



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X PAKARTOTINIO SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBĄ PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS, VALSTYBINĘ MOKESČIŲ INSPEKCIJĄ PRIE FINANSŲ MINISTERIJOS

2023 m. birželio 22 d. Nr. 4D-2023/1- 350
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė gavo pakartotinį X (toliau – Pareiškėjas) skundą dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – VSDFV; „Sodra“) (jos teritorinių padalinių) ir Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos (toliau – VMI) pareigūnų galimai netinkamų veiksmų (neveikimo), susijusių su mokesčių taikymu asmenų skambučiams telefonu į minėtas institucijas (toliau – Skundas).

2. Skunde, be kitų aplinkybių, nurodoma:

2.1. „VSDFV įeinančio skambučio kainą pakėlė nuo 7 ct iki 12 ct už minutę. O Valstybės įstaigų, į kurias paskambinti galima tik už užmokestį, ratas – nuolat plečiasi. Nenustebčiau, jei neužilgo sulauktume ir mokesčio už durų pravėrimą įeinant į Valstybines įstaigas...“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta);

2.2. „[...] mokami skambučiai po 12 ct už minutę yra ne tik į Sodrą, bet ir į VMI ir daugelį kitų įstaigų, kurios „piliečių patogumui“ turi įsidiegusios trumpuosius numerius (bet informacija, kad skambučiai mokami – neskelbiama).“

3. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigoje jau buvo išnagrinėtas Pareiškėjo skundas dėl skambučių į valstybės ir savivaldybių institucijas ir įstaigas apmokestinimo ir išvados bei rekomendacijos pateiktos 2021 m. birželio 30 d. pažymoje Nr. 4D-2021/1- 438; 4D-2021/2-445. Vidaus reikalų ministerija teikė informaciją (skundo tyrimui bei dėl rekomendacijų vykdymo) ir 2021-06-07 ir 2021-08-26 raštuose (atitinkamai) nurodė:

„Atsižvelgdama į tai, kad valstybės ir savivaldybių institucijos gali veikti tik pagal joms suteiktus įgaliojimus (viešojoje teisėje vadovaujamosi principu „draudžiama viskas, kas nėra tiesiogiai leidžiama“), o teisės kreiptis į jas (bet kokia forma) apmokestinimas teisės aktuose nenumatytas, taip pat į pirmiau nurodytus argumentus, Vidaus reikalų ministerija mano, kad asmenų kreipimasis į Jūsų ir Pareiškėjo nurodytas institucijas, t. y. Šiaulių miesto savivaldybę, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybą prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos ir Užimtumo tarnybą prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, neturėtų būti apmokestintas (jokia forma), nes kitaip šių institucijų veiksmams galimai neatitiktų teisės normų, principų *inter alia* ir teisės doktrinos.“

TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Seimo kontrolierė, siekdama išsiaiškinti Pareiškėjo nurodytas aplinkybes, kreipėsi į VSDFV, VMI, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministeriją (toliau – VRM), prašydama pateikti paaiškinimus dėl Skundo teiginių bei atsakyti į klausimus.

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

5. Iš VSDFV Seimo kontrolieri pateiktos informacijos, paaiškinimų nustatyta:

5.1. „[...] didelę reikšmę turi tinkamas Taisyklių 4 punkto nuostatos aiškinimas, nes nuostata nėra suformuluota, kaip reikalauja teisėkūros principai, išdėstyti, be kita ko, ir Teisėkūros pagrindų įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 6–7 punktuose, t. y. netenkinami aiškumo ir sistemiškumo principai. Deja, viešai prieinama galiojančios redakcijos Taisyklių teisėkūros medžiaga (teikimas ir pan.), neleidžia taikyti teleologinio teisės aiškinimo metodo, kuris tokiais atvejais tampa bene svarbiausiu. Prieinama medžiaga leidžia teigti, kad minėta nuostata atsirado ne pradiname projekte, o tik 4 - oje versijoje, o lydimuosiuose dokumentuose minėta norma siekiamas tikslas nėra atskleidžiamas – projektų teikimuose nieko nenurodoma, o, pvz., Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Viešojo valdymo grupės ir Strateginių kompetencijų grupės 2021-10-05 pažymoje Nr. NV-2414 (internetinė nuoroda: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAK/7eab43614de711ec86bdc0a6d573b32?jfwid=-bxdpdub7>) apsiribojama informacija, kad projektu siekiama nustatyti, kad institucijos, siekdamos pagerinti asmenų aptarnavimą, gali naudoti tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į institucijas besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už institucijos teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas (t. y. tikslo formuluotė identiška normos, kuria siekiamas tikslas, formuluotei). Taikant gramatinį normos aiškinimą, darytina išvada, kad norma reguliuoja atvejus, kai kuriamos naujos (inovatyvios) asmenų aptarnavimo formos, paslaugos. Sąvokų „[asmenų] papildomos laiko sąnaudos“ ar „[asmenų] kitos finansinės išlaidos“ turinys nėra aiškus – jos neapibrėžtos Taisyklėse ir nėra vienareikšmės bendrinės kalbos požiūriu (be konkretaus konteksto). Taikant istorinį normos aiškinimo metodą, galima remtis kiek aiškesne (siekiamo tikslo požiūriu) Viešojo administravimo įstatymo (redakcija iki 2020-11-01) 15 straipsnio 5 dalimi: „Rinkliavas ar kitokį atlyginimą už administracines paslaugas nustato įstatymai ar jų pagrindų priimti teisės aktai. [...] Rinkliava ar kitoks atlyginimas nėra nustatomi už šio straipsnio 1 dalies 3, 4 ir 6 punktuose nurodytas administracines paslaugas, taip pat už viešojo administravimo subjekto atliekamą asmenų prašymų suteikti administracinę paslaugą nagrinėjimą“. Tai leidžia daryti išvadą, kad „kitomis finansinėmis išlaidomis“ laikytinas viešojo administravimo subjekto gaunamas/kontroliuojamas (administruojamas) atlygis (patiriamų sąnaudų kompensacija) už jo teikiamas paslaugas. Tai negali apimti pareigos kompensuoti sąnaudų, kildinamų iš asmens pasitelktų paslaugai gauti priemonių (pvz., atlyginti popieriaus, voko, pašto ženklo kainą, teikiant rašytinį prašymą raštu, interneto paslaugas, teikiant elektroninį prašymą, autobuso bilietą, atvykstant į įstaigos priimamąjį). Teisinės valstybės teisėkūros principai neleidžia nustatyti tokio reguliavimo, kurio įgyvendinimas iš principo nėra įmanomas teisiškai, finansiškai ar dėl panašių objektyvių priežasčių.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, svarbu tai, kad:

1) „Sodros“ teikiama asmenų konsultavimo / prašymų teikimo telefonu paslauga yra nemokama, jokių rinkliavų ar kitokio atlygio (savo sąnaudų, susijusių su paslaugos teikimu, kompensacijos) už jas „Sodra“ negauna;

2) Aptarnavimo telefonu paslauga nėra sukurta įgyvendinant Taisyklių 4 punktą, ji buvo realizuota daug anksčiau, nei įsigaliojo ši norma, kuri, kaip minėta, skirta naujų (inovatyvių) techninių ir organizacinių priemonių įgyvendinimui;

3) „Sodra“ neturi objektyvių teisinių ir techninių priemonių pašalinti ar kontroliuoti kaštus, kuriuos gali patirti klientas dėl jo naudojimosi telefono ryšio paslaugomis, gaunant „Sodros“ paslaugą, teikiamą telefonu. Teoriškai galimai yra įmanoma prisiimti kaštus, susijusius su priimamais skambučiais trumpuoju telefono numeriu, kiek tai susiję su tokio numerio paslauga

teikiančio tiekėjo įkainiais, tačiau nėra galimybių prisiimti kaštų, susijusių su skambinančiojo asmens paslaugų teikėjo jam taikomais tarifais. Pastarasis teiginys tinka ir skambučiams įprastu (ne trumpuoju) telefono numeriu;

4) Asmenims yra suteikiamos galimybės gauti informaciją, konsultacijas ir realizuoti teisę būti išklaustytiems ne tik trumpuoju, bet ir paprastu telefono numeriu, be to, - ne tik telefonu, bet ir atvykus į „Sodros“ skyrių, internetu pateikus paklausimą ar realaus laiko pokalbio metu.“

5.2. „Informacija apie paslaugų teikimo sąlygas yra skelbiama Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų „*Konsultavimas įvairiais socialinio draudimo klausimais*“ aprašyme, kuris viešai prieinamas. Pasirinkdama teikti paslaugas telefonu ir trumpuoju numeriu Fondo valdyba vadovavosi Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje nustatytais viešojo administravimo subjekto veiklos principais, vienas iš kurių yra naujovių ir atvirumo permainingoms principas, reiškiantis, kad viešojo administravimo subjektas turi ieškoti naujų ir veiksmingų būdų, kaip geriau spręsti problemas, iškylančias vykdant viešąjį administravimą, taip pat nuolat tobulinti savo veiklą, taikant pažangiausius metodus, modelius, technologijas, priemones ar gerosios patirties pavyzdžius. Visų, tiek viešojo, tiek privataus sektoriaus skambučių centrų geroji praktika yra trumpo, lengvai įsimenamo numerio panaudojimas, suteikiant klientui, kuriam skubiai reikia paslaugos, šią paslaugą gauti be papildomų laiko sąnaudų (norint paskambinti nebereikia ieškoti reikiamo telefono numerio). Kaip minėta, identišką paslaugą (konsultaciją) galima gauti ir skambinant į skambučių centrą jo ilguoju numeriu, kuris irgi skelbiamas viešai, tiek paslaugų aprašymuose, tiek „Sodros“ interneto svetinėje, tiek norminiuose teisės aktuose. Kadangi viešai skelbiami ir atitinkami įkainiai, kaštai, susiję su vieno ar kito numerio panaudojimu, priklauso nuo kliento pasirinkimo, o ne nuo „Sodros“ veiksmų, taigi didesnius kaštus klientas patiria savo valia, nes turi ir kitas alternatyvas. Apibendrinami, manome, kad konsultacijų teikimas telefonu ir trumpuoju numeriu, sietinu su didesniais kliento kaštais, neprieštarauja Taisyklių 4 punktui.“

5.3. „Asmenims sudaryta pasirinkimo galimybė ir jie gali kreiptis į „Sodrą“ trumpuoju numeriu 1883 bei ilguoju numeriu +370 5 2500883. Skambinant trumpuoju numeriu taikomi sujungimo ir (ar) minutės įkainiai. Skambučių ilguoju numeriu įkainiai priklauso nuo asmens sudarytos sutarties su telekomunikacijų paslaugų teikėju, tačiau dažnai (bet ne visada) klientai už tam tikrą sumą turi galimybę išnaudoti nustatytą minučių kiekį. Pažymėtina, kad telekomunikacijų tarifų įkainių priežiūra ir reguliavimas nėra VSDFV veiklos sritis. Pagal Elektroninių ryšių įstatymo 37 str. 2 d. Ryšių reguliavimo tarnyba nustato universaliųjų paslaugų teikimo taisykles, reglamentuojančias universaliųjų paslaugų teikimo tvarką ir sąlygas, įpareigojimų viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikėjams užtikrinti universaliųjų paslaugų prieinamumą ir (arba) teikti įperkamas universaliasias paslaugas nepasiturintiems gyventojams, kurie turi teisę gauti arba gauna piniginę socialinę paramą pagal Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymą, ar socialinių paslaugų gavėjams, kurie gauna socialines paslaugas Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymo nustatyta tvarka ir sąlygomis, nustatymo, keitimo ir (arba) panaikinimo tvarką ir sąlygas. Teisės aktuose nėra numatyto įpareigojimo viešojo administravimo subjektams kompensuoti asmenų patiriamas kreipimosi sąnaudas. Pažymėtina ir tai, kad „Sodros“ konsultacijų teikimo telefonu apimtys yra pakankamai didelės. Vien per 2022 metus „Sodros“ skambučių centras sulaukė virš vieno milijono skambučių. Asmenų patiriamų telefoninio kreipimosi sąnaudų kompensavimas pareikalautų labai didelių Fondo biudžeto lėšų, tačiau ne mažiau svarbu tai, kad tokio proceso administravimas būtų nepaprastai sudėtingas ir ne visada apskritai įmanomas. Atkreiptinas dėmesys, kad užtikrinant asmenų lygybės principą, toks kompensavimas turėtų būti taikomas ir asmenims, skambintiems iš užsienio. Be to, absoliuti dauguma skambučių yra anoniminiai, o automatinis skambučių kompensavimas skambučių priimančio asmens iniciatyva ir sąskaita nėra įmanomas.“

5.4. „Kaip minėta, „Sodra“ neapmokestina paslaugos – jokio atlygio, kompensacijos negauna. Ji pati neteikia telekomunikacijos paslaugų, todėl jas perka viešųjų pirkimų būdu. Skambučių ilguoju numeriu ir trumpuoju numeriu įkainiai priklauso nuo asmens pasirinkto telekomunikacijos paslaugų teikėjo ir asmens sudarytos sutarties su telekomunikacijos paslaugų

teikėju sąlygų. Galiojanti Fondo valdybos ir UAB [...] 2021 m. birželio 30 d. paslaugų teikimo sutartis Nr. F1-0-114 numato, kad skambučių centro įrenginį aptarnaujantis telekomunikacijų paslaugų operatorius negali nustatyti didesnio negu 0,09 Eur/min. (su PVM) pokalbio tarifo, o sujungimo mokestis negali būti didesnis kaip 0,04 Eur (su PVM), tačiau šis ribojimas neturi teisinės galios kitiems operatoriams, kurių paslaugomis naudojasi „Sodros“ klientai.“

5.5. „[...] asmenys moka už ryšio paslaugas operatoriui, su kuriuo yra sudarę mobilaus ar stacionaraus telefono ryšių sutartį pagal operatoriaus patvirtintus mokėjimo planus ir jiems nustatytus tarifus. 2023-05-04 duomenimis, operatorių įkainiai, skambinant trumpuoju telefono numeriu, yra tokie:

- 1) UAB „A“: pokalbio 1 min. kaina – 0,09 Eur, sujungimo mokestis – 0,00 Eur;
- 2) UAB „B“: pokalbio 1 min. kaina – 0,01 Eur, sujungimo mokestis – 0,00 Eur;
- 3) UAB „C“ (fiksuotas tinklas): pokalbio 1 min. kaina – 0,09 Eur, sujungimo mokestis – 0,04 Eur / (mobilus tinklas): pokalbio 1 min. kaina – 0,09 Eur, sujungimo mokestis – 0,00 Eur.

Kiekvienas ryšio operatorius turi informuoti savo klientus apie taikomus skambučių įkainius. Be to, apie skambučių kainą, priklausomai nuo operatoriaus, kurio paslaugomis asmuo naudojasi, klientai taip pat informuojami iš karto paskambinę trumpuoju numeriu 1883, prieš išklausanč balsinį meniu. Jeigu klientas tęsia pokalbį po to kai jam buvo pateikta informacija apie skambučio tarifą, laikoma, kad informacija apie skambučio kainą buvo pateikta sąžiningai ir suprantamai, t. y. klientas konkludentiniais veiksmais išreiškė sutikimą, kad skambutis papildomai apmokestinamas. Informacija apie galimybę dėl konsultacijos klientams kreiptis telefonu viešai pateikta ir internetiniame „Sodros“ [puslapyje](#) meniu punkte „*Gaukite konsultaciją telefonu*“. Šioje skiltyje klientams taip pat pateikta informacija apie kiekvieno ryšių operatoriaus vienos minutės bei sujungimo mokesčio kainą, skambinant trumpuoju numeriu bei ilguoju numeriu. Visi skambinantys klientai turi galimybę pasirinkti savo nuožiūra skambinti trumpuoju ar ilguoju telefono numeriu.“

6. Iš VMI Seimo kontrolierei pateiktos informacijos, paaiškinimų nustatyta:

6.1. „Į VMI mokesčių informacijos centrą (toliau – MIC) dėl konsultacijų mokesčių klausimais, klientai gali skambinti trumpuoju telefonu numeriu 1882, kuris yra lengviau įsimenamas, ir ilguoju telefono numeriu +370 5 260 5060, kuris yra alternatyva trumpajam telefono numeriui, juo taip pat galima skambinti ir iš užsienio. Pažymėtina, kad VMI neapmokestina telefoninių pokalbių, tai priklauso nuo klientų ir ryšio operatorių tarpusavyje sudarytų mokėjimo planų (toliau — mokėjimo planas): skambinant į MIC telefono numeriu +370 5 260 5060 mokesčių mokėtojui pokalbiai nekainuoja, jeigu mokėjimo planas nenumato kitaip; skambinant 1882 yra taikomi skirtingi tarifai, pagal ryšio operatorius.“

6.2. „Telefono numeriai ir jų tarifai, kuriais klientai gali skambinti į VMI, skelbiami VMI interneto svetainėje adresu www.vmi.lt Pagrindinis > Kontaktai. Norint gauti konsultaciją iš VMI skambinant į MIC telefono numeriu +370 5 260 5060 mokesčių mokėtojui pokalbiai nekainuoja, jeigu mokėjimo planas nenumato kitaip.“

6.3. „Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių, patvirtintų Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos viršininko 2007 m. spalio 9 d. įsakymu Nr. VA-66 „Dėl Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“, 3.7 papunktyje įteisinta, kad konsultavimo telefonas – vienas iš paklausejams konsultuoti skirtų Valstybinės mokesčių inspekcijos mokamų telefonų numerių: 1882 arba +370 5 260 5060.“

6.4. „VMI prie FM užtikrina pareiškėjo skunde keliamas teises, kadangi VMI klientams sudaryta galimybė pasirinktinai skambinti į MIC tiek trumpuoju numeriu 1882, tiek nemokamu numeriu +370 5 260 50 60, informacija apie skambučių tarifus yra skelbiama viešai. Planuojame atlikti klientų apklausą ir, atsižvelgiant į apklausos rezultatus, įvertinti galimybę atsakyti trumpojo 1882 numerio. Ateityje planuojame plėtoti ir kitas VMI paslaugas, t. y. papildyti virtualaus asistento „Simas“ žinių bazę; praplėsti mokesčių temų spektrą „Chat“ kanale; didinti informacijos prieinamumą VMI interneto svetainėje.“

6.5. VMI skambučių tarifus skelbia savo svetainėje <https://www.vmi.lt/evmi/mic>.

7. Iš VRM Seimo kontrolieri pateiktos informacijos, paaiškinimų bei dokumentų nustatyta:

7.1. „Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAI) 11 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintas taisykles. Šią nuostatą įgyvendinančių Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Taisyklės) 4 punkte nustatyta, kad „institucijos, siekdamos pagerinti asmenų aptarnavimą, gali naudoti tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į institucijas besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už institucijos teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas“.

Taigi, nors Taisyklių 3 punkte institucijos vadovams (ar pagal kompetenciją kitiems institucijos valdymo organams) tam tikras organizacines nuostatas („tas, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose, tačiau yra reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui institucijoje, taip pat nuostatos, kurių reikia tinkamam Taisyklių įgyvendinimui“) leidžiama nustatyti vidaus administravimo aktu, tačiau tiek pastarajame, tiek Taisyklių 4 punkte nustatytas draudimas bloginti besikreipiančių į instituciją asmenų padėtį tiesiogiai ar netiesiogiai sukuriant jiems papildomų finansinių įpareigojimų.“

7.2. „Vidaus reikalų ministerijos nuomone, esant tokiam reglamentavimui, galima daryti išvadą, kad, nesant kitų įstatymuose, Europos Sąjungos teisės aktuose ar Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartyse nustatytų teisinių pagrindų, negali būti sukurta nei teisinių, nei faktinių prielaidų papildomai apmokestinti asmenų skambučius į valstybės ar savivaldybių institucijas.“

7.3. „[...] viešojoje teisėje taikomi įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgaliojimus, kurie jiems suteikti konkrečiomis teisės aktų normomis, ir svarbu, kad institucijos, vykdydamos įstatymais joms priskirtą veiklą, veiktų tik taip, kaip numatyta teisės aktuose (žr. LVAT 2012 m. sausio 26 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A-858-257/2012, 2014 m. kovo 27 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A-502-727/2014 ir 2015 m. liepos 31 d. nutartį administracinėje byloje Nr. A-1547-502/2015.“)

7.4. „Nors Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. kovo 14 d. nutarimu Nr. 291 „Dėl Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos nuostatų patvirtinimo“, 7.2 papunktyje ir nustatytas Vidaus reikalų ministerijos tikslas „formuoti valstybės politiką viešojo administravimo srityje, organizuoti, koordinuoti ir kontroliuoti jos įgyvendinimą“, tačiau nei šie nuostatai, nei Lietuvos Respublikos įstatymai, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimai ar kiti teisės aktai nesuteikia Vidaus reikalų ministerijai įgaliojimų prižiūrėti jai nepavaldžių viešojo administravimo subjektų veiklą ar kontroliuoti, kaip kiti viešojo administravimo subjektai vadovaujasi teisės aktais. Dėl šios priežasties Vidaus reikalų ministerija neturi įgaliojimų ir galimybių tikrinti ir vertinti, „kaip valstybės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos (tarp jų SODRA, VMI ir kitos) įgyvendino/įgyvendina Taisyklių <...> nuostatas“, tačiau pagal nustatytą kompetenciją Vidaus reikalų ministerija stebės institucijų praktiką ir prireikus atsižvelgs į kylančias problemas tobulindama esamą teisinį reguliavimą.

[...] Vidaus reikalų ministerijos veiklos srities įstatymuose ir jų įgyvendinamuosiuose teisės aktuose nėra įpareigojimo viešojo administravimo subjektams turėti atskirą nemokamą telefono numerį, skirtą asmenims aptarnauti. Tam reikalingi papildomi biudžeto asignavimai nėra skiriami, todėl šis klausimas nebuvo svarstytas su valstybės ir savivaldybių institucijomis.“

7.5. VRM 2023-06-12 rašte paaiškino:

„Sodros taisyklių 2.4 papunktyje bendrojo telefono numeris apibrėžiamas kaip bendrieji „Sodros“ informacijos centro telefono numeriai 1883 arba (+370) 5 250 0883, kuriais centralizuotai

teikiamos asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo, viešų duomenų, taip pat asmens duomenų teikimo telefonu paslaugos. [...] remiantis Viešojo administravimo įstatymo 7 straipsnio 1 dalimi, viešojo administravimo subjekto turimos informacijos teikimas, asmenų konsultavimas viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais yra priskirtinas prie veiklos, kurią privalo vykdyti visi viešojo administravimo subjektai. Galimybės apmokestinti šią veiklą (tiek tiesiogiai, tiek ir netiesiogiai asmenis aptarnaujant didesnio įkainio telefono numeriu) Viešojo administravimo įstatymas nenumato. Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 6 dalis nustato, kad rinkliava ar kitoks atlyginimas gali būti imamas tik už administracines paslaugas (Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalis) ir už įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, tačiau tiek rinkliavas, tiek ir kitokį atlyginimą nustato įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

Atsižvelgdami į tai, kad trumpasis padidinto įkainio numeris nėra vienintelis numeris, kuriuo asmenys gali kreiptis į Sodrą (yra galimybė paskambinti ir įprastinio įkainio numeriu), manytume, kad papildomas asmenų, skambinančių Sodros trumpuoju numeriu 1883 apmokestinimas nesukuria akivaizdaus prieštaravimo Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punktui, tačiau vertintinas kaip ne visai tinkamas Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnio 7 punkte įtvirtinto naujovių ir atvirumo permainingoms principo įgyvendinimo pavyzdys. [...] [...] diskusija dėl padidinto tarifo telefonų numerių naudojimo aptarnaujant asmenis valstybės institucijose ir įstaigose nėra įvykusi. Vidaus reikalų ministerija yra numačiusi darbo tvarka siūlyti artimiausiuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos administruojamo Asmenų aptarnavimo kompetencijų tinklo posėdžiuose apsvastyti šį klausimą pakviečiant jame dalyvauti valstybės institucijų ir įstaigų, asmenų aptarnavimui įdiegusių trumpuosius telefono numerius, į kuriuos skambinant taikomas padidintas skambučio įkainis, atstovus, taip pat minėtųjų Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos ir Finansų ministerijų atstovus. Manome, kad būtina detaliau susipažinti su minėtų valstybės institucijų ir įstaigų pasirinkto sprendimo motyvais, šio sprendimo įgyvendinimo organizavimo praktika, poveikiu asmenų aptarnavimo kokybei, vertinant šią kokybę tiek iš valstybės institucijos ar įstaigos, tiek iš besikreipiančių asmenų perspektyvos. [...].

Atkreipiame dėmesį į tai, kad Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos 2023 m. kovo-balandžio mėn. atliktame asmenų aptarnavimo prieinamumo vertinime buvo konstatuota, jog trumpuosius telefono numerius padidinto tarifo skambučių įkainius asmenų aptarnavimui taiko apie 10 proc. vertintų valstybės institucijų ir įstaigų (likusios 90 proc. taiko įprasto tarifo skambučių įkainius). Atsižvelgiant į tai, manome, kad tai nėra labai plačiai paplitusi praktika ir kartu tai nelemia poreikio nedelsiant imtis tam tikrų teisėkūros iniciatyvų. Kartu informuojame, kad Vidaus reikalų ministerija neprieštaruoja minėtame Vyriausybės kanceliarijos vertinime išdėstytam pasiūlymui – įvertinti padidinto tarifo telefoninių skambučių tikslingumą arba tai taikyti kaip alternatyvią priemonę, kartu skelbiant įkainius – ir tuo aspektu tikslinti asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose reglamentuojančius teisės aktus. Manome, kad galutinis sprendimas dėl to galės būti priimtas įvykus pirmiau paminėtam klausimo svarstymui, o įgyvendintas – tik rengiant konsoliduotus asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose reglamentuojančių teisės aktų pakeitimus, kartu sprendžiančius ir kitas identifikuotas problemas šioje srityje.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

8. *Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 straipsnis* – „Valdžios galias riboja Konstitucija. Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

9. Lietuvos Respublikos įstatymai

9.1. *Seimo kontrolierių įstatymo 12 straipsnis* „1. Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų

skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. [...].“

9.2. *Viešojo administravimo įstatymo* (toliau – VAI):

2 *straipsnis* – „1. *Administracinė paslauga* – šio įstatymo nurodyta viešojo administravimo veikla, susijusi su dokumentų išdavimu ar informacijos teikimu. [...]; 17. *Vidaus administravimas* – veikla, kuria užtikrinamas viešojo administravimo subjekto, turinčio viešojo juridinio asmens statusą, savarankiškas funkcionavimas (struktūros tvarkymas, dokumentų, personalo, turimų materialinių ir finansinių išteklių valdymas), kad jis galėtų atlikti viešąjį administravimą. 18. *Viešasis administravimas* – teisės aktais reglamentuota viešojo administravimo subjektų veikla, skirta teisės aktams įgyvendinti: administracinis reglamentavimas, administracinių sprendimų priėmimas, teisės aktų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo priežiūra, administracinių paslaugų teikimas, viešųjų paslaugų teikimo administravimas.“

3 *straipsnis* – „Viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi šiais principais: [...] 4) *įstatymo viršenybės*. Šis principas reiškia, kad įgaliojimai atlikti viešąjį administravimą viešojo administravimo subjektams turi būti nustatyti laikantis šio įstatymo nustatytų reikalavimų, o viešojo administravimo subjektų veikla turi atitikti šiame įstatyme išdėstytus teisinius pagrindus. Administraciniai sprendimai, susiję su asmenų teisių ir pareigų įgyvendinimu, visais atvejais turi būti pagrįsti įstatymais; [...] 7) *naujovių ir atvirumo permainoms*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas turi ieškoti naujų ir veiksmingų būdų, kaip geriau spręsti problemas, išskylančias vykdant viešąjį administravimą, taip pat nuolat tobulinti savo veiklą taikydamas pažangiausius metodus, modelius, technologijas, priemones ar gerosios patirties pavyzdžius; 8) *nepiktnaudžiavimo valdžia*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektams draudžiama atlikti viešojo administravimo funkcijas neturint šio įstatymo nustatyta tvarka suteiktų viešojo administravimo įgaliojimų arba priimti administracinius sprendimus siekiant kitų, negu įstatymų ar kitų teisės aktų nustatyta, tikslų; 11) *skaidrumo*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjekto veikla turi būti vieša, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus; [...].“

7 *straipsnis* – „1. Visi viešojo administravimo subjektai: 1) teikia asmenims įstatymų nustatytą viešojo administravimo subjekto turimą informaciją; 2) konsultuoja asmenis viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais; [...].“

19 *straipsnis* – „1. Administracinės paslaugos yra: 1) teisės aktų nustatytų dokumentų, kurių turėjimas patvirtina viešojo administravimo subjekto suteikiamos teisės įgijimą, išdavimas; 2) viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant teisės aktų nustatytus dokumentus su valstybės registruose, valstybės informacinėse sistemose, archyvuose ar paties viešojo administravimo subjekto turima informacija; 3) teisės aktų nustatytų ir asmenų privalomai viešojo administravimo subjektams teikiamų dokumentų ar informacijos priėmimas; 4) teisės aktų nustatytos informacijos registravimas valstybės registruose ar valstybės informacinėse sistemose asmens prašymu. [...]. 6. Rinkliavas ar kitokį atlyginimą už administracines paslaugas, taip pat už įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims nustato įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai. Rinkliavos nustatomos vadovaujantis Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymu, o kitokio atlyginimo už administracines paslaugas dydį pagal Vyriausybės patvirtintus kriterijus nustato viešojo administravimo subjektai, kurie nustato atitinkamų administracinių paslaugų teikimo tvarką, jeigu kiti įstatymai nenustato kitaip.“

10. Kiti teisės aktai

10.1. *Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875* (toliau – ir Prašymų nagrinėjimo taisyklės; aktuali redakcija):

3 *punktas* – „Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose, tačiau yra reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui institucijoje, taip pat nuostatos, kurių reikia tinkamam Taisyklių įgyvendinimui, gali

būti reglamentuotos institucijos vadovo ar pagal kompetenciją kito institucijos valdymo organo (toliau – institucijos vadovas) priimtu vidaus administravimo aktu. Šios nuostatos jokia forma negali bloginti besikreipiančių į instituciją asmenų padėties.“

4 *punktas* – „Institucijos, siekdamos pagerinti asmenų aptarnavimą, gali naudoti tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į institucijas besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už institucijos teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas.“

10.2. *Asmenų prašymų nagrinėjimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių, patvirtintų Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2014-09-11 įsakymu Nr. V-555:*

2 *punktas* – „2.4. **Bendrasis telefono numeris** – bendrieji „Sodros“ informacijos centro telefono numeriai 1883 arba (+370) 5 250 0883, kuriais centralizuotai teikiamos asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo, viešų duomenų, taip pat asmens duomenų teikimo telefonu paslaugos. [...]. 2.27. „**Sodros**“ **informacijos centras** – Fondo valdybos padalinys bei pasitelkti atitinkamus įgaliojimus turintys kitų Fondo administravimo įstaigų darbuotojai, kurie yra atsakingi už centralizuotą asmenų konsultavimą telefonu, bendrojo pobūdžio informacijos teikimą jiems, bendros oficialios Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto dėžutės administravimą, kitų šiose Taisyklėse ir kituose teisės aktuose numatytų centralizuotai teikiamų paslaugų vykdymą.“

26 *punktas* – „Sodros“ informacijos centras centralizuotai teikia asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo paskambinus bendruoju telefono numeriu ir pokalbyje internetu paslaugą, taip pat viešų duomenų ir asmens duomenų teikimo paskambinus bendruoju telefono numeriu paslaugą. Visi atvejai, kai konsultantai aptarnauja asmenį bendruoju telefono numeriu, taip pat jų pokalbių internetu faktas ir turinys fiksuojami Fondo valdybos informacinėje sistemoje ir saugomi Fondo valdybos direktoriaus nustatytą terminą.“

10.3. *Konsultacijų ir informacijos teikimo Valstybinėje mokesčių inspekcijoje taisyklių, patvirtintų Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Finansų ministerijos viršininko 2007-10-09 įsakymu Nr. VA-66:*

3 *punktas* – „3.6. **Konsultuojantis padalinys** – Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos administracijos padalinys, kurio valstybės tarnautojams ir/ar darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, pavesta teikti konsultacijas paklausejams. 3.7. **Konsultavimo telefonas** – vienas iš paklausejams konsultuoti skirtų Valstybinės mokesčių inspekcijos mokamų telefonų numerių: 1882 arba +370 5 260 5060.“

6 *punktas* – „Konsultacijas ir informaciją konsultavimo telefonu teikia VMI prie FM Mokesčių informacijos departamentas (toliau – MID).“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

11. *Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo (toliau – KT) praktika:*

KT 2004-12-13 nutarime, priimtame byloje Nr. 51/01-26/02-19/03-22/03-26/03-27/03, konstatavo: „Konstitucinis Teismas 2000-06-30 nutarime konstatavo, kad valstybės institucijos, pareigūnai turi saugoti, ginti žmogaus teises ir laisves; ypač svarbu, kad, vykdydami jiems patikėtas funkcijas, jie patys nepažeistų žmogaus teisių ir laisvių [...]. [...] Konstitucinis Teismas 2004-07-01 nutarime ir 2004-11-05 išvadoje konstatavo, kad Konstitucijoje yra įtvirtintas atsakingo valdymo principas. Valdžios atsakomybė visuomenei – teisinės valstybės principas, kuris įtvirtintas Konstitucijoje nustačius, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms [...] (KT 1999-05-11 nutarimas, 2004-11-05 išvada) [...]“

12. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau – LVAT) praktika:*

LVAT 2012-03-01 nutartyje (administracinė byla Nr. A⁵⁰²-1605/2012), be kita ko, nurodyta:

„[...] Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – ir Viešojo administravimo įstatymas) 1 straipsnyje, apibrėžiančiame aptariamo įstatymo paskirtį, nustatyta, jog šis įstatymas sudaro prielaidas įgyvendinti Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatą, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms; nustato viešojo administravimo principus, viešojo administravimo sritis, viešojo administravimo subjektų sistemą ir administracinės procedūros organizavimo pagrindus; garantuoja asmenų teisę apskusti viešojo administravimo subjektų veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, taip pat teisę į įstatymais pagrįstą ir objektyvų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą; įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir pareigas viešojo administravimo srityje. Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje nurodyta, kad viešojo administravimo subjektai savo veikloje vadovaujasi įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, subsidiarumo ir kitais šioje įstatymo normoje išvardytais principais. Tai reiškia, jog kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės, draudimo diskriminuoti, asmenų lygybės prieš įstatymą, proporcingumo ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).“

Tyrimo išvados

13. Atsižvelgus į šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes, į teisinį reglamentavimą bei teismų praktiką, pažymėtinos toliau nurodytos aplinkybės:

Skunde Pareiškėjas nurodė, kad, norint gauti dominančią informaciją ar konsultaciją (administracinę paslaugą) valstybės institucijose, paskambinus trumpuoju numeriu (skelbiamu institucijų svetainėse), *už telefono skambutį reikia papildomai (ne pagal turimą planą, numatytą sutartyje su ryšio operatoriumi) mokėti: už sujungimą bei pokalbio minutes*. Tuo, Pareiškėjo nuomone, pažeidžiamas konstitucinis teisinės valstybės principas, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, tokios rinkliavos, jo nuomone, už valstybės institucijų teikiamą paslaugą (teikti informaciją) yra neteisėtos.

Vadovaudamiesi Seimo kontrolierių įstatymo 12 straipsnio nuostatomis, Seimo kontrolieriai tiria pareiškėjų skundus dėl pareigūnų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje. Pareiškėjas tiesiogiai kreipėsi į Seimo kontrolierių įstaigą dėl galimo žmogaus teisių pažeidimo. Seimo kontrolierė atliko tyrimą ir išvadas teikia dėl besitęsiančios ir aktualios problemos, t. y. asmenų skambučių telefonu į valstybės institucijas papildomo apmokestinimo (ryšio operatoriai apmokestina kaip papildomas paslaugas).

14. Nagrinėjamu atveju:

14.1. Dėl asmenų skambučių telefonu apmokestinimo skambinant į VSDFV:

1) „Sodros“ informacijos centras yra „Sodros“ padalinys, darbuotojai, kurie yra atsakingi už centralizuotą asmenų konsultavimą telefonu, bendrojo pobūdžio informacijos teikimą paskambinus bendruoju telefono numeriu. Bendrasis telefono numeris – bendrieji VSDFV informacijos centro telefono numeriai 1883 arba (+370) 5 250 0883, kuriais centralizuotai teikiamos asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo, viešų duomenų, taip pat asmens duomenų teikimo telefonu paslaugas.

Skambindami VSDFV bei jos įstaigose naudojamais telefono numeriais, įskaitant trumpąjį telefono numerį 1883, asmenys moka už ryšio paslaugas operatoriui, su kuriuo yra sudarę mobiliojo ryšio arba namų telefono sutartį pagal operatoriaus patvirtintus tarifus. VSDFV negauna jokio atlygio už paslaugas teikimą.

2) Skambinant trumpuoju numeriu 1883 skambučiai pateikiami į VSDFV informacijos centrą; „Sodros“ interneto svetainėje skelbiami ryšio operatorių taikomi papildomi tarifai; paskambinus taip pat informuojama apie tarifus (pokalbio minutės ir sujungimo tarifą).

3) Skambinant nurodomu ilguoju numeriu, taikomi standartiniai ryšio operatorių, kurių paslaugomis naudojasi skambinantys klientai, tarifai.

4) VSDFV nėra nemokamos telefono linijos (nemokamo telefono numerio).

14.2. Dėl asmenų skambučių telefonu apmokestinimo skambinant į VMI:

1) VMI konsultuojantis padalinys tai administracijos padalinys, kurio valstybės tarnautojams ir / ar darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, pavesta teikti konsultacijas paklausėjams. Konsultavimo telefonas – vienas iš paklausėjams konsultuoti skirtų Valstybinės mokesčių inspekcijos mokamų telefonų numerių: 1882 arba +370 5 260 5060.

2) Skambinant į VMI Mokesčių informacijos centrą telefono numeriu +370 5 260 5060 asmenims pokalbiai nekainuoja, jeigu mokėjimo planas su ryšio operatoriumi nenumato kitaip.

3) Skambinant trumpuoju numeriu 1882 taikomi ryšio operatorių nustatyti tarifai.

4) Telefonų numeriai ir tarifai skelbiami VMI svetainėje.

5) VMI nemokamos telefono linijos nėra.

14.3. Seimo kontrolierė nustatė:

1) Asmenys, skambinantys į VSDFV ir jos įstaigas, VMI, už ryšio paslaugas moka ryšio operatoriams, o ne minėtoms institucijoms.

2) Skunde minimos institucijos nemokamos telefono linijos (telefono numerio) neturi.

3) Skunde minimos institucijos greta trumpųjų numerių, į kuriuos skambučiai yra apmokestinami pagal ryšio operatorių nustatytus tarifus, turi ir ilguosius telefono numerius, kuriais skambinant taikomi standartiniai ryšio operatorių, kurių paslaugomis naudojasi skambinantys klientai, tarifai (papildomai neapmokestinama). Pažymėtina ir tai, kad asmenys informaciją, konsultacijas gali gauti ir kitais būdais:

– Informacija teikiama atvykus į „Sodros“ skyrius, internetu pateikus paklausimą, realaus laiko pokalbio metu. Tačiau būtina atkreipti dėmesį į tai, kad nemažai besikreipiančių į „Sodrą“ asmenų yra garbaus amžiaus asmenys, senjorai, kurie gali ir neturėti kompiuterių ar gali nemokėti jais naudotis, todėl, tikėtina, kad jiems nėra patogi paklausimo pateikimo internetu teikiama paslauga. Minėti asmenys paprastai nori gauti konsultaciją gyvai, skyriuose, o kad atvyktų į skyrių, privalo užsiregistruoti (ši tvarka, nustatyta karantino laikotarpiui, yra išlikusi iki dabar), o registruotis jie gali tik telefonu, taigi dėl to jie gali turėti papildomų išlaidų mokėdami už ryšio paslaugas ryšio operatoriams.

– Informacija teikiama konsultuojantis su VMI virtualiu asistentu „Simas“, „Chat“ kanale, interneto svetainėje, taip pat užsiregistravus dėl atvykimo VMI skyriuose. Pažymėtina, kad VMI planuoja įvertinti (apklausos būdu), kiek klientams yra aktualus trumpasis numeris, o įvertinus rezultatus, spręsti galimybę minimo numerio atsisakyti.

Vertinant tai, kas pirmiau pasakyta, darytina išvada, kad asmenys turi pasirinkimo teisę kreiptis į minėtas valstybės institucijas ne vien trumpuoju numeriu.

4) Asmenų konsultavimas, institucijos turimos informacijos teikimas tai viešojo administravimo subjektų (nagrinėjamu atveju ir VSDFV, VMI) veikla, kurią jie privalo vykdyti, ir tokia jų veikla vadovaujantis VAĮ nėra apmokestinama, t. y. asmenų teisės kreiptis į valstybės institucijas apmokestinimas nėra nustatytas teisės aktais.

5) Vadovaujantis Prašymų nagrinėjimo taisyklių 4 punkto nuostatomis (pažymos 10.1 papunktis), institucijos, siekdamos pagerinti asmenų aptarnavimą, gali naudoti tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios nevers į institucijas besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už institucijos teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas. Pagal VAĮ nuostatas, administracinės paslaugos tai teisės aktų nustatytų dokumentų išdavimas; teisės aktų nustatytų ir asmenų privalomai viešojo administravimo subjektams teikiamų dokumentų ar informacijos priėmimas; teisės aktų nustatytos informacijos registravimas valstybės registruose ar valstybės informacinėse sistemose asmens prašymu ir kita. Rinkliavos nustatomos vadovaujantis Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymu, o kitokio atlyginimo už administracines paslaugas dydį pagal Vyriausybės patvirtintus kriterijus nustato viešojo administravimo subjektai, kurie nustato atitinkamų administracinių paslaugų teikimo tvarką, jeigu kiti įstatymai nenustato kitaip. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad institucijų vadovams vidaus administravimo aktu leidžiama nustatyti administracinių paslaugų teikimo tvarkas, tačiau tokios tvarkos, sąlygų nustatymas neturi bloginti besikreipiančių į

institucijas asmenų padėti tiesiogiai ar netiesiogiai sukuriant jiems papildomų finansinių išpareigojimų (Prašymų nagrinėjimo taisyklių 3 ir 4 punktai; pažymos 10.1 papunktis).

Seimo kontrolierė pažymi ir tai, kad valstybės institucijos, pasirinkusios administracines paslaugas teikti telefoninio ryšio trumpuoju numeriu (t. y. pasitelkusios privačius ryšio operatorius (verslą), kuriems tenka lėšos už skambučius), galimai siekia palengvinti savo funkcijų vykdymą.

Įvertinus, kad asmenys į VSDFV, VMI gali kreiptis ne tik trumpuoju telefono numeriu (skambučiai ryšio operatorių apmokestinami papildomai kaip papildomos paslaugos), bet ir ilgaisiais numeriais (skambučiai papildomai neapmokestinami), taip pat konsultacijas gauti ir kitais būdais (internetu ir kita), sutiktina su VRM pateikta nuomone, kad nėra tiesioginio prieštaravimo Prašymų nagrinėjimo taisyklių 4 punktui, tačiau tai tikslinga įvertinti VAĮ įtvirtintų principų (naujovių ir atvirumo permainingoms, efektyvumo ir kt.) bei gero viešojo administravimo principo aspektu.

VRM informavo, kad galutinis sprendimas dėl asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose tobulinimo galės būti priimtas įvykus šio klausimo svarstymui, o įgyvendintas – parengus konsoliduotus asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose reglamentuojančių teisės aktų pakeitimus.

6) Galiojantys teisės aktai nenumato įpareigojimo viešojo administravimo subjektams turėti atskirą nemokamą telefono numerį (liniją), skirtą asmenims aptarnauti. VRM nuomone, tai „reikalauja papildomų biudžeto asignavimų“. Pažymėtina tai, kad sprendimą skirti biudžeto lėšas nemokamos linijos (nemokamo telefono numerio), skirtos asmenims konsultuoti, įrengimui viešojo administravimo subjektuose turi priimti Lietuvos Respublikos Vyriausybė. Taigi Pareiškėjo pakartotinai keliamos problemos svarstymas ir sprendimų priėmimas priskirtas ne Seimo kontrolieriaus kompetencijai, tai turi nagrinėti kitos institucijos pagal kompetenciją.

15. Apibendrinus pateiktas išvadas, teisinį reglamentavimą, pažymima:

15.1. Konstitucinis Teismas 2004 m. gruodžio 13 d. nutarime išaiškino, kad Seimo kontrolieriai pagal Konstitucijos 5 straipsnio 1 dalį nėra priskiriami nei įstatymų leidžiamajai, nei vykdomajai, nei teisminei valdžiai. Taigi, Seimo kontrolierius nėra įgaliotas atlikti viešąjį administravimą (priimti administracinius sprendimus, kontroliuoti įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimą, administruoti viešųjų paslaugų teikimą) ir / arba vykdyti teisingumą. Seimo kontrolierius negali atlikti to, ką pagal teisės aktus yra įgalioti atlikti atitinkami viešojo administravimo subjektai. Pažymėtina ir tai, kad Seimo kontrolieriai negali įpareigoti viešojo administravimo subjektą priimti atitinkamą sprendimą ar jo nepriimti.

15.2. Vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 17 straipsnio 1 dalies 6 punktu ir 4 dalimi (jeigu skundo tyrimo metu paaiškėja, kad skundą nagrinėti tikslinga kitoje institucijoje ar įstaigoje, skundo tyrimas nutraukiamas“), Pareiškėjo pakartotinai keliamą problemą yra aktuali, tačiau jos nagrinėjimas (svarstymas) ir sprendimo priėmimas priskirtas kitoms valstybės institucijoms. Skundo tyrimas nutrauktinas.

15.3. Vadovaujantis Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 7 punktu („Seimo kontrolierius, vykdydamas savo pareigas, turi teisę informuoti Seimą, Vyriausybę bei kitas valstybės institucijas ir įstaigas apie šturkščius įstatymų pažeidimus arba įstatymų ar kitų teisės aktų trūkumus, prieštaravimus ar spragas.“), pažyma pateikiama Lietuvos Respublikos Vyriausybei.

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

16. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia X pakartotinio skundo tyrimą nutraukti.

SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJOS

17. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 14 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė **teikia pažymą Lietuvos Respublikos Vyriausybės kancleriui ir siūlo:**

17.1. spręsti klausimą dėl teisės aktų tobulinimo (tikslinimo), reglamentuojant, kad piliečių kreipimasis į viešojo administravimo subjektus (bet kokia forma) negali būti papildomai apmokestintas;

17.2. apsvarstyti klausimą dėl nemokamos telefono linijos (numerio) įrengimo valstybės ir savivaldybių institucijose.

Prašoma apie rekomendacijų nagrinėjimo rezultatus Seimo kontrolierę informuoti Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta tvarka, t. y. **ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė