



**TRANSPORTO INVESTICIJŲ DIREKCIJOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL TRANSPORTO INVESTICIJŲ DIREKCIJOS DIREKTORIAUS 2012 M. BIRŽELIO  
21 D. ĮSAKYMO NR. 1.3-152 „DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ  
APTARNAVIMO TRANSPORTO INVESTICIJŲ DIREKCIJOJE TAISYKLIŲ  
PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO**

2016 m. gruodžio 5 d. Nr. 1.3- 164  
Vilnius

P a k e i č i u Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Transporto investicijų direkcijoje taisykles, patvirtintas Transporto investicijų direkcijos direktoriaus 2012 m. birželio 21 d. įsakymu Nr. 1.3-152 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Transporto investicijų direkcijoje taisyklių patvirtinimo“, ir išdėstau jas nauja redakcija (pridedama).

Direktorius

Gintautas Predkelis

Parengė  
Teisės ir personalo skyriaus  
vyriausioji specialistė (teisininkė)

Inga Murauskaitė

2016-12-05

Teisės ir personalo  
skyriaus vedėja  
Rūta Grigalūnienė  
2016-12-05

PATVIRTINTA

Transporto investicijų direkcijos  
direktoriaus 2012 m. birželio 21 d.  
įsakymu Nr. 1.3-152  
(Transporto investicijų direkcijos  
direktoriaus 2016 m. gruodžio 5 d.  
įsakymo Nr. 1.3-164 redakcija)

## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO TRANSPORTO INVESTICIJŲ DIREKCIJOJE TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Transporto investicijų direkcijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų, pranešimų (toliau – prašymai) nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Transporto investicijų direkcijoje (toliau – Direkcija).
2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Direkciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie korupciją, kitokie asmens kreipimaisi į įstaigą, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.
3. Pagal Taisyklių IV skyriaus nuostatas taip pat priimami asmenų prašymai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.
4. 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, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose 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 patvirtinimo“.
5. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.
6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Struktūrinių padalinių vadovai užtikrina, kad Direkcijos darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais būtų paskirti kiti Direkcijos darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.
7. Nagrinėjantis asmens prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Direkcijos direktoriaus (toliau – direktorius) ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl struktūrinio padalinio vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba direktorius ar jo įgaliotas asmuo.
8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Direkcijos kompetenciją. Jeigu Direkcija negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo

įstaigoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

9. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai Direkcija pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Įstaiga 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 gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su Direkcijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjamas ta dalimi, kiek tai susiję su įstaigos kompetencija.

10. Direkcija užtikrina asmens duomenų ir suteiktos informacijos konfidencialumą. Nagrinėjant asmenų pranešimus dėl korupcijos, informacija nebus atskleista tiek, kiek nėra susiję su jos perdavimu ištirti pranešimą.

11. Direkcijai pateikti asmens duomenys tvarkomi laikantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo.

12. Asmens prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai.

13. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Jeigu Direkcija nėra pirmasis adresatas, tai ji privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo įstaigoje.

14. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Direkciją tuo pačiu klausimu, kurį įstaiga jau išnagrino ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Direkcija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo įstaigoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

15. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Direkcija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Institucija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 34 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Direkcija nedelsdama raštu praneša asmeniui.

## **II SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS**

16. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Direkciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Direkciją, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

17. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų interesų, Direkcijoje neregistruojami, jeigu direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma

nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

18. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

19. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Direkcijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į įstaigą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Direkciją, savo iniciatyva.

20. Asmenų prašymai raštu turi būti:

20.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 22 ir 23 punktuose nurodytus atvejus;

20.2. parašyti įskaitomai.

21. Asmens prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

22. Atsižvelgdamas į Direkcijos atliekamas funkcijas ir įstaigoje dirbančių darbuotojų kompetenciją, direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

23. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 22 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai Direkcijoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į įstaigą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

24. Atstovaujamojo asmens vardu į Direkciją kreipdamasis asmuo atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos 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.

25. Kai prašymą 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“.

26. Asmenų prašymai, kurie neatitinka Taisyklių 21 punkte nustatytų reikalavimų laikomi anoniminiais.

27. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti Direkcijai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

28. Jeigu direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 27 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, įstaigoje neregistruojami ir į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant. Pranešimai, kuriuose pateikiama informacija, susijusi su korupcijos pasireiškimu, registruojami, nagrinėjami ir atsakymas rengiamas visais atvejais.

29. Asmuo, prašymą teikiantis Direkcijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu įstaigos

elektroninio pašto adresu. Užtikrinama galimybė pateikti pranešimus apie korupcijos atvejus anonimiškai oficialiu įstaigos elektroninio pašto adresu tid@tid.lt.

30. Darbuotojas, jam Direkcijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu įstaigos elektroninio pašto adresu tid@tid.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

### **III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

31. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, registruojami Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojas dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Pateiktų asmenų prašymų perdavimą direktoriaus rezoliucijoje nurodytam Direkcijos darbuotojui atlieka Bendrųjų reikalų skyrius. Pranešimai dėl korupcijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens rezoliucija pagal kompetenciją perduodami Teisės ir personalo skyriui.

33. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu ar elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Direkcijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama spaudu pažymėta prašymo kopija.

34. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo Direkcijoje.

35. 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 nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo įstaigoje, direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 34 punkte nustatytą terminą, Direkcija nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

36. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Direkcija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Direkcija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

37. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

38. Jeigu Direkcija, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to įstaiga negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Direkcija nedelsdama praneša asmeniui.

39. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 20.1 ir 20.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo Direkcijoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Direkcija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

40. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 21 punkte nustatytų reikalavimų (pateikti anonimiškai), nenagrinėjami, jeigu direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Direkcijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie nenagrinėjimo priežastis. 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. Pranešimai, kuriuose pateikiama informacija, susijusi su korupcijos pasireiškimu, nagrinėjami visais atvejais.

41. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 24 ir 25 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Direkcijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. 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.

42. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 27 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Direkcijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

#### **IV SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ**

43. Direkcijos vardu gautų asmenų prašymų priėmimą ir nagrinėjimą bei jų aptarnavimą vieno langelio principu organizuoja Bendrųjų reikalų skyrius.

44. Atvykusius į Direkciją asmenis aptarnauja direktoriaus paskirtas Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojas(-ai), atsakingas(-i) už asmenų priėmimą jiems atvykus į Direkciją bei aptarnavimą telefonu.

45. Asmenų priėmimo Direkcijoje darbo laikas: pirmadieniais–ketvirtadieniais – 8.00–17.00 val., penktadieniais – 8.00–15.45 val., pietų pertrauka – 12.00–12.45 val.

46. Direktorius priima asmenis iš anksto suderintu laiku.

47. Bendrųjų reikalų skyrius į Direkciją atvykusius asmenis, jeigu reikalinga išsamesnė konsultacija, gali nukreipti į kitus Direkcijos struktūrinius padalinius.

48. Darbuotojas(-ai), atsakingas(-i) už asmenų priėmimą:

48.1. priima ir registruoja asmenų, atvykusių į Direkciją, žodinius prašymus;

48.2. suteikia informaciją apie klausimo sprendimo procedūrą ir, esant reikalui, padeda surašyti prašymą;

48.3. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją įstaiga gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija negali pati gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

48.4. užregistruoja gautus asmens prašymus ir perduoda juos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

48.5. perduoda asmens prašymus juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris darbuotojas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas įstaigos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo kopiją;

48.6. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

48.7. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

48.8. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal direktoriaus nustatytą kompetenciją;

48.9. rengia ir teikia direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus.