

ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS TEIKIMO APRAŠYMAS

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
1.	Administracinės paslaugos pavadinimas	Asmenų skundų ar pranešimų (toliau tekste – skundas) dėl įmonės darbuotojų veiksmais ar neveikimu arba priimtais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą nagrinėjimas bei sprendimų priėmimas
2.	Administracinės paslaugos versija	1
3.	Administracinės paslaugos apibūdinimas	<p>Skundai nagrinėjami „Regitra“ generalinio direktoriaus 2009-03-23 įsakymu Nr. V-35 patvirtintų „Asmenų aptarnavimo VĮ „Regitra“, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių“ nustatyta tvarka.</p> <p>Asmenų skundai gali būti pateikiami raštu arba elektroniniu būdu.</p> <p>Rašytiniai asmenų skundai turi būti: parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma skundams, siunčiamiems paštu); parašyti įskaitomai; asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.</p> <p>Kai atstovaujamo asmens vardu į įmonę kreipiasi asmens atstovas, jis turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas skundas turi atitikti nustatytus reikalavimus</p> <p>Elektroniniu būdu gautas skundas yra nagrinėjamas, jei yra galima: įmonės turimomis priemonėmis jį perskaityti; identifikuoti skundą pateikusį asmenį, t.y. elektroniniame laiške turi būti nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.</p> <p>Nagrinėjami tik tie asmenų skundai, kurių nagrinėjimas yra įmonės kompetencijoje. Jeigu įmonė neįgaliota spręsti juose išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo persiunčia skundą kompetentingai institucijai ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.</p> <p>Skundai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į įmonę tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis skundas nenagrinėjamas, įmonė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio skundo gavimo institucijoje praneša</p>

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>asmeniui, kodėl jo skundas nenagrinėjamas.</p> <p>Įmonės padaliniais pateikti skundai, jeigu padaliniai nėra įgalioti spręsti skunduose keliamų klausimų, arba skundžiamasi šio padalinio ar jo vadovo veikla, per 3 darbo dienas persiunčiami skundą galinčiam nagrinėti įmonės filialui ar direkcijai.</p> <p>Į asmenų skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.</p> <p>Administracinės paslaugos schema 1 priede.</p>
4.	Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą	<p>Lietuvos Respublikos Civilinis Kodeksas (Žin., 2002, Nr.36-1340);</p> <p>Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975);</p> <p>Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (Žin., 2003, Nr.15-597; 2008, Nr. 22-804);</p> <p>Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas (Žin., 2000, Nr. 10-236; Žin., 2005, Nr. 139-5008);</p> <p>Asmenų aptarnavimo VĮ „Regitra“, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės, patvirtintos VĮ „Regitra“ generalinio direktoriaus 2009-03-23 įsakymu Nr. V-35;</p> <p>Įmonės generalinio direktoriaus 2006-12-29 įsakymas Nr.V-147, kuriuo patvirtinta pažymos apie priimtą skundą forma.</p>
5.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	<p>Skunde turi būti nurodyti asmens vardas, pavardė (ar juridinio asmens pavadinimas), adresas, jie turi būti asmens pasirašyti.</p> <p>Skundai, pateikti nesilaikant nustatytų reikalavimų, per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo gražinami asmeniui, taip pat nurodoma gražinimo priežastis.</p> <p>Nepasirašyti skundai nenagrinėjami, jeigu įmonės ar padalinio vadovas nenusprendžia kitaip.</p>
6.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (skundą nagrinėjantis darbuotojas)	<p>Informacija ir dokumentais, priklausomai nuo skundo pobūdžio ir skundžiamo subjekto, disponuoja įmonės padaliniai (ar darbuotojai).</p>
7.	Administracinės paslaugos teikėjas	<p>Atsižvelgiant į skundo turinį ir skundžiamą subjektą, paslaugos teikėjas gali būti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Įmonės direkcijos skyriai (2 priedas) 2. Įmonės padaliniai (filialai) (3 priedas)

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		Skundai gali būti pateikiami įmonės direkcijai adresu Liepkalnio g. 97, LT 02121 Vilnius, arba padaliniams. Skundus taip pat galima teikti e. paštu regitra@regitra.lt
8.	Administracinės paslaugos vadovas	Atsižvelgiant į skundo turinį ir skundžiamą subjektą, paslaugos vadovas gali būti: VĮ „Regitra“ generalinio direktoriaus pavaduotojas Leonardas Kęstutis Jasūdis, tel. (8 5) 266 0422; leonardas.jasudis@regitra.lt ; VĮ „Regitra“ generalinio direktoriaus pavaduotojas Saulius Šuminas, tel. (8 5) 266 0758; saulius.suminas@regitra.lt ; VĮ „Regitra“ padalinių (filialų) viršininkai
9.	Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	Skundo nagrinėjimas turi būti baigtas ir sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo administracinės procedūros pradžios. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinė procedūra negali būti baigta, terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui pranešama apie administracinės procedūros termino pratęsimą nurodant pratęsimo priežastis
10.	Administracinės paslaugos suteikimo kaina	Administracinė paslauga teikiama neatlygintinai.
11.	Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys	Skundo forma laisva. Skunde nurodoma: asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jei skundą pateikia fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jei skundą teikia juridinis asmuo), duomenys ryšiui palaikyti, kokios yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai. Raštu teikiami skundai turi būti pasirašyti.
12.	Administracinės paslaugos teikimo ypatumai	Administracinė paslauga yra galutinė
13.	Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą	Administracinių paslaugų teikimo aprašymų byla Nr.

ORGANIZACINIS SKYRIUS		
Vyriausiasis specialistas	Zigmantas Staskevičius	(8 5) 266 0436
PERSONALO SKYRIUS		
Vyriausiasis specialistas	Alfonsas Augaitis	(8 5) 266 0433
REGISTRACIJOS METODIKOS SKYRIUS		
Vyriausiasis specialistas	Laimutis Skersinis	(8 5) 266 0424
EGZAMINŲ METODIKOS SKYRIUS		
Vyriausiasis specialistas	Saulius Ščiuplys	(8 5) 264 6467
KONTROLĖS IR TYRIMŲ SKYRIUS		
Vyriausiasis specialistas	Mamertas Kulakauskas	(8 5) 266 0443
REGISTRŲ SKYRIUS		
Vyriausiasis specialistas	Vytautas Jasiulevičius	(8 5) 266 0442
INFORMACINIŲ SISTEMŲ SKYRIUS		
Skyriaus vadovė	Vitalija Kairytė	(8 5) 266 0440
FINANSŲ SKYRIUS		
Vyriausioji finansininkė	Milda Piskarskienė	(8 5) 266 0426
VIEŠŲJŲ PIRKIMŲ SKYRIUS		
Vyresnioji specialistė	Rasa Biržinienė	(8 5) 264 6466
VIDAUS AUDITO TARNYBA		
Vyriausiasis vidaus auditorius	Genadijus Vidinevičius	(8 5) 266 0753
ŪKIO SKYRIUS		
Vyriausiasis specialistas	Arvydas Grigas	(8 5) 266 0434

Administracinės paslaugos teikimo
aprašymo
3 priedas

Padalinys	Padalinio vadovas	Telefono Numeris
Alytaus filialas	Jurgis Valiūnas	(8 315) 56 446
Kauno filialas	Danielius Raišys	(8 37) 308 501
Klaipėdos filialas	Saulius Budinas	(8 46) 390 911
Marijampolės fil.	Gintautas Levickas	(8 343) 68 616
Panevėžio filialas	Algirdas Dominauskas (l.e.p.)	(8 45) 51 3911
Šiaulių filialas	Algirdas Dominauskas	(8 41) 596 350
Tauragės filialas	Jonas Verpečinskas	(8 446) 20 263
Telšių filialas	Vilmantas Ramonas	(8 444) 69 270
Utenos filialas	Stasys Dieninis	(8 389) 63 863
Vilniaus filialas	Kęstutis Jadzevičius	(8 5) 266 0297