

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO**  
**TEIS S FAKULTETO**  
**ADMINISTRACIN S TEIS S IR PROCESO KATEDRA**

Ligitos Dervinyt s  
Neakivaizdinio skyriaus Administracin teis s studij programos student s

TEMA  
**TEIS S GER ADMINISTRAVIM GYVENDINIMO TEORIJA IR**  
**PRAKTIKA**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas –  
lekt. Remigijus Kalašnykas

Mokslinis konsultantas –  
doc. dr. Algimantas Dziegoraitis

Vilnius 2006

## TURINYS

vadas .....	3
1. Geras administravimas ir teis ger administravim .....	5
1.1. Gero administravimo samprata .....	5
1.2. Gero administravimo reikšm gyvendinant vieš j administravim .....	9
1.3. Teis s ger administravim samprata.....	10
2. Teis s ger administravim reglamentavimas .....	13
3. Pagrindin steis s ger administravim gyvendinimo sritys .....	16
3.1. Asmen aptarnavimas viešojo administravimo institucijose teikiant jiems administracines ir vieš sias paslaugas .....	16
3.2. Elektronin s valdžios diegimas .....	20
3.3. Asmens teis dalyvauti valdžios institucijoms priimant sprendimus.....	23
4. Valstyb s tarnautoj vaidmuo užtikrinant asmens teis ger administravim .....	26
5. Teis s ger administravim gyvendinimo realijos.....	29
6. Teis s ger administravim gyvendinimo kontrol s b dai .....	31
6.1. Vidin kontrol .....	31
6.2. Ombudsmeno (Seimo kontrolieri ) veikla .....	32
6.3. Ikiteismin (kvaziteismin ) kontrol .....	39
6.4. Teismin kontrol .....	40
Išvados .....	49
Pasi lymai .....	51
Literat ros s rašas .....	53
Santrauka lietuvi kalba.....	58
Summary .....	59
Priedai .....	60

## vadas

Ši dien demokratin visuomen ypating reikšm teikia žmogaus teisi ir laisvi prioritetui, atviros pilietin s visuomen s, teisin s valstyb s id joms. Svarbus teisin s valstyb s požymis – pagarba žmogaus teis ms ir laiv ms, tinkama j apsauga. Teisin sistema kuriama vadovaujantis vertybine orientacija žmogus – visuomen – valstyb . tvirtindama žmogaus interes pirmumo prieš valstyb s princip , Konstitucija skelbia, kad valdžios staigos tarnauja žmon ms<sup>1</sup>. Atsižvelgiant tai, visos valstybinio valdymo reformos vykdomos siekiant priartinti viešojo administravimo institucijas prie žmogaus. Naryst Europos S jungoje dar labiau skatina tobulinti šalies vieš j administravim ir j lydin ius pozityviosios teis s aktus. Žmogaus teisi gerbimas, geras valdymas yra modernios visuomen s ir valstyb s gyvavimo pagrindas.

Skelbiamai žmogaus teisi ir laivi apsaugai užtikrinti teis s aktuose tvirtinami gero administravimo reikalavimai viešojo administravimo institucijoms ir valdžios funkcijas vykduantiems valstyb s tarnautojams. Gero administravimo principai pareigoja viešojo administravimo subjektus teisingai ir efektyviai tvarkyti viešuosius reikalus, sumažina piktnaudžiavimo galimybes, pernelyg neapribojant teisin s diskrecijos, padeda stiprinti viešojo administravimo sistemos veiksmingumą bei skaidrumą. Atrodyt , kad teisin baz reglamentuojanti žmogaus teis ger administravim yra pakankama. Deja, praktikoje kyla problem ir pa iam ši teis realizuoti bandan iam asmeniui, ir viešojo administravimo subjektui ne visuomet pavyksta išvengti asmens teis s ger administravim pažeidim , kylan i d l neefektyvaus administravimo ir nepakankamos valstyb s tarnautoj kompetencijos: laikrašt i antrašt s bene kasdien mirga nuo straipsni apie valstyb s tarnautoj korupcij , savavališkas statybas, žem s sklyp dalybas ir pan.

Magistro baigiamojo darbo tema pasirinkta d l neabejingo poži rio situacij , susiklos iusi Lietuvos viešojo administravimo sistemoje, kuri negali b ti s kmingai tobulinama ar reformuojama be aktyvios pilietin s visuomen s ir efektyvaus gero administravimo. Temos aktualum lemia tai, kad poreikis gerinti valstyb s institucij teikiam paslaug kokybę, didinti valstyb s tarnautoj geb jimus lyg teb ra aktualus. Viešojo administravimo veikloje dažnos biurokratizmo, piktnaudžiavimo suteiktai galiojimais apraiškos. Dažnas susid rimas su valstyb s institucij ir staig neefektyvios ir neekonomiškos veiklos rezultatais ver ia nagrin ti kylan i problem priežastis ir bandyti ieškoti sprendim variant .

Tyrimo objektas – teis s ger administravim gyvendinimo teorija ir praktika. Gero administravimo poreikis kyla iš žmoni l kes i ir interes . Siekiant viešojo administravimo veiksmingumo, svarbu, kad valstyb s tarnautoj veikla atitikt gero administravimo reikalavimus ir b t nukreipta principo – valdžios staigos tarnauja žmon ms – gyvendinim .

---

<sup>1</sup> Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstyb s žinios, 1992, Nr.33-1014.

Tyrimo tikslas – teoriniu ir praktiniu aspektais išanalizuoti ir vertinti teisės geram administravimui gyvendinimo galimybes, kiek deklaruojama teorija pasireiškia praktikoje.

Uždaviniai :

- pateikti gero administravimo sampratimą, apibrėžti jo reikšmę viešojo administravimo srityje, išsiaiškinti teisės geram administravimui turinį;

- apžvelgti teisės aktų sistemoje tvirtintą šios teisės reglamentavimą;
- pateikti teisės geram administravimui gyvendinimo praktikoje analizę;
- apžvelgti pagrindines teisės geram administravimui teorijos ir praktikos neatitikimo problemas.

Hipotezė – teisės geram administravimui teorija ne visada pasireiškia praktikoje.

Gero administravimo principų analizę remiantis Europos Teisingumo Teismo praktika pateikiama J. Usher knygoje „Bendrieji Europos Bendrijos teisės principai“<sup>2</sup>. Lietuvos teisinėje sistemoje gero administravimo idėja yra nauja, todėl ir mokslinis darbas konkrečiai šia tema nėra. Apie gero administravimo principus kalbama Lietuvos administracinės teisės vadovelyje<sup>3</sup>, J. Deveikytės straipsnyje „Gero administravimo mokymai valstybės tarnautojams“<sup>4</sup>, A. Kergaudienės straipsnyje „Europos Sąjungos Pagrindiniai teisi chartijos principai gyvendinimo klausimai administracinės teisės sistemoje“<sup>5</sup>. Ši aplinkybė lėmė tyrimo šaltinių ir metodų pasirinkimą: pasirinkta tema numatoma nagrinėti gramatiniu-loginiu-sisteminu metodu, kuris bus naudojamas nagrinėjant teisės aktą, reglamentuojantį viešojo administravimo institucijų veiklą, nuostatas; istoriniu-lyginamuoju metodu, siekiant atskleisti gero administravimo reikalavimų atsiradimą lygojusias priežastis; dokumentų analizės metodu – teisės aktų, ombudsmeno (Seimo kontrolierių) teismų praktikos (Europos Teisingumo Teismo, Lietuvos administracinių teismų) analizės pagrįsti teiginiai – žmogaus teisių pažeidimus lemia netinkamas teisės aktų nuostatai, susijusi su geru administravimu gyvendinimas. Analizuojant ombudsmeno ir teismų praktiką, galima vertinti skirtumą tarp to, kas vadinama statymu teise ir kas – realia ja teise; anketinis apklausos metodu, kuris padės atskleisti, kaip praktikoje gyvendinama teisė geram administravimui.

Tema bus analizuojama per privačių asmenų ir viešojo administravimo subjektų santykių prizmą.

<sup>2</sup> Usher J.A. Bendrieji Europos Bendrijos teisės principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001, P. 120-140.

<sup>3</sup> Bakaveckas A., Dziegoraitis A., Dziegoraitienė A. ir kiti. Lietuvos administracinė teisė. Bendroji dalis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2005. P. 251.

<sup>4</sup> Deveikytė J. Gero administravimo mokymai valstybės tarnautojams// Valstybės tarnybos aktualijos. 2006, Nr.4. P.28-30.

<sup>5</sup> Kergaudienė A. Europos Sąjungos Pagrindiniai teisi chartijos principai gyvendinimo klausimai administracinės teisės sistemoje// Jurisprudencija, 2006, t.4(82), P.40-45.

# 1. Geras administravimas ir teis ger administravim

## 1.1. Gero administravimo samprata

Lietuva, tapusi Europos Sąjungos nare, siliejo Europos administracinę erdvę ir sipareigojo diegti savo viešojo administravimo sistemoje demokratinę valstybi pripažintą ir taikomą administravimo principus. „Lietuvos naryst Europos Sąjungoje taip pat išsklaidytiną formuoti tokią administravimo kultūrą, kuri būtų pagrįsta nauja organizacine elgsena valstybės tarnyboje ir pasireikštų geru administraciniais gebėjimais bei visuomenei teikiama paslaugų kokybe“<sup>6</sup>. Geras administravimas yra būtina sąlyga garantuojant konstitucinio principo „valdžios staigos tarnauja žmonėms“ gyvendinimą, užtikrinant žmonių teises ir pareigos į kasdieniuose santykiuose su valdžios institucijomis. Lietuvos Respublikos teisės aktuose nepateikiamas gero administravimo sampratos apibrėžimas. Pati gero administravimo samprata ir jos svarba žmonėms ir valstybės santykiuose kmingoje plėtojimoje egzistuoja koncepcijos lygmenyje, o gero administravimo standartai galima rasti daugelyje Lietuvos teisės aktų, kuriuose jie tvirtinami kaip viešojo administravimo principai ir konkrečios pareigos viešojo administravimo subjektams, taip pat ombudsmeno ir teismų praktikoje.

Gero administravimo sampratą pirmiausia pradėjo plėtoti Europos Ombudsmenas ir Europos Teisingumo Teismas, nagrinėdami skundus dėl administracijos pareigūnų netinkamą veiksmą, pažeidžiančių teisinius santykius subjektų teises ir teisėtus interesus. Remiantis Europos Teisingumo Teismo praktika, geras administravimas esti tuomet, kai viešojo administravimo institucija savo veikloje vadovaujasi tokiais principais kaip administracinis žiningumas, nuoseklumas, kruopštumas bei informavimas<sup>7</sup>.

Pagal John A. Usher pateiktą Europos Teisingumo Teismo praktikoje plėtojamą gero administravimo principų analizę, administracinio žiningumo principas reiškia, kad administravimo subjektų priimami sprendimai, taikomos teisinės priemonės turi būti pagrįstos<sup>8</sup>, o tai sąlygoja reikalavimą, jog priimami sprendimai ir taikomos teisinės priemonės būtų motyvuotos, proporcingos siekiamam tikslui. Be to, pabrėžiama, kad viešojo administravimo institucijos „elgseną turi būti interpretuojamas atsižvelgiant tai, kokia tam tikru metu jai prieinama informacija, o ne tai, ko ji nenumatė dėl neapdairumo“<sup>9</sup>.

Nuoseklumo principas išvedamas iš teisėtumo ir apsaugos principo<sup>10</sup>. Nuoseklumo principas reiškia reikalavimą administravimo subjektams laikytis nusistovėjusios praktikos, nepažeistų nustatytos procedūros tvarkos.

<sup>6</sup> Deveikyt J. Gero administravimo mokymai valstybės tarnautojams// Valstybės tarnybos aktualijos. 2006, Nr.4. P.30.

<sup>7</sup> Usher J.A. Bendrieji Europos Bendrijos teisės principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001, P. 120-140.

<sup>8</sup> Ten pat, P. 121.

<sup>9</sup> Ten pat, P. 123.

<sup>10</sup> Usher J.A. Bendrieji Europos Bendrijos teisės principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001. P. 124.

„Kruopštumo principas – tai pareiga laiku atsakyti paklausimus bei laiku atlikti veiksmus“<sup>11</sup>. Teis s aktuose šis reikalavimas pasireiškia apibr žiant pareig atlikimo terminus.

Informavimas – pareiga informuoti suinteresuotus asmenis apie j atžvilgiu priimtus svarbius sprendimus. „Pranešimas apie sprendim yra atskiras dalykas nei sprendimo pri mimas“<sup>12</sup>. Šis aspektas labai svarbus, nes tik tuomet, kai asmuo sužino apie jam sprendimu suteiktas teises ar nustatytas pareigas, jis pradeda t sprendim gyvendinti, t. y. naudotis jam suteiktomis teis mis arba vykdyti nustatytus pareigojimus. Informavimas apie priimtus sprendimus arba atliekamus veiksmus yra svarbus gyvendinant teisingumo princip administraciniame procese, nes asmeniui visuomet turi b ti suteikiama galimyb pagr sti savo teis , imtis atitinkam gynybos veiks m , kai ta teis pažeidžiama. Viešojo administravimo institucija savo procesiniuose sprendimuose negali remtis ta informacija, kuri nebuvo atskleista suinteresuotam asmeniui, taip pat ta, kurios šaltinius ji saugo arba negali atskleisti.

„Pla i ja prasme su informavimu laikomi susij trys aspektai: pareiga pagr sti, pareiga paaiškinti ir pareiga neklaidinti“<sup>13</sup>. Anot Europos Teisingumo Teismo, b tina nurodyti svarbiausius teisinius ir faktinius priimamo individualaus administracinio sprendimo aspektus, kuriais jis grindžiamas, o priimant bendro pob džio akt , užtenka apib dinti situacij , s lygojusi j priimti, apibr žti bendrus tikslus, kuri siekiama<sup>14</sup>. Nurodyti sprendimo pri mimo motyvus, teisin ir faktin pagrind labai svarbu, nes nuo to priklauso priimto administracinio sprendimo teis tumas ir pagr stumas. Ypa svarbu nurodyti sprendimo pri mimo teisin ir faktin pagrind , kai sprendimas sukelia suinteresuotam asmeniui neigiamas pasekmes - apriboja jo teises ir laisves, nustato tam tikras pareigas. Kai administracinis sprendimas teisiškai ir faktiškai pagrindžiamas, kompetentinga institucija gali s kmingai gyvendinti priimto sprendimo kontrol s funkcij , patikrinti, ar priimtas sprendimas yra teis tas (atitinka teis s akt reikalavimus) ir pagr stas (paremtas faktiniais duomenimis).

Praktikoje pareiga paaiškinti „dažniausiai reiškia, jog institucija privalo paaiškinti, kaip ir kod lji atlieka konkre ius veiksmus“<sup>15</sup>. Tai reiškia, kad institucija privalo atskleisti priimamo sprendimo motyvus, priežastis, paskatinusias j priimti, o tai ypa svarbu, kai su suinteresuotu asmeniu elgiamasi ne taip, kaip jis gal t tik tis pagal teis s akt jam suteikiamas garantijas.

Pareiga neklaidinti suvokiama kaip „institucijos pareiga teikti aiški ir neklaiding informacij suinteresuotiems asmenims, o pateikusios klaiding informacij institucijos pareiga - atlyginti d l to atsiradusius nuostolius, jei toks elgesys gal jo arba tur jo lemti apdairaus asmens klaid “<sup>16</sup>.

<sup>11</sup> Usher J.A. Bendrieji Europos Bendrijos teis s principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001. P. 124.

<sup>12</sup> Ten pat, P. 132.

<sup>13</sup> Bakaveckas A., Dziegoraitis A., Dziegoraitien A. ir kiti. Lietuvos administracin teis . Bendroji dalis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2005. P. 251.

<sup>14</sup> Usher J.A. Bendrieji Europos Bendrijos teis s principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001. P. 136-137.

<sup>15</sup> Ten pat, P. 134.

<sup>16</sup> Bakaveckas A., Dziegoraitis A., Dziegoraitien A. ir kiti. Lietuvos administracin teis . Bendroji dalis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2005. P. 252.

Remiantis iš praktikos kylančiais reikalavimais administracijos veiklai, pabrėžiant Europos Sąjungos piliečio intereso pirmumo principą, kad visa savo veikla Sąjunga orientuojasi į asmenų, gero administravimo standartai buvo tvirtinti net keliuose specialiuose teisės aktuose. Europos Sąjungos Pagrindini teisės chartijos 41 straipsnyje tvirtinama viena iš pagrindinių Sąjungos piliečio teisių – teisė geram administravimui, remiantis kuria galima apibrėžti, pagrindines gero administravimo sąlygas – nešališkumą, sąžiningumą ir per priimtina laiką tvarkyti besikreipiančių asmenų reikalus, priimti šių asmenų teises ir interesus takojančius sprendimus, kurie savo turiniu atitiktų statymų reikalavimus ir būtų pagrįsti<sup>17</sup>. Europos Sąjungos Pagrindini teisės chartija paskelbta valstybių vadovų pasitarime Niocoje 2000 m. rugsėjo mėn., dabar ji traukta 2004 m. spalio 29 d. Romoje pasirašytos Sutarties dėl Konstitucijos Europai sudėtirkol kas nors teisiskai privalomas dokumentas, tačiau ji neabejotinai reikšminga, kadangi joje deklaruojama Europos Sąjungos politika žmogaus teisių srityje. Gero administravimo standartai pateikiami ir Tinkamo administravimo elgesio kodekse<sup>18</sup>. Jame detaliam nurodomos taisyklės, kuri turi laikytis Europos Sąjungos institucijos, staigos ir organai, į administracija ir tarnautojai, tvarkydami visuomenės reikalus. Pagal Kodeksą, geram administravimui užtikrina šie principai: gyvendinimas: teisėtumo, nediskriminavimo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo galia, nešališkumo ir nepriklausomumo, objektyvumo, teisėtumo, nuoseklumo ir patarimo, sąžiningumo, etiketo, atsakymo laiškus piliečio kalba, gavimo pranešimo ir kompetentingo valdininko nurodymo, pareigos perduoti laiškus kompetentingai institucijos tarnybai, teisė būti išklaustam ir daryti pareiškimus užtikrinimo, pagrįsto sprendimų priėmimo termino, pareigos pagrįsti sprendimų, apskundimo galimybių nurodymo, pranešimo apie sprendimą, duomenų apsaugos, informacijos suteikimo, supažindinimo su dokumentais. Toks detalus pareigų elgesio taisyklių tvirtinimas viename teisės akte suteikia eiliniams piliečiams galimybę žinoti, kokių elgesio standartų jie gali tikėtis iš administracijos.

Dažnai apie geram administravimui pradedama kalbėti tuomet, kai susiduriama su netinkamo (bloga) administravimo atvejais. Jie fiksuojami, kai kompetentingas institucijas kreipiasi asmenys dėl jų teisių ir teisėtų interesų pažeidimo. Iš Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos statymo 15 straipsnio „Bylos, priskirtos administracinių teismų kompetencijai“ 1 dalies 1, 2, 3, 11 punktų nuostatų galima daryti išvadą, kad netinkamas administravimas pasireiškia atsisakymu atlikti viešojo administravimo institucijos kompetencijai priskirtus veiksmus, vilkinimu atlikti tokius veiksmus, neteisėtais veiksmais ar neveikimu viešojo administravimo srityje<sup>19</sup>. Šis rašymas papildoma Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statyme numatyti du netinkamo administravimo atvejai:

<sup>17</sup> Žmogaus teisės: Europos Tarybos ir Europos Sąjungos dokumentai. Vilnius: Lietuvos žmogaus teisių centras, 2000, P.138.

<sup>18</sup> Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksas // [http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005\\_lt.pdf](http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005_lt.pdf).

<sup>19</sup> Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr.13-308; 2000, Nr.85-2566.

piktnaudžiavimas ir biurokratizmas (Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statymo 2 straipsnis)<sup>20</sup>. Europos ombudsmeno institucijos Teisės departamento vadovas prof. Ian Harden konferencijoje, surengtoje Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių staigos 10-io proga, skaitydamas pranešimą „Europos ombudsmeno vaidmuo ginant ir remiant Europos piliečių teises“ nurodė, kad „yra trys netinkamo veikimo rėšys, kurios atspindi netinkamą administravimą: 1 - teisinis taisyklių ar principų nepaisymas; 2 – teisingo administravimo principų nepaisymas; ir 3 – žmogaus ar pagrindinių teisių nepaisymas“<sup>21</sup>. Taigi, galima daryti išvadą, kad netinkamas administravimas pasireiškia tokiais reiškiniais, kaip korupcija, tarnybinis padėties naudojimas ne tarnybos interesais arba ne pagal statymą, savanaudiškais tikslais ar dėl kitokių asmeninių paskatų, galiojimų viršijimas, savavaliavimas, vilkinimas priimti sprendimus ar atlikti pareigas, atsisakymas pateikti informaciją asmeniui apie jo teises arba su moningais klaidinančios informacijos pateikimas, šališkumas ir pan.

Kovojant su tokiais negatyviais viešojo administravimo reiškiniais pabrėžiama gero administravimo svarba. 2005 m. spalio 27-28 dienomis Vilniuje surengtoje konferencijoje „Gero administravimo mokymai valstybės tarnautojams“ pristatytame Jurgitos Deveikytės straipsnyje „Gero administravimo mokymai valstybės tarnautojams“ teigiama, kad gero administravimo „s vokos apibrėžimo buvo ieškoma viešojo administravimo nepriklausomumo ir profesionalumo kontekste. Administravimas yra nepriklausomas tuo atžvilgiu, kad galima laisvai pasirinkti administravimo būdą, o profesionalum lemia kai kurių gero administravimo principų naudojimas. Profesionalus administravimas pasireiškia s žininga vadyba, greitu paslaugų suteikimu, teikiama paslaugų nuoseklumu ir pasiekiamumu visuomenei, teisingumo priimančiais sprendimais, susijusiais su valstybės tarnautojų interesais ir teisėmis, užtikrinimu“<sup>22</sup>. Kaip matyti, gero administravimo svarba pabrėžiama tik teoriniu lygmeniu. Kyla pagrįstas klausimas, ar reikalinga gero administravimo principui suteikti teisės akto pavaldumą, pavyzdžiui tvirtinti j Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statyme, ar pakanka įplėtoti koncepcijos lygmenyje ir diegti viešajame administravime per valstybės tarnautojų mokymus. Tokiu klausimu bus bandoma atsakyti kituose darbo skyriuose.

Apibendrinant galima daryti išvadą, kad geras administravimas pasireiškia tuomet, kai viešojo administravimo subjektai teisingai, objektyviai, nešališkai, efektyviai ir per protingus terminus sprendžia viešojo administravimo srityje kylantį klausimus, kai jį veiksmai, priimami sprendimai leidžia užtikrinti teikiama paslaugų kokybę, pateisina suinteresuotų asmenų lūkesčius, o panaudoti ištekliai yra proporcingi siektiems tikslams, ir tai pasiekama per pareigą laikytis administracinio s žiningumo, laiku atlikti kompetencijai priskirtus veiksmus, nepažeidžiant nustatytą procedūrą, bei teikiant teisingą ir išsamią informaciją.

<sup>20</sup> Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statymas // Valstybės žinios, 1998, Nr.110-3024; 2004, Nr.170-6238.

<sup>21</sup> Ian Harden. Europos ombudsmeno vaidmuo ginant ir remiant Europos piliečių teises//<http://www.lrski.lt/index.php?p=126&l=LT&n=130>; prisijungimo laikas: 2006-05-30.

<sup>22</sup> Deveikytė J. Gero administravimo mokymai valstybės tarnautojams// Valstybės tarnybos aktualijos. 2006, Nr.4. P.28-29.



## 1.2. Gero administravimo reikšmė gyvendinant viešąjį administravimą

Gero administravimo principai pagrindžia svarbiausi viešojo administravimo institucijų veiklos kryptį „tarnauti žmonėms“, jie yra pamatinės nuostatos teisiniam reguliavimui, teisės realizavimui, teisinei praktikai viešojo administravimo sistemos veiksmingumo bei skaidrumo stiprinimo srityje. Gero administravimo standartų laikymasis ir gyvendinimas viešojo administravimo srityje užtikrina, kad viešojo administravimo subjektai teisingai ir efektyviai tvarkys viešuosius reikalus, suinteresuotiems asmenims teiks kokybiškas administracines ir viešąsias paslaugas. Būtent paslaugos ir jų teikimas suinteresuotiems asmenims yra svarbiausia administracijos pareiga. Tokia pareiga kildinama iš Konstitucinio principo „valdžios staigostarnauja žmonėms“ gyvendinimo. Vertybinė teisinė orientacija žmogus – visuomenė – valstybė žmogų iškelia priekyje, žmogaus ir valstybės santykių dėmesio centre atsiduria asmens teisė apsauga nuo galimo valstybės piktnaudžiavimo, žmogus tampa tikslu, o ne priemone gyvendinant valstybės keliamus tikslus. Tuomet, kai žmogus pasitiki valdžios institucijomis, bus galima teigti, kad valstybė yra teisinga, ir tik tuomet ji bus stipri. Žmogus pasitiki valdžios institucijomis tik tuomet, kai valdžios institucijos garantuos jo teisėtus interesus ir lankesius gyvendinimą. Pagarba žmogaus teisėms ir interesams lemia jo pagarbą valstybei. Taigi, žmogaus pagarba pelnoma tuomet, kai viešojo administravimo veikloje vadovaujama gero administravimo principais. Gero administravimo reikalavimai išskyla gyvendinant administravimo galias ir jomis naudojantis, jų laikymasis sumažina piktnaudžiavimo ir biurokratizmo galimybes, pernelyg neapribojant teisinės diskrecijos. Diskrecija būtina siekiant suteikti viešojo administravimo institucijoms ir tarnautojams galimybes veikti lankesniai sprendžiant specifinius klausimus. Tačiau nekontroliuojama ji sudaro slygias nukrypti nuo aiškumo ir nuspėjamumo reikalavimų, o tai gali slygoti savavališkais ir neteisings sprendimais<sup>23</sup>. Todėl gero administravimo reikalavimai yra kaip „lakmuso popierelis“, kuris suteikia galimybes patikrinti, ar konkrečiu atveju viešojo administravimo subjektas elgiasi pagal teisės normų reikalavimus, o esant teisės normų neaiškumui ar teisės spragai, gero administravimo reikalavimai yra kaip išėjimo ieškant geriausio sprendimo susidariusioje situacijoje. Taigi, gero administravimo principai yra tie kriterijai, kurie nurodo, kaip turėtų būti teikiamos administracinės ir viešosios paslaugos asmenims, kaip turėtų būti tvarkomi viešojo administravimo institucijų santykiai su visuomene, ir kartu leidžia patikrinti, ar taip ir yra iš tikrųjų. Eilinis pilietis, tais atvejais, kai valstybės pareigūnas spręsdamas jo reikalus nukrypo nuo gero administravimo standartų ir tuo pažeidė jo teises ir teisėtus interesus, gali kreiptis į kompetentingas institucijas teisine gynybos.

<sup>23</sup> Administracinė justicija Lietuvoje. Vertinimas/parengė Daniel A. Bilak. Vilnius: Jungtini Tautų vystymo programa, 2003.

### 1.3. Teisės geramam administravimui samprata

Asmens teisės geramam administravimui išplaukia iš viešojo administravimo subjektui keliamo reikalavimo užtikrinti, kad jo veikla atitiktų gero administravimo standartus. Kiekvieną dieną daugybė žmonių kreipiasi į valstybės institucijas ar staigas, siekdami išspręsti savo problemas: vienam reikia gauti leidimą užsiimti tam tikra veikla, kitas siekia gauti valstybės teikiamą socialinį paramą, trečiasis siekia atkurti nuosavybės teisę iki 1940 metų nacionalizacijos turto žemė, ketvirtas nori registruoti savo namą, penktas siekia gyvendinti savo teisėtą tarnautojų konkurso būdu ir panašiai. Ir kad kiekvienas toks siekimas pasinaudoti Konstitucijos ir teisės akto suteikiama teise būtų gyvendintas, reikalinga kompetentingos valstybės institucijos pagalba, kuri priimdama teisės taikymo aktus asmens prašymu pagal objektinę teisę suteikia jam konkrečią subjektinę teisę. Tam, kad asmuo, pavyzdžiui, gytas teisę gauti senatvės pensiją, reikalingas Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritorinio skyriaus sprendimas, kuriame konstatuojama, kad asmuo sukako statymo nustatytą pensiniam žmogui, turi nustatytą darbo stažą, atitinka kitus reikalavimus.

Kreipdamasis viešojo administravimo institucijai, asmuo tikisi, kad gaus aiškias, išsamias, per priimtina laiką informacijas ir pirmą klausimą, kad jam bus suteikta kvalifikuota pagalba, o atliekama procedūra ir jos rezultatai pateisins tuos lūkesčius, kuriuos jis siekia. Tai užtikrina gero administravimo principo diegimą bei konkrečią viešojo administravimo subjekto pareigų nustatymą viešojo administravimo veikloje, tvarkant privataus asmens reikalus. Tačiau, tam kad asmuo galėtų tinkamai gyvendinti savo teises ir teisėtus interesus viešojo administravimo teisiniuose santykiuose srityje, labai svarbu yra užtikrinti jo galimybę žinoti, kokių elgesio standartų gali tikėtis iš viešojo administravimo institucijos, jos pareigūno.

Kaip jau minėta, teisės geramam administravimui tvirtinta Europos Sąjungos Pagrindinė teisių chartijos 41 straipsnyje. Jame nurodoma, jog „kiekvienas asmuo turi teisę reikalauti, kad Sąjungos institucijos ir organai jo reikalus tvarkytų nešališkai, sąžiningai ir per priimtina laiką“<sup>24</sup>. Šio straipsnio 2 dalyje paaiškinama, kad teisės geramam administravimui sudaro ir „kiekvieno asmens teisė būti išklaustyta prieš taikant individualią priemonę, kuri jam turėtų neigiamą poveikio; kiekvieno asmens teisė susipažinti su savo byla gerbiant teisėtus konfidencialumo, profesinio ir verslo slaptumo interesus; administracijos pareigą paaiškinti savo sprendimą priežastis“<sup>25</sup>. 3-ojoje nurodoma, jog „kiekvienas asmuo turi teisę reikalauti, kad pagal bendriausius valstybių narių statymų principus Bendrija jam atlygintų žalą, kuri padarė jos institucijos ar tarnautojai, vykdydami savo pareigas“<sup>26</sup>, o 4 dalis nustato, kad „kiekvienas

<sup>24</sup> Žmogaus teisės: Europos Tarybos ir Europos Sąjungos dokumentai. Vilnius: Lietuvos žmogaus teisių centras, 2000, P.138.

<sup>25</sup> Ten pat.

<sup>26</sup> Ten pat.

asmuo gali rašyti S jungos institucijoms viena iš Sutartyje vartojam kalb ir jam turi būti atsakyta ta paia kalba<sup>27</sup>.

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri statymo 3 straipsnyje skelbiama, kad Seimo kontrolieri veiklos tikslas yra „ginti žmogaus teis ger administravim , užtikrinant žmogaus teises ir laisves <...>“<sup>28</sup>, nors Lietuvos teis s aktuose konkre iai ne tvirtinama teis ger administravim , nepaaiškinamas tokios teis s turinys. Tai iau Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statyme iš esm s garantuojami Europos S jungos pagrindini teisi chartijos 41 straipsnyje tvirtintas asmens teises atitinkantys reikalavimai viešojo administravimo subjektams tvarkant asmens reikalus. Iš dalies š tr kum kompensuos sigaliojusi 2004 met spalio 29 dien Romoje pasirašyta Sutartis d l Konstitucijos Europai, kurios sud tine dalimi ir yra Europos S jungos Pagrindini teisi chartija.

Pasteb tina, kad nepakanka teis ger administravim tvirtinti materialin je teis s normoje. Asmens teis ger administravim labai priklauso nuo to, kokias procesines garantijas jam suteikia teis s normos, nes „nesant procesini , administracin smaterialiosios teis s gyvendinim užtikrinan i teis s norm , statymo ar kito teis s akto leid jo modeliuojami asmen elgesio standartai netur s tokos socialini santyki dalyvi veikimo pob džiui, nes, viena vertus, nebus mechanizmo, legalizuojan io subjektines teises ir subjektines pareigas, antra vertus, nebus priemoni , prireikus atkurian i pažeist teisi ir pareig pusiausvyr “<sup>29</sup>. Vadinasi, teis s ger administravim gyvendinimas labai priklauso ne tik nuo tokios teis s tvirtinimo materialiosios administracin s teis s normose, bet ir nuo to, ar valstyb s institucij , staig , valstyb s tarnautoj veikl išsamiai ir aiškiai reglamentuoja administracinio proceso teis s normos. Tod l labai svarbu, kad administracinio proceso teis s normomis b t „aiškiai ir pakankamai išsamiai numatyta pilie i ir kit asmen kreipimosi viešojo administravimo institucijas ir staigas proced ra ir jos padariniai, tokio kreipimosi ištyrimo tvarka ir galimyb suinteresuotiems asmenims teikti reikiamus rodymus ir kitus duomenis, sprendim pri mimo ir paskelbimo taisykl s, j apskundimo teis , tvarka ir panašiai“<sup>30</sup>. Ar tokios procesin s garantijos yra suteikiamos Lietuvos teis s aktuose, bus nagrin jama kitame darbo skyriuje.

Darytina išvada, kad teis ger administravim pasireiškia viešojo administravimo princip , viešojo administravimo subjektams keliam pareig ir iš to išplaukian i asmens teisi viešojo administravimo srityje vienove. Teis s ger administravim turin sudaro:

- 1) asmens teis reikalauti, kad viešojo administravimo institucijos, staigos, tarnautojai jo reikalus, kylan ius viešojo administravimo srityje, tvarkyt nešališkai, s žiningai ir per proting laik ;

<sup>27</sup> Ten pat.

<sup>28</sup> Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri statymas // Valstyb s žinios, 1998, Nr.110-3024; 2004, Nr.170-6238.

<sup>29</sup> Šedbaras S. Administracinio proceso teisinio reglamentavimo problemos Lietuvos Respublikoje. Vilnius:Justitia, 2006. P.49.

<sup>30</sup> Šedbaras S. Administracinio proceso teisinio reglamentavimo problemos Lietuvos Respublikoje. Vilnius:Justitia, 2006. P.47.

2) asmens teis reikalauti būti išklaustyta prieš taikant individuali priemonę, kuri jam turėtų neigiamą poveikio; teis susipažinti su savo byla gerbiant teisius konfidencialumo, profesinio ir verslo slaptumo interesus bei kad būtų užtikrintos kitos administraciniame procese statym garantuojamos teisės;

3) asmens teis reikalauti, kad jam teikiama administracinė ar viešoji paslauga būtų suteikta laiku, kokybiška, pateisinanti jo teisius lokesius, o pati paslauga būtų teikiama kvalifikuotai;

4) asmens teis reikalauti, kad administravimo subjektas teikt jam teisingą ir nešališką informaciją;

5) asmens teis reikalauti, kad administravimo subjektas paaiškint priimto sprendimo motyvus, jį priimti slygojusias priežastis;

6) asmens teis reikalauti, kad jam išsamiai būtų paaiškinta priimto administracinio sprendimo ar atlikto veiksmo apskudimo galimybė bei tvarka;

7) asmens teis reikalauti, kad jam būtų atlyginta žala, kuri padar viešojo administravimo institucija, staiga ar tarnautojas neteisėtai veiksmais vykdydami savo pareigas.

## 2. Teisės ger administravim reglamentavimas

Europos Sąjungos teisėje ilgai nebuvo teisės aktų, reglamentuojančių piliečių teisės ger administravim. Šis trūkumas buvo ištaisytas 2000 metais rugsėjo mėn. paskelbus Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartiją<sup>31</sup>, kuri sigaliojus Konstitucijai Europai tapo teisiškai privalomu dokumentu, tačiau jau ir šiuo metu ji yra labai reikšminga, atspindinti Europos Sąjungos politikos žmogaus teisių srityje. Teisė tinkamam Europos Sąjungos institucijų ir staig administravim yra viena iš pagrindinių teisių pagal Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartiją, tvirtintą jos 41 straipsnyje, kurio turinys buvo aptartas darbo pirmajame skyriuje.

2001 m. rugsėjo 6 d. Europos Parlamentas priėmė rezoliuciją, kuria buvo patvirtintas Tinkamo administravimo elgesio kodeksas, kuriuo turi vadovautis Europos Sąjungos institucijos, staigos ir organai, į kuriuos įeina administracija<sup>32</sup>. Kodekse visuomenei paaiškinama, kaip teisės ger administravim pasireiškia praktiškai ir ko konkrečiai Europos Sąjungos piliečiai gali tikėtis iš Europos Sąjungos administracijos. Tokiame dokumente pirmą kartą lygojo praktinės realijos, atsispindintys Europos ombudsmeno veikloje, Europos Teisingumo Teismo sprendimuose, todėl Europos Parlamentas savo nutarimuose C4-0270/98 ir C4-0138/99 sveikino iniciatyvą priimti administracinio elgesio kodeksą ir pabrėžė, kad toks kodeksas būtų kuo vienodesnis visoms Europos institucijoms ir organams ir kad jis būtų prieinamas visiems Europos piliečiams ir būtų paskelbtas leidinyje *Official Journal*<sup>33</sup>. Europos ombudsmeno iniciatyva Kodeksas išleistas ir lietuvių kalba. Jis turėtų tapti darbo rankiu Lietuvos viešojo administravimo institucijų veikloje.

Kaip jau minėta darbo pirmajame skyriuje, net viename Lietuvos Respublikos teisės akte nėra tiesiogiai tvirtinta asmens teisės ger administravim kaip viena iš asmens teisių, nors Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statyme skelbiama, kad Seimo kontrolierių veiklos tikslas yra ginti žmogaus teisės ger administravim. Tačiau teisės ger administravim užtikrinančios normos galima rasti Lietuvos Respublikos Konstitucijoje, statymuose, po statyminių aktuose. Teisės ger administravim išplaukia iš viešojo administravimo veiklos principų, viešojo administravimo subjektams teisės aktais nustatytą pareigų vykdymo arba tvirtinamą konkrečių teisės pavidalų (teisės gauti informaciją, teisės žinoti priimamo sprendimo motyvus, teisės apskųsti priimtą sprendimą ir kt.).

Svarbiausia Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostata šioje srityje tvirtinta 5 straipsnio 3 dalyje, kurioje skelbiama – „Valdžios staigos tarnauja žmonėms“<sup>34</sup>. Būtent šios nuostatos pagrindu kuriama Lietuvos viešojo administravimo sistema ir plėtojami gero administravimo standartai, kurie detalizuojami statymų ir po statyminių teisės aktų normomis.

<sup>31</sup> Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksas // [http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005\\_lt.pdf](http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005_lt.pdf).

<sup>32</sup> Ten pat.

<sup>33</sup> Birmontien T. Teisės informacij. Vilnius, 2001, P.74.

<sup>34</sup> Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr.33-1014.

Siekiant sudaryti b tinas teisinis prielaidas gyvendinti min t Konstitucijos nuostat , taip pat skatinti viešojo administravimo institucij administracinius geb jimus, didinti j veiklos efektyvum , priimtas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas. B tent toks šio statymo tikslas nurodomas 1 straipsnyje<sup>35</sup>. statyme apibr žiami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo subjektai, j veiklos principai, nustatomi administracinio reglamentavimo, vieš j paslaug teikimo bei institucij vidaus administravimo pagrindai, taip pat administracin s proced ros ir prievol s nagrin jant bei sprendžiant asmen prašymus ir skundus. Taip pat šis statymas garantuoja pilie i ir kit asmen teis teising ir nešališk j prašym nagrin jim viešojo administravimo institucijose bei pagr st prašym sprendim , teis apsk sti š sprendim ir gauti kompensacij už padarytus nuostolius d l neteis tos administracin s veiklos<sup>36</sup>. Taigi šiuo statymu nustatyti teisiniai r mai, t. y. pagrindin s taisykl s ir proced ros, kuri turi laikytis viešojo administravimo subjektai, spr sdami pilie i ir kit asmen reikalus, ir kurios garantuoja asmenims teis gauti kokybiškas, j l kes ius pateisinan ias paslaugas, reikalauti, kad j reikalai b t tvarkomi teisingai, nešališkai ir efektyviai.

Galiojan io Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo nuostat taikymo praktika bei objektyv s poky iai Lietuvos ir Europos S jungos administracin je erdv je nul m naujos redakcijos Viešojo administravimo statymo pri mim , kuris sigalios nuo 2007 m. sausio 1d. Siekiant viešojo administravimo veikl padaryti paprastesn ir suprantamesn , priartinti sprendim pri mim prie žmoni , teikti jiems kokybiškas paslaugas, naujos redakcijos statyme patikslinta viešojo administravimo s voka, apibr žtos prašymo, skundo ir pranešimo s vokos, tvirtinta administracin s paslaugos s voka (2 straipsnis), papildytas viešojo administravimo srityje taikom princip s rašas naujais efektyvumo ir „vieno langelio” principais (3 straipsnis), reglamentuotas viešojo administravimo kokyb s valdymas (10 straipsnis), nustatytos pagrindin s administracin s paslaugos ir j teikimo pagrindai (15 straipsnis), nustatyta viešojo administravimo subjekt pareiga savo veikloje naudoti informacines technologijas (18 straipsnis), atribotas asmen prašym ir skund nagrin jimas (14 straipsnis, statymo tre iasis skirsnis „Administracin proced ra“)<sup>37</sup>. Tokie pakeitimai s lygoja gero administravimo diegim viešojo administravimo srityje ir s lyg teis s ger administravim s kmingam realizavimui sudarym .

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statyme tvirtintas bendr sias gero administravimo nuostatas konkretizuoja Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002 m. rugs jo 25 d. nutarimu Nr. 1491 patvirtintas Pilie i ir kit asmen aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdin s tvarkos aprašas<sup>38</sup>.

<sup>35</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas // Valstyb s žinios, 1999, Nr.60-1945.

<sup>36</sup> Ten pat.

<sup>37</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo pakeitimo statymas // Valstyb s žinios, 2006, Nr.77-2975.

<sup>38</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002 m. rugs jo 25 d. nutarimas Nr. 1491 „D l Pilie i ir kit asmen aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdin s tvarkos patvirtinimo“ // Valstyb s žinios, 2002, Nr.95-4105.

Veiklos ir elgesio principus, kuri turi laikytis valstybės tarnautojas, gyvendindamas savo teises, vykdydamas teises aktuose nustatytas pareigas bei funkcijas, ir didindamas visuomenės pasitikėjimą valstybės tarnautojais, apibrėžia Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimu Nr. 968<sup>39</sup>.

Paminėtuose teises aktuose iš esmės tvirtinami bendrieji gero administravimo principai ir taisyklės, padedančios gyvendinti asmenų teises geru administravimu.

Kituose teises aktuose galime rasti pavienių teises geru administravimu užtikrinančių normų. Pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos teises gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir staigų statymas reglamentuoja asmenų teises gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir staigų, nustato šios teises gyvendinimo tvarką ir reguliuoja valstybės bei savivaldybių institucijų ir staigų veiksmus teikiant informaciją asmenims<sup>40</sup>. Asmens teisės materialinės ir (ar) moralinės žalos, atsiradusios dėl neteisėtai valstybės tarnautojų veiksmų (neveikimo), atlyginimą garantuoja Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250, 6.271 ir 6.272 straipsniai<sup>41</sup>; Lietuvos Respublikos vietos savivaldos statymas reglamentuoja asmenų teises dalyvauti tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus, garantuoja teises apeliacijai dėl savivaldos institucijų netinkamų veiksmų viešojo administravimo srityje<sup>42</sup>.

Taigi, Lietuvos teisės aktai tvirtina kiekvieno asmens teisėtai, kad administraciniai sprendimai būtų priimami laikantis nustatytų procedūrų, skaitant teisėbūti išklaustyti, teisėbūti informuoti apie sprendimus, galinčius takoti jo teises, informacijos prieinamumą, teisė žinoti priimto sprendimo motyvus, teisė apskųsti priimtą sprendimą, kas atitinka Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 41 straipsnyje tvirtintą Europos Sąjungos piliečių teises geru administravimu.

Iš to kas išdėstyta, galima daryti išvadą, kad teises geru administravimu reglamentavimas yra pakankamas, o priešas, suslygojančias šios teises realizavimo praktikoje pažeidimus, reikėtų ieškoti teisės aktus gyvendinančių viešojo administravimo subjektų veikloje ir paties žmogaus elgesyje – sėkmingas teises geru administravimu gyvendinimas priklauso nuo žmogaus teisinio išprusimo, aktyvumo gyvendinant ir ginant statymais garantuojamas teises.

<sup>39</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimas Nr. 968 „Dėl Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002, Nr.65-2656.

<sup>40</sup> Lietuvos Respublikos teises gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir staigų statymas // Valstybės žinios, 2000, Nr.10-236; 2005, Nr.139-5008.

<sup>41</sup> Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr.74-2262; Nr.77; Nr.80; Nr.82.

<sup>42</sup> Lietuvos Respublikos vietos savivaldos statymas // Valstybės žinios, 1994, Nr.55-1049; 2000, Nr.91-2832.

### 3. Pagrindiniai teisės geram administravimui gyvendinimo sritys

Asmuo kreipiasi viešojo administravimo institucijai, siekdamas išspręsti jam rūpimą klausimą, gauti administracinę ar viešąją paslaugą, apginti dideles netinkamo administravimo pažeistas teises ar teisėtus interesus. Gero administravimo reikalavimai viešojo administravimo institucijai keliama iš poreikio pagerinti kasdieni asmens gyvenimą, priartinti valdymo sprendimus prie piliečių, kad jie būtų suprantami ir priimtini visuomenei, taip pat užtikrinti valdžios atsakingumą žmonėms. Teisė geram administravimui būtų užtikrinama, jei būtų sukurta skaidri, veiksminga, orientuota į rezultatus ir tinkama asmenų aptarnavimui, informacinėmis technologijomis pagrįsta viešojo administravimo sistema, taip pat skatinamas piliečių aktyvumas viešojo administravimo institucijoms sprendžiant klausimus, turintys tokios pastarųjų teisiškos ir pareigoms. Pati teisė geram administravimui yra materialinė teisė, o jos gyvendinimo garantija – procesiniai mechanizmai, legalizuojantys šią teisę, nustatymas.

#### 3.1. Asmenų aptarnavimas viešojo administravimo institucijose teikiant jiems administracines ir viešąsias paslaugas

Asmenų aptarnavimas – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į instituciją, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gauti tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštų, skaitant ir elektroniniu būdu (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtą sprendimą forminiu ir perdavimą asmenims<sup>43</sup>. Asmenys aptarnaujami teikiant jiems administracines ir viešąsias paslaugas.

Gero administravimo standartus šioje srityje ir teisė geram administravimui užtikrina pareigojimas viešojo administravimo subjektams valstybės tarnautojų ir kitų darbuotojų pareiga aptarnaujant asmenis ir nagrinėjant prašymus bei skundus, vadovautis pagarbos žmogaus teisioms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statyme tvirtintais statymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo, o teikiant informaciją – Lietuvos Respublikos teisė gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir staigiai nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais<sup>44</sup>. Tokių principų tvirtinimas ir jų taikymo procedūrų konkretizavimas teisės normomis atitinka Europos Teisingumo Teismo praktikoje plėtojama gero administravimo principų administracinio sąžiningumo, nuoseklumo, kruopštumo bei informavimo<sup>45</sup> sampratą. Šie principai pareigoja viešojo administravimo subjektus viešojo administravimo veikloje elgtis sąžiningai. Sąžiningumo klausimas kyla, kai valstybės

<sup>43</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 1491 „Dėl Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinių tvarkos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002, Nr.95-4105.

<sup>44</sup> Ten pat.

<sup>45</sup> Usher J.A. Bendrieji Europos Bendrijos teisės principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001. P. 120-140.



tarnautojas suprasdamas savo ypating status visuomen je naudojasi jam suteikiamomis privilegijomis priimdamas diskrecinio pob džio sprendimus. Administracin selgsenos s žiningum šiuo atveju padeda pamatuoti teis tumo principas, kur taikant užtikrinama, jog priimami administraciniai sprendimai, taikomos teisin s priemon s bus pagr stos, motyvuotos, proporcingos siekiamam tikslui. Teis tumas yra gero administravimo garantas, sukuriantis pamat teisei ger administravim atsirasti. Nuoseklumo principo realizavim garantuoja reikalavimas, kad administravimo subjektai laikyt si nusistov jusios praktikos, nepažeist nustatytos proced rin s tvarkos, pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo 32 straipsnis nurodo, kad administracin sprendim pri musi institucija negali taikyti klaid ištaisymo proced ros toms teisin ms klaidoms, kuri ištaisymas reikšt pilie iui ar kitiems asmenims suteiktos ir pagal nustatyt tvark sigaliojusios teis sat mim ar suvaržym <sup>46</sup>. Vadinasi, jeigu viešojo administravimo institucija tokiu atveju pati imasi taisyti priimt administracin sprendim , ji pažeidžia nustatyt proced rin tvark . Kruopštumo principas, kuris reiškia pareig laiku atsakyti paklausimus bei laiku atlikti veiksmus<sup>47</sup>, teis s aktuose pasireiškia apibr žiant pareig atlikimo terminus, pavyzdžiui, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo 28 straipsnyje yra nustatyta, kad viešojo administravimo institucija pateikt asmens prašym privalo išnagrini ti per 30 dien , jeigu statymai nenustato kitaip<sup>48</sup>, Lietuvos Respublikos teis s gauti informacij iš valstyb s ir savivaldybi institucij ir staig statymo 14 straipsnis nustato, jog informacija pareišk jui turi b ti pateikiama ne v liau kaip per 20 darbo dien nuo prašymo gavimo staigoje dienos<sup>49</sup>. Viešojo administravimo subjekto pareiga teikti aiški ir išsami informacij tvirtinta Lietuvos Respublikos teis s gauti informacij iš valstyb s ir savivaldybi institucij ir staig statymo 11 straipsnio 1 dalyje<sup>50</sup>. Informavimo principas yra tvirtintas Valstyb s tarnautoj veiklos etikos taisykli , patvirtint Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002-06-24 nutarimu Nr.968, 9.6 punkte, kuriame nurodoma, kad valstyb s tarnautojas privalo „suteikti žmon ms informacij apie j teises, pareigas, galimybes ir galimus padarinius <...>“<sup>51</sup>. Pareiga atlyginti d l valstyb s tarnautoj neteis t veism (neveikimo) atsiradusi materialin ir (ar) moralin žal tvirtinta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250, 6.271 ir 6.272 straipsniuose<sup>52</sup>.

Viešojo administravimo kokyb s užtikrinimui ir asmen aptarnavimo viešojo administravimo institucijose gerinimui žengtas labai svarbus žingsnis – „vieno langelio” principo tvirtinimas naujoje Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo redakcijoje. statymo 3 straipsnyje pateikiama šio principo samprata: „šis principas reiškia, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas ar

<sup>46</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas // Valstyb s žinios, 1999, Nr.60-1945.

<sup>47</sup> Usher J.A.Bendrieji Europos Bendrijos teis s principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001. P. 129.

<sup>48</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas // Valstyb s žinios, 1999, Nr.60-1945.

<sup>49</sup> Lietuvos Respublikos teis s gauti informacij iš valstyb s ir savivaldybi institucij ir staig statymas // Valstyb s žinios, 2000, Nr.10-236; 2005, Nr.139-5008.

<sup>50</sup> Ten pat.

<sup>51</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002 m. birželio 24 d. nutarimas Nr. 968 „D l Valstyb s tarnautoj veiklos etikos taisykli patvirtinimo”//Valstyb s žinios. 2002, Nr. 65-2656.

<sup>52</sup> Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstyb s žinios, 2000, Nr.74-2262; Nr.77; Nr.80; Nr.82.

pranešimas priimamas ir atsakymas juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašym , skund ar pranešim nagrin ja ir informacij iš savo administracijos padalini , pavaldži subjekt , prireikus – ir iš kit viešojo administravimo subjekt gauna pats prašym , skund ar pranešim nagrin jantis ir administracin sprendim priimantis viešojo administravimo subjektas, ne pareigodamas tai atlikti prašym , skund ar pranešim padavus asmen <sup>53</sup>. Diegiant š princip ypatingai svarbu, kad asmeniui kreipusis viešojo administravimo institucij ir pateikus prašym , skund ar pranešim , prašym , skund ar pranešim nagrin janti institucija, naudodamasi valstyb s registrais, duomen bankais, kompiuterin s paieškos sistemomis, pati susirinks reikalingus papildomus ir prašymo pagr stum rodan ius dokumentus ir priims asmens l kes ius pateisinant sprendim , taigi prašantys pareišk jai nebus siuntin jami iš vienos staigos kit , jiems nebereiks r pintis viešojo administravimo proced r eiga, nes tai atliks valstyb s informacin s sistemos.

Galima sakyti, pirmoji viešojo administravimo institucija musi kreipti savo veinkl min to principo linkme yra Vilniaus miesto savivaldyb . Aišku, „vieno langelio” principo esm Vilniaus miesto savivaldyb je iki galo ne gyvendinta, nes vis dar reikalaujama iš prašym ar skund pateikusio asmens pateikti ir reikaling administraciniam sprendimui priimti informacij , tod l ir pat princip šiuo atveju tikslingiau pavadinti „vieno kontakto” principu. Pagrindin s priežastys, trukdan ios „vieno langelio“ princip diegti visose viešojo administravimo institucijose, susijusios su finansini l š tr kumu bei informacin i technologij diegimu, lemian iu neefektyv tarpinstitucin bendradarbiavim ir organizacinius tr kumus. Siekiant spr sti ši problem su Lietuvos Respublikos Vyriausyb s palaiminimu Informacin s visuomen spl tros komitete kit met planuojama sukurti skyri , kuris tapt valstybiniu duomen valdymo centru. „Vieno langelio“ principui gyvendinti reikia papildom etat , patalp , rangos. Seimo prašoma šiems tikslams skirti papildom l š , investicijas žadama padengti iš Europos S jungos pinig <sup>54</sup>.

Administracijos ir jos sprendim artinimui prie pilie i decentralizuojama ir dekoncentruojama valstyb s vykdomoji valdžia laikantis subsidiarumo principo. Naujojoje Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo redakcijoje nurodoma, kad viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi subsidiarumo principu, kuris „reiškia, kad viešojo administravimo subjekt sprendimai turi b ti priimami ir gyvendinami tuo viešojo administravimo sistemos lygiu, kuriuo jie efektyviausi“<sup>55</sup>. Svarbu, kad administraciniai sprendimai d l kasdieni priva i reikal b t priimami savivaldyb se ir apskrityse, kad ministerijos neadministruot nei turto, nei turtini strukt r , nei konkre i dalyk , kurie kasdien reikalingi žmon ms. Tam reikalui Lietuvos Respublikos Vyriausyb 2003 metais patvirtino „Kai kuri centrini valdymo institucij vykdom funkcij decentralizavimo ir dekoncentravimo koncepcij “,

<sup>53</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo pakeitimo statymas // Valstyb s žinios, 2006, Nr.77-2975.

<sup>54</sup> <http://www.delfi.lt/archive/article.php?id=10895097>; prisijungimo laikas: 2006-10-09.

<sup>55</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo pakeitimo statymas // Valstyb s žinios, 2006, Nr.77-2975

kurios pirmo etapo gyvendinimo metu buvo atlikti šie pertvarkymai: apskričių viršininkams perduotos kai kuri bibliotek steigimo funkcijos, perskirstyta dalis valstybinių funkcijų visuomenės ir asmens sveikatos priežiūros srityje, savivaldyboms perduotos kai kurios funkcijos žemtvarkos srityje<sup>56</sup>.

Kyla pagrindinis klausimas, ar reikalinga Viešojo administravimo statyme tvirtinti gero administravimo principą, kuris garantuotų asmens teisių gerą administravimą užtikrinimą. Viešojo administravimo veiklos principų analizė leidžia daryti išvadą, kad gero administravimo principo turinys atsiskleidžia per kitus teisių aktuose tvirtintus viešojo administravimo principus: statymo viršenybą, objektyvumą, proporcingumą, nepiktnaudžiavimo valdžią, o nuo 2007-01-01 sigaliosianioje Viešojo administravimo statymo redakcijoje – ir subsidiarumą, “vieno langelio”. Gero administravimo kaip principo tvirtinimas tik dubliuotų jau egzistuojančius principus.

Teisių gerą administravimą gyvendinimui užtikrinti statymu reglamentuota administracinė procedūra, kurios nuostatos privalomos visoms viešojo administravimo institucijoms. Teisių gerą administravimą užtikrina šie teisių tvirtinimai: teisė būti išklaustyti, teisė teikti paaiškinimus ir rodymus, teisė susipažinti su turimais dokumentais ir kita surinkta informacija, teisė turėti vertę, dalyvauti tikrinant faktinius duomenis vietoje, pareikšti nušalinimą administracinę procedūrą vykdaniam pareigūnui, gauti motyvuotą administracinį sprendimą, statymu nustatyta tvarka apskirti priimtą administracinį sprendimą arba apskirti administracinę procedūrą vykdžiusio pareigūno veiksmus, jeigu juose yra piktnaudžiavimo ar biurokratizmo požymi<sup>57</sup>. Naujoje Lietuvos Respublikos viešojo administravimo redakcijoje šios asmens teisių pateikiamos viename 20 straipsnyje<sup>58</sup>, todėl asmeniui, dėl kurio skundo yra inicijuota administracinė procedūra, jo teisių bus aiškiau ir konkrečiau, naudodamasis jomis jis gali reikalauti administracinę procedūrą vykdančio pareigūno užtikrinti jo teisių gerą administravimą.

Viešojo administravimo subjekto veiklos skaidrumas ir viešumas, tuo pačiu ir asmens teisių gerą administravimą užtikrina ir kitos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo nuostatos: individualus administracinis aktas turi būti pagrindas nustatytai faktai ir teisių aktų normomis, sprendime turi būti aiškiai suformuluotos nustatytos arba suteikiamos teisių ir pareigos bei nurodyta sprendimo apskundimo tvarka, sprendimas turi būti pasirašytas į priėmusios institucijos vadovo, jo pavaduotojo ar galioto asmens ir patvirtintas institucijos antspaudu<sup>59</sup>; numatytos prievolės institucijoms supažindinti interesantus su administravimo dokumentais ir turima informacija apie savo srities veiklą<sup>60</sup>.

<sup>56</sup> Viešasis administravimas Lietuvoje 2005 metų apžvalga. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija, 2006. P.17-18

<sup>57</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr.60-1945.

<sup>58</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo pakeitimo statymas // Valstybės žinios, 2006, Nr.77-2975.

<sup>59</sup> Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr.60-1945.

<sup>60</sup> Ten pat.

Ar asmen aptarnavimo procedūra atitinka gero administravimo standartus, ar jos metu užtikrinamas teisės geru administravimu gyvendinimas, atskleidžia atliktos apklausos rezultatai (žr. darbo 5 skyrius, priedai Nr.1-11).

### 3.2. Elektroninis valdžios diegimas

Teisė greitai administraciniu ar viešosios paslaugos gavimu užtikrina elektroninio valdžios diegimas viešojo administravimo srityje.

„Vienas svarbiausių šiuolaikinių valstybės sužadavimų – sukurti vyriausybę, kuri dirbtų geriau ir kainuotų mažiau, o jos veikla būtų nukreipta šalies gyventojų reikmėms ir gerovė“<sup>61</sup>. Informacinis visuomenės plėtros suteikia galimybes modernizuoti valstybės ir savivaldybių institucijų ir staig darbą, patį viešojo administravimo procesą, kad jis veiktų efektyviai, greitai ir kokybiškai ir būtų atviras piliečiams ir kitiems asmenims. Orientuojamasi tai, kad būtų sujungtos informacijos ir komunikacijos technologijų galimybes su perspektyviais valstybės valdymo sprendimais.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002-12-31 nutarimu Nr.2115 patvirtino Elektroninio valdžios koncepciją, kurioje išskelbtas tikslas „didinti Lietuvos Respublikos vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškumą ir efektyvumą teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes“<sup>62</sup>. Elektroninio valdžios diegimas suteikia asmenims realias galimybes nevaržomai gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų bei staig informaciją, teikti pasiūlymus dėl viešojo administravimo tobulinimo, kritikuoti bei dalyvauti priimančiuose sprendimuose. Paslaugų teikimas elektroniniais kanalais suteikia galimybes geriau aptarnauti gyventojus, gyventojai tvarkydami savo reikalus viešojo administravimo institucijose gali sutaupyti laiko ir kitas naudas, kadangi nebereikia gaišti laiko eilėse ir apskritai vyksti institucijose. Internetas suteikia galimybes gauti viešojo administravimo institucijos teikiamas paslaugas asmeniui patogiu laiku ir patogioje vietoje 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. Tokiu būdu elektroninio valdžios diegimas viešojo administravimo sistemoje padeda gyvendinti gero administravimo standartus, užtikrina „vieno langelio“ principo, kuris remiasi visų viešojo administravimo paslaugų integracija, gyvendinimu, ir tuo pačiu realizuoja asmenų teisę geru administravimu. Kas konkrečiai daroma šioje srityje?

Kuriamos viešųjų interneto centrų infrastruktūros, didinama vartotojų kompetencija, jų kompiuterinis raštingumas.

Elektroninio valdžios koncepcijoje numatyta, kad paslaugos internetu bus perkeliamos laipsniškai nuo informacinio pobūdžio paslaugų iki visiško interaktyvumo, ir išskirti keturi lygiai.

<sup>61</sup> Viešasis administravimas Lietuvoje 2005 metų apžvalga. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija, 2006. P.26.

<sup>62</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 D 1 Elektroninio valdžios koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003, Nr.2-54.

Nustatyta, kad pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu. Antrasis lygis – dalinė transakcija, kuri reiškia, kad institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildę ir išspausdinę vartotojas gali jomis naudotis (pavyzdžiui pateikti institucijai duomenis). Trečiasis lygis – dalinis interaktyvumas. Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus, ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako šį paklausimą. Toliau viešoji paslauga (pavyzdžiui, pažyma) pristatoma neelektronine forma. Ketvirtas lygis – visiškas interaktyvumas, tai yra baigtas elektroninės valdžios projektas, kai vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausas ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą<sup>63</sup>. Elektroninės valdžios koncepcijoje numatyta, kad iki 2005 metų visos viešosios paslaugos, kurias administruoja institucijos, iki trečiojo lygio turės būti perkeltos internetu ar teikiamos kitais nuotoliniais būdais<sup>64</sup>. Žvelgiant iš 2006 metų pozicijos, galima teigti, kad šis tikslas didžiąja dalimi yra pasiektas.

Elektroninės valdžios diegimui sudarytos reikiamos sąlygos. Viešosios elektroninės paslaugos paprastai teikiamos institucijų interneto svetainėse. „Siekdama standartizuoti valstybės institucijų interneto svetaines, užtikrinti jų funkcionalumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes ir pan., 2003 metų pradžioje Vyriausybė patvirtino Bendruosius reikalavimus valstybės institucijų interneto svetainėms“<sup>65</sup>. Lietuvoje gyvendintas investicijų projektas, skirtas sukurti interneto portalą „Valdžios elektroniniai vartai“: sukurta taikomoji programinė ranga bei sigyta techninė ranga, parengtas paslaugų nuorodų katalogas ir jo tvarkymo priemonės, sistemos administravimo priemonės ir dokumentai, užregistruoti oficialūs interneto vardai (www.govonline.lt, www.evaldžia.lt, www.epaslaugos.lt). Elektroninės valdžios portale saugomas ir kaupiamas sąrašas nuorodų viešojo administravimo institucijų svetainėse, kuriose yra paskelbtos elektroninės viešosios paslaugos ar tam tikra vartotojams aktuali informacija. 2004 metais vykdytas projektas „Portalo funkcinių ir techninių infrastruktūrų bei paslaugų plėtra“, ir paslauga „Pranešimas apie gyvenamosios vietos keitimą“ bei su ja susijusios kitos kelios paslaugos buvo perkeltos internetu. Parengta ir išbandyta programinė ranga užtikrina vartotojo duomenų pateikimą Migracijos departamento ir Gyventojų registro informacinės sistemos bei duomenų peržiūrą Nekilnojamojo turto registre. Informacinis visuomenės plėtros komitetas vykdo investicijų projektą „Valstybės informacinės sistemų tarpusavio susiejimas“, kuriuo siekiama sukurti bendrą informacijos apsikeitimo tarp valstybės institucijų technologines priemones, galinčias vykdyti efektyviąsias veiklas tarp valstybės registrų, integruotai tvarkyti valstybės informacinius išteklius, sudaryti galimybes diegti interaktyvias elektrones viešąsias paslaugas „vieno langelio“ principu. Komitetas yra parengęs projektą „Viešojo administravimo institucijų interoperabilumo – sistemų sąveikos gebos

<sup>63</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 D 1 Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003, Nr.2-54.

<sup>64</sup> Ten pat.

<sup>65</sup> Viešasis administravimas Lietuvoje 2005 metų apžvalga. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija, 2006. P.27.

sukrimas“. Šiuo projektu siekiama sudaryti slygas institucij informacini sistem ir registr interoperabilumui, realizuoti vieš j paslaug teikim „vieno langelio“ principu, užtikrinti skning ir efektyv elektronini vieš j paslaug pl tojim taikant standartizuotus sprendimus, išvengti nekoordinuot ir besidubliuojan i darb organizuojant vieš j paslaug teikim <sup>66</sup>.

Kad vieš sias paslaugas b t galima teikti treiuoju ir ketvirtuoju lygiais teisintas dokument keitimasis elektroniniu b du. Ir Pilie i ir kit asmen aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdin s tvarkos apraše (4, 20.1, 22 punktai), ir Lietuvos Respublikos teis s gauti informacij iš valstyb s ir savivaldybi institucij ir staig statyme (12 straipsnis) numatyta galimyb asmenims prašymus pateikti elektronine forma. Asmens identifikavimo problemai išspr sti priimtas Lietuvos Respublikos elektroninio parašo statymas<sup>67</sup>. Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002 m. balandžio 23 d. nutarimu Nr. 568 „D l elektroninio parašo prieži ros institucijos“<sup>68</sup> paskirta elektroninio parašo prieži ros institucija, nustatyti elektroninio parašo naudojimo reikalavimai. Siekiant užtikrinti informacin se duomen baz se kaupiam duomen patikimum ir saugum , vidaus reikal ministras 2003 m. liepos 16 d. sakymu Nr. 1V-272 patvirtino Tipinius duomen saugos nuostatus<sup>69</sup>. Valstyb s ir savivaldybi institucij bei staig informacini technologij saugapl tojama gyvendinant Elektronin s informacijos saugos valstyb s institucij informacin se sistemose valstybin strategij ir jos gyvendinimo priemoni plan , patvirtintus Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2006 m. birželio 19 d. nutarimu Nr. 601.<sup>70</sup>

Galima pateikti konkre ius diegiamos elektronin s valdžios pavyzdžius. Valstybin mokes i inspekcija suk r ir dieg elektroninio deklaravimo sistem . Tai pirmoji tokia sistema Lietuvoje, leidžianti mokes i mok tojui elektroniniu b du deklaruoti privalomus mok ti mokes ius. Elektroniniu b du deklaruoti yra patogiau, nes tokia mokestin proced ra yra paprastesn , j galima atlikti norimoje vietoje ir bet kuriuo laiku. Ji leidžia taupyti mokes i mok toj ir tuo pa iu ir mokes i inspekcijos darbuotoj darbo ir finansinius išteklius bei gerokai sumažina atsitiktini klaid tikimyb , kadangi elektroninio deklaravimo sistema patikrina deklaracijas ir apie nustatytas klaidas pateikia informacinius pranešimus – taip užtikrinamas gr žtamasis ryšys su mokes i mok tojais. Valstybin mokes i inspekcija mokes i mok toj aptarnavimo srityje plaiai naudojasi ir kitomis informacini technologij teikiamomis galimyb mis. Daug aktualios ir naudingos mokes i mok tojams informacijos skelbiama Valstybin s mokes i inspekcijos interneto svetain je [www.vmi.lt](http://www.vmi.lt). Svetain je skelbiam informacij ,

<sup>66</sup> Viešasis administravimas Lietuvoje 2005 met apžvalga. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucij asociacija, 2006. P.27.

<sup>67</sup> Lietuvos Respublikos elektroninio parašo statymas // Valstyb s žinios, 2000, Nr.61-1827.

<sup>68</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002 m. balandžio 23 d. nutarimas Nr. 568 „D l elektroninio parašo prieži ros institucijos“ // Valstyb s žinios, 2002, Nr.43-1634.

<sup>69</sup> Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministro 2003 m. liepos 16 d. 1V-272 „D l Tipini duomen saugos nuostat patvirtinimo“ // Valstyb s žinios, Nr.76-3511.

<sup>70</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2006 m. birželio 19 d. nutarimas Nr. 601 „D l Elektronin s informacijos saugos valstyb s institucij informacin se sistemose valstybin s strategijos iki 2008 met ir jos gyvendinimo priemoni plano patvirtinimo“ // Valstyb s žinios, 2006, Nr.70-2575.

parengtus mokesi komentarus bei paaiškinimus mokesi moktojai gali nemokamai prenumeruoti ir gauti elektroniniu paštu per specializuotas svetaines aplikacijas elektroniniu būdu užsakyti pažymas, pateikti vairius prašymus ir paklausimus, registruotis rengiamus seminarus, nuo 2005 metų birželio mėnesio mokesi moktojai gali elektroniniu būdu pateikti prašymus užsiregistruoti kaip PVM moktojai<sup>71</sup>.

Informacinis visuomenės plėtros komitetas paskelbė, kad nuo 2008 metų kreiptis dėl socialinių paslaugų, statybos leidimų, tvarkyti moni registravimo dokumentus, deklaruoti gyvenamąjį vietą bus galima neišeinant iš namų. Tereiks užpildyti nustatytą formą internete ir bus galima gauti paslaugas internetu<sup>72</sup>.

Elektroninis valdžios diegimas viešajame administravime gerina asmenų aptarnavimą, teikiamas paslaugas teikimą, kadangi plačiau taikant informacinės technologijas, gerėja ryšiai tarp institucijų. Tai sudaro sąlygas greitai ir efektyviai keisti reikiama informacija, dėl to ir visuomenė geriau informuojama apie jiems rūpimus klausimus. Rodos sudarytos visos teisinės sąlygos informacinių technologijų taikymui ir elektroninis valdžios plėtrai, tačiau šiuos procesus šiuo metu stabdo finansiniai išstoka, nepakankama valstybės tarnautojų kompetencija, o taip pat ir pačių paslaugų vartotojų kompiuterinis raštingumas (kalbant apie senesnę kartos visuomenės narius).

### **3.3. Asmens teisė dalyvauti valdžios institucijoms priimant sprendimus**

Galimybė asmeniui dalyvauti priimant administracinius sprendimus yra viena iš teisiškai gerai administravimą garantuojančių. Neabejojama, kad tai, ko reikia asmeniui, geriausiai žino pats asmuo. Sudarius sąlygas piliečiui ar kitam asmeniui pateikti savo nuomonę, kritiką, pasiūlymus ir panašiai, viešojo administravimo institucija geriau supranta asmens poreikius ir bus pasirengusi suteikti kvalifikuotą paslaugą. Asmens dalyvavimas valstybės ir savivaldybių institucijoms priimant sprendimus skatina ir patvirtina asmens atsakomybę už savo teisių realizavimą. Taigi, žmogaus ir viešojo administravimo institucijos bendradarbiavimas naudingas abiem pusėms: asmens dalyvavimas priimant sprendimus padeda valdžios institucijoms nustatyti jo poreikius ir interesus, gauti jo pritarimą ir palaikymą, o asmeniui dalyvavimo šiame procese dėl priimtų sprendimų tampa labiau suprantamais ir priimtinais. Šitaip garantuojamas priimtų administracinių sprendimų legitimumas. Be to, asmens dalyvavimas šiame procese skatina administracinių sprendimų priimančio valstybės pareigūno atsakingumą, veiklos skaidrumą, viešumą, priimto sprendimo efektyvų įgyvendinimą, tuo pat metu užkertant kelią valstybės pareigūno savivalei. Neabejojama, kad patys efektyviausi administraciniai sprendimai esti tuomet, kai sprendimų pateikia pats asmuo, o valdžios institucija tik padeda jį realiai įgyvendinti. Taip derinant

<sup>71</sup> Viešasis administravimas Lietuvoje 2005 metų apžvalga. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija, 2006. P.36-37.

<sup>72</sup> <http://www.delfi.lt/archive/print.php?id=10865404>; prisijungimo laikas: 2006-10-05.

interesus taupomos laiko ir materialin s s naudos, sumaž ja nesutarim ir tuo pa iu gin tikimyb ateityje, o tuo garantuojamas teisin s santyki stabilumas. Visa tai rodo esant ger administravim ir žmogaus teis s ger administravim gyvendinimo užtikrinim .

Egzistuojanti teisin baz užtikrina galimybes asmeniui dalyvauti priimant administracinius sprendimus. Tai vis pirma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas bei Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002-09-25 nutarimu Nr. 1491 patvirtintas Pilie i ir kit asmen aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdin s tvarkos aprašas. Pamin ti teis s aktai užtikrina asmens teis viešojo administravimo institucijai pateikti skund d l jo teis i arteis t interes pažeidimo arba prašym , prašant priimti individual administracin akt , išd stant nor , pageidavim , nuostat tam tikru klausimu, pranešant apie institucijos veiklos tr kumus, valstyb s tarnautoj ar darbuotoj piktnaudžiavim ar neteis tus veiksmus, pateikiant pasi lymus k nors pagerinti viešojo administravimo, paslaug teikimo ar kitose srityse, atkreipiant d mes tam tikr pad t ir si lant k nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, nustato toki skund ir prašym nagrin jimo tvark , sprendim d liš nagrin t skund ir prašym forminim , apskundimo galimyb <sup>73</sup>. Tai tiesioginis, aktyvus asmens dalyvavimas rengiant ir gyvendinant sprendimus, daran ius tak jo gyvenimo kokybei, veiklai, ir taip prisidedan ius prie viešojo administravimo tobulinimo, diegiant jame gero administravimo standartus.

Praktikoje asmens dalyvavimas priimant sprendimus gali pasireikšti vairiomis formomis: pilie i skund , prašym , pranešim nagrin jimas, susitikimai su pilieiais ir pan. Taciau pastebimas atotr kis tarp dalyvavimo priimant sprendimus teorini postulat ir j gyvendinimo bei pritaikymo praktikoje. Asmens dalyvavim priimant sprendimus lemia valstyb s ar savivaldybi institucij poži ris visuomen s interesus, institucij pareig n noras ir sugeb jimas komunikuoti su pilieiais, skleisti informacij apie institucijos veikl ir spr stinas problemas, kvie iant diskutuoti. Asmens teis dalyvauti sprendim pri mimo procese labai priklauso nuo pa ios institucijos politikos, kiek ji pasirengusi gyvendinti konstitucin nuostat „tarnauti žmon ms“. Kita priežastis, stabdanti dalyvavimo sprendim pri mimo proces , susijusi su pa iu asmeniu: jis neužtikrintas s kme, nepasitiki institucija, stokoja informacijos ir pan. Tokias išvadas leidžia daryti atliktos apklausos rezultatai, kur dauguma respondent skeptiškai ži r jo galimyb dalyvauti viešojo administravimo subjektams priimant administracinius sprendimus, absoliuti dauguma respondent nurod , kad apie galimyb dalyvauti sprendžiant administracinio sprendimo projekt informuoti nebuvo. Dauguma apklaust j nežinojo, koki veiks m si institucijos, nagrin damos j klausim , arba neteik tam d mesio, absoliuti dauguma apklaust j nurod , kad jie nebuvo informuoti apie galimyb gauti paslaug internetu (žr. darbo 5 skyrius, priedai Nr.1-11).

<sup>73</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002 m. rugs jo 25 d. nutarimas Nr. 1491 „D l Pilie i ir kit asmen aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdin s tvarkos patvirtinimo“ // Valstyb s žinios, 2002, Nr.95-4105.



Šiai problemai spręsti itin reikšmingas visuomenės teisinis švietimas. Žmogaus teisių gyvendinti ne manoma, jeigu asmuo aktyviai nedalyvauja kaip administracinis teisinis santykių subjektas. Tik teisiškai išprusęs ir gaunantis kompetentingą teisinę pagalbą asmuo gali veiksmingai ir efektyviai gyvendinti teisių gerą administravimą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. gruodžio 29 d. nutarimu Nr.1675 patvirtino Visuomenės teisinio švietimo programą<sup>74</sup>. Programos 3 punktas skelbia, kad šios programos tikslas – pagerinti teisinės informacijos prieinamumą visuomenei, sukurti ilgalaikį teisinį sąmoningumą ugdyimo pagrindą, ugdyti savarankiškai mąstant Lietuvos Respublikos gyventojus, sugebant savarankiškai pasinaudoti savo teisėmis ir vykdyti savo pareigas, o 14 punkte keliami tokie uždaviniai: sukurti teisinio švietimo sistemą, rėmiant visuomenės teisiniu ugdyimu, užtikrinti visuomenės teisinį informavimą ir konsultavimą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr.920 patvirtino Visuomenės teisinio švietimo programos gyvendinimo priemones<sup>75</sup>. Todėl būtina vykdyti nuoseklų visuomenės teisinį švietimą, taip pat labai svarbu skatinti informacinės visuomenės plėtros procesą (organizuoti mokymus, kad asmenys išmoktų naudotis ryšių ir informacijos technologijomis teikiamais pranašumais), ir galėtis kovingai gyvendinti teisių teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimančias sprendimus.

---

<sup>74</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. gruodžio 29 d. nutarimas Nr.1675 „Dėl visuomenės teisinio švietimo programos patvirtinimo“//Valstybės žinios, 2004, Nr.188-7015.

<sup>75</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr.920 „Dėl visuomenės teisinio švietimo programos gyvendinimo priemonių patvirtinimo“//Valstybės žinios, 2005, Nr.103-3819.

#### 4. Valstyb tarnautoj vaidmuo užtikrinant asmen teises ger administravim

Geras administravimas yra modernios visuomen s ir valstyb s gyvavimo pagrindas. Siekti gero administravimo yra valstyb s tarnautojo pareiga.

Viešojo administravimo institucij tarnautojams suteikiami galiojimai spr sti klausimus, takojan ius asmen teises ir pareigas, tuo pa iu jiems keliamas reikalavimas pad ti žmon ms gyvendinti j teises ir laisves. Valstyb s tarnautoj sugeb jimas atstovauti visuomen s interesams ir priimti administracinius sprendimus, atitinkan ius gero administravimo reikalavimus, lemia visuomen s nuomon apie pa i viešojo administravimo institucij ir gerina tarpusavio santykius, skatina bendradarbiavim . Nuo j veiklos ar neveikimo priklauso asmens teis s ger administravim realizavimo užtikrinimas. Valstyb s tarnautojams keliami griežti kvalifikaciniai reikalavimai, atrenkant valstyb s tarnyb atsižvelgiama ir asmenines charakteristikas. J veikl viešojo administravimo srityje reglamentuoja materialin s ir procesin s teis s normos, nubr žiamos etin s gair s, kuriomis jie turi vadovautis aptarnaudami asmenis teikiant jiems administracines ir vieš sias paslaugas. Tod l, rodos, netur t b ti joki kli i priimti tokius administracinius sprendimus, kurie atitikt asmens l kes ius, o suteikta paslauga b t kokybiška, asmens reikalus tvarkyti nešališkai, teisingai ir kiek manoma per trumpesn laik . Tai iau neretai girdime, kaip valstyb s tarnautojai yra kritikuojami, kad nesprenžia vieno ar kito klausimo, kad vilkina klausimo sprendim , ne sigilina esm , siuntin ja nuo vieno kabineto ar staigos kit , formaliai atsisako atlikti j kompetencijai priskirtus veiksmus. Ne visi pareig nai b na s žiningi ir geranoriški pilie i atžvilgiu. Tai gal t s lygoti pastaraisiais metais vykstantys spart s transformacijos procesai, nauj teisini santyki atsiradimas po stojimo Europos S jung , be to ir technologini priemoni diegimas didina visuomen s reikalavimus viešajam sektoriui. B tina pamin ti ir tai, kad valstyb s tarnautojams tr ksta žini , kvalifikacijos, jie nesp ja operatyviai reaguoti pasikeitusias situacijas. Prastas administravimas gali b ti susij s ir su teis s akt spragomis, kai atitinkamo teisinio santykio nereglamentuoja teis s normos, darbo kr vio problema, nuolatin s reformos, kadr kaita. D l ši priežas i pastebimos darbo organizavimo, silpno administravimo, darbuotoj kult ros spragos. Lietuvos naryst Europos S jungoje iškelia b tinyb formuoti valstyb s tarnyboje nauj organizacin elgsen , susijusi su administracini geb jim stiprinimu. T pasiekti gali pad ti valstyb s tarnautoj ir pareig n gero administravimo mokymai, s lyg sudarymas j kvalifikacijai kelti. Teisinis mechanizmas tam parengtas – valstyb s tarnautoj mokym reglamentuoja Lietuvos Respublikos valstyb s tarnybos statymas (45 ir 46 straipsni nuostatos)<sup>76</sup>; Lietuvos Respublikos Vyriausyb 2002 m. liepos 8 d. pri m nutarim Nr. 1073 „D l Valstyb s tarnautoj mokymo 2002-2006 met strategijos patvirtinimo“ ir nustat prioritetinius valstyb s tarnautoj mokymo tikslus: sudaryti s lygas gerinti valstyb s tarnautoj

<sup>76</sup> Lietuvos Respublikos valstyb s tarnybos statymas // Valstyb s žinios, 1999, Nr.66-2130; Nr.105; 2002, Nr.45-1708.

profesionalum, sukurti veiksming valstyb tarnyb; iki 2004 met parengti valstyb s tarnautojus dirbti naryst s Europos Sjungos s lygomis, ypa daug d mesio skirti administracini geb jim ugdymui<sup>77</sup>; Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministras 2002 liepos 11 d. pri m sakym Nr. 339 „D l Valstyb s tarnautoj mokymo program turinio reikalavim patvirtinimo“, kuris nustato bendruosius reikalavimus mokymo programoms<sup>78</sup>. Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministras 2002 m. liepos 11 d. pri m sakym Nr. 341 „D l valstyb s tarnautoj kvalifikacijos tobulinimo staig tvirtinimo taisykli patvirtinimo“, kuris apibr ž valstyb s tarnautoj kvalifikacijos tobulinimo staig tvirtinimo proced r<sup>79</sup>. Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministras 2005 m. geguž s 26 d. pri m sakym Nr. 1V-166 „D l Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministro 2002 m. liepos 11 d. sakymo Nr. 340 „D l valstyb s tarnautoj mokymo organizavimo tvarkos taisykli patvirtinimo“ pakeitimo“, nustatant mokymo program tvirtinimo ir mokymo organizavimo proced ras<sup>80</sup>. B lieka ši teis s akt nuostatas realizuoti praktikoje.

Atitinkamai svarbu d mes kreipti ir valstyb s tarnautoj elgesio reglamentavim . Šiuo metu valstyb s tarnautoj elges reglamentuoja valstyb s tarnautoj veiklos etikos principai ir valstyb s tarnautoj etikos taisykl s, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002 m. birželio 24 d. nutarimu Nr.968, ta iau sunku vertinti etikos taisykli nesilaikymo lyg . Kai kurios staigos turi specialius elgesio kodeksus, etiško elgesio standartus, ta iau jie specifiniai ir taikomi siauram tarnautoj ratui. Yra parengtas valstyb s tarnautoj elgesio kodekso projektas, kur pri mus b t nustatyti vieningi elgesio etikos principai visiems valstyb s tarnautojams, taip pat elgesio reikalavimai, atsakomyb už valstyb s tarnautojo veiklos etikos pažeidimus, valstyb s tarnautojo veiklos etikos reikalavim laikymosi kontrol ir prieži ra, aiškiai apibr žtos s vokos, nustatytas valstyb s tarnautoj elgesys ne tarnybos metu. Etikos kodeksas tapt priemone prieš korupcij , piktnaudžiavim tarnybine pad timi, kyšininkavim ir pan.<sup>81</sup>. Tod l labai svarbu kuo grei iau tok kodeks priimti.

Už netinkam pareig vykdym , pažeidžiant asmens teis ger administravim , valstyb s tarnautojai traukiami tarnybini n atsakomyb n. Valstyb s tarnybos departamento pateikiamais duomenimis, praeitais metais daugiau nei 300 valstyb s tarnautoj buvo skirtos tarnybini s nuobaudos. Savivaldyb s administracijose buvo inicijuota 186 valstyb s tarnautojam tarnybini nuobaud proced ros ir 79 j buvo paskirtos tarnybini s nuobaudos. Šie skai iai rodo, kad nesitaikstoma su abejingais savo pareigoms ir daran iais tarnybinius nusižengimus valstyb s tarnautojais. Dažniausiai tarnybini nuobaud

<sup>77</sup> Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 2002 m. liepos 8 d. nutarimas Nr. 1073 „D l Valstyb s tarnautoj mokymo 2002-2006 met strategijos patvirtinimo“ // Valstyb s žinios, 2002, Nr.71-2981.

<sup>78</sup> Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministro 2002 m. liepos 11 d. sakymas Nr. 339 „D l Valstyb s tarnautoj mokymo program turinio reikalavim patvirtinimo“ // Valstyb s žinios, 2002, Nr.77-3310; 2006, Nr.60-2144.

<sup>79</sup> Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministro 2002 m. liepos 11 d. sakymas Nr. 341 „D l valstyb s tarnautoj kvalifikacijos tobulinimo staig tvirtinimo tvarkos taisykli patvirtinimo“ // Valstyb s žinios, 2002, Nr. 77-3312.

<sup>80</sup> Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministro sakymas 2005 m. geguž s 26 d. Nr. 1V-166 „D l Lietuvos Respublikos vidaus reikal ministro 2002 m. liepos 11 d. sakymo Nr. 340 „D l Valstyb s tarnautoj mokymo organizavimo tvarkos taisykli patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstyb s žinios, 2005, Nr.69-2487.

<sup>81</sup> <http://www.vtd.lt/popup.php?ru=bS9t...>; prisijungimo laikas: 2006-11-14.

skyrimo inicijavimo procedūros buvo pradėtos ir tarnybinės nuobaudos buvo skiriamos už pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas neatlikimą arba netinkamą vykdymą, už ne laiku atliktas pavestas užduotis, už tarnybinį nusižengimą, pasireiškiant netinkamu valstybės tarnautojo elgesiu, diskredituojančiu valstybės tarnybą, už klaidingą, neteisingą duomenų pateikimą, už viešą ir privačią interesų derinimą valstybinėje tarnyboje statymo reikalavimų pažeidimus ir t.t.<sup>82</sup>.

3 ir 4 skyriuose pateikta analizė leidžia daryti išvadą, kad teisinger administravimui užtikrinti padeda, visų pirma, aiškūs tikslai „tarnauti žmonėms“ nustatymas, o antra, šiam tikslui pasiekti teisiniai ir instituciniai mechanizmai sukurti. Kaip priemonės tam pasiekti galima vardinti viešojo administravimo principų nustatymą, jį laikymąsi, elektroninės valdžios diegimą viešojo administravimo srityje, pačių asmenų aktyvumą dalyvaujant priimančioms teisėms ir pareigoms takojančių sprendimų skatinimą, profesionalaus valstybės tarnautojų korpuso suformavimą.

---

<sup>82</sup> <http://www.vtd.lt/popup.php?ru=bS9t...>; prisijungimo laikas: 2006-11-14.

## 5. Teisės geramam administravimui gyvendinimo realijos

Siekiant nustatyti gyventojų nuomonę apie tai, kaip viešojo administravimo institucijos bei staigos vykdo Konstituciniame prievolėse tarnauti žmonėms bei praktiškai savo veikloje gyvendina gero administravimo principus buvo atlikta gyventojų apklausa. Buvo apklausti piliečiai dažniau ar rečiau užsukantys minėtoms institucijoms tvarkyti reikalus.

Apklausiai pasirinkti pilnamečiai vairi visuomenės sluoksniams, vairias pareigas einantys respondentai. Dalis anketų pateikta užpildyti ranka tiesioginio pokalbio su respondentu metu, dalis – apklausta internetu pasiuntus anketą vairi valstybės ir savivaldybių institucijoms ir staig valstybės tarnautojams elektroninio pašto dėžutės.

Informacija apie gero administravimo principų gyvendinimą buvo renkama atsižvelgiant teisės geramam administravimui gyvendinimo sritis: asmenų aptarnavimą, naudojimąsi elektroninėmis valdžios paslaugomis, teisės dalyvauti valdžios institucijoms priimančius sprendimus realizavimą, valstybės tarnautojų, tiesiogiai dirbančių su asmenų prašymais ar skundais, veiklos vertinimą.

Siekiant surinkti informaciją apie gyventojų požiūrį aptarnavimo kokybę, respondentai buvo prašomi pateikti nuomonę apie valstybės ar savivaldybių institucijų darbo organizavimą (ar patogu nustatytas priėmimo laikas, ar tenka ilgai laukti priėmimo, ar mandagiai ir kvalifikuotai interesantai yra aptarnaujami, t. y. ar suteikta reikalinga informacija ar nurodyta kompetentinga valstybės ar savivaldybės institucija, jei buvo kreiptasi ne tuo adresu). Akcentuojant prašymo ar skundo nagrinėjimo rezultatus ir procedūrinius šio nagrinėjimo aspektus, respondentui buvo klausiama, ar jį pateikti prašymai/skundai buvo nagrinėjami per jį nuomone protingą terminą, ar klausimas buvo išspręstas kvalifikuotai, ar interesantai buvo informuojami, kokių veiksmų imta institucija, nagrinėjama jiems rūpimų klausimų, ar interesantas buvo informuotas apie institucijos priimto sprendimo apskundimo galimybes bei teisės akto nustatytą apskundimo tvarką. Be to, respondentai buvo klausiami, kokią iš anketoje išvardintą instituciją (aukštesnį pagal pavaldumą, ikiteisminio nagrinėjimo, Seimo kontrolierių staigą ar administracinę teismą), kompetentingą nagrinėti apskundžius institucijų veiksmus ar sprendimus, kreiptis. Apklaustieji buvo prašomi pateikti nuomonę apie valstybės ar savivaldybės institucijų ir staig veiklos kokybę ir pokyčius. Siekiant vertinti gyventojų aktyvumą dalyvaujant administraciniams sprendimams priėmimo metu, respondentui buvo klausiama ar iš viso verta teikti savo pasiūlymus dėl institucijų darbo ir jo rengiamam administraciniam sprendimui projektui, ar yra tekę susidurti su informacija apie valstybės ar savivaldybių institucijų rengiamus sprendimo projektus ir kokiais būdais ta informacija buvo pateikta. Taip pat buvo klausiama apie galimybes gauti valstybės ar savivaldybių institucijų teikiamas paslaugas informaciniomis technologijomis pagalba, pirmiausia internetu.

Iš viso gautos 43 užpildytos anketos. Apklauso rezultatai pateikiami 2 priede.

Apibendrinant gautus anketiniais apklauso rezultatus, išskirtini šie svarbiausi aspektai:

- santykinai daug respondent nurod ,kad nepatogus nustatytas valstyb s ar savivaldybi institucij darbo laikas priimant pilie i prašymus ar skundus. Taip pat gana ilgai reikia laukti pri mimo. Pasteb tina tai, kad pirmiausia su nepatogiu pri mimo laiku susiduria interesantai, kurie patys dirba valstyb s ar savivaldybi institucijose ar staigose;

- didel dalis respondent mano, kad j klausimai buvo sprendžiami per ilgai;

- daugelis apklaust j yra patenkinti gautais atsakymais ir mano, kad j klausimas buvo išspr stas pakankamai kvalifikuotai;

- dauguma apklaust j nežinojo, koki veiks m si institucijos, nagrin damos j klausim , arba neteik tam d mesio;

- absoliu iai daugumai interesant nebuvo išsamiai išaiškinta institucij priimt sprendim apskundimo galimyb ir teis s aktais nustatyta apskundimo tvarka;

- dauguma respondent , nor dami apsk sti institucijos priimt sprendim , pirmiausiai kreipt si aukštesn pagal pavaldum institucij , maždaug ketvirtadalis sk st si teismui. Pasteb tina, kad n vienas iš apklaust j nenurod galimyb s kreiptis ikiteisminio nagrin jimo institucijas, t. y. administracini gin komisijas;

- santykinai daug atsakym rodo, kad valstyb s ir savivaldybi institucij ir staig veikla ger ja. Tik tina, kad tok rezultat l m atsakymai t interesant , kurie kreip si institucijas ir liko patenkinti atsakymais ir priešingai – tie, kurie liko nepatenkinti atsakymais nurod , kad institucij darbas blog ja;

- dauguma respondent skeptiškai ži ri galimybes dalyvauti viešojo administravimo subjektams priimant administracinius sprendimus, dažniausiai nurodomas informacijos apie rengiamus administracinius sprendimus stygius. Tik tina, kad toki nuomon , s lygoja tam tikras nusivylimas institucij veikla, santykiais su jomis, pilietinio aktyvumo stoka;

- absoliuti dauguma apklaust j nurod ,kad jiems neteikta informacija apie galimyb gauti paslaug internetu.

## 6. Teisės geramam administravimui įgyvendinimo kontrolės vaidmuo

Nors „valdymo institucijų ir staig darbų reglamentuojantys aktai, be joms suteiktą valdingą pobūdį galiojimą, nustato ir pareigą priimti piliečius, išklausti jų pareiškimus ir vertinti pasiūlymus, kaip reikėtų gerinti viešąjį valdymą ir teikti dėl to sprendimus“<sup>83</sup>, akivaizdu, kad siekiant užtikrinti teisės geramam administravimui realizavimą, reikalinga veiksminga tos teisės įgyvendinimo kontrolė. Teisinė bazė pakankamai detaliai reglamentuoja asmens teisės geramam administravimui, tačiau realizuojant šią teisę praktikoje neišvengiama jos pažeidimų. „Pastebėta, kad privatus asmenys dar mažiau žino savo teises administraciniuose santykiuose srityje, o viešojo administravimo subjektų veikloje vis dar pasitaiko nemažai biurokratijos, piktnaudžiavimo apraiškų“<sup>84</sup>. Siekiant, kad viešojo administravimo institucijų pareigūnai nepažeidintų asmenų teisių, būtina įgyvendinti kontrolę. Gero administravimo įgyvendinimo kontrolę pirmiausia atlieka žmonės, naudodamiesi Konstitucijos laiduojama teise kritikuoti valstybės staig darbų pareigūnų darbą, apskųsti jų sprendimus (Lietuvos Respublikos Konstitucijos 33 straipsnio 2 dalis). Tiesioginis informacijos šaltinis apie viešojo administravimo trūkumus ir teisių pažeidimus yra besikreipiantieji piliečiai skundai. Teisės geramam administravimui užtikrinimui, pažeistos teisės gynimui bei patirtos žalos atlyginimui instituciniu lygmeniu yra sukurti specialūs mechanizmai, kurie kartu atlieka ir prevencines funkcijas tos teisės pažeidimo srityje. Demokratinėje valstybėje pareigūnai turi būti suinteresuoti valdžios institucijų „tarnavimu žmonėms“, o ne atvirkščiai. Todėl netinkamo administravimo atvejais atskleidimui neturi būti priešinamasi, ir turi būti dedamos pastangos mokytis iš klaidų.

Galima išskirti tokius pagrindinius kontrolės būdus: vidinę kontrolę (institucijos viduje), parlamentinę kontrolę, t.y. ombudsmeno (Seimo kontrolieriaus) veiklą, ikiteisminę (kvaziteisminę) institucijų veiklą ir teisminę kontrolę, iš kurios svarbiausiomis laikytinos ombudsmeno ir teisminė kontrolė, darančios didžiausią taką viešojo administravimo institucijoms elgsenai užtikrinant geramam administravimui. Todėl šios institucijos vykdomos kontrolės analizei ir bus skiriamas didžiausias dėmesys. Galimybė pasirinkti asmens manymu labiausiai tinkamą jo atveju pažeistos teisės geramam administravimui gynimo būdą išplečia galimybes siekti teisingumo, stiprina demokratijos bei piliečių paslaugų kokybę.

### 6.1. Vidinė kontrolė

Vidinė administracinė kontrolė – administraciniai aktai peržiūrimi viešojo administravimo institucijos viduje.

<sup>83</sup> Andruškevičius A. Administracinės teisės principai ir normos. Vilnius: Teisinis informacijos centras, 2004. P.85.

<sup>84</sup> Viešasis administravimas ir privatus asmenys / mokslinis redaktorius V.Valančius. Vilnius: Justitia, 2004, P.6.

„Siekdamas gyvendinti konstitucinį nuostatą, jog visos valdžios staigos tarnauja žmonėms, Viešojo administravimo statymas numato palyginti detalias vidinį kontrolės procedūras“<sup>85</sup>. Viešojo administravimo statymo trejais skirsniais „Administracinės procedūros ir prievolių“ reglamentuoja asmens galimybę pateikti skundą aukštesniam administravimo subjektui dėl jo teisinių ir teisėtų interesų pažeidimo viešojo administravimo srityje bei nustato tokio skundo nagrinėjimo tvarką. Šioje tvarkoje tvirtinti tinkamo proceso principai: teisė būti išklaustomam, pateikti papildomą informaciją, susipažinti su surinkta informacija ir dokumentais, teisė nešališkas ir teisingas procesas, gauti motyvuotą sprendimą, teisė būti informuotam apie galimybę skųsti sprendimą statymu nustatyta tvarka, turėti atstovą ir kt. Šis kontrolės būdas svarbus praktiniu požiūriu. „Jis leidžia neteisminių būdu greitai, pigiai ar be išlaid išspręsti kilusius privačių asmenų ir viešojo administravimo subjektų ginčus“<sup>86</sup>. Taip pat paminėtina, kad administracijos vykdoma skundo nagrinėjimo procedūra pasižymi lankstumu bei neformalumu. Kaip rodo apklausos rezultatai, tai gana populiarus pažeistos teisės gerinimo būdas (žr. darbo 5 skyrius, priedai Nr.1-11). Tačiau dažnai girdimos ir kritinės pastabos tokiam kontrolės būdui, teigiama, jog šiuo atveju neužtikrinamas teisingumas, nepriklausomumas ir nešališkumas, kadangi skundą dėl teisės pažeidimo nagrinėja pagal pavaldumą aukštesniam ar ta pati institucija, kurios pareigos ir padarš teisės pažeidimą.

## 6.2. Ombudsmeno (Seimo kontrolierių) veikla

Ombudsmeno institucijos paskirtis, teisinis padidėjimas ir ombudsmeno galiojimai yra apibrėžti Europos Sąjungos Steigimo sutartyje. Sutarties 195 straipsnyje yra nustatyta, kad Europos Parlamentas skiria ombudsmeną, turintį galiojimus priimti kiekvieno Sąjungos piliečio arba kiekvieno valstybės narį gyvenančio ar savo registruotą buveiną turinčio fizinio arba juridinio asmens skundus dėl netinkamo administravimo atvejų Bendrijos institucijų ar staigų veikloje, išskyrus tuos, kurie priklauso Europos Teisingumo Teismo ir Pirmosios instancijos teismo teisminei kompetencijai. Šiame straipsnyje taip pat nurodyta, jog Ombudsmenas eidamas savo pareigas gali savo iniciatyva arba remdamasis skundu atlikti tyrimą, ir tais atvejais kai nustato netinkamo administravimo atvejų, šiuo reikalu kreipiasi atitinkamą instituciją, kuri per tris mėnesius turi informuoti jį apie savo požiūrį. Gavęs šią informaciją, Ombudsmenas siunčia pranešimą Europos Parlamentui ir atitinkamai institucijai, atitinkamai apie tyrimo išvadą informuoja skundą pateikęs asmuo. Nurodoma, kad ombudsmenas eidamas savo pareigas yra visiškai nepriklausomas<sup>87</sup>.

<sup>85</sup> Administracinė justicija Lietuvoje. Vertinimas/ parengė Daniel A. Bilak. Vilnius: Jungtini tautų vystymo programa, 2003.

<sup>86</sup> Viešasis administravimas ir privatus asmenys / mokslinis redaktorius V. Valančius. Vilnius: Justitia, 2004, P. 41.

<sup>87</sup> Europos Sąjunga. Steigimo dokumentai ir Sutartis dėl Konstitucijos Europai. Vilnius: Eugrimas. 2005, P.137-138.



Steigti toki institucij s lygojo praktin s realijos. Suprasta, kad teisin garantija kreiptis teism praktikoje n ra pakankamai efektyvi, nes tais atvejais, kai viešojo administravimo institucijos tarnautojas nepažeidžia statymo nustatyt nuostat ,asmuo, nesutinkantis su administravimo institucijos sprendimu, praktiškai neturi galimybės kreiptis teism su prašymu perži r ti administravimo subjekto veiksm pob d ir vertinti, ar jis tinkamai pasinaudojo diskrecine galia<sup>88</sup>. „Parlamentinio ombudsmeno institucija iš esm s yra grindžiama individo teisi gynybos id jomis ir poreikiu teisiškai priži r ti tuos, kuriems yra patik ta gyvendinti vieš j valdži “<sup>89</sup>.

Tai, kad ombudsmeno išvados yra tik rekomendacin s, nereiškia, jog ombudsmeno institucijos sprendimai turi silpnesn teisin gali . Ombudsmeno priimam sprendim rekomendacinis pob dis rodo, kad viena iš pagrindini jo užduo i yra ne nusižengusi viešojo administravimo institucij tarnautoj baudimas, bet netinkamo administravimo prevencija, netinkamo administravimo priežas i išaiškinimas ir efektyvi viešojo administravimo strategija, siekianti gyvendinti valdžios institucij tarnavimo žmogui princip <sup>90</sup>. Kaip pasteb jo Europos ombudsmeno institucijos Teis s departamento vadovas prof. Ian Harden, „ombudsmeno sprendimai n ra teisiškai privalomi ir tas faktas yra svarbiausias apibr žiant ombudsmeno veikl . Teisiškai neprivalomi sprendimai yra pranašumas, o ne tr kumas. Pilietis, kuris siekia teisiškai privalomo sprendimo d l sipareigojim arteisi , gali kreiptis teism . Ombudsmenas yra tikra alternatyva teismui b tent d l to, kad jo sprendimai n ra teisiškai privalomi“<sup>91</sup>.

Ombudsmeno institucij galime laikyti ne tik papildoma teisine garantija pilie i teisi užtikrinimui, ta iau ir geros administracin s praktikos viešajame administravime diegimo iniciatoriumi. Europos S jungos ombudsmenas Jacobas Sodermanas pabr ž , jog ombudsmenai turi daryti tak tobulinant vieš j administravim , gerinti pilie i ir administravimo institucij pareig n santykius, pateikti gero administravimo standartus<sup>92</sup>. Airijos ombudsmenas Kevinas Murphy, tirdamas skundus d l netinkamo administravimo, ieškodamas sprendim , leidžian i užkirsti keli pilie i teisi pažeidimui ir kartu tobulinti vieš j administravim , straipsnyje „Gero administravimo principai“ pateik svarbiausius principus, kuri viešojo administravimo pareig nai turi laikytis, vykdydami savo funkcijas bei naudodamiesi jiems suteiktomis galiomis, t. y. viešojo administravimo pareig nai privalo naudotis savo galiomis tik konkre iam tikslui, kuriam siekti jie tas galias yra gav ; savo galiomis naudotis objektyviai ir nešališkai; vengti neteisingos diskriminacijos bet koku pagrindu; užtikrinti, kad b t tinkamai gyvendinamas proporcingumo principas, pagal kur reikalaujama, jog naudojamos priemon s atitikt tiksl , kurio jomis siekiama; išvengti bet kokio perd to ar nepagr sto delsimo, ypa tais atvejais, kai

<sup>88</sup> Urmonas A., Pranevi ien B. Ombudsmeno instituto genez ir raidos perspektyvos// Jurisprudencija, 2002, t.24(16), P.92.

<sup>89</sup> Viešasis administravimas ir privatis asmenys / mokslinis redaktorius V.Valan ius. Vilnius: Justitia, 2004, P.48.

<sup>90</sup> Pranevi ien B. Ombudsmenas ir viešasis administravimas// Jurisprudencija. 2002, t.32(24), P.97.

<sup>91</sup> Ian Harden. Europos ombudsmeno vaidmuo ginant ir remiant Europos pilie i teises//<http://www.lrski.lt/index.php?p=126&l=LT&n=130>; prisijungimo laikas: 2006-08-30.

<sup>92</sup> The European Ombudsman Annual Report for 1999. –Strasbourg, 2000.

pilieiams gali atsirasti praktiniai kliūčiai gyvendinant savo teises arba teisėtus interesus; tais atvejais, kai viešojo administravimo pareigūnai naudojami diskrecinė galia, jie turi užtikrinti, kad diskrecinė galia būtų naudojama protingai, tinkamai, atsižvelgiant konkrečias aplinkybes ir kartu privalo išvengti perduto ir nepagrįsto faktinės diskrecijos suvaržymo<sup>93</sup>. Pasak D.J.Galligano, tiriant skundą, kai jis buvo priimtas naudojantis suteiktomis diskrecinėmis galiomis, būtina atkreipti dėmesį tai, ar: naudojimas diskrecinėmis galiomis buvo pagrįstas ir argumentuotas, o sprendimo pasirinkimo motyvacija pakankama, teisinga, nešališka; administracinio sprendimo priėmimo priežastys bei motyvai susiję su siekiamais tikslais, atitinka esamus principus bei taisykles, pagrindžiančias viešojo administravimo institucijai perduotą diskrecinę galią; priimtas sprendimas, sprendimo priėmimo procedūra atitinka bendrus moralinius reikalavimus<sup>94</sup>. Taigi nustatius netinkamą diskrecinės galios panaudojimą priimant sprendimą atvejais, ombudsmenas gali padėti asmeniui apginti tokio sprendimo priėmimą pažeistą jo teisėtą interesą, atlikęs tyrimą pateikti rekomendacinio pobūdžio sprendimą.

Būtina pabrėžti, kad ombudsmeno veikla nelieka nepastebėta. Siūlomo gero administravimo standartai bendradarbiaujant su valdžios institucijomis buvo tvirtinti teisės aktuose. Europos Sąjungos ombudsmenas parengė Gero administracinio elgesio kodeksą, kurį 2001 m. rugsėjo 6 d. patvirtino Europos Parlamentas priimdamas rezoliuciją. Buvo nurodyta, kad šiuo Gero administracinio elgesio kodeksu turi vadovautis Europos Sąjungos institucijos, staigos ir organai, jų administracija ir valdininkai bendraudami su visuomene<sup>95</sup>. Be to, Europos Parlamentas priėmė rezoliuciją, kurioje Europos ombudsmenas yra skatinamas taikyti Kodeksą tiriant netinkamą administravimo atvejus, kad tokiu būdu būtų gyvendinta visuomenės teisė tinkamam administravimui pagal Europos Sąjungos Pagrindinių teisių chartijos 41 straipsnį<sup>96</sup>.

Vadovaujantis Vakarų valstybių patirtimi Lietuvoje 1995 metais buvo kurta Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių (ombudsmenų) staiga. Ombudsmeno veiklai Lietuvoje sukurtas teisinis ir institucinis mechanizmas. Lietuvos Respublikos Konstitucijos 73 straipsnyje tvirtinta nuostata, kad „Pilieiai skundus dėl valstybės ir savivaldybių pareigūnų (išskyrus teisėjus) piktnaudžiavimo ar biurokratizmo tiria Seimo kontrolieriai“<sup>97</sup>. Seimo kontrolierių veiklos teisinius pagrindus ir galiojimus nustato Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statymas. Statymo 3 straipsnyje nurodyta, kad Seimo kontrolierių veiklos tikslas yra „ginti žmogaus teises geram administravimui, užtikrinant žmogaus teises ir laisves, prižiūrėti, ar valdžios staigos vykdo pareigą tinkamai tarnauti žmonėms“<sup>98</sup>.

<sup>93</sup> Pranevičienė B. Kvaziteismai administracijos kontrolės sistemoje. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, P.113-114.

<sup>94</sup> Galligan D.J. Discretionary Powers. Oxford: Clarendon Press, 1996. P.6.

<sup>95</sup> Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksas // [http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005\\_lt.pdf](http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005_lt.pdf).

<sup>96</sup> Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksas // [http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005\\_lt.pdf](http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005_lt.pdf).

<sup>97</sup> Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr.33-1014.

<sup>98</sup> Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statymas // Valstybės žinios, 1998, Nr.110-3024; 2004, Nr.170-6238.

Apžvelgus Seimo kontrolieriui statymo suteikiamas teises (19 straipsnis) žmogaus teisės geram administravimui užtikrinimo srityje galima sakyti, kad Seimo kontrolierių funkcijos susijusios su: 1) piliečių teisėmis nuo pareigūnų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo gynimu; 2) viešojo administravimo institucijų veiklos parlamentiniam kontrolės vykdymui; 3) netinkamo administravimo, lemiančio žmogaus teisėms ir teisėtą interesų pažeidimus, priežasčių išaiškinimu; 4) siūlymų tobulinti viešąjį administravimą teikimu; 5) pasiūlymų dėl teisės aktų, reglamentuojančių viešojo administravimo veiklą, tobulinimo teikimu.

Galimybė tobulinti viešojo administravimo sistemą diegiant jame gero administravimo standartus, susijusi su Seimo kontrolieriui suteikiama iniciatyvos teise, pavyzdžiui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams suteikta teisė imtis tyrimo savo iniciatyva, t. y. net negavus konkretaus asmens skundo, apie netinkamo administravimo atvejus sužinojus iš spaudos, televizijos ar kitu visuomenės informavimo priemonėmis. Tokia iniciatyvos teisė svarbi ne tik žmogaus teisėms gynimo aspektu. Ji tuo pačiu padeda išryškinti netinkamo administravimo atvejus, kurių galbūt piliečiai nepastebėjo ar dėl kitokių nors priežasčių nepasinaudojo teise ginti pažeistus interesus. Tokiais atvejais Seimo kontrolierius taip pat atlieka tyrimą ir gali teikti rekomendacijas, kaip viešojo administravimo institucijos turėtų ištaisyti netinkamais veiksmais piliečiams padarytą žalą<sup>99</sup>. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierius gali pradėti teismo procesą prieš pareigūnus arba perduoti medžiagą ikiteisminio tyrimo institucijoms, nustatius nusikaltimo sudėties požymius<sup>100</sup>.

Specifinė Seimo kontrolierių teisė – teikti išankstines išvadas pareigūnams, ar jie priimami sprendimai ateityje nesukels piliečių nepasitenkinimo ir skundų. Tačiau pareigūnai nelabai aktyviai naudojami šia statymo jiems suteikta teise – 2004 m. Seimo kontrolieriai pateikė tik 4 tokias išvadas. Aktyvesnis ombudsmenų ir valstybės bei savivaldybių pareigūnų bendradarbiavimas labai pasitarnautų siekiant bendro tikslo – užtikrinti žmogaus teisės geram administravimui<sup>101</sup>.

Paminėtina ir Seimo kontrolierių vykdoma informacinė švietimo jiška veikla. Seimo kontrolierių staiga kas ketvirtą leidžia „Informacinis biuletenis“, kuriame supažindinama su staigos veikla, reguliariai spausdinami ištirti skundai, kuriuose atsispindi tipiškesni pareigūnų ir valstybės tarnautojų netinkamo administravimo atvejai. Biuletenyje taip pat pateikiama staigos darbu apibūdinanti informacija, konsultacijos. Veikia ir Seimo kontrolierių interneto svetainė. Be to, Seimo kontrolieriai vyksta piliečių priėmimus apskrityse. Šia žmonėms gauna galimybę asmeniškai išdėstyti savo problemas, kai kada toki vizitų metu operatyviai išsprendžiamos netinkamo administravimo vietos valdžios institucijose problemos. Tokie vizitai daro prevencinio pobūdžio tak viešojo administravimo institucijų darbui.

<sup>99</sup> Pranešimas B. Kvaziteismai administracijos kontrolės sistemoje. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, P.115

<sup>100</sup> Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statymas // Valstybės žinios, 1998, Nr.110-3024; 2004, Nr.170-6238.

<sup>101</sup> Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių 2004 metų ataskaita: LR Seimo kontrolierių staiga, 2005, P.8.

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri 2005 met veiklos ataskaitoje nurodoma, kad b dingiausi teis s ger administravim pažeidimai susij su prašym (skund )nagrini jimo termin pažeidimais, pareišk jams reikaling dokument (informacijos) nepateikimu, pareišk jo prašymo dalyvauti administracin je proced roje nepatenkinimu, sprendimo d l asmens prašymo patenkinimo ar atmetimo, kuriuo turi b ti užbaigiama prad ta administracin proced ra, nepri mimu, prašymo, d l kurio institucija ne galiota priimti sprendimo, neperdavimu kompetentingai institucijai. Pavyzdžiui, tiriant pareišk j skund prieš Socialin s apsaugos ir darbo ministerij , nustatyta, kad ministerija atsakym pareišk joms pateik po 50 dien nuo prašymo gavimo datos, t. y. buvo viršytas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo 28 straipsnio 1 dalyje nustatytas 30 dien terminas. Pateikti dokumentai parod , jog d l pareišk j keliamos problemos buvo organizuoti keli tarpžinybiniai pasitarimai, padarytos užklausos vairioms institucijoms, surinkti papildomi dokumentai. Buvo tik tina, kad atsakymo pateikimas gali užsit sti ilgiau kaip 30 dien , ta iau ministerija apie prašymo (skundo) nagrin jimo termino prat sim pareišk j neinformavo, kaip tai numato Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo 28 straipsnio 2 dalis. Taip buvo pažeisti viešojo administravimo proced ras reglamentuojantys teis s aktai. Kitas pavyzdys –pareišk ja kreip si Seimo kontrolieri staig su skundu, kuriame nurod , kad Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Vilniaus skyriaus 2 pensij skyrius pagal jos prašym atsisak išduoti sprendimo d l pensijos skyrimo kopij iš pensijos bylos, motyvuodamas tuo, kad pensijos byloje esan ius dokumentus išduos pareikalavus teismui. Seimo kontrolierius nustat ,jog buvo pažeistos Viešojo administravimo statymo, Teis s gauti informacij iš valstyb sir savivaldybi staig statymo, Asmens duomen teisin s apsaugos statymo, Pilie i ir kit asmen aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdin s tvarkos nuostatos, reglamentuojan ios asmens teis pateikus prašym išduoti dokument ,patvirtinant tam tikr juridin fakt ,gauti t dokument , arba gauti atsisakym tenkinti prašym , nurodant tokio atsisakymo teis s aktuose numatytus pagrindus. Skundo tyrimo metu Vilniaus skyriaus 2 pensij skyrius, tarpininkaujant Seimo kontrolierei, išsiunt pareišk jai reikalingo dokumento iš pensijos bylos kopij . Pamin tini atvejai, kai institucija, atsisakiusi nagrin ti asmens prašym (skund ) klausimu, kuriuo ji ne galiota priimti sprendimo, nevykd Viešojo administravimo statymo 19 straipsnio reikalavimo, numatan io, kad jeigu institucija ne galiota priimti sprendimo prašomu klausimu, ji ne v liau kaip per 5 darbo dienas perduoda prašym kompetentingai institucijai, apie tai pranešdama pareišk jui. Tiriant pareišk jos skund d l kio ministerijos veiksm , paaišk jo, kad ministerija, kelis m nesius nagrin jusi pareišk jos kreipimosi vairius aspektus, pateik jai atsakym , paaiškindama, jog kai kurie kiti jos keliami klausimai bei ši klausim sprendimas iš esm s nepriklauso ministerijos kompetencijai. Seimo kontrolier konstatavo, kad tokiais savo veiksmais kio ministerija pažeid asmens teis teising ir nešališk jo prašymo nagrin jim viešojo administravimo institucijose bei pagr st prašymo sprendim . Tiriant kolektyvin skund prieš Švietimo ir mokslo ministerij , paaišk jo, kad ministerija, nagrin jusi pareišk j prašym r pimu klausimu, nepri m jokio

sprendimo dėl jo patenkinimo ar atmetimo, o tiesiog patar pareišk jams laukti nauj teis s akt ir prad ti administracin proced r iš naujo. Seimo kontrolier tokius Švietimo ir mokslo ministerijos pareig n veiksmus (neveikim ) vertino kaip biurokratizm bei atkreip d mes tai, kad administracin proced ra, prad ta gavus asmens prašym , turi b ti baigiama pri mus sprendim d l prašymo patenkinimo ar d ljo atmetimo<sup>102</sup>.

Seimo kontrolierius n ra ta institucija, kuri tiesiogiai padeda išspr sti reikal , nes priimti atitinkam administracin sprendim ir ištaisyti padaryt klaid , remiantis Seimo kontrolieriaus pateikta pažyma, gali tik pati viešojo administravimo institucija. O netinkamo administravimo atvejo paviešinimas yra kaip priemon „nubausti“ viešojo administravimo institucij . Seimo kontrolieri išvados yra rekomendacinio pob džio, tod l toki išvad realizavimui praktikoje reikalingas pa i viešojo administravimo veikl gyvendinan i valstyb starnautoj pasiryžimas „tarnauti žmon ms“, valstyb s tarnautoj profesin s savimons, gero administravimo sampratos ir j kult ros k limas. Be to, naujojoje Seimo kontrolieri statymo redakcijoje ( sigaliojo 2005-11-25), tvirtinta nuostata, jog Seimo kontrolieri rekomendacij privalo nagrin ti institucija ir staiga ar pareig nas, kuriems tokia rekomendacija adresuojama, pad s atsakingiau žvelgti gautas Seimo kontrolieriaus išvadas ir stengtis jas gyvendinti. Iki naujos Seimo kontrolieri statymo redakcijos, pareig nai ar institucija nebuvo pareigoti pranešti Seimo kontrolieriui apie rekomendacijos nagrin jimo rezultatus, tod l dažnai Seimo kontrolieriams reik davo papildomai d ti pastang , siekiant išsiaiškinti, kaip vykdomos j rekomendacijos. Reikia pasteb ti ir tai, kad institucijai adresuotos rekomendacijos dalin vykdym gali lemti problemos sprendimo t stinis pob dis (reikia keisti teis s akt , kurio parengimas paprastai užtrunka, arba reikalingas papildomas finansavimas, kurio skyrimas priklauso ne nuo skundžiamos institucijos ir pan.). Seimo kontrolieri rekomendacij vykdymas parodo, kiek viešojo administravimo institucijos gerbia žmogaus teises, kiek jos stengiasi tobulinti savo veikl .

Seimo kontrolieri s kming ind l viešojo administravimo institucij veiklos tobulinim gero administravimo kryptimi rodo Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri 2005 met veiklos ataskaitoje pateikiami statistiniai duomenys. Ataskaitoje nurodoma, jog 2005 metais išnagr in ta 1615 skund . Lyginant su 2004 metais, sumaž jo pagr st skund , tai yra, toki , kuriuos ištyrus buvo nustatyti pareig n piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar netinkamo administravimo faktai. Nustatyta, kad pagr sti skundai sudaro 32 proc. vis išnagr in t skund , nepagr sti skundai, tai yra, kai nurodyti faktai d l netinkamo administravimo nepasitvirtino – 49 proc., o likusieji 19 proc. – skundai, kuri tyrimas buvo nutrauktas, jei tyrimo metu išnyko skundžiamos aplinkyb s arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos buvo išspr stos gera valia<sup>103</sup>. Seimo kontrolieri nuomone, tai, kad 2005 metais gauta daugiau skund lyginant su pateiktais 2004 metais, galima paaiškinti tuo, jog auga pilie i

<sup>102</sup> Seimo kontrolier s Albinas Radzevi ien s veiklos ataskaita/Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri 2005 met ataskaita. Vilnius: LR Seimo kontrolieri staiga, 2006, P.36-38.

<sup>103</sup> Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri 2005 met ataskaita. Vilnius: LR Seimo kontrolieri staiga, 2006.

teisin savimon , jie darosi aktyvesni ir daugeliu atveju nebelink nutyl ti j manymu netinkam valstyb sarsavivaldybi institucij veiks m arsprendim ,dažniau imasi ginti savo pažeistas teises. Kita pateikiam skund skai iaus augimo priežastis yra susijusi su tuo, kad naujoji Seimo kontrolieri statymo redakcija prapl t Seimo kontrolieri galiojimus nuo galimo pareig n piktnaudžiavimo ar biurokratizmo iki žmogaus teis s ger administravim gynimo, žmogaus teisi ir laisvi apsaugos bei prieži ros, ar valdžios staigos tinkami atlieka pareig tarnauti žmon ms. Atvej , kai nustatoma žmogaus teisi pažeidim viešojo administravimo srityje, maž jimo faktas leidžia daryti išvad , jog viešojo administravimo subjekt darbo kokyb ger ja ir jie s kmingai padeda asmenims gyvendinti j teis ger administravim .<sup>104</sup>

Kas lygoja asmens pasirinkim d l pažeistos teis s ger administravim gynimo kreiptis ombudsmen ? Europos ombudsmeno institucijos Teis s departamento vadovas prof. Ian Harden konferencijoje, surengtoje Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri staigos 10- io proga, skaitydamas pranešim „Europos ombudsmeno vaidmuo ginant ir remiant Europos pilie i teises“ nurod , kad pasirinkdami ombudsmen pilie iai atsižvelgia tai, jog dažniausiai ombudsmenas sprendimus pateikia grei iau nei teismas, taip pat tai, kad kreipimasis ombudsmen nieko nekainuoja. Pasak Ian Harden, ombudsmenas yra kaip tam tikra alternatyva teismui d l dviej priežas i . Pirma, ombudsmeno atliekamos viešojo administravimo institucijos veiklos ar neveikimo perži ros kriterijai ne visiškai sutampa su teismo kriterijais. „Pirmosios instancijos teismas neseniai pripažino, kad netinkamas administravimas neb tinai yra neteis tas veiksmas. statymo laužymas yra netinkamo administravimo forma, ta iau tinkamo administravimo principai institucijoms kelia aukštesnius reikalavimus, o ne tik nelaužyti statymo“<sup>105</sup>. Antra, ombudsmeno darbas yra lankstesnis, pavyzdžiui kalbant apie skund priimtinum , n ra tokio reikalavimo, kad skundo pareišk j tur jo tiesiogiai paveikti netinkamas administravimas, ar egzistuoti oficial s veiksmai, d l kuri b t gin ijamasi. Kitas ombudsmeno veiks m lankstumo pavyzdys yra tas, kad ombudsmenas gali naudotis savo galiojimais tirti skundus savo iniciatyva gautus iš žmoni , kurie n ra Europos S jungos pilie iai ar gyventojai, jei ombudsmenas mano, jog galim netinkamo administravimo atvej reikia tirti. Be to, ombudsmenas, kai tik yra manoma, siekia draugiško sprendimo, o ši nuostata suteikia daugiau laisv s, nes ombudsmenas gali elgtis ne kaip sprendim pri m jas, o kaip tarpininkas tose bylose, kur tyrimo metu paaišk ja galimo netinkamo administravimo atvejai<sup>106</sup>.

Taigi ombudsmeno veikla yra dvejopo pob džio. „Viena vertus, ombudsmenas atlieka išor s kontrol tirdamas skundus d l netinkamo administravimo veiks m , ir jei reikia, rekomenduodamas, kaip tai reikia ištaisyti. Antra vertus, ombudsmenas yra tarsi institucij ir staig informacijos šaltinis,

<sup>104</sup> Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri 2005 met ataskaita. Vilnius: LR Seimo kontrolieri staiga, 2006.

<sup>105</sup> Herrera prie Komisij , 2004 m. spalio m n. 28 d. sprendimas, bendrosiose bylose T-219/02 ir T-337/02, pastraipa 101.

<sup>106</sup> Ian Harden. Europos ombudsmeno vaidmuo ginant ir remiant Europos pilie i teises//<http://www.lrski.lt/index.php?p=126&l=LT&n=130>; prisijungimo laikas: 2006-05-30.

padedantis joms gerinti savo administravimą, atkreipiantis dėmesį į taisytinas vietas. Bet kuriuo atveju ombudsmeno veiklos tikslas yra pagerinti Europos visuomenei teikiamą paslaugų kokybę<sup>107</sup>. Jis nagrinėja asmenų skundus dėl netinkamo administravimo atvejų viešojo administravimo srityje ir gina pažeistą teisę geru administravimu autoritetą bei teisiškai argumentuota ir motyvuota rekomendacija, formuoja netinkamo administravimo prevencijos strategiją ir efektyviai skatina geros administracinės praktikos standartų formavimą.

Ombudsmeno veikla neapriboja ir neatima teisę kreiptis į teismą dėl teisės geru administravimu pažeidžiančio administracinio sprendimo ar neveikimo.

### **6.3. Iškiteisminis (kvaziteisminis) kontrolis**

Siekiant tinkamai ginti žmogaus teises, užtikrinamas teisės gynbos prieinamumas ir efektyvumas, sukurtas papildomas institucinis mechanizmas ginant teisę, taip pat ir dėl teisės geru administravimu, nagrinėjantis ikiteisminę tvarką. Tai – ikiteisminis institucijos: bendros kompetencijos (administracinė ginčų komisija, kuri veikia pagrindas yra Lietuvos Respublikos administracinė ginčų komisijų statymas) bei specializuotos, nagrinėjančios tik tam tikroje administraciniame santykių srityje kylančius ginčus (Mokėtinė ginčų komisija, Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija ir kitos, kuri veikia atitinkamai reglamentuoja specialius statymais). Šios institucijos nagrinėja kilusius ginčus teisumo, pagrįstumo aspektu ir išsprendusios ginčą priima pareigojamojo pobūdžio sprendimus. Pagrindinis požymis ir esminis kriterijus yra tai, kad ginčą nagrinėjimas tokiose institucijose yra neformalus, nebrangus, greitas ir gana skaidrus ginčų sprendimų mechanizmas. Tai, kad ginčą nagrinėja atitinkamos srities specialistas, garantuoja, jog bus priimtas kompetentingas sprendimas. Kilę ginčai gali būti išsprendžiami šiame lygmenyje, ir taip greičiau atkuriami pažeistos teisės pusiausvyra. Be to, asmenis pirma kreiptis dėl pažeistos teisės ikiteisminio nagrinėjimo institucijai gali skatinti ir tai, kad tokios institucijos priimtą sprendimą bus galima skųsti administraciniam teismui. Nagrinėjamos administracinius ginčus ikiteisminis ginčų nagrinėjimo institucijos vykdo ir administracijos veiklos teisumo kontrolę, taip netiesiogiai prisidedamos prie viešojo administravimo institucijų, staigų bei tarnautojų veiklos gerinimo. Kaip rodo apklausos rezultatai, respondentai nebuvo linkę ginčą dėl pažeistos teisės geru administravimu sprendimo patikėti kvaziteisminėi institucijai, tačiau apklausos rezultatai nereprezentuoja visos visuomenės nuomonės.

---

<sup>107</sup> Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksas // [http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005\\_lt.pdf](http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005_lt.pdf).

#### 6.4. Teismis kontrol

Teis ger administravim efektyviai gali pad ti apsaugoti ir apginti nepriklausoma priimt administravimo akt ir administracin selgsenos teismis kontrol .Teismas yra vienintel institucija, gyvendinanti teisingum , ta iau nagrin jamu atveju teismis valdži apib dina ne tik teisingumo vykdymas, bet ir geb jimas aktyviai veikti administravimo institucij elgsen gero administravimo kryptimi.

Ypa daug šioje srityje nuveik Europos Teisingumo Teismas (toliau – ir Teismas), savo sprendimuose kalb damas apie administravimo institucij administracin s žiningum ,nuoseklum , kruopštum bei informavim ,kaip apie principus, apib dinan ius institucijos ger administravim <sup>108</sup>. Keletas pavyzdži . Byloje 80-83/81 ir 182-185/82 Adams ir kiti prieš Komisij [1984] ERC 3411 Teismas pasisak ,kad Komisijos taikoma „proced rin tvarka“ pervedant pareig nus iš B lygio A lyg , nors ir n ra privaloma teis s norma vadovybei, buvo pripažinta elgesio norma, nurodanti, kad dera laikytis nusistov jusios praktikos, nuo kurios vadovyb be priežasties negali nukrypti. Tod l sprendimas, d l kurio buvo be priežasties nukrypta nuo „proced rin stvarkos“, buvo panaikintas<sup>109</sup>.

Europos Teisingumo Teismas laikosi bendro principo, kad institucijos privalo atsakyti paklausimus, net ir tais atvejais, kai n ra nustatyti special s terminai ar konkreti pareiga – byloje IAZ International, Teismas nusprend ,kad Komisija nesilaik gero administravimo reikalavim neduodama atsakymo d l susitarimo pakeitim projekto tarp suinteresuot šali ,nepaisant to, kad tas susitarimas ir neatitiko vis Komisijos keliam reikalavim <sup>110</sup>.

Byloje 144/82 Detti prieš Teisingumo Teism [1983] ERC 2421 Teismo atrankos komisija negal jo paaiškinti, kod l kandidat , laikiusi test Liuksemburge, darbus vertino griež iau nei kandidat , laikiusi t pat test Briuselyje. Teismas panaikino atrankos komisijos sprendim , nurodydamas, kad vertinimas turi b ti nedviprasmiškas, o suinteresuoti asmenys turi žinoti jo kriterijus<sup>111</sup>.

Pirmosios instancijos teismas 2004 m. lapkri io 30 d. sprendime byloje IFAW Internationaler Tierschutz-Fonds GmbH prieš Komisij (T-168/02), kurioje nevyriausybin organizacija kreip sid l leidimo susipažinti su tam tikrais dokumentais, o Komisija, remdamasi Vokietijos valdžios institucij prašymu, neleido ieškovui susipažinti su tam tikros kategorijos dokumentais, pažym jo, jog „pareiga motyvuoti individual sprendim siekiama suinteresuotam asmeniui suteikti pakankamai informacijos, leidžian ios nustatyti, ar sprendimas yra tinkamai pagr stas arba jame yra klaid ,leidžian i gin yti jo

<sup>108</sup> Usher J.A. Bendrieji Europos Bendrijos teis s principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001. P. 120-140.

<sup>109</sup> Ten pat. P. 124.

<sup>110</sup> Ten pat. P. 130.

<sup>111</sup> Ten pat. P. 135.



galiojim ir galinan i Bendrijos teis j atlikti sprendimo teis tumo prieži r . Šios pareigos apimtis priklauso nuo gin ijamo akto pob džio ir aplinkybi , kuriomis jis buvo priimtas<sup>112</sup>.

Institucijos veiklai keliami objektyvumo ir nešališkumo reikalavimai draudžia institucijai diskriminuoti asmenis. Europos Teisingumo Teismas byloje Office national de l'emploi prieš Ioannis Ioannidis pasisak d l asmenims, turintiems Europos S jungos pilietyb , Bendrijos teis je numatyt garantij . Office national de l'emploi (pranc. Nacionalin darbo tarnyba) atmet I. Ioannidis, Graikijos pilie io, gijusio vidurin išsilavinim Graikijoje, o aukšt j moksl Belgijoje, prašym paskirti laukimo išmok (socialin lengvat ), motyvuodama tuo, kad šis nebuvo gij s vidurinio išsilavinimo vienoje iš trij nacionalini Belgijos bendruomeni , steigtoje, dotuojamoje arba pripaž stamoje mokymo staigoje, kaip to reikalaujama pagal Belgijos teis s aktus. Europos Teisingumo Teismas preliminarajame nutarime nurod , kad vienodo traktavimo principas draudžia ne tik atvir diskriminacij d l pilietyb s, bet ir visas pasl ptas diskriminacijos formas. Teismo nuomone, skirtingas asmen traktavimas nagrin jamu atveju negali b ti pateisinamas, išskyrus tuos atvejus, jei jis grindžiamas nuo suinteresuot j asmen pilietyb s nepriklausan iomis objektyviomis priežastimis ir yra proporcingas nacionalin teis s siekiamo teis to tikslo atžvilgiu<sup>113</sup>.

Gero ir efektyvaus administravimo skatinimas matyti ir iš Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo praktikos.

„ k rusi administracin i teism sistem , Lietuva pademonstravo siek stiprinti viešosios administracijos kontrol bei gyvendinti konstitucin nuostat , kad valdžios staigos turi tarnauti žmon ms“<sup>114</sup>. Taigi, pagrindine administracinio teismo misija vardijamas siekis ginti asmen teises nuo neteis t valdžios institucij (pareig n ) veiksm . Lietuvos administraciniam teismams pavesta spr sti gin us d l teis s viešojo ar vidaus administravimo srityje<sup>115</sup>. Taigi, ir gin d l teis s ger administravim nagrin ja administracinis teismas, kuris spr sdamas asmen skundus d l j teisi pažeidimo viešojo administravimo srityje ir vertindamas viešojo administravimo institucij , j pareig n veiklos teis tum ir pagr stum , konstatuoja, kad nebuvo arba buvo pažeistas gero administravimo principas. Pagrindiniai teism in skontrol sb dai yra nurodyti Lietuvos Respublikos administracin i byl teisenos statymo 88, 90 straipsniuose: išnagr in j s byl administracinis teismas priima sprendim atmesti skund kaip nepagr st ; patenkinti skund ir panaikinti skundžiam akt arba pareigoti atitinkam administravimo subjekt pašalinti padaryt pažeidim ar vykdyti kitok teismo patvarkym ; patenkinti skund ir pareigoti savivaldybi administravimo subjekt atitinkamai gyvendinti statym , vykdyti Vyriausyb s nutarim ar kit teis s akt ; patenkinti skund ir išspr sti gin kitu statym numatyt b du;

<sup>112</sup> Administracin i teism praktika Nr.6. Vilnius: Teisin s informacijos centras, 2005 P.254-257.

<sup>113</sup> Administracin i teism praktika Nr.8. Vilnius: Teisin s informacijos centras, 2005 P.517-520.

<sup>114</sup> Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo Metinis pranešimas 2005. Vilnius: Teisin s informacijos centras, 2006. P.4.

<sup>115</sup> Lietuvos Respublikos administracin i byl teisenos statymas // Valstyb s žinios, 1999, Nr.13-308; 2000, Nr.85-2566.

patenkinti skund ir priteisti atlyginti turtin ar moralin žal , padaryt valstyb s ar vietos savivaldos institucij , staig , tarnyb bei j tarnautoj , einan i tarnybines pareigas, neteis tais veiksmis ar neveikimu viešojo administravimo srityje; bylose d l administravimo subjekto neveikimo, tai yra pareig nevykdymo, ar vilkinimo spr sti reikalus administracinis teismas savo sprendimu gali pareigoti atitinkam administravimo subjekt per teismo nustatyt laik priimti atitinkam sprendim arba vykdyti kitok teismo patvarkym <sup>116</sup>. Administracinis teismas ne tik tarnauja asmens teisi apsaugai jo santykiuose su valdžios institucijomis, kitas svarbus administracinis teism formuojamos praktikos aspektas yra tas, kad Administracinis teismas prisideda prie viešojo administravimo veiklos tobulinimo, skatina viešojo administravimo kokyb s gerinim , aiškesn ir skaidresn viešojo administravimo institucij veiklos teisin reguliavim (teis saktai kei iami, priimami nauji atsižvelgiant gyvenimo realijas, praktin teis sakt taikym ). Pastebima administracinio teismo formuojama viešojo administravimo institucij administracin elgsena gero administravimo linkme, kas sudaro pagrind s kmingam asmens teis s ger administravim realizavimui Lietuvoje.

Analizuojant Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – ir Teismas) praktik , pastebima, kad teismas mini gero administravimo princip , kuriuo tur t vadovautis viešojo administravimo subjektas santykiuose su priva iu asmeniu. Konkre iai apie gero administravimo principo pažeidim Teismas pasisak administracin je byloje Nr.A<sup>10</sup>-655-05 pagal J.B. skund Vilniaus miesto savivaldyb s administracijai d l sprendimo panaikinimo ir pareigojimo atkurti nuosavyb s teises gyvenam j nam , esant Vilniaus mieste. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas pažym jo, kad „Viešojo administravimo subjekt veiksmai turi sudaryti palankias s lygas statym nustatytiems tikslams pasiekti. Vienas iš gero administravimo princip yra konstitucin nuostata, kad visos valdžios staigos tarnauja žmon ms. Tai reiškia ir administravimo proced rose dalyvaujan i šali bendradarbiavim , apimant ir tinkamas priimto prašymo tr kum šalinimo inicijavimo proced ras. <...> Tik visapusiškai ištyrus visus dokumentus, vertinus visas faktines aplinkybes, sudarius pareišk jai tinkamas s lygas teikti papildomus dokumentus, galimas objektyvus ir teisingo sprendimo pri imas“<sup>117</sup>. T pat teismas pakartojo ir sprendime administracin je byloje Nr.A<sup>10</sup>-661-05 pagal T.K. skund Vilniaus apskrities viršininko administracijai d l nuosavyb s teisi atk rimu <sup>118</sup>.

Administracin je byloje Nr.A<sup>1</sup>-806-04, kurioje pareišk jai G.N. ir D.N. praš pripažinti nepagr stu Pavilni ir Verki regionini park direkcijos direktor s atsisakym suderinti pareišk j pateikt projekt ir pripažinti pareišk jams teis gauti statybos leidim be Pavilni ir Verki regionini park direkcijos sutikimo, Teismas nurod , kad „jeigu viešosios paslaugos vartotojui viešojo administravimo subjektas

<sup>116</sup> Lietuvos Respublikos administracin byl teisenos statymas // Valstyb s žinios, 1999, Nr.13-308; 2000, Nr.85-2566.

<sup>117</sup> 2005-05-31 sprendimas administracin je byloje Nr.A<sup>10</sup>-655-05 J.B. prieš Vilniaus miesto savivaldyb s administracij , www.lvat.lt.

<sup>118</sup> 2005-06-08 sprendimas administracin je byloje Nr.A<sup>10</sup>-661-05 T.K. prieš Vilniaus apskrities viršininko administracij , www.lvat.lt.

motyvuotai ir tinkama forma (paprastu raštu) nenurodo, kas konkrečiai turi būti padaryta, tokia viešojo administravimo subjekto elgsena negali būti pripažinta geru administravimu<sup>119</sup>.

O štai administracinėje byloje Nr. A<sup>17</sup>-966-06 pagal UAB “Omnibetas” skundą Valstybinei lošimų priežiūros komisijai dėl sprendimo panaikinimo Teismas pripažino, kad administravimo institucija vadovavosi gero administravimo principu, siekdama ateityje išvengti konfliktų. Teismas nurodė, kad atsakyme pareiškėjos kreipimuisi atsakovas paaiškino, „koks elgsenos variantas pagal užduotį klausimui turėtų būti monso pasirinktas, tačiau tai nebuvo imperatyvas, o tik viešojo administravimo subjekto išreikšta nuomonė, kurios bendrovė turėjo teisę paisyti arba pasirinkti kitą sprendimo variantą“<sup>120</sup>.

Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas ne kartą yra pažymėjęs, kad valstybės institucija, staiga ar jos tarnautojas yra ne tam, kad spręstų, leisti ar ne verstis konkrečiam asmeniui kokia nors veikla. Pavyzdžiui, administracinėje byloje Nr. A<sup>2</sup>-1874-05 pagal D.V. skundą Vilniaus rajono savivaldybės administracijai dėl pareigojimo sudaryti sutartį dėl detaliojo teritorijų planavimo organizatoriaus teisių ir pareigų perdavimo Teismas nurodė, kad aiškinant teisės normas taip, kaip atsakovas, t.y., kad sudaryti ar nesudaryti tokių sutarčių yra savivaldybės diskrecijos teisė, bet pažeistos gero administravimo taisyklės, konstitucinis principas „valdžios staigos tarnauja žmonėms“<sup>121</sup>.

Pažymėtina, kad kilius ginčams dėl netinkamo administracinės diskrecijos panaudojimo, paprastai kreipiamasi teismu. Tačiau tiriant skundus dėl netinkamo administracinės diskrecijos atvejo, teismo galimybės yra apribotos – Lietuvos Respublikos administracinio bylinės teisenos statymo 3 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad “teismas nevertina ginčijamo administracinio akto bei veiksmo (ar neveikimo) politinio ar ekonominio tikslingumo požiūriu, o tik nustato, ar konkrečiu atveju nebuvo pažeistas statymas ar kitas teisės aktas, ar administravimo subjektas neviršijo kompetencijos, taip pat ar aktas (veika) neprieštarauja tikslams bei uždaviniams, dėl kurių institucija buvo steigta ir gavo atitinkamus galiojimus”<sup>122</sup>. Vadovaudamasis šiomis nuostatomis Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas byloje Nr. A<sup>7</sup>-770-05 pagal P.M. skundą Vyriausiajai tarnybinės etikos komisijai dėl sprendimo panaikinimo nurodė, kad valstybės tarnautojo naudojimasis statymo spragomis savanaudiškais tikslais yra vienas iš gero administravimo principų pažeidimų, t.y. Teismas pažymėjo, kad “nepagrįsti yra pareiškėjos argumentai, jog automobilių naudojimo ne tarnybos reikmėms su lygos statymais ir Vyriausybės nutarimais nepakankamai sureguliuotas, todėl jis savo priimtais teisės aktais turėjo teisę pagrįsti tokias

<sup>119</sup> 2004-08-02 sprendimas administracinėje byloje Nr. A<sup>1</sup>-806-04 G.N. ir D.N. prieš Vilniaus miesto savivaldybę, Pavilni ir Verki regionini parko direktoriją, www.lvat.lt.

<sup>120</sup> 2006-05-25 sprendimas administracinėje byloje Nr. A<sup>17</sup>-966-06 UAB “Omnibetas” prieš Valstybinę lošimų priežiūros komisiją, www.lvat.lt.

<sup>121</sup> 2005-12-21 sprendimas administracinėje byloje Nr. A<sup>2</sup>-1874-05 D.Verveika prieš Vilniaus rajono savivaldybės administraciją, www.lvat.lt.

<sup>122</sup> Lietuvos Respublikos administracinio bylinės teisenos statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr.13-308; 2000, Nr.85-2566.

s lygas nustatyti. Toks aiškinimas pažeidžia administravimo veiklos teisumo principą, kuris, be kita ko, reiškia ir tai, jog administracija veikia statymais suteiktą galimą ribose (intra vires)”<sup>123</sup>.

Galima daryti išvadą, kad Lietuvos Vyriausiasis administracinis teismas ragina kažką atlikti vadovaujantis gero administravimo principu tuomet, kai nėra tikslios teisinės normos. Tuomet Teismas nukreipia iškonstitucines normas “valdžios staigos tarnauja žmonėms” kylant gero administravimo reikalavimui. Kitose bylose, Teismas konstatavo konkrečius gero administravimo pažeidimus.

Ne kartą Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas yra atkreipęs dėmesį viešojo administravimo subjektų pareigą savo veikloje laikytis proporcingumo principo bei pareigos motyvuoti administracinius sprendimus. Pavyzdžiui, administracinėje byloje Nr. A<sup>1</sup>-362-04, kurioje UAB „Bit GSM“ ginėjo Ryšių reguliavimo tarnybos prieš Lietuvos Respublikos Vyriausybės sprendimo dalį, kuria jai buvo pritaikyti apribojimai, nustatyti Telekomunikacijų statyme, Teismas nurodė, jog „taikant ribojimus subjektams, užimantiems monopolinį ar vyraujančią padėtį atitinkamose rinkose, negalima paneigti šio subjekto teisių, uždedant jam neproporcingus pareigojimus ir nemotyvuojant tokių pareigojimų taikymo“. Nesant motyvų, kuriais remiantis pareiškėjo atžvilgiu buvo pritaikyti apribojimai, Teismas konstatavo, kad atsakovas pažeidė Viešojo administravimo statymo 8 straipsnio 1 dalies nuostatą, pareigojantį individuali administracinį sprendimą pagrįsti nustatytais faktais ir teisėmis normomis<sup>124</sup>.

Administracinėje byloje Nr. A<sup>5</sup>-367-04, kurioje pareiškėjas UAB „Balžio rintis“ ginėjo mokesį administratoriui nurodymus sumokėti valstybės biudžetui pridėti švertus mokesčius, Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas pasisakė dėl pareigos laikytis nusistovėjusios praktikos ir atsižvelgti teisėtų asmenų lūkesčius. Teismas nurodė, kad „viešosios teisės norminiam reguliavimui yra būdingas ypatingas formalizuotumas, dėl to viešosios teisės normomis reguliuojamam teisiniui santykiui subjektų teisių ir pareigų turinys negali būti priklausomas nuo norminio reguliavimo nuostatų vertinimo pasikeitimams konkrečiomis slygomis bei konkrečiomis aplinkybėmis teikiant paaiškinimus mokesčių mokėjams mokesčių mokėjimo klausimais. <...> Naujasis paaiškinimas nebuvo takotas pasikeitusi mokesčių teisės normos <...> todėl nebuvo ir negalėjo būti pagrindiniu centriniam mokesčių administratoriui kitaip aiškinti ginčo situaciją“. Atitinkamai Teismas pripažino, kad esant atitinkamam teisiniui reglamentavimui bei mokesčių administratoriaus paaiškinimui pareiškėjas pagrįstai tikėjo, jog nuo bazinės kainos dalies, apmokamos iš Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto, pardavimo PVM nebus skaičiuojamas ir mokamas, ir šis pasitikėjimas laikytinas teisėtu bei turintį būti ginamas, nes to reikalauja teisinės valstybės principas<sup>125</sup>.

<sup>123</sup> 2005-06-28 sprendimas administracinėje byloje Nr. A<sup>7</sup>-770-05 P.M. prieš Vyriausiosios tarnybinės etikos komisiją, [www.lvat.lt](http://www.lvat.lt).

<sup>124</sup> 2004-02-20 sprendimas administracinėje byloje Nr. A<sup>1</sup>-362-04 UAB Bit GSM prieš Ryšių reguliavimo tarnybą prieš Lietuvos Respublikos Vyriausybės, [www.lvat.lt](http://www.lvat.lt).

<sup>125</sup> 2004-07-02 sprendimas administracinėje byloje Nr. A<sup>5</sup>-367-04 UAB „Balžio rintis“ prieš Valstybinį mokesčių inspekciją, Administracinė teisėms praktika Nr.6 Vilnius: Teisinių informacijos centras, 2005. P.101-110.

Byloje Nr.A<sup>14</sup>-1625-05 Teismas nagrinėjo ginčą, kilusį tarp St.G. bei J.D.G. ir Kauno apskrities viršinininko administracijos bei Kauno miesto savivaldybės nuosavybės teisio atkūrimo procese, ir nustatė, kad atsakovo darbuotojų neteisėtus vilkinimus taisyti ilgą laiką, statymo nustatyti terminai atskiriems nuosavybės teisio atkūrimo procedūros veiksmams atlikti buvo grubiai pažeisti, kad pareiškėjai turėtų jo pakeičiantis kreiptis šioje institucijoje. Teismas padarė išvadą, kad tokiu neteisėtu atsakovo vilkinimu spręsti pareiškėjo reikalavimus pareiškėjams buvo padaryta neturtinė žala (neigiami dvasiniai išgyvenimai ir nepatogumai), kuri turi būti atlyginta Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.250 straipsnio ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo 39 straipsnio pagrindu. Teismas pabrėžė, jog teisinėje valstybėje turi būti ginami visų asmenų teisės, kad statymams suteiktos teisės valstybės institucijose būtų gyvendinamos laikantis statymo nustatytos tvarkos ir terminų<sup>126</sup>.

Apie pareigų užtikrinti kiekvieno asmens teisę informacijai Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas pasisakė byloje Nr. A<sup>8</sup>-559-03. Pareiškėjas A.B. kreipėsi teismu, prašydamas pareigoti atsakovą Vidaus reikalų ministeriją pateikti jo prašomą informaciją. Savo atsisakymu pateikti pareiškėjo prašomus dokumentus atsakovas motyvavo tuo, kad prašomi dokumentai susiję su staigos vidaus administravimu. Teismas nurodė, kad Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių staigų statymas (toliau – statymas) garantuoja asmens teisę informacijai ir numato valstybės ir savivaldybių staigoms pareigoti teikti trejų pobūdžio informaciją: viešąją informaciją apie valstybės ir savivaldybių staigų veiklą, skaitant ir veiklą vidaus administravimo srityje; privačią informaciją apie save (apie asmenį, kuris kreipėsi tokios informacijos gavimo reikalu) ir oficialius dokumentus. Teismas paaiškino, kad „oficialaus dokumento atsiradimas, t.y. jo sukūrimas arba gavimas, yra kildinamas iš valstybės ir savivaldybių staigų vykdomos veiklos. Kadangi valstybės ir savivaldybių staigų veikla statymo prasme apima ir vidaus administravimą, todėl valstybės ir savivaldybių staigos privalo teikti asmenims oficialius dokumentus ar juose esančią informaciją ir apie veiklą, kuri šios staigos vykdo vidaus administravimo atvejais“. Taip pat Teismas padarė išvadą, kad nors pareiškėjo prašyme dėl informacijos suteikimo buvo trūkumai, gal jį sudaryti klijas gauti informaciją, tačiau pagal statymo nuostatas atsakovas apie prašymo trūkumus privalo pranešti pareiškėjui ir pasiūlyti ištaisyti trūkumus. Atsakovui to nepadarius, jo atsisakymas suteikti informaciją yra neteisėtas, nes pažeidžia statyme nustatytą procedūrą<sup>127</sup>.

Nemažai ginčų kyla dėl administravimo subjekto kompetencijos apibrėžimo bei galimo šio ribų viršijimo. Pavyzdžiui, nagrinėdamas administracinį bylą Nr. A<sup>5</sup>-1075, kurioje ginčas kilo tarp UAB „Elista“ ir Panevėžio apskrities Valstybinės mokesčių inspekcijos, Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas nustatė, jog mokesčių administratorius, duodamas nurodymą mokesčių mokėtojui kaskart, kada nuperkamos prekės, skirtos pardavimui, turėtų informuoti jį apie vykusias operacijas, nepagrįstai ap sunkino mokesčių mokėtojo veiklą, šitaip pažeisdamas Lietuvos Respublikos mokesčių

<sup>126</sup> 2005-10-28 sprendimas administraciniame byloje Nr. A<sup>14</sup>-1625/2005 St.G. ir J.D.G. prieš Kauno apskrities viršinininko administraciją ir Kauno miesto savivaldybę, www.lvat.lt.

<sup>127</sup> 2003-06-16 sprendimas administraciniame byloje Nr. A<sup>8</sup>-559/2003 A.B. prieš Vidaus reikalų ministeriją. www.lvat.lt.

administravimo statymo 32 straipsnio 1 dalies 6 punkt , kuriame nustatyta mokes i administratoriaus pareiga atliekant savo funkcijas kuo mažiau trikdyti mokes i mok tojo veikl ,kadangi tokio nurodymo vykdymas yra susij s su pareišk jo papildomais veiksmais, sisteminant informacij ,j perduodant, taip pat su papildomomis organizacin mis, darbo, laiko ir finansin mis s naudomis. Atsižvelgdamas tai, Teismas padar išvad , kad min tas mokes i administratoriaus nurodymas n ra nei pagr stas, nei proporcingas siekiamam tikslui, o mokes i inspekcija duodama tok nurodym nesivadovavo protingumo ir teisingumo kriterijais<sup>128</sup>.

Prie viešojo administravimo veiklos tobulinimo administracinis teismas prisideda ne tik nagrin damas gin us d l pažeistos teis s ger administravim , bet ir naudodamasis Lietuvos Respublikos administracin byl teisenos statymo 108 straipsnio suteikiama teise priimti atskir sias nutartis. Min tame straipsnyje nurodoma, kad „jeigu teismas, nagrin damas administracin byl , padaro išvad , jog pareig nai, institucijos, staigos, mon s, organizacijos bei asmenys pažeid statymus ar kitus teis s aktus, tai priima atskir j nutart , kurioje nurodo padarytus pažeidimus ir nusiun ia j atitinkamoms viešojo administravimo institucijoms, moni staig , organizacij vadovams. Apie priimtas priemones d latskirosios nutarties teismui atsakoma per vien m nes“<sup>129</sup>. Siekiant išsiaiškinti, ar teismai naudojami šia teise, buvo atliktas tyrimas Vilniaus apygardos administraciniame teisme. Šiuo klausimu buvo kreiptasi ir Lietuvos vyriausij administracin teism , ta iau tyrimo atlikti nepavyko d lapsunkintos paieškos, kadangi Lietuvos vyriausiajame administraciniame teisme nebuvo kokių nors b du fiksuojami ir kaupiami duomenys apie teismo priimtas atskir sias nutartis. Vilniaus apygardos administraciniame teisme per 1999-2003 met laikotarp iš viso buvo priimta 20 atskir j nutar i , iš kuri 10 priimta nusta ius teis s norm pažeidimus viešojo administravimo institucij veikloje arba atkreiptas institucij d mesys teisinio reguliavimo spragas. Pavyzdžiui, administracin je byloje Nr. I<sup>2</sup>-10-99 priimta atskiroji nutartis, kuria teismas informavo Vilniaus apskrities viršinink apie statymo nustatyt termin nesilaikym , sprendžiant pateiktos paraiškos klausim <sup>130</sup>. Administracin je byloje Nr. I<sup>2</sup>-34-99 teismas nustat , kad Vilniaus miesto meras, gav s pareišk jo prašym , kur spr sti tur jo Vilniaus apskrities administracijos tarnyba, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausyb s 1992-10-16 nutarimu Nr.774 “D lgyventoj pareiškim , skund ir pasi lym nagrin jimo valstyb s valdymo organuose, mon se, staigose bei organizacijose tvarkos patvirtinimo” 7 p. prašym per 5 dienas tur jo persi sti pagal priklausomum ir apie tai pranešti pareišk jui, ta iau prašymo nepersiunt ir prašym pareišk jui iš viso neatsak . Teismas informavo Vilniaus miesto mer apie nustatyt pažeidim <sup>131</sup>. Administracin je byloje Nr. I<sup>2</sup>-169-01 teismas pri m atskir j nutart siekdamas atkreipti Vilniaus miesto vyriausiojo policijos

<sup>128</sup> 2005-09-14 sprendimas administracin je byloje Nr. A<sup>5</sup>-1075-05 UAB “Elistra” prieš Panev žio apskrities Valstybin mokes i inspekcij , www.lvat.lt.

<sup>129</sup> Lietuvos Respublikos administracin byl teisenos statymas // Valstyb s žinios, 1999, Nr.13-308; 2000, Nr.85-2566.

<sup>130</sup> atskiroji nutartis administracin je byloje Nr. I<sup>2</sup>-10-99.

<sup>131</sup> atskiroji nutartis administracin je byloje Nr. I<sup>2</sup>-34-99.

komisariato dėmesį, kad dėl piliečių rašytini pareiškimų, prašymų būtų laikytis 1999-06-17 Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo Nr. VIII-1234 ir 2000-01-11 Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldos steigimo statymo Nr. VIII-1524 reikalavimų<sup>132</sup>. Administracinėje byloje Nr. I<sup>1</sup>-711-02 teismas atkreipė Kultūros ministerijos, Kultūros vertybių apsaugos departamento, Valstybinės paminklo saugos komisijos dėmesį, kad neleistinai ilgai delsiama patvirtinti Vilniaus senamiestio apsaugos reglamento antrąjį – penktąjį dalis, vidaus erdvių ir jų sekų bei pavienių objektų apsaugą, tvarkymą ir naudojimą<sup>133</sup>. Administracinio teisės pažeidimo byloje Nr. II<sup>1</sup>-352/03 teismas atkreipė Vidaus reikalų ministerijos dėmesį, kad, rengiant Vyriausybės 1996-11-27 nutarimo Nr. 1395 papildymą, reglamentuojančio informacinių užrašų naudojimą ir tautinės mažumos kalbą, projektą, būtų detalčiau aptarti, kokių būdu gatvių pavadinimai lentelėse greta lietuvių kalbos gali būti rašomi, detalizuojant, ar užrašai gali būti tik tautinės mažumos (vietinė) kalba tokie, kokie yra teisinti, nekeičiant jų skambesio, ar šie pavadinimai gali būti išversti kitomis kalbomis, taip pat ar šiems pavadinimams gali būti suteikiamos galios, būdingos kitai (ne lietuvių) kalbai.

Pastebima, kad nuo vien 1999 metais priimto atskirąjį nutartį (priimta 6) nebuvo sureaguota. Tai gali būti susiję su nauja situacija, į kurią administracinė teismų sistema kurta 1999 metais. Tuo tarpu 2002-2003 metais priimtas atskiras nutartis adresatai sureagavo ir atsakė, kokiomis priemonėmis situacijai taisyti. Tai rodo, kad viešojo administravimo veikla tobulėja gero administravimo kryptimi.

Teisminis kontrolės veiksmingumą garantuoja teisminės valdžios nepriklausomumo principas (Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos statymo 7 straipsnis), taip pat priimtą sprendimą privalomumo pobūdį. Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos statymo 14 straipsnio 1 dalyje nurodoma, kad „siteisėjusių teismo sprendimas, nutarimas ir nutartis yra privalomi visoms valstybės institucijoms, pareigūnams ir tarnautojams, monistams, steigimams, organizacijoms, kitiems fiziniams bei juridiniams asmenims ir turi būti vykdomas visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje“<sup>134</sup>. Teismo sprendimo vykdymą garantuoja Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos statymo 97 straipsnio 2 dalies nuostata, kad jeigu per penkiolika dienų ar teismo nustatytą terminą sprendimas nevykdomas, pareiškėjo prašymu teismas išduoda vykdomąjį raštą kartu nurodydamas jį vykdyti teismo antstolui kontorai prie apylinkės teismo pagal atsakovo buveiną šviet Civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka<sup>135</sup>.

Skundų skaičius administraciniuose teismuose su kiekvienais metais auga: 2004 m. Vilniaus apygardos administracinis teismas išnagrino 4524 skundus, 2005 m. – 5262 skundus, 2006 m. iki liepos 1 d. – 3600 skundus, iš viso iki 2006-11-08 teisme jau gauta 8045 skundai<sup>136</sup>. Tokie skaičiai jokiu būdu

<sup>132</sup> atskiroji nutartis administracinėje byloje Nr. I<sup>2</sup>-169-01.

<sup>133</sup> atskiroji nutartis administracinėje byloje Nr. I<sup>1</sup>-711-02.

<sup>134</sup> Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566.

<sup>135</sup> Ten pat.

<sup>136</sup> <http://www.tic.lt/portal/start.asp?act=news&Tema=1&Str=17176>; prisijungimo laikas: 2006-11-09.

neriškia, kad viešojo administravimo institucijų veikla blogia. Skundu gausa leidžia daryti išvadą, kad piliečiai nebėra linkę taikstyti su netinkamo administravimo atvejais ir yra gana aktyvūs, siekdami apginti pažeistą teisę geru administravimu, pasirinkdami teisminį teisę su geru administravimu gyvendinimo kontrolę.

Darytina išvada, kad teisminis priimtas administracinis aktas ir administracinis elgsenos kontrolis yra veiksminga pažeistos teisės su geru administravimu gynimo priemonė, kadangi Teismas, konstatavęs tokios teisės pažeidimą, panaikina asmens teises varžant administracinį aktą arba pareigoja pašalinti priežastis, trukdančias asmeniui gyvendinti teisę su geru administravimu. Be to, pastebima administracinio teismo formuojama viešojo administravimo institucijų administracinis elgsena gero administravimo linkme, kas sudaro pagrindą skųdamam asmeniui teisę su geru administravimu realizavimui.



## Išvados

1. Viešojo administravimo srityje keliamas gero administravimo reikalavimas, kad būtų garantuojamas konstitucinio principo „valdžios staigos tarnauja žmonėms“ gyvendinimas, užtikrinamos žmonių teisės ir pareigos į kasdieniuose santykiuose su valdžios institucijomis. Gero administravimo idėja yra pamatinė nuostata teisiniam reguliavimui, teisės realizavimui, teisinei praktikai viešojo administravimo sistemos veiksmingumo, atskaitingumo bei skaidrumo stiprinimo srityje. Gero administravimo samprata ir jos svarba žmonėms ir valstybės santykiuose kmingoje aplinkoje egzistuoja koncepcijos lygmenyje, o gero administravimo standartai galima rasti daugelyje Lietuvos teisės akto, kuriuose jie tvirtinami kaip viešojo administravimo principai ir konkrečios pareigos viešojo administravimo subjektams, vykdančiam viešojo administravimo veiklą.

2. Autoriaus nuomone, teisės akto, ombudsmeno ir teismo praktikos analizė leidžia daryti išvadą, kad geras administravimas pasireiškia tuomet, kai viešojo administravimo subjektai teisingai, objektyviai, nešališkai, efektyviai ir per protingus terminus sprendžia viešojo administravimo srityje kylančius klausimus, kai jie veiksmai, primami sprendimai leidžia užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę, pateisina suinteresuotus asmenis ir nesinaudoja išteklių, o panaudoti išteklių yra proporcingi siektiems tikslams, ir tai pasiekama per pareigą laikytis administracinio sąžiningumo, savalaikiai atlikti kompetencijai priskirtus veiksmus, nepažeidžiant nustatytą procedūrą, teikiant teisingą ir išsamą informaciją.

3. Asmens teisės geram administravimui išplaukia iš viešojo administravimo subjektui keliamo reikalavimo užtikrinti, kad jo veikla atitiktų gero administravimo standartus. Ši teisė pasireiškia viešojo administravimo principu, viešojo administravimo subjektams keliamą pareigą ir iš to išplaukiančią asmens teisę viešojo administravimo srityje vienove. Autoriaus nuomone, teisės geram administravimui turinį sudaro: asmens teisė reikalauti, kad viešojo administravimo institucijos, staigos, tarnautojai jai reikalus, kylančius viešojo administravimo srityje, tvarkytų nešališkai, sąžiningai ir per protingą laiką; asmens teisė reikalauti būti išklausytam prieš taikant individualią priemonę, kuri jam turėtų neigiamo poveikio; teisė susipažinti su savo byla gerbiant teisėtus konfidencialumo, profesinio ir verslo slaptumo interesus bei kad būtų užtikrintos kitos administraciniame procese statymais garantuojamos teisės; asmens teisė reikalauti, kad jam teikiama administracinė ar viešoji paslauga būtų kokybiška, pateisinanti jo teisėtus interesus, o pati paslauga būtų teikiama kvalifikuotai; asmens teisė reikalauti, kad administravimo subjektas teiktų jam teisingą ir nešališką informaciją; asmens teisė reikalauti, kad administravimo subjektas paaiškintų priimto sprendimo motyvus, jį priimti sąlygojusias priežastis; asmens teisė reikalauti, kad jam išsamiai būtų paaiškinta priimto administracinio sprendimo ar atlikto veiksmo apskudimo galimybės bei tvarka; asmens teisė reikalauti, kad jam būtų atlyginta žala, kuri padarė viešojo administravimo institucija, staiga ar tarnautojai neteisėtai veiksmis vykdydami savo pareigas.

4. Teis ger administravim užtikrinti padeda, vis pirma, aiškaus tikslo “tarnauti žmon ms nustatymas”, o antra, šiam tikslui pasiekti teisini ir institucini mechanizm suk rimas. Kaip priemonės tam pasiekti galima vardinti viešojo administravimo princip nustatym , j laikym si, elektronin s valdžios diegim viešojo administravimo srityje, pa i asmen aktyvumo dalyvaujant priimant j teises ir pareigas takojan ius sprendimus skatinim , profesionalaus valstyb s tarnautoj korpuso suformavim .

5. Teis s akt analiz leidžia daryti išvad , kad teis s ger administravim reglamentavimas yra pakankamas. Europos S jungos pagrindini teisi chartijos 41 straipsnyje tvirtinama asmens teis ger administravim kaip viena iš pagrindini asmens teisi , Tinkamo administravimo elgesio kodekse, kuriuo turi vadovautis Europos S jungos institucijos, staigos ir organai, j administracija, visuomenei paaiškinama, kaip teis ger administravim pasireiškia praktiškai ir ko konkre iai Europos S jungos pilie iai gali tik tis iš Europos S jungos administracijos. Lietuvoje šioje srityje svarbiausia yra Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostata „valdžios staigos tarnauja žmon ms“, o teisin s prielaidos šiai nuostatai gyvendinti tvirtinamos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statyme, Pilie i ir kit asmen aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdin s tvarkos apraše, Valstyb s tarnautoj veiklos etikos taisykl se ir kituose teis s aktuose.

6. Asmens teis s ger administravim realizavimas pasireiškia vairiomis formomis: aptarnaujant asmenis viešojo administravimo institucijose, diegiant elektronin valdži , asmenims dalyvaujant sprendim pri mimo procese. Šias formas reglamentuojanti teisin baz yra pakankama, praktika rodo, kad iškelti tikslai tobulinti vieš j administravim nuosekliai realizuojami.

7. Ombudsmeno ir teismo praktikos analiz rodo, kad siekiant užtikrinti teis s ger administravim realizavim , reikalinga tos teis s gyvendinimo kontrol . Toki kontrol pirmiausia atlieka patys asmenys, naudodamiesi Konstitucijos laiduojama teise kritikuoti valstyb s staig ar pareig n darb , apsk stij sprendimus. Antra, teis s ger administravim gyvendinimo kontrolei sukurtas institucinis mechanizmas: vidin kontrol (kontrol atliekama institucijos viduje), parlamentin kontrol , ikiteismini (kvaziteismini ) institucij kontrol ir teismin kontrol . Galimyb pasirinkti asmens manymu labiausiai tinkam jo atveju pažeistos teis s ger administravim gynybos b d išple ia galimybes siekti teisingumo, didina asmenims teikiam paslaug kokyb . Šios institucijos ne tik nagrin ja asmen skundus d l netinkamo administravimo atvej ir gina pažeist teis ger administravim , tuo pa iu jos formuoja kovos su gero administravimo pažeidimais strategij bei skatina gero administravimo praktikos standart formavim , teikdamos pasi lymus d l viešojo administravimo kokyb s gerinimo bei teis s akt tobulinimo, veikia viešojo administravimo institucijas preventyviai.

8. Atliktos apklausos rezultatai bei ombudsmeno ir teism praktikos analiz rodo, kad taikant teis s akt normas, tvirtinan ias asmens teis ger administravim bei sudaran ias s lygastost teis s realizavimui, praktikoje kyla problem , ir patvirtina darbo pradžioje iškelt hipotez , kad teis s ger administravim teorija ne visada pasireiškia praktikoje.

9. Valstyb tarnautoj profesionalumo bei kult ros stoka, informacini technologij diegimo, s lygojan io tarpinstitucinio bendradarbiavimo ir organizacinius sunkumus, problema, finansini l š tr kumas, o taip pat ir pa i asmen pasyvus dalyvavimas svarstant ir priimant administracinius sprendimus – priežastys, trukdan ios s kmingai realizuoti teis ger administravim .

### **Pasi lymai**

1. Kokybiška paslauga gauta pakankami greitai – viena iš prielaid , kad žmogus likt patenkintas santykiais su viešojo administravimo institucija. Tod lb tina kaip manoma grei iau baigti gyvendinti elektronin s valdžios projektus, diegti pažangias informacines-komunikacines technologijas viešojo administravimo sektoriuje, skatinti tarpinstitucin bendradarbiavim . Atsižvelgiant tai rekomenduotina Informacin s visuomen s pl tros komitetui prie Lietuvos Respublikos Vyriausyb s sudaryti s lygas kaip galima grei iau gyvendinti investicij projekt „Valstyb s informacini sistem tarpusavio susiejimas“, kuriuo siekiama sukurti bendro informacijos apsikeitimo tarp valstyb s institucij technologines priemones, galinan ias vykdyti efektyvi s veik tarp valstyb s registr , integruotai tvarkyti valstyb s informacinius išteklius, sudaryti galimybes diegti interaktyvias elektronines vieš sias paslaugas „vieno langelio“ principu.

2. B tina sudaryti s lygas viešojo administravimo institucijose diegti „vieno langelio“ principu grindžiam asmen aptarnavim (skirti tam reikalingas l šas, pagal galimybes šiam tikslui pasiekti panaudoti ir Europos S jungos param , didinti viešojo administravimo institucij administracinius geb jimus).

3. Kaip matyti, teis s ger administravim gyvendinimo praktikoje problemas lemia ir mažas pa i asmen aktyvumas viešojo administravimo institucijai sprendžiant klausimus, susijusias su pastarojo teis mis ir pareigomis. Reik t skatinti asmen dalyvavim sprendim projekt svarstymo procese, sprendim pri mime, skelbti visus rengiamus sprendim projektus internete, o svarbiausius net ir vietin je spaudoje, sudaryti visas manomas galimybes pilie iams pareikšti savo nuomon , kadangi asmens dalyvavimas valstyb s ir savivaldybi institucijoms priimant sprendimus skatina ir pa io asmens atsakomyb už savo teisi realizavimui. Problemos, susijusios su mažu gyventoj aktyvumu, tur t b ti sprendžiamos gyvendinant informacin s visuomen s pl tr , vykdant nuosekl visuomen s teisin švietim .

4. B tina nuolat kelti viešojo administravimo institucij personalo – nuo viešojo administravimo institucijos vadovo iki eilinio valstyb s tarnautojo – kvalifikacij . Mokymo procese ypatingas d mesys tur t b ti skiriamas moduliams, susijusiems su gero administravimo principais, etika, Europos S jungos teise, užsienio kalbomis, informacin mis technologijomis.

5. Atsižvelgiant tai, kad vadovaujantis tik valstybės tarnautojų veiklos etikos principais ir valstybės tarnautojų etikos taisyklėmis, yra sudėtinga vertinti etikos taisyklių nesilaikymo lygį, tikslinga kuo greičiau priimti Valstybės tarnautojų elgesio kodeksą, kuriame būtų tvirtinta atsakomybė už etikos pažeidimus, etikos reikalavimų laikymosi kontrolė ir priežiūra.

## Literatūros rašas

### Teisės aktai

1. Lietuvos Respublikos Konstitucija // Valstybės žinios, 1992, Nr.33-1014.
2. Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr.13-308; 2000, Nr.85-2566.
3. Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr.13-310.
4. Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas // Valstybės žinios, 2000, Nr.74-2262; Nr.77; Nr.80; Nr.82.
5. Lietuvos Respublikos statymas „Dėl sutarties dėl Konstitucijos Europos ratifikavimo“ // Valstybės žinios, 2004, Nr.170-6239.
6. Lietuvos Respublikos elektroninio parašo statymas // Valstybės žinios, 2000, Nr.61-1827.
7. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių statymas // Valstybės žinios, 1998, Nr.110-3024; 2004, Nr.170-6238.
8. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir staigų statymas // Valstybės žinios, 2000, Nr.10-236; 2005, Nr.139-5008.
9. Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr.66-2130; Nr.105; 2002, Nr.45-1708.
10. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymas // Valstybės žinios, 1999, Nr.60-1945.
11. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo statymo pakeitimo statymas // Valstybės žinios, 2006, Nr.77-2975.
12. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos statymas // Valstybės žinios, 1994, Nr.55-1049; 2000, Nr.91-2832.
13. Lietuvos Respublikos žalos, atsiradusios dėl valdžios institucijų neteisėtų veiksmų, atlyginimo ir atstovavimo valstybei statymas // Valstybės žinios, 2002, Nr.56-2228.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. balandžio 23 d. nutarimas Nr. 568 „Dėl elektroninio parašo priežiūros institucijos“ // Valstybės žinios, 2002, Nr.43-1634.
15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 19 d. nutarimas Nr. 601 „Dėl Elektroninės informacijos saugos valstybės institucijų informacinėse sistemose valstybinės strategijos iki 2008 metų ir jos gyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2006, Nr.70-2575.
16. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimas Nr. 968 „Dėl Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002, Nr.65-2656.
17. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. liepos 8 d. nutarimas Nr. 1073 „Dėl Valstybės tarnautojų mokymo 2002-2006 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002, Nr.71-2981.

18. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 25 d. nutarimas Nr. 1491 „Dėl Piliečių ir kitasmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002, Nr.95-4105.
19. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003, Nr.2-54.
20. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr.480 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijoms ir staigiam interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003, Nr.38-1739; 2006 Nr.115-4376.
21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 „Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2004, Nr. 69-2399.
22. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. gruodžio 29 d. nutarimas Nr.1675 „Dėl visuomenės teisinio švietimo programos patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2004, Nr.188-7015.
23. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr.920 „Dėl Visuomenės teisinio švietimo programos gyvendinimo priemonių patvirtinimo“// Valstybės žinios, 2005, Nr.103-3819.
24. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2002 m. liepos 11 d. sakymas Nr. 339 „Dėl Valstybės tarnautojų mokymo programos turinio reikalavimų patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002, Nr.77-3310; 2006, Nr.60-2144.
25. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2002 m. liepos 11 d. sakymas Nr. 341 „Dėl valstybės tarnautojų kvalifikacijos tobulinimo staigiam patvirtinimo tvarkos taisyklių patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2002, Nr. 77-3312.
26. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2003 m. liepos 16 d. 1V-272 „Dėl Tipinių duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003, Nr.76-3511.
27. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro sakymas 2005 m. gegužės 26 d. Nr. 1V-166 „Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2002 m. liepos 11 d. sakymo Nr. 340 „Dėl Valstybės tarnautojų mokymo organizavimo tvarkos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ // Valstybės žinios, 2005, Nr.69-2487.

#### Mokslinė -metodinė literatūra

28. Administracinė justicija Lietuvoje. Vertinimas/parengė Daniel A.Bilak. Vilnius: Jungtinii Tautų vystymo programa, 2003.
29. Andruškevičius A. Administracinės teisės principai ir normos. Vilnius: Teisinės informacijos centras, 2004.
30. Bakaveckas A., Dziegoraitis A., Dziegoraitienė A. ir kiti. Lietuvos administracinė teisė. Bendroji dalis. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, 2005.

31. Birmontien T. Teisė informacijai. Vilnius, 2001
32. Europos Sąjunga. Steigimo dokumentai ir Sutartis dėl Konstitucijos Europai. Vilnius: Eugrimas, 2005.
33. Deveikyt J. Gero administravimo mokymai valstybės tarnautojams// Valstybės tarnybos aktualijos. 2006, Nr.4. P.28-29.
34. Kergaudien A. Europos Sąjungos Pagrindinių teisių chartijos principų gyvendinimo klausimai administracinės teisės sistemoje// Jurisprudencija, 2006, t.4(82), P.40-45.
35. Paužaitis -Kulvinskien J. Administracinė justicija: teorija ir praktika. Vilnius: Justicija, 2005.
36. Pranevičius B. Kvaziteismai administracijos kontrolės sistemoje. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003.
37. Pranevičius B., Urmonas A. Administracinės diskrecijos esmė ir diskrecijos kontrolės galimybės// Jurisprudencija. 2002, Nr.32(24).
38. Pranevičius B. Ombudsmenas ir viešasis administravimas// Jurisprudencija. 2002, t.32(24).
39. Pranevičius B., Urmonas A. Ombudsmeno instituto genezė ir raidos perspektyvos// Jurisprudencija, 2002, t.24(16).
40. Šedbaras S. Administracinio proceso teisinio reglamentavimo problemos Lietuvoje. Vilnius: Justitia, 2006.
41. Tidikis R. Socialiniai mokslų tyrimų metodologija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003.
42. Ucher J. Bendrieji Europos Bendrijos teisės principai. Vilnius: Naujoji Rosma, 2001.
43. Viešasis administravimas ir privatus asmuo / mokslinis redaktorius V. Valančius. Vilnius: Justitia, 2004.
44. Viešasis administravimas / atsakingas redaktorius A. Raipa. Kaunas: Technologija, 1999.
45. Viešojo administravimo efektyvumas / atsakingas redaktorius A. Raipa. Kaunas: Technologija, 2001.
46. Viešasis administravimas Lietuvoje: profesionalumo ir efektyvumo paieškos: metinės konferencijos tekstai. Kaunas: Naujasis lankas, 1999.
47. Žmogaus teisės: Europos Tarybos ir Europos Sąjungos dokumentai. Vilnius: Lietuvos žmogaus teisių centras, 2000.
48. The European Ombudsman Annual Report for 1999. –Strasbourg, 2000.

#### Teisė praktika

49. Administracinė teisė praktika Nr.1. Vilnius: Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, 2001
50. Administracinė teisė praktika Nr.2. Vilnius: Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, 2001
51. Administracinė teisė praktika Nr.3. Vilnius: Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, 2002
52. Administracinė teisė praktika Nr.4. Vilnius: Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, 2004

53. Administracinis teismų praktika Nr.5. Vilnius: Teisinių informacijos centras, 2004.
54. Administracinis teismų praktika Nr.6. Vilnius: Teisinių informacijos centras, 2005.
55. Administracinis teismų praktika Nr.7. Vilnius: Teisinių informacijos centras, 2005.
56. Administracinis teismų praktika Nr.8. Vilnius: Teisinių informacijos centras, 2006.
57. Administracinė byla Nr. I<sup>2</sup>-10-99.
58. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>5</sup>-111-99.
59. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>4</sup>-168-99.
60. Administracinė byla Nr. I<sup>2</sup>-34-99.
61. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>4</sup>-426-99.
62. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>5</sup>-768-99.
63. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>5</sup>-59-00.
64. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>6</sup>-159-00.
65. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>8</sup>-354-00.
66. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>5</sup>-449-00.
67. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>5</sup>-663-00.
68. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. A<sup>5</sup>-1342-00.
69. Administracinė byla Nr. I<sup>3</sup>-117-00.
70. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. II<sup>6</sup>-66-01.
71. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. II<sup>9</sup>-521-01.
72. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. II<sup>4</sup>-1207-01.
73. Administracinė byla Nr. I<sup>2</sup>-169-01.
74. Administracinė byla Nr. I<sup>1</sup>-711-02.
75. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. II<sup>6</sup>-1522-02.
76. Administracinio teismo pažeidimo byla Nr. II<sup>1</sup>-352-03.

#### Kiti šaltiniai

77. Ian Harden. Europos ombudsmeno vaidmuo ginant ir remiant Europos piliečių teises//<http://www.lrski.lt/index.php?p=126&l=LT&n=130>; prisijungimo laikas: 2006-05-30.
78. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija // <http://europa.eu.int/eur-lex/lex/lt/treaties/dat/12004V/htm/C2004310LT.01004101.htm>. Prisijungimo laikas: 2006-11-02.
79. Europos tinkamo administravimo elgesio kodeksas//[http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005\\_lt.pdf](http://www.ombudsman.europa.eu/code/pdf/lt/code2005_lt.pdf).
80. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių 2004 metų veiklos ataskaita. Vilnius: Seimo kontrolierių staiga, 2005.



81. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieri 2005 met veiklos ataskaita. Vilnius: Seimo kontrolieri staiga, 2006.
82. Metinis pranešimas 2005. Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas. Vilnius, 2006.
83. Viešasis administravimas Lietuvoje 2005 met apžvalga. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucij asociacija, 2006.

[www.lvat.lt](http://www.lvat.lt)

[www.lrs.lt](http://www.lrs.lt)

[www.vmi.lt](http://www.vmi.lt)

[www.vrm.lt](http://www.vrm.lt)

[www.vtd.lt](http://www.vtd.lt)

[www.lrski.lt](http://www.lrski.lt)

[www.vaateismas.lt](http://www.vaateismas.lt)

<http://www.ombudsman.europa.eu>

[www.delfi.lt](http://www.delfi.lt)

## Santrauka lietuvi kalba

Viešojo administravimo srityje keliamas gero administravimo reikalavimas, kad būtų garantuojamas konstitucinio principo „valdžios staigostarnaujančių žmonių“ gyvendinimas, užtikrinamos žmonių teisės ir teisėti interesai į kasdieniuose santykiuose su valdžios institucijomis. Gero administravimo principai yra pamatinės nuostatos teisiniam reguliavimui, teisės realizavimui, teisei praktikai viešojo administravimo sistemos veiksmingumo, atskaitingumo bei skaidrumo stiprinimo srityje. Gero administravimo standartų laikymasis ir gyvendinimas viešojo administravimo srityje užtikrina, kad viešojo administravimo subjektai teisingai ir efektyviai tvarkys viešuosius reikalus, suinteresuotiems asmenims teiks kokybiškas administracines ir viešąsias paslaugas. Teisės aktų analizė leidžia daryti išvadą, kad teisės geram administravimui užtikrinimui sukurta pakankama teisinė bazė bei institucinis mechanizmas. Tačiau gyventojų apklausa bei teisės geram administravimui gyvendinimo kontrolės funkcijas vykdančių institucijų veiklos analizė rodo, kad realizuojant šią teisę praktikoje neišvengiamai jos pažeidimai. Darbe siekta atskleisti, dėl kokių priežasčių teisės geram administravimui teorija ne visada pasireiškia praktikoje, bei kokie galėtų būti šios problemos sprendimo variantai.

# **THEORY AND PRACTICE OF RIGHT TO GOOD ADMINISTRATION EXECUTION**

## **Summary**

Key-words: public administration, good administration, improper administration

The requirement of good administration is put forward in the sphere of public administration in order to guarantee execution of the constitutional principle “authority institutions serve people” and people’s rights and legal interests regarding their everyday relations with authority institutions. The principles of good administration are basic provisions for legal regulation, law realization and law practice in the sphere of public administration system efficiency, accountability and transparency strengthening. Observation and execution of good administration standards in the field of public administration guarantee that public administration entities will handle public matters in a proper and efficient way and will render qualitative administrative and public services to interested persons. The analysis of legal acts allows us to draw a conclusion that a sufficient legal basis and institutional mechanism is established for guaranteeing the right to good administration. Nevertheless the survey of population and the analysis of the activity of institutions fulfilling the functions of good administration execution control show that while putting this right into practice no violations of it can be avoided. The thesis is aimed at revealing the causes why the theory of right to good administration does not always manifests itself in practice and what ways of this problem solution could be.

## Priedai

Magistro baigiamojo darbo  
priedas Nr. 1

### Apklaustos anketa

**1. Ar tenka spręsti problemas, kurios priklauso nuo savivaldybės, valstybės tarnautojų ar institucijų ?**

Taip  Ne

**2. Ar patogu savivaldybėje/valstybės institucijoje nustatytas priėmimo laikas?**

Taip  Ne  Neturi reikšmės

**3. Ar teko ilgai laukti priėmimo?**

Taip  Ne

**4. Ar buvote mandagiai ir kvalifikuotai aptarnaujami?**

Taip  Ne

**5. Ar atsakymas Jūsų prašymui/skundui buvo pateiktas per Jūsų manymu, protingą terminą ?**

Taip  Ne

**6. Ar Jūsų klausimas buvo išspręstas pakankamai kvalifikuotai?**

Taip  Ne

**7. Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių savivaldybė/valstybės institucija imsis spręsdama Jūsų klausimą ?**

Taip  Ne  Neturi reikšmės

**8. Ar Jums buvo paaiškinta priimto sprendimo apskundimo galimybė ir tvarka?**

Taip  Ne  Buvo paaiškinta, bet neišsamiai

**9. Kur pirmiausiai kreiptumėtės norėdami apskųsti institucijos priimtą sprendimą ?**

aukštesnį pagal  ikiteisminio  Seimo  teismą   
pavaldum  nagrinėjimo instituciją  kontrolieri   
institucijai  (administracinę  komisiją)  staig

**10. Kaip manote ar valstybės/savivaldybi institucij (tarnautoj )veiklger ja?**

Ger ja  Blog ja  Kitas atsakymas

**11. Kaip manote, ar verta pateikti savopasi lymus d l institucij (tarnautoj ) darbo, j rengiam sprendim projekt ?**

Taip  Ne  Nesidomiu rengiamais   
sprendim projektais

**12. Ar buvote informuotas apie galimyb dalyvauti svarstant administracinio sprendimo projekt ?**

Taip  Ne

**13. Kokiu b du buvote informuotas apie galimyb dalyvauti svarstant administracinio sprendimo projekt ? ( š klausim atsakoma, jei klausim Nr. 12 buvo atsakyta teigiamai)**

Spaudoje  Viešoje vietoje  Internetu

**14. Ar Jums buvo teikiama informacija apie galimyb gauti valstybės/savivaldybi institucij teikiam paslaug internetu?**

Taip  Ne

**A i už atsakymus.**

**Anketinis apklausos rezultatai**

Klausimas	Atsakym variantai (iš viso apklausti 43 asmenys)				
1. Ar tenka spręsti problemas, kurios priklauso nuo savivaldybės, valstybės tarnautojų ar institucijų?	Taip		Ne		
	43 (100%)		0 (0%)		
2. Ar patogus savivaldybėje/valstybės institucijoje nustatytas priėmimo laikas?	Taip		Ne		Neturi reikšmės
	15 (35%)		19 (44%)		
3. Ar teko ilgai laukti priėmimo?	Taip		Ne		
	18 (42%)		25 (58%)		
4. Ar buvote mandagiai ir kvalifikuotai aptarnaujami?	Taip		Ne		
	32 (74%)		11 (26%)		
5. Ar atsakymas Jūsų prašymui/skundui buvo pateiktas per Jūsų manymu, protingą terminą?	Taip		Ne		
	20 (46%)		23 (54%)		
6. Ar Jūsų klausimas buvo išspręstas pakankamai kvalifikuotai?	Taip		Ne		
	33 (77%)		10 (23%)		
7. Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kuriuos savivaldybė/valstybės institucija imasi spręsdama Jūsų klausimą?	Taip		Ne		Neturi reikšmės
	6 (14%)		18 (42%)		
8. Ar Jums buvo paaiškinta priimto sprendimo apskundimo galimybės ir tvarka?	Taip		Ne		Buvo paaiškinta, bet neišsamiai
	4 (9%)		28 (65%)		
9. Kur pirmiausiai kreiptumėtės norėdami apskųsti institucijos priimtą sprendimą?	aukštesnį pagal pavaldumą instituciją	ikiteisminio nagrinėjimo instituciją (administracinę komisiją)	Seimo kontrolierių staigą	teismą	

	28 (65%)	0 (0%)	2 (5%)	13 (30%)
10. Kaip manote ar valstybės/savivaldybių institucijų (tarnautojų) veikla gerėja?	Gerėja	Blogėja	Kitas atsakymas	
	26 (60%)	11 (26%)	6 (14%)	
11. Kaip manote, ar verta pateikti savo pasiūlymus dėl institucijų (tarnautojų) darbo, j rengiamam sprendimui projektui?	Taip	Ne	Nesidomiu rengiamais sprendimais projektais	
	11 (26%)	10 (23%)	22 (51%)	
12. Ar buvote informuotas apie galimybę dalyvauti svarstant administracinio sprendimo projektą?	Taip	Ne		
	1 (2%)	42 (98%)		
13. Kokiu būdu buvote informuotas apie galimybę dalyvauti svarstant administracinio sprendimo projektą? (Šis klausimas atsakoma, jei klausim Nr. 11 buvo atsakyta teigiamai)	Spaudoje	Viešojoje vietoje	Internetu	
	1	0	0	
14. Ar Jums buvo teikiama informacija apie galimybę gauti valstybės/savivaldybių institucijų teikiamą paslaugą internetu?	Taip	Ne		
	0 (0%)	43 (100%)		



















