



LIETUVOS ADMINISTRACINIŲ GINČŲ KOMISIJA

S P R E N D I M A S

2026 m. birželio 23 d. Nr. 21RE-
(AG-501/05-2026)
Vilnius

Lietuvos administracinių ginčų komisija (toliau – Komisija), susidedanti iš narių Edvardo Juciaus, Vytauto Kurpuveso (Komisijos posėdžio pirmininkas ir pranešėjas) ir Ingos Morkvėnienės, sekretoriaujant Ramūnei Misevičiūtei, dalyvaujant pareiškėjui, atsakovo Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato atstovui, viešame Komisijos posėdyje žodinio proceso tvarka vaizdo konferencijos būdu išnagrinėjo administracinį ginčą pagal pareiškėjo skundą atsakovui Vilniaus apskrities vyriausiajam policijos komisariatui dėl raštų panaikinimo ir įpareigojimo veiksmus.

Komisija

n u s t a t ė :

Pareiškėjas skundu Komisijos prašo: panaikinti Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato (toliau – ir VPK, Komisariatą) 2026-04-10 raštą Nr. 10-S-6926(1.34E-10) ir 2026-05-08 raštą Nr. 10-S-8853(1.34E-10) (toliau – atitinkamai Raštas Nr. 1 ir Raštas Nr. 2, kartu vadinami Raštais); įpareigoti Komisariatą iš naujo išnagrinėti pareiškėjo kreipimuisi bei pateikti išsamų, aiškų ir motyvuotą atsakymą į visus pareiškėjo keliamus klausimus, individualiai įvertinti pareiškėjo nurodytas aplinkybes pagal gero administravimo, proporcingumo, objektyvumo ir išsamumo principus.

Paaiškino, kad 2026-03-19 pareiškėjas kreipėsi į Komisariatą dėl galimai netinkamo bendravimo; netinkamos asmenų aptarnavimo tvarkos; praktikos nukreipti asmenis į kitus padalinius; neatsiliepimo darbo metu; informacijos prieinamumo ir pakankamumo; prašymo pateikti paaiškinimus dėl minėtų aplinkybių. 2026-04-10 VPK pateikė Raštą Nr. 1, kuriame didžiąja dalimi buvo pacituotos bendro pobūdžio teisės aktų ir vidaus taisyklių nuostatos, tačiau nebuvo iš esmės ir motyvuotai atsakyta į reikšmingą dalį pareiškėjo iškeltų klausimų. Todėl pareiškėjas 2026-04-22 pateikė papildomą kreipimąsi, kuriame detalai nurodė pirmojo atsakymo trūkumus, prašė pateikti motyvuotus paaiškinimus ir atsakyti į konkrečius klausimus, susijusius su: registracijos pas vadovybę vykdymu tik elektroniniu paštu; alternatyvių registracijos būdų nebuvimu; proporcingumo ir prieinamumo principais; tarnybinių telefonų neatsiliepimo aplinkybių vertinimu; asmenų „nukreipinėjimo“ praktika; interneto svetainėje pateikiamos informacijos pakankamumu; tyrimo dėl darbuotojo veiksmų atlikimo apimtimi ir motyvais; prevencinių priemonių konkretumu. Tačiau VPK pakartotinai iš esmės apsiribojo bendro pobūdžio teisės aktų ir taisyklių citavimu bei deklaratyviai nurodė, kad naujų aplinkybių nepateikta. VPK neišnagrinėjo pareiškėjo kreipimąsi iš esmės.

Viešojo administravimo subjektas privalo ne formaliai cituoti teisės aktus, bet individualiai ir motyvuotai pasisakyti dėl kiekvieno keliamo klausimo. VPK: neatsakė į dalį klausimų; nepateikė individualaus situacijos vertinimo; nepaaiškino, kaip teisės aktų nuostatos taikomos konkrečioje situacijoje; nepateikė proporcingumo ir tinkamumo vertinimo.

VPK apsiribojo abstrakčiu taisyklių perrašymu, tačiau nepaaiškino: kodėl registracija pas vadovybę vykdoma tik el. paštu; kodėl nenumatytos alternatyvios registracijos priemonės; kaip užtikrinamas prieinamumas skaitmeninių priemonių neturintiems asmenims; kaip toks reguliavimas

atitinka gero administravimo ir proporcingumo principus. Vien teisės aktų citavimas nelaikytinas tinkamu ir motyvuotu administraciniu sprendimu.

Komisariatas iš esmės nepasisakė dėl: tarnybinių telefonų neatsiliepimo darbo metu; praktikos nukreipti asmenis į kitus padalinius; interneto svetainėje skelbiamos informacijos pakankamumo; konkrečių prevencinių priemonių taikymo.

Pateiktos išvados yra deklaratyvios ir nemotyvuotos. VPK nurodė, kad: „negauta objektyvių duomenų“, jog darbuotojo veiksmai buvo netinkami. Tačiau nebuvo paaiškinta: kokie duomenys buvo surinkti; kokie asmenys apklausti; kokie įrodymai vertinti; ar buvo vertinami techniniai ar telefoninių pokalbių duomenys; kokiais kriterijais remiantis padaryta išvada.

VPK nepateikė išsamaus atsakymo į pareiškėjo papildomą 2026-04-22 kreipimąsi. Jame pareiškėjas nekartojo vien pirminių argumentų, bet kėlė klausimą dėl atsakymo motyvavimo pakankamumo ir administracinio vertinimo kokybės. Nepaisant to, VPK papildomai neanalizavo pareiškėjo argumentų ir pakartotinai apsiribojo bendro pobūdžio teisės aktų citavimu.

Taip pat Rašte Nr. 1 nebuvo nurodyta apskundimo tvarka – terminai ir institucijos, nors buvo pateiktos galutinės išvados dėl pareiškėjo skundo. Tik pakartotinai pasikreipus ir pateikus papildomą skundą, VPK Rašte Nr. 2 nurodė teisę atsakymą skusti Komisijai ir Regionų administraciniam teismui. Pareiškėjo vertinimu, tai papildomai rodo formalų ir nepakankamai rūpestingą kreipimusi nagrinėjimą.

Komisijos posėdyje pareiškėjas palaikė skundą.

Komisariatas atsiliepime prašo skundą atmesti kaip nepagrįstą. Paaiškino, kad 2026-03-19 gautas pareiškėjo kreipimasis „Dėl asmenų aptarnavimo tvarkos ir galimų teisės aktų pažeidimų“. Jį išnagrinėti buvo pavesta Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Departamentas) Teisės skyriui ir Departamento Imuniteto valdybos Vilniaus apygardos skyriui (toliau – Imuniteto valdyba). Pareiškėjui pateiktas atsakymas Raštu Nr. 1, kuriame nurodyta, kad asmenų aptarnavimas Komisariate vykdomas vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Vilniaus apskrities vyriausiąjame policijos komisariatais taisyklėmis, patvirtintomis Komisariento viršininko 2022-04-01 įsakymu Nr. 10-V-153 (toliau – Taisyklės). Asmenys gali būti aptarnaujami tiek atvykę į policijos įstaigą, tiek nuotoliniu būdu, tiek atvykę į Komisariatą. Prašymai ir skundai priimami darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 19.30 val., o informacija teikiama visą parą telefonu.

2026-04-22 gautas pakartotinis kreipimasis „Dėl neišsamaus ir nepakankamai motyvuoto atsakymo į 2026-03-19 kreipimąsi (Nr. 10-S-6926(1.34E-10)) bei prašymo pateikti papildomą informaciją“. 2026-05-08 pateiktas atsakymas Raštu Nr. 2, kuriame pakartotinai nurodyta informacija apie asmenų aptarnavimą ir apie tai, kad Imuniteto valdyba, atlikusi informacijos patikslinimą dėl Komisariento darbuotojo veiksmų, konstatavo, kad negauta objektyvių duomenų, kad Komisariento darbuotojas būtų turėjęs išankstinį nusistatymą prieš pareiškėją, nesiekė padėti, nebandė aiškintis situacijos ar netinkamai bendravo. Paaiškinta, kad tarnybinės atsakomybės vertinimas yra priskirtinas įstaigos vidaus administravimo sričiai, susijusiai su institucijos personalo valdymu, veiklos priežiūra ir vidaus darbo organizavimu, ir nesukeliantis Jums, kaip pareiškėjui, teisinių pasekmių.

Pagal Taisyklių 5 punktą asmenų aptarnavimas (tiek asmenims atvykus į VPK ar jo struktūrinių padalinį, tiek telekomunikacinėmis priemonėmis) vykdomas vadovaujantis Asmenų aptarnavimo policijos įstaigose standartu, patvirtintu Lietuvos policijos generalinio komisaro 2024-09-25 įsakymu Nr. 5-V-937 (toliau – Standartas).

Taisyklių 7 punkte nustatyta, kad asmenis, atvykusius į Komisariatą ir pageidaujančius pateikti prašymą ar skundą, aptarnauja Operatyvaus valdymo skyriaus asmenų aptarnavimo specialistai darbo dienomis nuo 7 val. iki 19.30 val. Informacija teikiama visą parą nurodytu telefonu.

Asmenis, atvykusius į Komisariento struktūrinius padalinius, aptarnauja Reagavimo valdybos (toliau – RV) Stacionarių objektų apsaugos skyriaus pareigūnai, Komisariento policijos komisariatų (toliau – PK) administratoriai ir Komisariento Kelių policijos skyriaus vyresnieji specialistai, dirbantys pagal darbo sutartis. RV pareigūnai, Vilniaus miesto pirmojo–penktojo PK, Vilniaus rajono PK ir Trakų rajono PK administratoriai asmenis aptarnauja pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 16.30 val., penktadieniais – nuo 7.30 val. iki 15.15 val.

Taisyklių 18 punkte nustatyta, kad asmenų priėmimą pas Komisariato viršininką organizuoja Valdymo organizavimo skyriaus darbuotojas. Priėmimui pas viršininką būtina išankstinė registracija elektroniniu paštu, konkrečiai nurodant kreipimosi esmę. Atsižvelgus į klausimo (prašymo) temą, asmeniui pagal kompetenciją gali būti pasiūlyta susitikti su Komisariato viršininko pavaduotoju arba kito struktūrinio padalinio vadovu.

Taisyklių 21 punkte nustatyta, kad jei asmuo atvyksta į Komisariatą ir pageidauja susitikti su vadovybe, asmenų priėmimą vykdančias asmenų aptarnavimo specialistas išsiaiškina problemos esmę ir rekomenduoja pagal kompetenciją kreiptis į tam tikro Komisariato struktūrinio padalinio vadovą, kompetentingą spręsti problemą.

Komisariate asmenys aptarnaujami, prašymai ir skundai priimami ir informacija asmenims teikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – VAI), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (toliau – TGI), Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 (toliau – Prašymų nagrinėjimo taisyklės), Asmens duomenų tvarkymo policijos įstaigose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos policijos generalinio komisaro 2021-04-02 įsakymu Nr. 5-V-286.

Imuniteto valdyba, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu, atliko informacijos patikslinimą dalyje dėl Komisariato darbuotojo veiksmų. Nustatė, kad įvertinus atliekant informacijos patikslinimą surinktą medžiagą, negauta objektyvių duomenų, kad darbuotojas būtų turėjęs išankstinį nusistatymą prieš pareiškėją, nesiekė padėti, nebandė aiškintis situacijos ar netinkamai bendravo. Vertinant aplinkybes dėl pokalbio metu iš minėto darbuotojo kabineto sklindančio triukšmo, pažymėtina, kad jis buvo susijęs su bendros darbo erdvės ypatumais ir galėjo sukelti nepatogumų komunikacijai. Į susiklosčiusią situaciją atkreiptas visų darbuotojų dėmesys, siekiant ateityje išvengti neigiamų besikreipiančių asmenų interpretacijų bei užtikrinti, kad komunikacija su asmenimis vyktų dalykinėje atmosferoje.

Pareiškėjas taip pat Raštu Nr. 2 buvo informuotas, jog tarnybinės atsakomybės vertinimas yra priskirtinas įstaigos vidaus administravimo sričiai, susijusiai su institucijos personalo valdymu, veiklos priežiūra ir vidaus darbo organizavimu, ir nesukeliantis pareiškėjui jokių teisinių pasekmių. Duomenys apie įstaigoje atliekamus ar atliktus vidaus patikrinimus nėra viešo pobūdžio ir asmenims neteikiami, pareiškėjas neturi/neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokiai informacijai gauti.

Komisijos posėdyje atsakovės atstovas palaikė atsiliepimo argumentus, prašė skundą atmesti.

Skundas tenkintinas iš dalies

Ginčas kilęs dėl Raštų Nr. 1 ir Nr. 2, kuriais pateikti atsakymai į pareiškėjo prašymus.

VAI nustato dvi kreipimosi į viešojo administravimo subjektus formas: 1) prašymas (su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus; VAI 2 straipsnio 10 dalis); 2) skundas (kreipimasis, kuriame asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti; VAI 2 straipsnio 12 dalis).

Asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintas taisykles (VAI 11 straipsnio 1 dalis). Pagal Taisyklių 33 punktą, asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Pagal Taisyklių 35 punktą, prašymus ar skundus institucijos nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais joms nustatytą kompetenciją. Taisyklių 45 punkte nustatyta, kad atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį: į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš VAI 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti (45.1 papunktis); į prašymą pakonsultuoti

asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal institucijai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti (45.2 papunktis); į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma VAĮ 13 straipsnyje nustatyta tvarka (45.3 papunktis); į prašymą, nenurodytą Taisyklių 45.1–45.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma (45.4 papunktis).

Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – LVAT) praktikoje ne kartą pažymėta, jog atsakymas į prašymą pateikti informaciją ar suteikti konsultaciją, kuriuo tik pateikiama informacija savaime nesukelia asmeniui savarankiškų teisinių pasekmių. Ginčas dėl atsakymo į prašymą pateikti informaciją, kuriuo teikiama tik informacija, nėra teisės taikymo aktas (VAĮ 10 straipsnio 5 dalies 5 ir 6 punktai) ir neturi atitikti VAĮ turinio reikalavimų. Dėl šios priežasties administraciniame teisme gali būti vertinamas tokio atsakymo pakankamumas, tačiau ne jo teisėtumas ar pagrįstumas. Atsakymo išsamumą lemia pateikto prašymo turinys, t. y. teikiama informacija turi atitikti prašyme suformuluotus klausimus (žr. 2012-02-13 nutartį administracinėje byloje Nr. A438-97/2012, 2021-11-10 nutartį administracinėje byloje Nr. A-3145-624/2021; 2021-11-24 nutartį administracinėje byloje Nr. eA-3113-629/2021).

LVAT taip pat ne kartą yra išaiškinęs, kad raštai, kuriais tarnybinio patikrinimo atlikimą inicijavę asmenys yra informuojami apie tarnybinių patikrinimų rezultatus (atsisakymą atlikti tokius patikrinimus), yra informacinio pobūdžio, jais yra pateikiama bendra informacija apie pranešimo nagrinėjimą institucijoje bei jo metu nustatytas aplinkybės, šiais raštais tarnybinio patikrinimo atlikimą inicijavusiems asmenims nėra formuluojami kokie nors patvarkymai (įpareigojimai), todėl tokie raštai patys savaime nesukelia minėtiems asmenims kokių nors teisinių pasekmių (žr., pvz., 2016-02-03 nutartį administracinėje byloje Nr. AS-78-143/2016; 2022-11-16 nutartį administracinėje byloje Nr. eAS-749-602/2022; 2020-02-05 nutartį administracinėje byloje Nr. eAS-70-415/2020). Valstybės tarnautojų patraukimas drausminen atsakomybėn jokios tiesioginės įtakos pareiškėjų teisėms ar teisėtiems interesams neturėtų, nes tokiu būdu nebūtų įgyvendinta suinteresuoto asmens pažeistų teisių ar teisėtų interesų gynyba (pvz., 2013-04-15 nutartis administracinėje byloje Nr. A⁶⁰²-616/2013; 2012-04-27 nutartis administracinėje byloje Nr. A⁶⁰²-2102/2012). Priimdama sprendimą atlikti ar neatlikti tarnybinių patikrinimų bei paskirti ar nepaskirti tarnybinių nuobaudą, įstaiga įgyvendina savo turimą diskrecijos teisę (2018-09-18 nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-642-822/2018). Asmenys, inicijavę tarnybinio patikrinimo atlikimą, įgyja teisę tik būti tinkamai informuoti apie konkretaus tarnybinio patikrinimo rezultatus. Teisės aktai nenustato pareigos atlikti tarnybinių patikrinimų, gavus bet kokią informaciją apie galimą tarnybinių nusižengimą, teismas taip pat neturi galimybės įpareigoti viešojo administravimo subjektą tai padaryti (2015-11-11 nutartis administracinėje byloje Nr. AS-1312-261/2015). Valstybės tarnautojo nubaudimas už padarytą ar tariamą nusižengimą negali būti laikomas kitų asmenų įstatymo garantuotos subjekcinės teisės ar įstatymų saugomo intereso pažeidimu ir šiems asmenims neatsiranda teisė reikalauti valstybės tarnautoją nubausti. Tarnybinės atsakomybės klausimai priskirtini išskirtinai įstaigos, kurioje asmuo dirba, kompetencijai: atlikti ar neatlikti tarnybinių patikrinimų bei paskirti ar nepaskirti tarnybinių nuobaudą yra būtent tokios įstaigos diskrecija nepaisant to, kad bet kurie asmenys turi teisę pateikti skundus ar kitą informaciją apie galimą tarnybinių nusižengimą (pvz., LVAT 2017-10-05 nutartis administracinėje byloje Nr. eAS-856-662/2017 ir kt.).

Pažymėtina ir tai, jog IAGNTĮ 6 straipsnyje nurodyta, kad į Komisiją jos kompetencijai priskirtais klausimais turi teisę kreiptis asmenys, manantys, kad jų teisės yra pažeistos. Pagal LVAT praktiką, teisme (šiuo atveju Komisijoje) gali būti ginama tik objektyviai egzistuojanti subjekcinė teisė, įgyta teisės akto pagrindu, o ne tariama teisė, pagrįsta vien asmens subjektyviu suvokimu (žr., pvz., 2016-03-29 nutartį administracinėje byloje Nr. A-1299-520/2016). Turi būti įvertinta, ar tenkinant pareiškėjo reikalavimus bus apgintos kokios nors jo pažeistos teisės ar įstatymų saugomi interesai, ar tai turės įtakos kokioms nors jo teisėms ar įstatymų saugomiems interesams (žr., pvz., 2012-04-27 nutartį administracinėje byloje Nr. A⁶⁰²-2102/2012 ir kt.).

Dėl Rašto Nr. 1

Nagrinėjamu atveju pareiškėjas 2026-03-19 prašyme nurodė, jog Komisariato interneto svetainėje, skiltyje „Gyventojų priėmimas“, pateikiama informacija apie asmenų priėmimo organizavimą, tačiau: - nėra aiškiai nurodyta, ar ši informacija yra oficialiai patvirtintas vidaus teisės aktas, patvirtintas įstaigos vadovo; - pateikiamas tik vienas registracijos būdas – el. paštu, nenumatant

alternatyvių būdų (telefonu ar atvykus gyvai); ši praktika neužtikrina galimybės asmenims pasinaudoti teise kreiptis į instituciją. Be to, praktikoje susiduriama su netinkamu darbuotojų elgesiu: darbo metu neatsiliepiama tarnybiniais telefonais; atsiliepus bendraujama grubiai, atmetinai, vengiant atsakomybės; asmenys sistemingai nukreipiami „kitur“, vietoje to, kad būtų sprendžiama problema iš esmės. Taip pat paaiškino, kad 2026-03-19 apie 14:00 val. telefonu bendraujant su darbuotoja L. J., ji nesiėmė veiksmų aiškintis situacijos esmės, ne kartą pareiškė apie tariamą pareiškėjo „išankstinį nusistatymą“, atsisakė konstruktyviai padėti ir nutraukinėjo bendravimą. Bendraujant iš jos kabineto sklido triukšmas, neaiškūs garsai, kalbos, garsūs juokai ir kvatojimas, o į pastabą kodėl taip sunku ją girdėti ir iš kur toks triukšmas, ar pareigūnai kažką darbo metu švenčia, ji atsakė: „Mes taip pat turime bendruomeninį gyvenimą, ar kažkas dėl to negerai?“. Tokie veiksmai ir nustatyta praktika galimai pažeidžia: 1) VAI ir gero administravimo principus (objektyvumo, proporcingumo, atsakingumo); 2) pareigą padėti asmeniui įgyvendinti jo teises, o ne sudaryti kliūtis; 3) Prašymų nagrinėjimo taisyklėse numatytą pareigą užtikrinti įvairius ir prieinamus kreipimosi būdus, organizuoti aptarnavimą taip, kad jis būtų prieinamas visiems asmenims, teikti aiškią, oficialią ir skaidrią informaciją apie aptarnavimo tvarką; 4) Standarto 29 punktą (darbuotojas privalo veikti be išankstinio nusistatymo), 33 punktą (neaiškumo atveju privaloma kreiptis į vadovą), 34 punktą (pareiga rodyti empatiją ir siekti sprendimo).

Pareiškėjas nurodė manantis, jog tokia situacija rodo, kad: nėra aiškos, oficialiai patvirtintos ir viešai paskelbtos gyventojų priėmimo tvarkos (arba ji nėra tinkamai viešinama); faktiškai sudaromos neproporcingos kliūtys asmenims kreiptis į instituciją; darbuotojų elgesys neatitinka nei teisės aktų, nei vidaus standartų. Prašė: 1) pateikti oficialias, galiojančias VPK gyventojų priėmimo taisykles (ar kitą vidaus teisės aktą), patvirtintas įstaigos vadovo, nurodant: patvirtinimo datą, teisės akto numerį; 2) paaiškinti, kaip ši tvarka atitinka VAI ir Prašymų nagrinėjimo taisykles; 3) jeigu tokios patvirtintos tvarkos nėra: pateikti išsamų paaiškinimą, kodėl įstaiga nesivadovauja privalomais teisės aktais; pagrįsti, kokių teisinių pagrindų ribojami piliečių kreipimosi būdai; 4) įvertinti darbuotojos L. J. veiksmus dėl galimų Standarto pažeidimų bei dėl netinkamo bendravimo su asmeniu; 5) informuoti apie atlikto tyrimo rezultatus ir pritaikytas (jei bus) atsakomybės ar prevencines priemones.

Pareiškėjo kreipimasis laikytinas prašymu, kuriame atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį (Taisyklių 33 punktas), prašoma pateikti informaciją (atsakyti į klausimus) bei įvertinti Komisariato darbuotojo veiksmus (Taisyklių 45 punktas). Atsižvelgiant į nurodytą LVAT praktiką ir teisinį reglamentavimą, VPK turėjo pareiškėjui atsakyti laisvos formos raštu, pateikiant prašomą informaciją bei pasisakant dėl jo prašymo įvertinti darbuotojos veiksmus.

Rašte Nr. 1 nurodyta, kad asmenų aptarnavimas Komisariate vykdomas vadovaujantis Taisyklėmis, patvirtintomis Komisariato viršininko. Taisyklėse nustatyta, kad asmenų aptarnavimas – tiek asmenims atvykus į VPK ar jo struktūrinį padalinį, tiek telekomunikacinėmis priemonėmis – vykdomas vadovaujantis Asmenų aptarnavimo policijos įstaigose standartu, patvirtintu Lietuvos policijos generalinio komisaro 2024 m. rugsėjo 25 d. įsakymu Nr. 5-V-937 „Dėl Asmenų aptarnavimo policijos įstaigose standarto patvirtinimo“ (5 punktas). Asmenis, atvykusius į VPK ir pageidaujančius pateikti prašymą ar skundą, aptarnauja Operatyvaus valdymo skyriaus asmenų aptarnavimo specialistai darbo dienomis nuo 7 val. iki 19.30 val. Informacija teikiama visą parą telefonu (7 punktas). Asmenis, atvykusius į VPK struktūrinius padalinius, aptarnauja RV Stacionarių objektų apsaugos skyriaus pareigūnai, PK administratoriai ir VPK Kelių policijos skyriaus vyresnieji specialistai. VPK RV pareigūnai, Vilniaus miesto pirmojo–penktojo PK administratoriai asmenis aptarnauja pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 7.30 val. iki 16.30 val., penktadieniais – nuo 7.30 val. iki 15.15 val.

Paaiškinta, jog Taisyklių 18 punkte nustatyta, kad asmenų priėmimą pas VPK viršininką organizuoja Valdymo organizavimo skyriaus darbuotojas. Priėmimui pas viršininką būtina išankstinė registracija el. p. vilniausvpk.vos@policija.lt, konkrečiai nurodant kreipimosi esmę. Atsižvelgus į klausimo (prašymo) temą, asmeniui pagal kompetenciją gali būti pasiūlyta susitikti su VPK viršininko pavaduotoju arba kito struktūrinio padalinio vadovu. Taisyklių 21 punkte nustatyta, kad jei asmuo atvyksta į VPK ir pageidauja susitikti su vadovybe, asmenų priėmimą vykdomas asmenų aptarnavimo specialistas išsiaiškina problemos esmę ir rekomenduoja pagal kompetenciją kreiptis į tam tikro VPK struktūrinio padalinio vadovą, kompetentingą spręsti problemą. Taip pat asmenys aptarnaujami,

prašymai ir skundai priimami ir informacija asmenims teikiama vadovaujantis VAI, TGI, Prašymų nagrinėjimo taisyklėmis.

Rašte Nr. 1 taip pat nurodyta, kad Imuniteto valdybos Vilniaus apygardos skyrius, susipažinęs su pareiškėjo nurodytomis aplinkybėmis, atliko informacijos patikslinimą dėl darbuotojos veiksmų. Įvertinus atliekant informacijos patikslinimą surinktą medžiagą, negauta objektyvių duomenų, kad ji būtų turėjusi išankstinį nusistatymą prieš pareiškėją, nesiekė padėti, nebandė aiškintis situacijos ar netinkamai bendravo. Dėl pokalbio metu iš darbuotojos kabineto sklindančio triukšmo pažymėjo, kad jis buvo susijęs su bendros darbo erdvės ypatumais ir galėjo sukelti nepatogumų komunikacijai, todėl į susiklosčiusią situaciją atkreiptas darbuotojų dėmesys.

Komisija, įvertinusi Rašto Nr. 1 turinį, daro išvadą, kad VPK, atsižvelgdama į prašymo turinį, iš esmės tinkamai atsakė į pareiškėjo prašymą, t. y. laisvos formos Raštu Nr. 1 iš esmės pasisakė visais pareiškėjo 5 punktuose nurodytais prašymais / klausimais – nurodė teisės aktus, kuriais remiantis ir koku būdu vyksta aptarnavimas, bei paaiškino, jog buvo įvertinti darbuotojos veiksmai. Taip pat atsiprašė už sukeltus nepatogumus dėl triukšmo pokalbio metu. Rašto Nr. 1 panaikinimas teisinių pasekmių požiūriu pareiškėjui nebūtų reikšmingas. Tokiu būdu Komisija neturi pagrindo Raštą Nr. 1 naikinti, kaip to prašo pareiškėjas.

Kartu pažymėtina, jog Rašte nebuvo pasisakyta dėl neatsiliepiamo telefonu, tačiau, viena vertus, pareiškėjas šią aplinkybę nurodė abstrakčiai ir neprašė pateikti dėl to konkretaus atsakymo (klausimų nesuformulavo). Kita vertus, tai, jog VPK nesureagavo į šį pareiškėjo nurodytą institucijos darbo trūkumą, nėra pagrindu naikinti teisinių pasekmių nesukeliantį Raštą Nr. 1, kuriuo teikiama informacija (atsakymai į klausimus). Tuo tarpu, dėl Komisariato įpareigojimo pateikti atsakymą dėl šių pareiškėjo aplinkybių (dėl neatsiliepiamo telefonu) Komisija šiame sprendime pasisakys atskirai, įvertinusi Rašto Nr. 2 turinį.

Dėl Rašto Nr. 2

Pareiškėjas, gavęs Raštą Nr. 1, pakartotiniu 2026-04-22 prašymu kreipėsi į Komisariatą. Nurodė, kad Rašte Nr. 1 didelė apimtis teksto skirta bendrų teisės aktų ir vidaus taisyklių pacitavimui, tačiau tai savaime nepaneigia nurodytų problemų ir nepakeičia pareigos įvertinti faktinę situaciją. Rašte Nr. 1 nurodyta, kad priėmimui pas VPK viršininką būtina išankstinė registracija el. paštu. Tačiau nepaaiškinta: koku konkrečiu teisiniu pagrindu registracija nustatyta tik vienu būdu; kodėl nenumatyta galimybė registruotis telefonu; kodėl nenumatyta galimybė registruotis atvykus vietoje; kaip toks reguliavimas užtikrina prieinamumą visiems asmenims, įskaitant skaitmeninių priemonių neturinčius ar jomis nesinaudojančius asmenis; kaip toks ribojimas atitinka gero administravimo, proporcingumo ir asmenų aptarnavimo prieinamumo principus. Taisyklių citavimas neatsako į klausimą dėl ribojimo pagrįstumo.

Pareiškėjas pažymėjo, kad 2026-03-19 skunde aiškiai nurodė praktiką, kad darbo metu neatsiliepiama tarnybiniais telefonais, tačiau dėl to Rašte Nr. 1 iš esmės nepasisakyta. Nenurodyta: ar ši aplinkybė buvo tikrinta; ar buvo vertinami skambučių duomenys; ar nustatyti atsakingi padaliniai; ar tokia praktika laikoma tinkama; kokių priemonių imamasi, kad asmenys realiai galėtų susisiekti su įstaiga. Taip pat pareiškėjas buvo nurodęs, kad asmenys vietoje realaus problemos sprendimo nukreipiami „kitur“, tačiau Rašte Nr. 1 ši aplinkybė neįvertinta. Prašė paaiškinti: ar tokia praktika atitinka gero administravimo principą; kada nukreipimas kitur laikomas teisėtu ir pagrįstu; kaip užtikrinama, kad asmuo nebūtų siunčiamas tarp padalinių be realaus rezultato. Be to, pareiškėjas pirminiame kreipimesi kėlė klausimą dėl interneto svetainėje skelbiamos informacijos aiškumo ir pakankamumo. Rašte Nr. 1 tik pateikta papildoma informacija, tačiau neįvertinta pati problema. Nepasisakyta: ar interneto svetainėje pateikiama informacija yra pakankamai aiški; ar ji nėra klaidinanti ar nepilna; ar planuojama ją atnaujinti ir papildyti; kodėl gyventojui visa reikšminga informacija nebuvo prieinama iš karto viešai.

Pareiškėjas nurodė ir tai, kad Rašte Nr. 1 nurodyta, kad „negauta objektyvių duomenų“, jog darbuotoja pažeidė reikalavimus, tačiau nepateikta jokių konkrečių motyvų, kaip prie tokios išvados prieita. Nenurodyta: kokie duomenys buvo surinkti; kokie asmenys apklausti; ar buvo gauti darbuotojos paaiškinimai; ar buvo vertinami telefoninio bendravimo įrašai ar techniniai duomenys; kokiais kriterijais remiantis konstatuota, kad bendravimas buvo tinkamas. Taip pat Rašte Nr. 1 nurodyta, kad „atkreiptas

darbuotojų dėmesys“. Toks teiginys pernelyg abstraktus ir neleidžia suprasti, kokios realios priemonės pritaikytos. Prašė patikslinti: kam konkrečiai atkreiptas dėmesys; kokia forma tai padaryta; kokie nurodymai pateikti; kokių veiksmų imtasi, kad analogiškos situacijos nesikartotų ateityje.

Išdėstęs visa tai, pareiškėjas prašė: 1) pateikti papildomą, išsamų ir motyvuotą atsakymą į visus šiame skunde nurodytus klausimus; 2) konkrečiai paaiškinti teisinį ir faktinį pagrindą, kuriuo remiantis registracija pas vadovybę vykdoma tik el. paštu; 3) informuoti, ar buvo tirta aplinkybė dėl tarnybinių telefonų neatsiliepinimo, ir pateikti išvadas; 4) pasisakyti dėl praktikos nukreipti asmenis „kitur“ bei jos atitikties gero administravimo principams; 5) įvertinti interneto svetainėje skelbiamos informacijos pakankamumą ir informuoti, ar ji bus tikslinama; 6) pateikti motyvuotą informaciją, kokiais duomenimis remiantis konstatuota, kad darbuotojos veiksmuose pažeidimų nenustatyta; 7) konkretizuoti, kokios prevencinės priemonės pritaikytos ar bus taikomos ateityje; 8) užtikrinti, kad atsakymas būtų pateiktas ne deklaratyviai, o iš esmės išnagrinėjant kiekvieną keliamą klausimą.

Atsakydamas į minėtą kreipimąsi, VPK Rašte Nr. 2 atkreipė dėmesį, jog keliami klausimai jau buvo išnagrinėti ir atsakymas pateiktas Raštu Nr. 1. Pareiškėjas nepateikia jokių naujų aplinkybių, papildomų argumentų ar faktų, kurie nebuvo žinomi ankstesnio prašymo nagrinėjimo metu. Dar kartą informavo, kad asmenų aptarnavimas VPK vykdomas vadovaujantis Taisyklėmis. Asmenys gali būti aptarnaujami tiek atvykę į policijos įstaigą, tiek nuotoliniu būdu, tiek atvykę į VPK, prašymai ir skundai priimami darbo dienomis nuo 7.00 val. iki 19.30 val., o informacija teikiama visą parą telefonu. Atvykę į kitus VPK struktūrinius padalinius, asmenys aptarnaujami nustatytomis darbo valandomis. Vadovaujantis Taisyklių nuostatomis, asmenų priėmimas pas VPK vadovybę vykdomas tik iš anksto užsiregistravus ir nurodžius kreipimosi esmę. Esant poreikiui, gali būti pasiūlyta kreiptis į kompetentingą VPK struktūrinio padalinio vadovą. Departamento Imuniteto valdyba atlikusi informacijos patikslinimą dėl VPK darbuotojo veiksmų, konstatavo, kad negauta objektyvių duomenų, kad darbuotojas būtų turėjęs išankstinį nusistatymą prieš pareiškėją, nesiekė padėti, nebandė aiškintis situacijos ar netinkamai bendravo. Tarnybinės atsakomybės vertinimas yra priskirtinas įstaigos vidaus administravimo sričiai, susijusiai su institucijos personalo valdymu, veiklos priežiūra ir vidaus darbo organizavimu, ir nesukeliantis pareiškėjui teisinių pasekmių.

Pareiškėjo 2026-04-22 kreipimasis laikytinas prašymu suteikti administracinę paslaugą (pateikti informaciją), atsakyti į užduotus klausimus dėl vykdomų viešųjų funkcijų.

TGĮ 1 straipsnyje nurodyta, kad šio įstatymo tikslas – nustatyti asmenų teisės gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų <...>, duomenis, kuriais jie disponuoja ir (ar) kuriuos jie tvarko vykdydami viešojo administravimo įgaliojimus, suteiktus VAĮ nustatyta tvarka, kituose įstatymuose nustatytas funkcijas, įskaitant viešųjų paslaugų teikimo funkcijas, ir kuriuos būtų galima pakartotinai naudoti komerciniams arba nekomerciniams tikslams, įgyvendinimo priemonės ir tvarką. Kaip minėta, į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš VAĮ 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų *arba* pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti; į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal institucijai nustatytą kompetenciją *arba* pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti (Taisyklių 45.1, 45.2 papunkčiai).

Iš Rašto Nr. 2 turinio matyti, kad pareiškėjo 2026-04-22 kreipimasis iš esmės nebuvo nagrinėjamas, o tik sutrumpintai perteiktas Rašto Nr. 1 turinys bei nurodyta, kad pareiškėjas naujų duomenų nepateikė. Taigi VPK iš esmės rėmėsi VAĮ 11 straipsnio 3 dalies 3 punktu (nors jo tiesiogiai Rašte Nr. 2 nenurodė), kuriame nustatyta, kad prašymas ar skundas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo, kito įstatymų nustatytą specialų statusą turinčio fizinio asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą.

Įvertinusi abiejų pareiškėjo kreipimus turinį, Komisija daro išvadą, kad jie nėra vienodi. Pareiškėjo 2026-03-19 prašymas buvo abstraktaus pobūdžio, tuo tarpu, 2026-04-22 prašyme jis suformulavo konkretesnius ir papildomus prašymus pateikti informaciją (atsakyti į klausimus).

Pareiškėjas dar kartą kėlė klausimą dėl neatsiliepiamo telefonu (tačiau pateikdamas papildomus klausimus, ar ši aplinkybė buvo tikrinta; ar buvo vertinami skambučių duomenys; ar nustatyti atsakingi padaliniai; kokių priemonių imamasi, kad asmenys realiai galėtų susisiekti su įstaiga), į kuriuos Rašte Nr. 1 nebuvo pasisakyta. Taip pat jis kėlė klausimus dėl interneto svetainėje skelbiamos informacijos aiškumo ir pakankamumo (ar interneto svetainėje pateikiama informacija yra pakankamai aiški; ar ji nėra klaidinanti ar nepilna; ar planuojama ją atnaujinti ir papildyti; kodėl gyventojui visa reikšminga informacija nebuvo prieinama iš karto viešai) ir pan.

Įvertinus tai, kad prašymai nebuvo vienodo turinio, o antrajame (2026-04-22) buvo užduoti papildomi klausimai ir prašymai pateikti informaciją, laikytina, kad VPK nepagrįstai 2026-04-22 prašymo iš esmės nenagrinėjo, nurodydamas, kad pareiškėjui neva dėl jo keliamų klausimų jau buvo pateiktas atsakymas.

Pažymėtina, kad Rašte Nr. 2, lyginant su Raštu Nr. 1, papildomai pareiškėjui buvo nurodyta, jog tarnybinės atsakomybės vertinimas yra priskirtinas įstaigos vidaus administravimo sričiai, susijusiai su institucijos personalo valdymu, veiklos priežiūra ir vidaus darbo organizavimu, ir nesukeliantis pareiškėjui teisinių pasekmių. Toks teiginys yra iš esmės teisingas ir atitinka LVAT formuojamą praktiką. Tačiau tokio turinio atsakymas neatitinka prašymo turinio. Pareiškėjas 2026-04-22 prašyme neprašė taikyti atsakomybės. Pareiškėjas pats dalyvavo pokalbyje su darbuotoja, bei prašė pateikti motyvuotą informaciją, kokiais duomenimis remiantis konstatuota, kad darbuotojos veiksmuose pažeidimų nenustatyta. Todėl vien tik formalus atsakymas, kad tarnybinės veiklos vertinimas nesukelia jam teisinių pasekmių, nereiškia, kad tinkamai atsakyta į prašymą pateikti duomenis. Atsisakymas pateikti duomenis turėtų būti grindžiamas tinkamu teisiniu pagrindu.

Įvertinusi tai, jog Raštu Nr. 2 nepagrįstai atsisakyta nagrinėti pareiškėjo 2026-04-22 kreipimąsi, nepateikiant prašomos informacijos, o taip pat nenurodant atsisakymo ją pateikti pagrįstų motyvų, Komisija daro išvadą, kad Raštas Nr. 2 yra naikinamas, o VPK įpareigojamas išnagrinėti pareiškėjo 2026-04-22 kreipimąsi bei pateikti išsamų, aiškų ir motyvuotą atsakymą.

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo 20 straipsnio 1 dalies 1 ir 3 punktais, 22 straipsnio 1 dalimi, Komisija

n u s p r e n d ž i a :

Skundą tenkinti iš dalies.

Panaikinti Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato 2026-05-08 raštą Nr. 10-S-8853(1.34E-10).

Įpareigoti Vilniaus apskrities vyriausiąją policijos komisariatą išnagrinėti pareiškėjo 2026-04-22 kreipimąsi iš esmės.

Kitą skundo dalį atmesti kaip nepagrįstą.

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

Komisijos posėdžio pirmininkas

Vytautas Kurpuvesas

Komisijos nariai

Edvardas Jucius

Inga Morkvėnienė