



# LIETUVOS ADMINISTRACINIŲ GINČŲ KOMISIJA

## S P R E N D I M A S

2025 m. gegužės 15 d. Nr. 21RE-421  
(AG-312/03-2025)  
Vilnius

Lietuvos administracinių ginčų komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš Komisijos narių Edvardo Juciaus (pranešėjas), Ingos Lipnickienės (Komisijos posėdžio pirmininkė) ir Vytauto Kurpuveso,

sekretoriaujant Ramūnei Misevičiūtei,  
dalyvaujant pareiškėjui E.K.,

Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos atstovei S.L.,  
viešame Komisijos posėdyje žodinio proceso tvarka nuotoliniu vaizdo konferencijos būdu išnagrino administracinį ginčą pagal pareiškėjo E.K. skundą dėl atsakovo Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos įpareigojimo atlikti veiksmus.

Komisija

n u s t a t ė :

*Pareiškėjas E.K. (toliau – pareiškėjas) skundu prašo Komisijos: 1. Įpareigoti Lietuvos policiją ištaisyti dokumentų registravimo procese daromas klaidas ir tobulinti atsakymų pareiškėjams rengimo procesą. 2. Įpareigoti Lietuvos policiją pateikti atsakymą į siųstą paklausimą.*

*Komisijos 2025-04-17 sprendimu Nr. 21RE-325 nuspręsta atsisakyti priimti nagrinėti, kaip nepriskirtiną administracinių ginčų komisijos kompetencijai, pareiškėjo skundą dalyje dėl reikalavimo įpareigoti Lietuvos policiją ištaisyti dokumentų registravimo procese daromas klaidas ir tobulinti atsakymų pareiškėjams rengimo procesą; priimti nagrinėti pareiškėjo skundą dalyje dėl reikalavimo įpareigoti Lietuvos policiją pateikti atsakymą į siųstą paklausimą; atsakovu byloje laikyti Policijos departamentą prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – ir atsakovas Policijos departamentas). Komisija 2025-04-17 raštu Nr. 19R-1419 „Dėl Komisijos posėdžio ir Komisijos sprendimo (bylos Nr. AG-312/03-2025)“ prašė pareiškėjo per 5 darbo dienas nuo šio rašto gavimo dienos raštu pareikšti poziciją Komisijai, ar sutinka su tokiu ginčo šalių patvarkymu, t. y. kad atsakovu byloje laikomas Policijos departamentas.*

Pareiškėjas skunde nurodė, kad 2025-02-12 el. paštu kreipėsi į Lietuvos policijos generalinį komisarą A.P. su paklausimu „Dėl nežinomos tarnautojos bendravimo atitikimo „policijos standartui“, tačiau atsakymo vis dar nėra gavęs. Skunde pateikė įvykių seką: 2025-02-12 kreipėsi į Lietuvos policijos generalinį komisarą su prašymu informuoti kaip vertina betvarkę policijos komisariato kieme bei policijos tarnautojų atsakymą, neva Kelių eismo taisyklės taikytinos tik jei yra nukentėjęs asmuo bei jo skundas. 2025-04-03, nesulaukęs jokio atsakymo, nusiuntė priminimą, tačiau ir į jį nesulaukė jokios reakcijos.

Pareiškėjas pažymėjo, kad policija nesivadovavo Vyriausybės nutarimo „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ 31 punktu, neatsiuntė pranešimo apie jo paklausimo registravimą. Lietuvos policija nesivadovavo Vyriausybės nutarimo 5-V-937 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ 32 punktu ir atsakymo nepateikė jau daugiau kaip 30 darbo dienų.

Lietuvos policijos generalinis komisaras galimai nesivadovavo Lietuvos policijos generalinio komisaro įsakymu „Dėl Asmenų aptarnavimo policijos įstaigose standarto patvirtinimo“ 57 punkto reikalavimais ir laiškų nepersiųntė registruoti info@policija.lt adresu.

Pareiškėjas Komisijos posėdžio metu palaikė skundo argumentus ir prašė skundą tenkinti.

*Policijos departamentas pateikė atsiliepimą, kuriame pareiškė, kad su pareiškėjo skundo argumentais ir išreikštu prašymu pateikti atsakymą į siųstą paklausimą sutinka.*

Atsiliepime paaiškino, kad Policijos departamente buvo patikrintas šaltinis, tai yra policijos generalinio komisaro elektroninis paštas, kuriame turėjo būti atsiųsti skunde nurodyti pareiškėjo paklausimai. Nustatyta, kad policijos generalinis komisaras minėtu elektroniniu paštu yra ne kartą gavęs elektroninių laiškų iš pareiškėjo, kuriais pastarasis yra siuntęs informaciją dėl Kelių eismo taisyklių pažeidimų bei kitas užklausas. 2025-02-12 elektroninio laiško policijos generalinio komisaro elektroniniame pašte (nei gautų, nei ištrintų laiškų skyreliuose) surasti nepavyko, tačiau surastas 2025-04-03 elektroninis laiškas, kuriame nurodyta, kad pareiškėjas vis dar nėra gavęs nei laiško gavimo patvirtinimo, nei atsakymo. Suradus 2025-04-03 elektroninį laišką, neturi pagrindo manyti, kad 2025-02-12 laiškas nebuvo siųstas, nes jo ekrano nuotrauka pateikta ir skunde Komisijai. Patikrinus, kad į 2025-04-03 elektroninį laišką nebuvo atsakyta ir jis neperduotas registruoti Lietuvos policijos duomenų valdymo sistemoje (toliau – policijos DVS), vertina, kad įvyko žmogiškoji klaida, nepateikiant atsakymo pareiškėjui nei į 2025-02-12, nei į 2025-04-03 elektronus laiškus.

Asmenų aptarnavimo policijos įstaigose standarto, patvirtinto Lietuvos policijos generalinio komisaro 2024-09-25 įsakymu Nr. 5-V-937 „Dėl Asmenų aptarnavimo policijos įstaigose standarto patvirtinimo“ 57 punkte nustatyta, kad „Jei su Darbuotoju el. paštu susisiekęs asmuo pateikia bendro pobūdžio klausimą, Darbuotojas persiunčia laišką el. paštu info@policija.lt, kitu atveju – persiunčia jį vykdyti pagal kompetenciją. Jei gautas laiškas yra atsakymas į asmeniui Darbuotojo siųstą laišką ir prašoma patikslinti jame pateiktą informaciją, Darbuotojas atsakymą rengia pats“. Pažymėjo, kad policijos generalinis komisaras nesiekė ignoruoti pareiškėjo ar vengti jam atsakyti. Tai įrodo faktas, kai į ankstesnius pareiškėjo siųstus laiškus, pranešimus policijos generalinis komisaras visuomet rūpestingai sureaguodavo, perduodamas juos registruoti į policijos DVS arba nusiųsdamas tiesiogiai aiškintis ir tirti Vilniaus apskrities vyriausiajam policijos komisariatui.

Pažymėjo, kad nors ir nedraudžiama siųsti pranešimų ar užklausų policijos generalinio komisaro elektroniniu paštu, tačiau šiuo elektroniniu paštu kiekvieną dieną siunčiamas didelis srautas darbinio pobūdžio laiškų ir šis elektroninis paštas nėra skirtas registruoti pareiškėjų užklausoms ar nusiskundimams. Be kita ko, policijos generalinis komisaras dažnai vyksta į darbinius susitikimus, komandiruotes, todėl kyla rizika negauti atsakymo laiku ar nesureaguoti į pateiktą pranešimą per kuo įmanoma trumpesnę laiką, jeigu tai yra būtina. Pastebi, kad pareiškėjui yra žinomi ir kiti policijos informacijos pateikimo kanalai (pvz. elektroninių paslaugų portalas, bendrasis policijos telefono numeris, bendrasis policijos elektroninis paštas), per kuriuos jis gali pateikti informaciją bei užklausas ir kuriais jis sėkmingai naudojosi iki šiol; vien bendruoju policijos elektroniniu paštu info@policija.lt iš pareiškėjui priskiriamo elektroninio pašto adresu nuo 2024 m. gruodžio iki 2025-05-02 gauti 69 laišakai. Siunčiami pareiškėjo laišakai į info@policija.lt gaunami periodiškai; pareiškėjas siunčia netinkamai pasirašytus dokumentus.

Pažymėjo, kad įprastai asmenų aptarnavimas atliekamas naudojantis viešai skelbiamais ir prieinamais minėtais kontaktais, kuriais į policiją besikreipiantiems asmenims teikiama informacija ir konsultacijos policijos kompetencijai priskirtais klausimais bei kitos asmenų aptarnavimo paslaugos, priimami ir perduodami registruoti pranešimai, skundai, todėl pareiškėjui rekomenduoja naudotis minėtais kontaktais

Policijos departamentas, įvertinęs, kad įvyko žmogiškoji klaida nepateikiant atsakymo pareiškėjui, neprieštarauja ir sutinka, kad byla būtų sprendžiama taikiai, Policijos departamentui išipareigojant pateikti atsakymus į pareiškėjo 2025-02-12 ir 2025-04-03 elektroniškuose laiškuose užduotus klausimus.

Atsakovo atstovė Komisijos posėdžio metu palaikė atsiliepimo argumentus, nurodė, jog į pareiškėjo skundą atsakys. Paaikšino, jog gautame el. laiške yra nesuprantamų simbolių, paprašė pareiškėjo pateikti skundą per e.policija portalą.

*Skundas tenkintinas*

*Byloje nagrinėjamas ginčas dėl Policijos departamento įpareigojimo pateikti pareiškėjui atsakymą į siųstą paklausimą.*

Remiantis elektroninės bylos medžiaga, nustatyta, kad pareiškėjas 2025-02-12 elektroniniame laiške „Dėl nežinomos tarnautojos bendravimo atitikimo „policijos standartui“, išsiųstame adresatui A.P. (el. pašto adresas (duomenys neskelbtini)@policija.lt) (toliau – ir 2025-02-12 Paklausimas), nurodė, kad kelias dienas nesėkmingai susirašinėja su į klausimus negebančiu atsakyti ir prisistatyti piktybiškai vengiančiu asmeniu; nurodė, kad prisega visą susirašinėjimą ir prašo įvertinti ar taip ir turi būti atsakoma į užduodamus klausimus, ar šiai tarnautojai (jei tai tikrai policijos darbuotoja, o ne neteisėtai policijos paskyrą užvaldęs asmuo) vertėtų atlikti tarnybinį patikrinimą ir nustatyti, ar ji nepažeidžia policijos etikos kodekso bei nediskredituoja policijos vardo; rado policijos komisaro patvirtintą asmenų aptarnavimo policijos įstaigose standartą ir jam atrodo, kad yra aptarnaujamas jo nesilaikant; teiraujasi ką apie tą standartą mano policija; pateikė 59 punkto (dėl reikalavimų darbuotojui, teikiančiam informaciją ar paslaugas el. paštu) citatą. Prašė atsiųsti pažymą apie priimtus dokumentus. Pareiškėjas prie 2025-02-12 Paklausimo (elektroninio laiško) pridėjo savo susirašinėjimą elektroniniu paštu su Vilniaus aps. VPK ANBN skyriumi <vilniausavpk.anbns@policija.lt> laikotarpiu 2025-02-10–2025-02-12 (2025-02-12 el. laiško tema: „Re: Dėl protokolo byloje ROIK: (duomenys neskelbtini)“ ir jame pateiktas susirašinėjimas). Taigi, pareiškėjas, teikdamas 2025-02-13 Paklausimą Lietuvos policijos generaliniam komisarui, siekė, jog būtų įvertintas policijos tarnautojo bendravimas, kuris vyko pareiškėjui susirašinėjant elektroniniais laiškais su Vilniaus aps. VPK ANBN skyriumi.

Pareiškėjas 2025-04-03 elektroniniame laiške „Re: Dėl nežinomos tarnautojos bendravimo atitikimo „policijos standartui“, išsiųstame adresatui A.P. (el. pašto adresas (duomenys neskelbtini)@policija.lt), nurodė, be kita ko, kad vis dar nėra gavęs nei laiško gavimo patvirtinimo, nei atsakymo. Policijos komisaro įsakymo 57 punktą atkartoja Vyriausybės nutarimo Nr. 875 reikalavimą ir skamba taip: 57. Jei su Darbuotoju el. paštu susisiekęs asmuo pateikia bendro pobūdžio klausimą, Darbuotojas persiunčia laišką el. paštu info@policija.lt, kitu atveju – persiunčia jį vykdyti pagal kompetenciją. Jei gautas laiškas yra atsakymas į asmeniui Darbuotojo siųstą laišką ir prašoma patikslinti jame pateiktą informaciją, Darbuotojas atsakymą rengia pats. Prašė atsiųsti pažymą apie priimtus dokumentus. Šiame laiške išdėstytas pareiškėjo 2025-02-12 elektroniniu paštu siųstas laiškas (2025-02-12 Paklausimas).

Pareiškėjas skundu Komisijos prašo įpareigoti Lietuvos policiją (*byloje atsakovu laikomas Policijos departamentas*) pateikti atsakymą į siųstą paklausimą.

Sprendžiant dėl Policijos departamento įpareigojimo atlikti veiksmus, taikytinas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (toliau – ir VAĮ) ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės).

Viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, viešojo administravimo subjektas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys (VAĮ 10 straipsnio 4 dalis). Pagal VAĮ 11 straipsnio 1 dalį asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles.

Taisyklės reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose, taip pat subjektuose, kurie teikia viešąsias paslaugas ir nagrinėja prašymus ir skundus dėl šių viešųjų paslaugų (Taisyklių 1 punktą). Pagal Taisyklių 35 punktą prašymus ar skundus institucijos nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais joms nustatytą kompetenciją. Taisyklių 45 punkte nustatyta, jog į prašymą institucija atsako atsižvelgdama į jo turinį: <...>. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 18 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per VAĮ 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus (Taisyklių 32 punktą).

Bylos duomenimis, pareiškėjas elektroniniu paštu 2025-02-12 Paklausimu kreipėsi į Lietuvos policijos generalinį komisarą, pridėdamas susirašinėjimą elektroniniais laiškais 2025-02-10–2025-02-12 su Vilniaus aps. VPK ANBN skyriumi ir prašydamas įvertinti, ar taip ir turi būti atsakoma į užduodamus klausimus, ar šiai tarnautojai vertėtų atlikti tarnybinį patikrinimą ir nustatyti, ar ji nepažeidžia policijos etikos kodekso bei nediskredituoja policijos vardo. Pareiškėjas apie tai, kad negavo atsakymo į 2025-02-12 Paklausimą, Lietuvos policijos generalinį komisarą informavo 2025-04-03 elektroniniu laišku.

Vadovaujantis aptartu teisiniu reguliavimu, gavus asmens prašymą, institucijai kyla pareiga jį išnagrinėti ir pateikti atsakymą pareiškėjui. Pagal Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktiką, savarankiškas reikalavimas dėl įpareigojimo atlikti veiksmus paprastai reiškiamas tada, kai atitinkama institucija neatlieka savo veiksmų pagal kompetenciją, vilkina ar atsisako juos atlikti, tokiu atveju paprastai iš esmės yra skundžiamas tam tikras institucijos neveikimas (žr., pvz., Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2013-04-09 nutartį administracinėje byloje Nr. AS<sup>444</sup>-387/2013). Viešojo administravimo subjekto vilkinimas atlikti veiksmus yra suprantamas toks šio asmens neveikimas, kai viešojo administravimo subjektas nepriima sprendimo (teigiamo arba neigiamo) prašomu išspręsti klausimu per įstatymo nustatytą terminą (žr., pvz., Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo 2012-01-13 nutartį administracinėje byloje Nr. AS<sup>602</sup>-84/2012).

Nagrinėjamu atveju, pareiškėjas, negavęs atsakymo į 2025-02-12 Paklausimą, iš esmės skundžia atsakovo neveikimą, prašo įpareigoti pateikti atsakymą į siųstą paklausimą. Šiuo atveju pareiškėjo 2025-02-12 Paklausimo nagrinėjimo terminas jau yra suėjęs.

Policijos departamentas atsiliepime pareiškė, kad su pareiškėjo skundo prašymu pateikti atsakymą į siųstą paklausimą sutinka. Atsakovo teigimu, įvyko žmogiška klaida nepateikiant atsakymo pareiškėjui, todėl sutinka, kad byla būtų sprendžiama taikiai, Policijos departamentui įsipareigojant pateikti atsakymus į pareiškėjo 2025-02-12 ir 2025-04-03 elektroniniuose laiškuose užduotus klausimus.

Komisijai į bylą nepateikta duomenų, kad pareiškėjui į jo 2025-02-12 Paklausimą jau yra pateiktas atsakymas. Esant šioms aplinkybėms, yra pagrindas pareiškėjo skundą tenkinti.

Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo 23 straipsnio 1 dalyje nustatyta, jog įsiteisėjęs administracinių ginčų komisijos sprendimas, kuriuo išspręstas ginčas, taip pat administracinių ginčų komisijos sprendimas patvirtinti šalių taikos sutartį turi būti įvykdytas per 20 darbo dienų nuo įsiteisėjusio sprendimo gavimo dienos arba per kitą administracinių ginčų komisijos nurodytą terminą. Atsižvelgus į tai, kas išdėstyta, atsakovas įpareigojamas pateikti pareiškėjui atsakymą į 2025-02-12 Paklausimą per 20 darbo dienų nuo įsiteisėjusio sprendimo gavimo dienos.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo 20 straipsnio 1 dalies 4 punktu ir 22 straipsnio 1 dalimi, Komisija

**n u s p r e n d ž i a :**

Pareiškėjo E.K. skundą tenkinti.

Įpareigoti atsakovą Policijos departamentą prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos per 20 darbo dienų nuo įsiteisėjusio sprendimo gavimo dienos pateikti pareiškėjui E.K. atsakymą į jo 2025-02-12 Paklausimą (į 2025-02-12 elektroninį laišką „Dėl nežinomos tarnautojos bendravimo atitikimo „policijos standartui“).

Sprendimą per vieną mėnesį nuo sprendimo priėmimo bylos šalys turi teisę apskųsti Regionų administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatyta tvarka.

Komisijos posėdžio pirmininkė

Inga Lipnickienė

Komisijos nariai

Edvardas Jucius

Vytautas Kurpuvesas