir apie tai informuoja tiesioginį vadovą.

V SKYRIUS

RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

21. SSVA prašymus ar skundus nagrinėja pagal kompetenciją.

22. Prašymai ir skundai nagrinėjami teisės aktuose nustatytais terminais.

23. Jei prašymų ar skundų nagrinėjimo metu asmenys juos patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo ar skundo gavimo dienos.

24. SSVA darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).

25. Prašymus ar skundus nagrinėjančio SSVA darbuotojo prašymu kitų SSVA struktūrinių padalinių darbuotojai privalo laiku pateikti visą informaciją, išvadas ir paaiškinimus, kurie būtini prašymų ar skundų nagrinėjimui.

26. SSVA darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas nuo prašymų ar skundų nagrinėjimo, jeigu egzistuoja aplinkybės, galinčios kelti interesų konflikto ar nešališkumo abejonių:

26.1. darbuotojas yra asmens, kurio prašymas ar skundas nagrinėjamas sutuoktinis, partneris, sugyventinis ar artimas giminaitis (kaip apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse);

26.2. tarp darbuotojo ir asmens, kurio prašymas ar skundas nagrinėjamas, yra pavaldumo santykiai;

26.3. darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

27. Sprendimą dėl darbuotojo nušalinimo arba nusišalinimo nuo prašymų ar skundų nagrinėjimo priima SSVA direktorius ar jo įgaliotas asmuo. Darbuotojas, nustatęs aplinkybes, galinčias kelti abejonių dėl jo nešališkumo, privalo apie tai nedelsdamas informuoti savo tiesioginį vadovą.

28. Prašymai ar skundai, kuriais tie patys asmenys kreipiasi į SSVA dėl to paties klausimo, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės sudarančios prašymų ar skundų nagrinėjimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotiniai prašymai ar skundai nenagrinėjami, SSVA per 5 darbo dienas nuo pakartotinių prašymų ar skundų gavimo dienos praneša asmenims, kodėl jų prašymai ar skundai nenagrinėjami.

29. Už skundo nagrinėjimą atsakingas su skundu susijusio padalinio vadovas, kuris gali pavesti darbuotojui nagrinėti skundą ir parengti atsakymo į skundą projektą.

30. Už skundo nagrinėjimą atsakingas SSVA darbuotojas, išnagrinėjęs skundą ir nustatęs, kad SSVA darbuotojas savo veiksmais galimai padarė darbo pareigų pažeidimą, parengia tarnybinį pranešimą SSVA direktoriui dėl darbo pareigų pažeidimo tyrimo inicijavimo (galimo darbo drausmės pažeidimo).

31. Atsakymų į prašymus ar skundus pateikimo laiku kontrolę atlieka SSVA struktūrinio padalinio vadovas, kuriam yra paskirtas nagrinėti gautas prašymas ar skundas.

VI SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS, SIUNTIMAS ASMENIMS

32. Prireikus į prašymus ar skundus gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymus ar skundus pateikia užsienio valstybės institucija, kitas subjektas ar tarptautinė organizacija.

33. Atsakymus į asmenų prašymus ar skundus, taip pat lydraščius, kuriais siunčiami priimti sprendimai, pasirašo SSVA direktorius ar jo įgaliotas asmuo.

34. Atsakymai į prašymus ar skundus derinami pagal nustatytą SSVA dokumentų rengimo ir valdymo tvarką. Jeigu prašoma pateikti duomenis ar informaciją, kuri pagal teisės aktus negali būti teikiama prašymą pateikusiam asmeniui, SSVA pateikia motyvuotą atsisakymą suteikti tokius duomenis.

35. Asmenų prašymai ar skundai ir su jais susiję dokumentai bei atsakymai į juos saugomi SSVA dokumentacijos plane nustatytais terminais ir tvarka.

36. SSVA, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakymuose į prašymus ar skundus esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų / netikslumų, imasi priemonių klaidoms / netikslumams ištaisyti. Klaidos / netikslumai taisomi SSVA atsakymo egzemplioriuje. Asmeniui per 3 darbo dienas įteikiamas pataisytas atsakymas.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

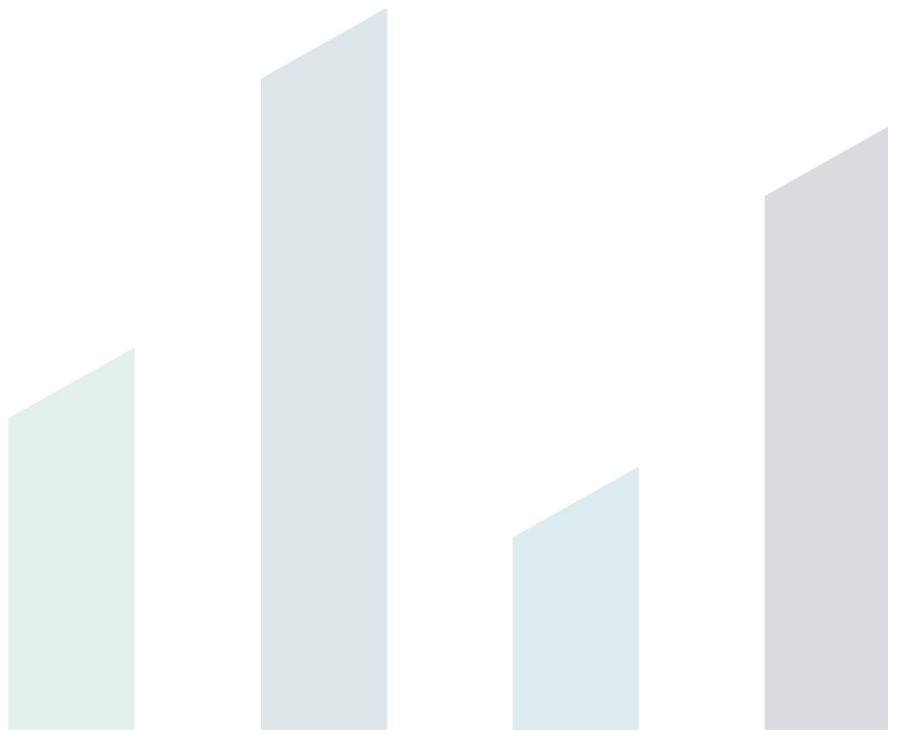
37. Asmens duomenys saugomi ir tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Bendroju duomenų apsaugos reglamentu (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos teisės aktais ir SSVA vidaus teisės aktais.

38. Su Taisyklėmis turi susipažinti bei jų laikytis visi SSVA darbuotojai.

39. Taisyklės gali būti keičiamos, papildomos arba pripažintos netekusiomis galios SSVA direktoriaus įsakymu.

40. Taisyklėse neaptarti klausimai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikoje galiojančiuose teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Jei Taisyklių nuostatos tampa prieštaraujančiomis Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimams, taikomos Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų nuostatos.

41. Darbuotojai yra atsakingi už Taisyklių nuostatų vykdymą, o už jų netinkamą vykdymą ar nevykdymą atsako teisės aktų nustatyta tvarka.



DETALŪS METADUOMENYS

Dokumento sudarytojas (-ai)	Viešoji įstaiga Statybos sektoriaus vystymo agentūra 305997589, Sėlių g. 66, LT-08109 Vilnius
Dokumento pavadinimas (antraštė)	ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VIEŠOJOJE ĮSTAIGOJE STATYBOS SEKTORIAUS VYSTYMO AGENTŪROJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-06-01 Nr. BV-43-(1.1 E)
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	Sigita Kuzmickienė, Atestavimo padalinio vadovė, laikinai vykdanči direktoriaus funkcijas, Atestavimo padalinys
Sertifikatas išduotas	SIGITA KUZMICKIENĖ LT
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-06-01 15:36:14 (GMT+03:00)
Parašo formatas	XAdES-T
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-06-01 15:36:44 (GMT+03:00)
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	SK ID Solutions EID-Q 2021E, SK ID Solutions AS EE
Sertifikato galiojimo laikas	2024-12-30 19:51:44 – 2029-12-30 23:59:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "DBSIS, Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, į.k.188774822 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-05-16 11:31:08 iki 2028-05-15 11:31:08
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	–
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	–
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	–
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	–
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	–
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	DBSIS, versija 3.5.90.4
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2026-06-01 16:07:06)
Paieškos nuoroda	–
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-06-01 16:07:06 DBSIS