

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS POLICIJOS MOKYKLOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos policijos mokykloje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Lietuvos policijos mokykloje (toliau – LPM).

2. Aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus ir skundus, Taisyklės taikomos tiek, kiek šių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, vartojamas sąvokas.

4. Taisyklėse nustatyti terminai skaičiuojami Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. LPM darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, vieno langelio, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo principais. Teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Prašymą nagrinėjantis LPM darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas LPM viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo prašymo nagrinėjimo, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, LPM darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, turi pranešti LPM viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl LPM darbuotojo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima LPM viršininkas.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į LPM, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į LPM ar telefonu.

8. Prašymai ir skundai gali būti teikiami LPM darbo laiku: pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8 valandos iki 17 valandos, o penktadieniais – nuo 8 valandos iki 15 valandos 45 minučių, pietų pertrauka

– nuo 12 valandos iki 12 valandos 45 minučių, atvykus į LPM (Kauno r. sav., Alšėnų sen., Mastaičių k., Mokslo g. 2), telefonu 8 700 60 075 arba elektroniniu paštu mokykla@policija.lt.

9. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas LPM Veiklos valdymo skyriaus darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą (toliau – VVS darbuotojas). Bendro pobūdžio žodiniai prašymai gali būti pateikiami visiems LPM darbuotojams.

10. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, neregistruojami, jeigu LPM viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaryta galimybė išdėstyti prašymą raštu.

11. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, LPM darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuoj pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo žodiniu pavedimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

12. Asmenų pageidavimu jų priėmimas LPM ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytų aplinkybių ir pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, VVS darbuotojas privalo apie tai įspėti asmenį iš anksto.

13. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam LPM darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas 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 savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į LPM.

14. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

14.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka, išskyrus Taisyklių 16 punkte nurodytą atvejį;

14.2. parašytas įskaitomai;

14.3. asmens pasirašytas.

15. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, kuriais 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. Nevalstybine kalba raštu pateikti asmenų prašymai ar skundai LPM gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į LPM raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

17. Kai asmens prašymą ar skundą LPM paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą atitinkantį šių Taisyklių nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į LPM kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ar skunde 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 kreipiasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas ar skundas turi atitikti šių Taisyklių reikalavimus.

18. Kai prašymą ar skundą LPM paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas 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“.

19. Prašymas raštu, atsiųstas LPM elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

20. Jeigu LPM viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 19 punkto reikalavimų, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, LPM neregistruojami. Į tokius prašymus, jei galima nustatyti asmens ryšio duomenis, turi būti atsakyta tą pačią darbo dieną.

21. Asmuo, prašymą teikiantis LPM elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu LPM elektroninio pašto adresu mokykla@policija.lt.

22. Jeigu LPM viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, LPM darbuotojas jam LPM suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį oficialiu LPM elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar gauti elektroniniu paštu, atsiųsti paštu ar elektroninėmis ryšio priemonėmis, VVS darbuotojo užregistruojami atitinkamame LPM dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

24. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo LPM dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

25. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LPM interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti atsakyti per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo LPM dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

26. 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 LPM dienos, LPM viršininkas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę šį terminą pratęsti dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, LPM per 2 darbo dienas nuo LPM viršininko ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

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

28. Prašymo, adresuoto LPM, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako LPM. LPM, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo LPM 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 užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai LPM. LPM, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

29. Prašymą, adresuotą kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausanti kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

30. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, LPM 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). Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas LPM viršininko sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą LPM ne vėliau kaip per 2 darbo dienas raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

31. Prašymas ar skundas, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 14.1 papunktyje, 17 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo LPM dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant gražinimo priežastis ir siūlant padaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ITEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

32. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

33. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas LPM viršininko ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 20 punkte nustatytu atveju LPM neregistruotus prašymus.

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

35. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

36.1. 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;

36.2. į prašymą pateikti 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;

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

36.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

37. Prašymą nagrinėjusi LPM, pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių techninių ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos

paaikšėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

39. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba LPM siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimą, adresą, taip pat terminą, per kurį gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

40. VVS darbuotojo, aptarnaujančio asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu.

41. VVS darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

41.1. paaiškinti, ar LPM kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

41.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

41.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu LPM nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

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

42. LPM darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

42.1. prisistatyti asmeniui, pasakydamas įstaigos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;

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

42.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti LPM darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį pas kompetentingą LPM darbuotoją, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

42.4. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

43. Asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą vykdo VVS darbuotojas. Jis atlieka šias funkcijas:

44.1. priima asmenų prašymus ir skundus, 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 LPM gali gauti iš savo padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių LPM pats negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti besikreipiantis asmuo, bet jų nepateikia;

44.2. užregistruoja gautus prašymus ar skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar LPM interesų, galima atsakyti tą pačią dieną, ir perduoda juos LPM viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui pavesti prašymus ir skundus pagal kompetenciją nagrinėti LPM darbuotojams;

- 44.3. asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris LPM darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą;
- 44.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;
- 44.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;
- 44.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal LPM nustatytą kompetenciją;
- 44.7. prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą nukreipia pas LPM darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;
- 44.8. jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas LPM kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo ar skundo kopiją;
- 44.9. padeda atsakingam asmeniui atlikti asmenų aptarnavimo, taikant vieno langelio principą, kokybės analizę.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

- 45. LPM viršininko įgaliotas asmuo privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus ir / ar pasirinktus kitus objektyvaus pobūdžio kriterijus.
- 46. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:
 - 46.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie LPM darbo laiką;
 - 46.2. ar jiems patogus LPM nustatytas priėmimo laikas;
 - 46.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
 - 46.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių LPM darbuotojų;
 - 46.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
 - 46.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
 - 46.7. ar asmenys buvo informuoti apie veiksmus, kurių LPM ėmėsi jų klausimams spręsti.
- 47. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:
 - 47.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
 - 47.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau nei nustatyta;
 - 47.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą LPM atsakymą arba juos aptarnavusį darbuotoją.
- 48. Anoniminę asmenų apklausą organizuoja LPM viršininko paskirtas asmuo.
- 49. Apklausos duomenys ir kita informacija naudojami asmenų aptarnavimo kokybei LPM gerinti.