



LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

PAŽYMA DĖL X SKUNDO PRIEŠ VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBĄ PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS

2023-07-20 Nr. 4D-2023/1- 369
Vilnius

SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė 2023 m. balandžio 4 d. gavo X (toliau citatose ir tekste – Pareiškėjas) skundą „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos [toliau citatose ir tekste – SODRA] biurokratizmo ir netinkamo viešojo administravimo“.

2. Pareiškėjas skunde nurodo:

2.1. „2023-01-04 mano šeimoje gimė vaikas, todėl vadovaujantis Lietuvos Respublikos ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymo (toliau – Įstatymas) 19 straipsnio 1 dalimi įgijau teisę į tėvystės išmoką. [...]“

„2023-01-09 naudodamasis Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma (elektroninių valdžios vartų informacinė sistema – <https://www.epaslaugos.lt/portal/>), pateikiau prašymą tėvystės išmokai gauti (Paslaugos užsakymo duomenys: Užsakymo ID: ...; Užsakyta paslauga: Su vaiko gimimu susijusių paslaugų užsakymas; Paslaugos gavėjas: X). Teikiant dokumentus susidarė pagrįstas įspūdis, kad sistema dokumentus (informaciją) patikrino, juos priėmė (leido pateikti) ir perdavė nagrinėjimui.“

Pareiškėjo nuomone, „pateikus dokumentus, šie turėjo būti nagrinėjami Įstatymo, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAĮ), Ligos ir motinystės socialinio draudimo išmokų nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001-01-25 nutarimu Nr. 86 [toliau citatose ir tekste – Nuostatai] [...], bei Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 (toliau – Taisyklės), nustatyta tvarka.

„2023-01-11 minėtoje informacinėje sistemoje gavau pranešimą, kad „Jūsų paslaugos užsakymas atmestas dėl techninių kliūčių.“ Papildomos informacijos, ar VAĮ 10 straipsnio 5 dalies reikalavimus atitinkančio administracinio sprendimo dėl dokumento nenagrinėjimo, prašymo netenkinimo pateikta nebuvo. 2023-01-11 (tą pačią dieną), sąžiningai tikėdamas nesusipratimu, atitinkamą prašymą pateikiau pakartotinai (Paslaugos užsakymo duomenys: Užsakymo ID: ...; Užsakyta paslauga: Su vaiko gimimu susijusių paslaugų užsakymas; Paslaugos gavėjas: X). 2023-01-13 gavau analogišką pranešimą, kad „Jūsų paslaugos užsakymas atmestas dėl techninių kliūčių.“ Atkreiptinas dėmesys, kad nei Įstatymas, nei VAĮ, nei kiti man žinomi teisės aktai ar teismų praktika, nenumato tokio administracinio veiksmo, kaip „dokumentų atmetimas/nepriėmimas/nenagrinėjimas

dėl techninių kliūčių“ ypač, kai pašalinęs technines kliūtis viešojo administravimo subjektas, pagal VAI 12 straipsnio 2 dalį, užtikrindamas gerą administravimą ir elgdamas kaip *bonus pater familias* (prireikus naudodamasis VAI 12 straipsnyje numatyta tarnybine pagalba), pats gali dokumentus gauti, išnagrinėti bei priimti administracinį sprendimą atitinkantį VAI 10 straipsnio reikalavimus.“

2.2. „2023-01-13 kreipiausi į SODRA telefonu. Skambindamas prašiau suteikti informacijos apie mano dokumentų būklę, nenagrinėjimo priežastis ir pagrindus. Prašomos informacijos pateikta nebuvo. Kadangi pokalbiai įrašomi (naudojamos garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės) ir, kaip nurodoma, yra galimybė SODRA priimtinu asmens atpažinties lygmeniu mane identifikuoti (pagal telefono numerį ir (ar) unikalų Klientų identifikavimo kodą), vadovaudamasis Taisyklių 20 punktu norėjau prašymą dėl tėvystės išmokos pateikti telefonu (juolab, kad prieš tai jau buvau du kartus prašymą pateikęs raštu). Deja, galimybė pateikti prašymą kitu būdu, pažeidžiant Taisyklių 20 punkto nuostatas, man sudaryta nebuvo, paradoksaliai motyvuojant techninėmis galimybėmis ir sunkumais identifikuoti asmenį. Pasiteiravus apie kitus galimus asmens atpažinties būdus taikomus šioje institucijoje [...] visapusiškos informacijos pateikta nebuvo.“

2.3. „2023-01-16 SODRA prašymą tėvystės išmokai gauti [toliau citatose ir tekste – Prašymas] pateikiau raštu el. paštu, pasirašytą kvalifikuotu elektroniniu parašu ir nurodydamas visus Įstatymo nustatytus duomenis būtinus šio prašymo nagrinėjimui (bendrai – ketvirtas kreipimasis, trečias – raštu). Šiame rašte paprašiau pateikti atsakymą, kodėl tinkamai nefunkcionuoja sistema, kuri institucija už tai atsakinga, kokių priemonių ketinama imtis, kad tai nepasikartotų. Taip pat papildomai paprašiau nurodyti pateikti informaciją:

1. apie tai, kai prašymas pateikiamas, tačiau SODRA nenagrinėjamas (atmetamas) dėl „techninių priežasčių“, kokie teisės aktai reglamentuoja šio dokumento statusą ir kylančias teises pasekmes, kam toks atsakymas gali būti skundžiamas;

2. atsižvelgiant į tai, kad pokalbiai SODRA konsultacijų telefonu yra įrašomi (fiksuojamas turinys) bei yra galimybė identifikuoti asmenis (SODRA pasirinktu būdu pagal telefoną, padiktuotą asmens kodą ar kt.):

2.1. apie asmens atpažinties būdus taikomus SODRA, t.y. sąrašą atpažinties būdų ir priemonių, kuriuos SODRA taiko atpažįstant asmenį teikiantį dokumentus a) raštu; b) raštu elektroninėmis priemonėmis c) žodžiu, atvykus į klientų aptarnavimo padalinį, arba telefonu, kai kartu fiksuojamas ir pokalbio turinys.

2.2. apie galimybę dokumentus (įskaitant, bet neapsiribojant prašymus ir skundus) pateikti Taisyklių 20 punkte nustatyta tvarka (pavyzdžiui SODRA seniau skelbtu metodu, kai asmuo kartą atvykęs į teritorinį klientų aptarnavimo padalinį fiksuoja unikalų savo balso pavyzdį pagal įgarsintas pateiktas lietuviškas patarles, o vėliau telefoninių pokalbio metu gali teikti dokumentus (pvz. prašymus, skundus, paaiškinimus ir pan.).

3. informaciją (lentelėje), kokias konkrečias SODRA teikiamas paslaugas galima gauti (dėl jų pateikti dokumentus) telefonu ir elektroniniu būdu, ir kokias paslaugas gauti, kokia konkreči elektroninė atpažinties priemonė (priklausomai nuo pagrįstai nustatyto reikiamo atpažinties lygmens) yra reikalinga.

Teikiant Prašymą, buvo pateikti ir procesinis prašymas dėl pažymos apie gautus dokumentus atsiuntimo, nurodant konkrečius užduoties rengėjus bei prašymas dėl pageidaujamo dokumentų siuntimo būdo.“

„2023-01-19 SODRA elektroniniu paštu atsiuntė informaciją apie gautus dokumentus, tačiau nenurodė tiesioginių užduoties vykdytojų. Konkrečių motyvų dėl šios dalies netenkinimo nepateikė. Neaišku, kaip turėtų būti vertinami viešojo administravimo subjekto veiksmai, kai procesinis prašymas (ar pagrindinio prašymo dalis) ignoruojami, arba netenkinami to niekaip neįforminant, neargumentuojant ir nepateikiant atsakymo. Manytina, kad bet kuriuo atveju prašymas turėjo būti įvertintas ir, jeigu buvo nuspręsta jo netenkinti (priimtas administracinis sprendimas tokio procesinio prašymo netenkinti), turėjo būti laikomasi VAI 10 straipsnio 5 dalies reikalavimų.

2023-01-23 tik po papildomų užklausų elektroniniu paštu SODRA vis dėl to pateikė informaciją apie tiesioginius užduoties vykdytojus, tuo pažeisdama bendrą Taisyklių 31 punkto nustatytą 3 darbo dienų terminą informacijai atsiusti.

2023-02-14 ir vėl – tik po papildomų raginimų, SODRA atsiuntė atsakymą elektroniniu paštu. Duomenų apie nustatyta tvarka 2023-01-09 ir 2023-01-11 pateiktus prašymus, jų nepriėmimo, nenagrinėjimo, netenkinimo priežastis nepateikė. Nors SODRA buvo nurodyti konkretūs pateiktų prašymų registracijos numeriai Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformoje (Elektroniniuose valdžios vartuose), SODRA nepateikė duomenų, kad būtų ėmusi priemonių šiems dokumentams gauti, nagrinėti ir sprendimui priimti, nepaaiškino šių dokumentų teisinio statuso, nenurodė administracinio sprendimo „atmesti dėl techninių kliūčių“ priėmusio subjekto, šio sprendimo apskundimo tvarkos bei kitų VAĮ 10 straipsnio 5 dalyje nurodytų rekvizitų.

Nepaisant to, kad teisę į tėvystės išmoką nustato Įstatymas ir šio Įstatymo 19 straipsnyje nustatytos formos prašymas nėra sąlyga tėvystės išmokai gauti, šiuo atsakymu SODRA nurodė, kad „Informuojame, kad Jūsų 2023-01-16 pateiktas prašymas dėl tėvystės išmokos skyrimo ir informacijos suteikimo nėra nustatytos formos prašymas, todėl skirti tėvystės išmoką remiantis šiuo laisvos formos prašymu nėra pagrindo.“ *Ad absurdum* šis administracinis sprendimas neskirti tėvystės pašalpos buvo pateiktas *de facto* lydraštyje, kartu su kita teikiama informacija ir taip pat neatitiko jokių VAĮ 10 straipsnio 5 dalyje administraciniams sprendimams nustatytų reikalavimų (administracinis sprendimas neįformintas, nemotyvuotas, teisiškai nepagrįstas, be atskiro registracijos numerio, be nurodytos apskundimo tvarkos ir t.t.).

Pažymėtina, kad kai asmuo atitinka Įstatymo nustatytas sąlygas, Įstatymas nesuteikia SODRA diskrecijos spręsti dėl tėvystės išmokos skyrimo/neskirimu, todėl, netenkindama mano prašymo tėvystės išmokai skirti, SODRA viršijo suteiktus įgaliojimus (*ultra vires*⁵). Netinkama prašymo forma, taip pat nėra nei Įstatymo (specialiosios teisės normos), nei VAĮ (bendrosios normos) numatomas dokumentų (prašymų) nenagrinėjimo ir (ar) netenkinimo pagrindas (šie įstatymai tokių pagrindų nenumato). Nagrinėjant asmenų prašymus, viešojo administravimo subjektai turi vengti biurokratizmo ir prioritetą skirti ne asmens teikiamų dokumentų formai, o turiniui ir išreikštai valiai.“

„Galiausiai, net jei SODRA, kažkokiais, man nežinomais ir neišaiškintais pagrindais, nustatytos formos prašymą ir galėtų laikyti būtina sąlyga tėvystės išmokos skyrimui, apie šiuos trūkumus, vadovaujantis Taisyklių 34 punktu turėjau būti informuotas per 5 darbo dienas, nuo SODRA dokumentų gavimo dienos. [...].“

◦ Nepaisant to, jog buvo prašyta informaciją pateikti pagal VAĮ 3 straipsnio 1 dalies 5 punkto reikalavimus, komentuodama susiklosčiusią situaciją SODRA nurodė, kad „sutriko Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos, administruojamos Informacinės sistemos plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos, sąsaja su SODRA informacine sistema. Šiuo metu informacinės sistemos sutrikimai šalinami.“. Tokia informacija informatyvumu prilygsta informacijai „kažkas sistemoje sutriko (sugedo)“ ir „kas nors/kažkada pataisys“, taigi neatitinka VAĮ išsamiam atsakymui keliamų reikalavimų (viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį).

◦ Apie tai, kokie teisės aktai reglamentuoja dokumento statusą ir kylančias teises pasekmes, kai prašymas pateikiamas, tačiau SODRA nenagrinėjamas (atmetamas) dėl „techninių priežasčių“, kam toks atsakymas gali būti skundžiamas, SODRA atsakymo nepateikė, t.y. ši mano klausimą ignoravo.

◦ Atsakydama į kelis likusius klausimus, SODRA nesivargino pateikti išsamaus atsakymo ir apsiribojo nuorodomis į teisės aktus „pasiskaityti pačiam, jei norisi“. Tokia viešojo administravimo subjektų veikla nagrinėjant asmenų prašymus yra ydinga, kadangi, kaip minėta pažeidžia VAĮ 3 straipsnio 1 dalies 5 punktą ir niekaip neatskleidžia institucijos taikomos praktikos tais klausimais, kurių buvo klausta. [...].“

2.4. „Atsakydama į klausimą apie galimybes teikti prašymus Taisyklių 20 punkte nustatyta tvarka (kaip jau minėjau, vadovaudamasis šiomis nuostatomis, 2023-01-13 norėjau prašymą pateikti telefonu), SODRA atsakė, kad „jog prašymas ar skundas gali būti pateikiamas žodžiu, *jeigu institucija suteikia tokią galimybę*“. Turint omenyje susiklosčiusią situaciją ir esamas aplinkybes, tokia informacija vertintina kaip sąmoningai klaidinanti. Manytina, kad institucija asmeniui Taisyklių 20

punkte nustatytu pagrindu teikiamą prašymą žodžiu turi nagrinėti, kaip prašymą raštu ne tada, kai ji pati suteikia galimybę taip prašymus teikti, o kai apskritai institucijoje asmenų aptarnavimas (įskaitant pvz. konsultavimą, prašymų į kuriuos galima atsakyti iš karto (žr. Taisyklių 18 punktą) priėmimą) vykdomas „panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones“. Tokią išvadą leidžia daryti Taisyklių 20 punkto konstrukcija – jei galimybės išlyga būtų priklausoma nuo viešojo subjekto valios, o ne nuo turimų ir taikomų priemonių, ši išlyga būtų aptariamo sakinio pradžioje.“

2.5. „2023-02-14 po papildomo pokalbio telefonu, per SODRA informacinę sistemą pateikiau nustatytos formos prašymą tėvystės išmokai gauti (iš viso – penktas kreipimasis). Tą pačią dieną buvo priimtas sprendimas dėl tėvystės išmokos skyrimo.“

2.6. „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo SODROS administravimo įstaigose taisyklių ir papildomai apmokestinamo telefono numerio 1883“:

2.6.1. „Pateiktame atsakyme SODRA teikia nuorodą bei remiasi Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių, patvirtintų SODROS direktoriaus 2014-09-11 įsakymu Nr. V-555 [...]“ (toliau citatose ir tekste – SODROS taisyklės).

„Pažymėtina, kad šis teisės aktas yra priimtas viršijant suteiktus įgaliojimus (*ultra vires*), kadangi tokių taisyklių tvirtinti Įstatymas įgaliojimų nesuteikia, o vadovaujantis VAĮ 11 straipsnio 1 dalimi tai yra išimtinė Lietuvos Respublikos Vyriausybės teisė (prerogatyva) [...]“.

2.6.2. „Detaliai neanalizuojant atskirų kitų šio SODRA direktoriaus įsakymo nuostatų, atskiras dėmesys atkreiptinas į 2.3 papunktį, kuris apibrėžia „Bendrąjį SODROS informacijos telefono numerį“, nustatydamas SODRA informacijos centro telefono numerį 1883, kuriuo asmuo, skambinantis į SODRA yra neteisėtai papildomai apmokestinamas. Tokia situacija prieštarauja VAĮ 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punkto nuostatoms:

Kaip minėta aukščiau, 2023-01-13 prašydamas informacijos ir ketindamas pateikti prašymą tėvystės išmokai gauti Taisyklių 20 punkto nustatyta tvarka, skambinau interneto svetainėje www.sodra.lt specialiai ryškesniu ir didesniu šriftu išryškintu telefonu numeriu 1883.

Viešojo administravimo subjektui sąmoningai išskyrus tam tikrą telefono numerį susidaro įspūdis, kad šiam numeriui yra teikiamas prioritetas (galbūt bus atsiliepta greičiau ar klausimas bus administruojamas paprasčiau, galbūt skiriasi asmens identifikavimo techninės galimybės ar kt.). Kaip paaiškėjo vėliau, vienintelis šio ir kito numerio skirtumas [trumpasis numeris 1883 nesukuria patogumo, nes žiniatinklyje matant konkretų numerį prieš akis, jo nereikia įsiminti ir nėra jokio skirtumo kiek simbolių surinkti. Net jei kažkam trumpas numeris ir būtų patogesnis, asmenys būtent todėl juo ir naudotųsi, todėl tai vis tiek nepaaiškintų SODRA vykdomo šio numerio populiarinimo, išryškinimo, išskyrimo, yra tik, tas, kad šis telefono numeris buvo papildomai apmokestinamas. Kaip matyti iš pateikiamos ekrano nuotraukos, šalia šio numerio nėra ir nebuvo atskirų žymų ar simbolių, kad jis yra apmokestinamas, o VAĮ 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punkto nuostatoms prieštaraujanti ir nekrentanti į akis informacija apie papildomą apmokestinimą pateikta SODRA puslapyje paspaudus toliau nukreipiančias nuorodas. Tokie SODRA veiksmai klaidina ir arba sąmoningai sudaro prielaidas ryšio operatoriams papildomai uždirbti iš SODRA klientų (jei mokėtis už šio trumpąjį numerį tenka jiems), arba pati SODRA yra neteisėtai apmokestinusi teikiamas viešojo administravimo paslaugas.“

3. Pareiškėjas prašo Seimo kontrolierės „apginti mano ir kitų asmenų teisę į gerą viešąjį administravimą, ir patikrinti ar SODRA tinkamai vykdo Lietuvos Respublikos Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje nustatytą pareigą tarnauti žmonėms [...]“.

TYRIMAS IR IŠVADOS

4. Iš kartu su skundu pateikto 2023-02-06 SODROS atsakymo „Dėl tėvystės išmokos skyrimo ir informacijos suteikimo“ Nr. (11.1E) I-1364 (toliau citatose ir tekste – Atsakymas), pasirašyto SODROS direktoriaus pavaduotojo Jerzy Miskio, nustatyta:

4.1. „SODROJE Jūsų Prašymas dėl tėvystės išmokos skyrimo ir informacijos suteikimo išnagrinėtas. Tėvystės išmokos skiriamos ir mokamos vadovaujantis Įstatymu bei Nuostatais. [...]. Tėvystės išmokai gauti SODROS teritoriniam skyriui turi būti pateiktas prašymas, įsakymo (potvarkio) dėl tėvystės atostogų suteikimo kopija, nuorašas ar išrašas (jeigu nepateiktas pranešimas apie apdraustajam asmeniui suteiktas (atšauktas) tėvystės atostogas arba atostogas vaikui priežiūrėti (forma 9-SD)), vaiko (-ų) gimimo ir tėvystės, įvaikinimo ar globos faktą patvirtinantys dokumentai (Nuostatų 69.4 papunkčio redakcija, galiojanti nuo 2023-01-01). [...] Struktūrizuota prašymo skirti tėvystės išmoką forma patvirtinta SODROS direktoriaus 2022-12-22 įsakymu Nr. V-477 „Dėl prašymų skirti tėvystės ir vaiko priežiūros išmoką bei prašymo nutraukti (atnaujinti) vaiko priežiūros išmokos mokėjimą ir (ar) vaiko priežiūros laikotarpį formų patvirtinimo“.

Informuojame, kad Jūsų 2023-01-16 pateiktas Prašymas nėra nustatytos formos prašymas, todėl skirti tėvystės išmoką remiantis šiuo laisvos formos prašymu nėra pagrindo.“

4.2. „Nustatyta, kad Jums 2023-01-11 ir 2023-01-23 (kaip nurodėte Prašyme) teikiant prašymą dėl tėvystės išmokos skyrimo naudojantis www.epaslaugos.lt informacine sistema, sutriko Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos, administruojamos Informacinės sistemos plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos, sąsaja su SODROS informacine sistema. Šiuo metu informacinės sistemos sutrikimai šalinami.

Kartu informuojame, kad nustatytos formos prašymą skirti tėvystės išmoką galite pateikti per Elektroninę gyventojų aptarnavimo sistemą (toliau – EGAS), prisijungus prie asmeninės EGAS paskyros adresu <https://gyventojai.sodra.lt>. užpildyti atėjus į SODROS teritorinį skyrių arba paštu (siunčiant SODROS Vilniaus skyriui, adresu Laisvės pr. 28, LT-04540 Vilnius).“

4.3. „Dėl kitų pateiktų klausimų, paaiškiname, kad SODROS taisyklių VI skyriaus antrame skirsnyje yra nustatyti skirtingomis formomis ir būdais teikiamų prašymų ypatumai, ir jiems keliami reikalavimai, t. y. teikiant prašymus žodžiu, per EGAS, atvykus į SODROS klientų priimamąjį, raštu. SODROS tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu sąlygos bei procedūros reglamentuotos Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše, patvirtintame SODRA direktoriaus 2013-06-17 įsakymu Nr. V-309 [...] (toliau – Duomenų teikimo telefonu taisyklės). Šiame tvarkos apraše nurodyti asmens tapatybės patvirtinimo telefonu būdai bei procesas.

Atkreipiame dėmesį, kad Jūsų nurodytų Taisyklių 20 p. nustatyta, jog prašymas ar skundas gali būti pateikiamas žodžiu, *jeigu institucija suteikia tokią galimybę*. Šiuo metu telefonu teikiame asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro bei asmeninio pobūdžio informacijos teikimo paslaugas. Artimiausiu metu planuojame telefonu priimti tam tikros rūšies prašymus, kurie bus reglamentuoti Duomenų teikimo telefonu taisyklėse.

Atsižvelgiant į aukščiau nurodytą, telefonu asmeninę informaciją galima gauti, vadovaujantis Duomenų teikimo telefonu taisyklėmis, kuriose nurodytos atpažinimo priemonės bei procesai, o asmeninės informacijos gavimas elektroniniu būdu reglamentuotas Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklėse, patvirtintose SODRA direktoriaus 2009-12-30 įsakymu Nr. V-780 „Dėl Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklių ir Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos elektroniniu parašu pasirašyto dokumento specifikacijos EGAS V1.0 patvirtinimo“.

Informaciją apie visas teikiamas SODROS paslaugas bei jų teikimo būdus (tiesiogiai asmeniui atvykus į SODROS klientų priimamąjį, atsiuntus paštu ar elektroniniu būdu) galite rasti internetiniame puslapyje, adresu Lietuvos paslaugų katalogas (lietuva.gov.lt).“

4.4. „Jeigu nesutinkate su šiuo SODROS atsakymu, vadovaudamiesi Administracinių bylų teisenos įstatymo 29 straipsnio 1 dalimi ir 31 straipsnio 1 dalimi, per vieną mėnesį nuo šio atsakymo gavimo dienos galite jį apskusti Vilniaus apygardos administraciniam teismui (jei skundą teiktumėte ne elektroniniu būdu, jį galite paduoti adresu: Žygimantų g. 2, 01102 Vilnius).“

5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos 2023 m. kovo–balandžio mėnesiais atliktame asmenų aptarnavimo prieinamumo vertinime, be kita ko, pažymėta, kad „Reikalinga komunikacija apie padidinto tarifo skambučius, taikytinos alternatyvos.“

Taip pat pateiktas pasiūlymas įstaigų vadovams: „Įvertinti padidinto tarifo telefoninių skambučių tikslingumą arba tai taikyti kaip alternatyvią priemonę, kartu skelbiant įkainius“.

Vidaus reikalų ministerijai pateikti siūlymai: „Įvertinti tyrimo duomenis, prireikus – formuoti tikslingą reguliavimą. Aiškinti esamą reguliavimą, formuojant vieningą jo taikymo praktiką įstaigose.“

6. Seimo kontrolierė, atsižvelgusi į pirmiau šiame rašte nurodytas aplinkybes, kreipėsi į:

6.1. SODRĄ, prašydama pateikti motyvuotus paaiškinimus (žr. pažymos 10 punkte);

6.2. Vidaus reikalų ministeriją, prašydama pateikti motyvuotą nuomonę ir informaciją (žr. pažymos 12 punkte).

Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės

7. SODRA pateikė atsakymus į Seimo kontrolierės klausimus:

7.1. *„ar iš tiesų teikiant prašymą tėvystės išmokai gauti per <https://www.epaslaugos.lt/portal/>, tačiau paslaugos užsakymą atmetant dėl techninių kliūčių, gali susidaryti įspūdis, kad „sistema dokumentus (informaciją) patikrino, juos priėmė (leido pateikti) ir perdavė nagrinėjimui“, kodėl pranešimas, kad paslaugos užsakymas atmetas dėl techninių kliūčių, Pareiškėją pasiekė per dvi dienas, o ne iš karto teikiant prašymą;“*

Šiuo konkrečiu atveju prašymas skirti tėvystės išmoką (toliau – Prašymas), asmens pateiktas per <https://www.epaslaugos.lt>, SODROS informacinės sistemos nepasiekė, kadangi Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Ekonomikos ir inovacijų ministerijos (toliau – IVPK) administruojama Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma (toliau – VIISP) dėl neveikiančios integracijos su SODROS Elektronine gyventojų aptarnavimo sistema (toliau – EGAS) negalėjo jo perduoti SODROS Informacinei sistemai. Integracijai tarp VIISP ir EGAS, kuri yra skirta „Kompleksinės elektroninės su vaiko gimimu susijusios Tėvystės pašalpos skyrimo paslaugos teikimo“ duomenų perdavimui iš VIISP į EGAS, ir duomenų apie paslaugos suteikimo eigą iš EGAS į VIISP grąžinimui, naudojamos žiniatinklio paslaugos, kurios, EGAS atnaujinus Prašymą, nebuvo atnaujintos. Todėl VIISP negalėjo perduoti duomenų EGAS ir asmeniui išsiuntė žinutę „Paslaugos užsakymas atmetas dėl techninių kliūčių“. Pažymėtina, kad kai integracija veikia tinkamai ir kliento prašymas pateiktas per <https://www.epaslaugos.lt> pasiekia EGAS, jis Fondo valdybos informacinėje sistemoje apdorojamas *asinchroniniu būdu (eilės tvarka, o ne iš karto)*, ir asmeniui į VIISP išsiunčiama žinutė su viena iš šių būsenų: „Apdorojamas“; „Priimtas“; „Atsakytas“; „Priimtas, laukiama patikslinimo“. Tai, kad pateikęs prašymą per <https://www.epaslaugos.lt>, asmuo tik po 2 dienų gavo žinutę reiškia, kad VIISP automatiškai bandė perduoti prašymą į EGAS keletą kartų ir, nepavykus to padaryti per 48 valandas, pagal numatytas procedūras išsiuntė paslaugą per VIISP bandžiusiam užsakyti klientui standartinę automatinę informacinio pobūdžio VIISP žinutę „Paslaugos užsakymas atmetas dėl techninių kliūčių“.

VIISP yra valdoma IVPK, SODRA nėra šios IS valdytojas ar tvarkytojas, todėl neatsako už VIISP informacinio pobūdžio žinučių tinkamumą (aiškumą, galimai klaidinantį turinį). Kita vertus, kadangi VIISP („Elektroniniuose valdžios vartuose“) yra pateikiamas institucijų teikiamų paslaugų katalogas, „paslauga“ yra bendras VIISP terminas bet kokiai per ją pasiekiamai paslaugai įvardinti. Todėl žinutė apie „atmestą paslaugos užsakymą“ negalėtų natūraliai būti interpretuojama kaip žinutė apie atmestą paslaugą, t. y. apie sėkmingai užsakytą paslaugą dėl kurios priimtas neigiamas sprendimas (sprendimas netenkinti prašymo). Ta žinutė reiškia, ir jos tekstas neprieštarauja tokiam aiškinimui, kad paslaugos užsakymo nepavyko inicijuoti dėl techninių kliūčių (t. y. nepavyko pateikti paslaugos teikėjui). Be to, žinutė nenurodo, kad buvo paties prašymo (užsakymo) techninių trūkumų, kuriuos reikėtų ištaisyti (ir apie kuriuos, vadovaujantis VAĮ, reiktų klientą konkrečiai informuoti).“

7.2. *„ar SODRA, pašalinusi technines kliūtis, „pagal VAĮ 12 straipsnio 2 dalį [užtikrindama] gerą administravimą ir [elgdamasi] kaip bonus pater familias (prireikus [naudodamasi] VAĮ 12 straipsnyje numatyta tarnybine pagalba), [pati] gali dokumentus gauti, išnagrinėti bei priimti administracinį sprendimą atitinkantį VAĮ 10 straipsnio reikalavimus“;“*

Kaip nurodyta VIISP portalo Naudotojo vadove (<https://www.epaslaugos.lt/portal/content/48425>), Sudėtinė paslauga „Gimus vaikui“ – tai kelios atskiros, į vieną paslaugą sujungtos el. paslaugos. Pilna sudėtinė paslauga „Gimus vaikui“ užsakoma per kelis iniciavimo žingsnius. Pirmajame paslaugos užsakymo žingsnyje yra pasirenkama, kas teikia prašymą ir kokias paslaugas norima užsakyti (antrajame – užsakoma naujagimio registracija, trečiajame šios sudėtinės paslaugos užsakymo žingsnyje pildomi prašymo skirti tėvystės išmoka laukai. Ketvirtajame žingsnyje užsakomos vaikui skirtos paslaugos (pvz., vaiko gyvenamosios vietos deklaravimas ir pan.). Paskutiniajame paslaugos užsakymo žingsnyje naudotojui atvaizduojami visi įvesti duomenys. Paspaudus „Užsakyti“ įvyksta sudėtinės paslaugos inicijavimas. Po paslaugos inicijavimo naudotojui yra atidaroma užsakytos sudėtinės paslaugos kortelė. Joje yra rodoma sudėtinės paslaugos „Gimus vaikui“ užsakymo būklė. Užsakyta sudėtinė paslauga gali įgyti šias (ir kitas) būsenas:

1. „UŽSAKYTA“ – tai tarpinė būsena, kai paslaugos užsakymo duomenys tikrinami su registrais;
2. „ATMESTA“ – tai būsena, kuri reiškia, kad užsakymo vykdymas nutrauktas, ir kad užsakymą reikia teikti iš naujo;
3. „VYKDOMA“ – tai būsena, kuri reiškia, kad užsakymo duomenys yra perduoti į išorinę informacinę sistemą.

Pabrėžtina, kad tik būsena „VYKDOMA“ reiškia, jog paslauga yra pradėta vykdyti, ir kad jos užsakymo duomenys yra perduoti į išorinę informacinę sistemą arba vidiniam procesui apdoroti. Tai reiškia, kad Sudėtinė paslauga „Gimus vaikui“ galėjo įgyti būseną „VYKDOMA“ tik po to, kai jos duomenys buvo perduoti į SODROS informacinę sistemą. Kadangi, kaip nurodyta aukščiau, dėl integracijos neveikimo Sudėtinės paslaugos „Gimus vaikui“ duomenys į SODROS informacinę sistemą nebuvo perduoti, naudotojui buvo pateikta būsena „ATMESTA“. Taigi SODROS nepasiekė paslaugos užsakymo duomenys ir ji negalėjo suteikti nei asmens prašomos informacijos apie užsakytą paslaugą, nei suteikti pačios paslaugos.

Atsižvelgiant į tai, kad VIISP portalo naudotojui pateiktuose pranešimuose apie dviejų užsakymų atmetimą yra nurodyta, kad juos atmetė Sudėtinės paslaugos „Gimus vaikui“ valdytojas (ir teikėjas) IVPK, naudotojas savo savitarnos srityje pirmiausia galėjo paspausti nuorodą „Pateikti naują pagalbos užklausą“ (<https://www.epaslaugos.lt/portal/auth/citizenDashboard>) ir registruoti problemą. Pabrėžtina, kad pagal naudotojo nurodytų dviejų atmetų paslaugos užsakymų ID, IVPK, kaip VIISP portalo paslaugų teikėjas, būtų galėjęs greičiau identifikuoti problemos priežastis ir inicijuoti jų šalinimą, kadangi, kaip nurodyta anksčiau, dėl sąsajos neveikimo, užsakymai nepateko į SODRA. Tai reiškia, SODRA neturėjo jokių duomenų apie paslaugos užsakymus ir negalėjo suteikti naudotojui jokios informacijos apie atmetų paslaugos užsakymų gavimą ar vykdymą.

Pažymėtina, kad, integracijai veikiant, IVPK portale sukurtų Paslaugos užsakymų duomenys, įskaitant jų ID, SODROS Informacinėje sistemoje yra apdorojami mašininio būdu ir registruojami kaip gauti per EGAS elektroniniai prašymai. Dėl technologinių priežasčių SODRAI nėra galimybės per VIISP nepriimtų prašymų gauti iš VIISP rankiniu būdu.“

7.3. „ar techninės kliūtys, dėl kurių per <https://www.epaslaugos.lt/portal/> Pareiškėjo prašymai nebuvo priimti, šiuo metu yra pašalintos;“

Integracija šiuo metu vis dar neveikia, nes asmenims per <https://www.epaslaugos.lt> turi būti sudaryta galimybė pateikti tiek prašymus skirti tėvystės išmoka, galiojusius iki 2022-12-31, tiek prašymus skirti tėvystės išmoka, įsigaliojusius nuo 2023-01-01. Dėl to reikia iš esmės atnaujinti VIISP ir EGAS integraciją. Todėl SODROS EGAS priežiūros, veikimo stebėjimo ir modifikavimo paslaugų tiekėjui yra pateiktas Aukšto sudėtingumo modifikavimo užsakymas, kuris bus realizuotas 2023-06-30. Tada SODRA ir VIISP paslaugų tiekėjas pradės integracijos keitimų testavimą, kurį atlikus, VIISP ir EGAS integracija bus atnaujinta ir Prašymai Tėvystės išmokai, pateikti per <https://www.epaslaugos.lt>, sėkmingai pasieks SODROS informacinę sistemą.“

7.4. „ar iš tiesų, Pareiškėjui 2023-01-13 kreipusis į SODRĄ telefonu, nebuvo suteikta informacija apie Pareiškėjo „dokumentų būklę, nenagrinėjimo priežastis ir pagrindus“;“

[...] SODROS taisyklių 26 p., SODROS informacijos centras centralizuotai teikia asmenų

konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo paskambinus bendroju telefono numeriu ir pokalbyje internetu paslauga, taip pat viešų duomenų ir asmens duomenų teikimo paskambinus bendroju telefono numeriu paslauga. Visi atvejai, kai konsultantai aptarnauja asmenį bendroju telefono numeriu, taip pat jų pokalbių internetu faktas ir turinys fiksuojami SODROS informacinėje sistemoje ir saugomi SODROS direktoriaus nustatytą terminą.

Patikrinus saugojamus pokalbių įrašus, Pareiškėjas, pagal jo 2023-01-16 SODRAI pateiktame rašte nurodytą telefono numerį, 2023-01-13 į SODROS informacijos centrą neskambino. SODRA informacinėje sistemoje pokalbius galima rasti pagal kliento nurodomą telefono numerį arba bent jau nurodžius dieną ir valandą kuomet kreipėsi. Kadangi 2023-01-13 SODROS informacijos centras aptarnavo virš 6 tūkst. skambučių, perklaudyti visų pokalbių neturime galimybės. Atsižvelgiant į tai, patvirtinti ar paneigti kliento teiginį, kad nebuvo suteikta informacija, negalime.“

7.5. „kodėl, esant galimybei Pareiškėją identifikuoti, jam nebuvo suteikta galimybė prašymą dėl tėvystės išmokos pateikti žodžiu [...], galimai neatsakyta į klausimą „apie kitus galimus asmens atpažinties būdu taikomus šioje institucijoje“;“

Kaip Pareiškėjui buvo nurodyta Atsakyme, Taisyklių 20 punktas nenumato besąlygiškos teisės reikalauti pateikti rašytiniam prašymui prilyginamą prašymą telefonu, viešojo administravimo subjektai turi diskrecijos teisę nuspręsti, ar tokią paslaugą teiks (atsižvelgiant į technines, organizacines priemones, resursus).

Valstybinio socialinio draudimo įstatymo (toliau – VSDĮ) 32 str. 2 d. 15 p. nustatyta, kad SODRA turi teisę nustatyti sąlygas ir tvarką, kuriomis asmenų žodžiu pateikti prašymai (įskaitant nuotoliniu būdu, naudojant telekomunikacijų galinius įrenginius pateiktus prašymus) SODRA administravimo įstaigoms jų kompetencijos klausimais prilyginami raštu pateiktiems (ir, kai keliamas toks reikalavimas, – pasirašytiems) prašymams ir sukelia tas pačias teises pasekmes kaip raštu pateikti prašymai (nustatytos sąlygos ir tvarka turi apimti taikymo sritis (prašymų rūšis), asmenų identifikavimą, autentifikavimą užtikrinančias procedūras, jų ir prašymo turinio fiksavimą (įrašymą) ir įrašų saugojimą). Atsižvelgiant į tai, SODRA direktoriaus 2023-02-15 įsakymu Nr. V-63 patvirtinta nauja SODRA taisyklių redakcija. Šių taisyklių 35 p. nustatyta, kad asmuo, kurio tapatybė nustatyta Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše nustatyta tvarka, bendroju telefono numeriu šių taisyklių VII skyriaus antro skirsnio „Prilyginamų rašytiniams žodinių prašymų priėmimas“ poskirsnyje nustatyta tvarka turi teisę pateikti prilyginamus rašytiniams žodinius prašymus vietoj rašytinių prašymų bei išvardintos prašymų rūšys. Atkreipiame dėmesį, kad yra numatytos įsigaliojimo datos atitinkamiems prašymams, t. y. minėtų taisyklių 35 punktas, išskyrus 35.20–35.28 papunkčius, įsigalioja 2023-07-01; o 35.20–35.28 papunkčiai įsigalioja 2024-01-01. Tačiau šiame sąraše nėra numatyta, kad telefonu bus galima pateikti prašymą skirti tėvystės išmoką, kadangi dažnu atveju klientas turi pateikti papildomus dokumentus. Tai svarstysime ateityje, tobulindami programinę įrangą bei darbo procesus, jei pasikeis norminiai teisės aktai, nustatantys šios išmokos skyrimo sąlygas ir jas patvirtinančius įrodymus, atsiras galimybės visus reikiamus duomenis gauti tiesiogiai iš valstybės registru ir informacinių sistemų.

Tuo metu, kai Pareiškėjo teigimu, jis kreipėsi bendroju SODRA telefonu (2023-01-13) ir, be kita ko, pageidavo pateikti prašymą skirti tėvystės išmoką telefonu, minėtos SODROS Taisyklių nuostatos dėl rašytiniams prašymams prilyginamų prašymų teikimo telefonu nebuvo ne tik įsigaliojusios, bet net ir patvirtintos. Prieš tai kurį laiką (karantino laikotarpiu) galiojo specialusis teisės aktas, išimties tvarka numatęs laikiną galimybę tokių prašymų teikimą telefonu (Laikinas prašymų telefonu priėmimo bendroju SODROS informacijos telefono numeriu valstybės lygio ekstremaliosios situacijos metu tvarkos aprašas, patvirtintas SODROS direktoriaus 2020-10-09 įsakymu Nr. V-518).

Apgailestaujame, jeigu telefonu nebuvo suteikta informacija (kaip jau minėjome, tai patikrinti reikalinga tikslesnė informacija), kaip galima kitais būdais pateikti prašymą skirti tėvystės išmoką. Tačiau Pareiškėjui teikdami atsakymą raštu (Atsakymas), nurodėme, kad „[...] prašymą skirti tėvystės išmoką galite pateikti per Elektroninę gyventojų aptarnavimo sistemą (toliau – EGAS), prisijungus prie asmeninės EGAS paskyros adresu <https://gyventojai.sodra.lt>, užpildyti atėjus į SODROS teritorinį skyrių arba paštu (siunčiant SODROS Vilniaus skyriui, adresu Laisvės pr. 28,

LT-04540 Vilnius).“

7.6. *„kodėl 2023-01-19 atsakant į Prašymo dalį „dėl pažymos apie gautus dokumentus atsiuntimo, nurodant konkrečius užduoties rengėjus“, nebuvo nurodyti „tiesioginiai užduoties vykdytojai“, ar iš tiesų tik po papildomų užklausų SODRA 2023-01-23 vis dėl to „pateikė informaciją apie tiesioginius užduoties vykdytojus, tuo pažeisdama bendrą Taisyklių 31 punkto nustatytą 3 darbo dienų terminą informacijai atsiųsti“,“*

SODRA Pareiškėjui 2023-01-19 išsiuntė pažymą apie priimtus dokumentus, nurodydama veiklos skyrius, kurie nagrinės kliento Prašymą bei nagrinėjimo terminą, vadovaudamasi Taisyklių 31 punktu. Dėl didelio gaunamų bei siunčiamų dokumentų srauto, nebuvo atkreiptas dėmesys, kad Pareiškėjas prašė nurodyti konkrečius rengėjus (minėtame Taisyklių 31 punkte nėra reglamentuota, kad turi būti nurodomi konkretūs rengėjo duomenys), todėl jam pakartotinai kreipiantis, SODRA informaciją pateikė.“

7.7. *„ar iš tiesų „2023-02-14 ir vėl – tik po papildomų raginimų, SODRA atsiuntė atsakymą elektroniniu paštu; duomenų apie nustatyta tvarka 2023-01-19 ir 2023-01-11 pateiktus prašymus, jų nepriėmimo, nenagrinėjimo, netenkinimo priežastis nepateikė“,“*

Pareiškėjas 2023-01-16 SODRAI pateiktame Prašyme nurodė, kad „visą informaciją apie priimtus sprendimus ar sprendimo priėmimui trūkstamus duomenis bei dokumentus pageidauju gauti ir įprasta popierine forma (atsakymo originalą), ir elektroniniais ryšiais“, todėl 2023-02-06 Atsakymas Pareiškėjui buvo išsiųstas 2023-02-07 registruotu paštu (siuntos Nr. RS242166125LT, siunta 2023-03-13 gražinta siuntėjui, nes Pareiškėjas jos neatsiėmė pašte) bei 2023-02-14 elektroniniu paštu (pridedant ADOC formato elektroninį dokumentą). Pareiškėjo per <https://www.epaslaugos.lt> 2023-01-09 ir 2023-01-11 teikti prašymai SODROS informacinės sistemos nepasiekė. Apie tai, kad dėl techninių kliūčių <https://www.epaslaugos.lt> nepavyko užsakyti paslaugos, asmuo buvo informuotas 2023-01-13 VIISP žinute „Paslaugos užsakymas atmestas dėl techninių kliūčių“. Pareiškėjas 2023-02-06 raštu Nr. (11.1E) I-1364 taip pat buvo informuotas, kad „Jums 2023-01-11 ir 2023-01-23 (kaip nurodėte 2023-01-16 prašyme) teikiant prašymą dėl tėvystės išmokos skyrimo naudojantis www.epaslaugos.lt informacine sistema, sutriko Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos, administruojamos Informacinės sistemos plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos, sąsaja su SODROS informacine sistema. Šiuo metu informacinės sistemos sutrikimai šalinami.“ SODRA, teikdama atsakymą į Prašymą, neturėjo galimybės pateikti duomenų apie šiuo prašymų, kurie nepasiekė SODROS informacinės sistemos, nenagrinėjimo, netenkinimo priežastis.“

7.8. *„ar iš tiesų 2023-02-14 atsakyme „Nors SODRA buvo nurodyti konkretūs pateiktų prašymų registracijos numeriai Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformoje (Elektroniniuose valdžios vartuose), SODRA nepateikė duomenų, kad būtų ėmusi priemonių šiems dokumentams gauti, nagrinėti ir sprendimui priimti, nepaaiškino šių dokumentų teisinio statuso, nenurodė administracinio sprendimo „atmesti dėl techninių kliūčių“ priėmusio subjekto, šio sprendimo apskundimo tvarkos bei kitų VAI 10 straipsnio 5 dalyje nurodytų rekvizitų“,“*

Atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjo per <https://www.epaslaugos.lt> teikti prašymai, kurių numeriai buvo nurodyti Prašyme, SODROS informacinės sistemos nepasiekė, todėl SODRA neturėjo galimybės pateikti duomenų apie šiuo prašymų nagrinėjimą. SODRA teikdama atsakymą į Prašymą [„Pareiškėjas nurodo, kad jo Prašymas buvo pasirašytas elektroniniu kvalifikuotu parašu, tačiau iš tiesų jis nebuvo pasirašytas jokių parašu (nėra nei elektroninio, nei ranka rašyto parašo), pateiktas tik dokumento tekstas pdf formatu“], 2023-02-06 raštu Nr. (11.1E) I-1364 informavo, kad „Šiuo metu informacinės sistemos sutrikimai šalinami.“ bei nurodė galimybę teikti prašymą kitu būdu „Kartu informuojame, kad nustatytos formos prašymą skirti tėvystės išmoką galite pateikti per Elektroninę gyventojų aptarnavimo sistemą (toliau – EGAS), prisijungus prie asmeninės EGAS paskyros adresu <https://gyventojai.sodra.lt>, užpildyti atėjus į SODROS teritorinį skyrių arba paštu (siunčiant SODROS Vilniaus skyriui, adresu Laisvės pr. 28, LT-04540 Vilnius).“ Apgailestaujame, kad Pareiškėjui Atsakyme nebuvo nurodytas išsamus informacinių sistemų veikimo principų paaiškinimas, pateiktas šio rašto 1 punkte, o paaiškinimas, kad SODRA neturėjo galimybių gauti Elektroniniuose valdžios vartuose teiktiems, bet į SODROS informacinę sistemą neperduotiems prašymams gauti, pateiktos šio rašto 2 punkte.

[...] žinutes dėl atmesto paslaugos užsakymo siunčia ne SODRA specialistai ar jos informacinė sistema, o VIISP, kurios nei valdytoju, nei tvarkytoju nėra SODRA. Ta žinutė – automatinis informacinis pranešimas apie dėl techninių kliūčių nepavykusį paslaugos užsakymą, kuris yra fakto konstatavimas, t.y. nėra administracinis sprendimas, todėl Pareiškėjas nepagrįstai nurodo esą neįvykdytus veiksmus / trūkstamą informaciją pagal reikalavimus, kurie taikytini administraciniams sprendimams (pvz., apskundimo tvarka).“

7.9. „ar iš tiesų Atsakyme, kad „Jūsų 2023-01-16 pateiktas Prašymas nėra nustatytos formos prašymas, todėl skirti tėvystės išmoką remiantis šiuo laisvos formos prašymu nėra pagrindo“, SODROS sprendimas „neatitiko jokių VAI 10 straipsnio 5 dalyje administraciniams sprendimams nustatytų reikalavimų (administracinis sprendimas neįformintas, nemotyvuotas, teisiškai nepagrįstas, be atskiro registracijos numerio, be nurodytos apskundimo tvarkos ir t. t.)“, [...] ar SODRA, netenkindama Pareiškėjo Prašymo viršijo suteiktus įgaliojimus („Netinkama prašymo forma, taip pat nėra nei Įstatymo (specialiosios teisės normos), nei VAI (bendrosios normos) numatomas dokumentų (prašymų) nenagrinėjimo ir (ar) netenkinimo pagrindas (šie įstatymai toki pagrindų nenumato)“;“

SODRA, gerindama klientų aptarnavimo kokybę bei siekdama, kad socialinio draudimo išmokos kuo greičiau pasiektų klientą, vadovaudamasi Nuostatų 69.4 papunkčio nuostata, kad tėvystės išmokai gauti SODROS teritoriniam skyriui turi būti pateiktas prašymas, SODROS direktoriaus 2022-12-22 įsakymu Nr. V-477 „Dėl prašymų skirti tėvystės ir vaiko priežiūros išmoką bei prašymo nutraukti (atnaujinti) vaiko priežiūros išmokos mokėjimą ir (ar) vaiko priežiūros laikotarpį formų patvirtinimo“ patvirtino struktūrizuotą prašymo skirti tėvystės išmoką formą. Šių formų naudojimas laiduoja operatyvų, teisingą ir sklandų išmokos paskyrimą. Kreipdamiesi į SODRA šią formą naudoja apie 99 procentų pareiškėjų, todėl 2023-02-06 atsakyme Nr. (11.1E) I-1364 ir buvo nurodyta „Jūsų 2023-01-16 pateiktas prašymas dėl tėvystės išmokos skyrimo ir informacijos suteikimo nėra nustatytos formos prašymas, todėl skirti tėvystės išmoką remiantis šiuo laisvos formos prašymu nėra pagrindo“. Tokį atsakymą lėmė ne biurokratizmas, o, atvirkščiai, noras kuo greičiau ir sklandžiau aptarnauti klientą. Beveik visi klientai atsižvelgia į tokį siūlymą ir būna nedelsiant aptarnauti. Tai įrodo ir faktas, kad Pareiškėjui pateikus 2023-02-14 prašymą per EGAS, tėvystės išmoka paskirta tą pačią dieną (SODRA Vilniaus skyriaus 2023-02-14 sprendimu Nr. VPA_SPA3E-573).

Apgailestaujame, kad toks sprendimas nebuvo tinkamai pagrįstas, nurodant teisinį pagrindą, t. y. formaliai neatitiko VAI 10 straipsnio 5 dalies 5 punkto reikalavimų. Kaip minėta, dėl nusistovėjusios praktikos, kad klientas, pateikęs struktūrizuotą prašymą, nedelsiant gauna paslaugą ir būna patenkintas aptarnavimu, SODROS specialistams tokia procedūra tapo tarsi savaime suprantamu dalyku, kartais dėl to pamirštant, kad bet koks sprendimas, be kita ko, turi būti pagrįstas ne tik racionaliais motyvais, bet ir teisiniu pagrindu.

Kartu informuojame, kad Atsakymas išsiųstas Pareiškėjui 2023-02-14 Pareiškėjo Prašyme nurodytu elektroniniu paštu, kaip ADOC formato elektroninis dokumentas, pasirašytas elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, turi nurodytas administracinį sprendimą priėmusio viešojo administravimo subjekto pavadinimą „Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos“, registracijos datą bei numerį „2023-02-06 Nr. (11.1E) I-1364“, administracinį sprendimą priėmusio asmens vardą, pavardę ir pareigas „Pasirašymas / Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos/Jerzy Miskis, Direktoriaus pavaduotojas“. Taip pat pateiktame Pareiškėjui atsakyme nuodyta administracinio sprendimo apskundimo tvarka „Jeigu nesutinkate su šiuo SODROS atsakymu, vadovaudamiesi Administracinių bylų teisenos įstatymo 29 straipsnio 1 dalimi ir 31 straipsnio 1 dalimi, per vieną mėnesį nuo šio atsakymo gavimo dienos galite jį apskusti Vilniaus apygardos administraciniam teismui (jei skundą teiktumėte ne elektroniniu būdu, jį galite paduoti adresu: Žygimantų g. 2, 01102 Vilnius).“

Todėl Pareiškėjo teiginys, kad SODROS sprendimas „neatitiko jokių VAI 10 straipsnio 5 dalyje administraciniams sprendimams nustatytų reikalavimų“ yra nepagrįstas, priešingai, jis atitiko visus VAI 10 straipsnio 5 dalies reikalavimus, išskyrus jos 5 punktą.“

7.10. *„kodėl apie Pareiškėjo Prašymo trūkumus pranešta, kaip teigia Pareiškėjas, nesilaikant Taisyklių 34 punkto reikalavimų pranešti per 5 darbo dienas nuo dokumentų SODROJE gavimo dienos;“*

Pareiškėjo Prašyme buvo nurodyta ne tik paslauga, kurią prašoma suteikti, t. y. skirti tėvystės išmoką, bet ir nurodytas konkretus skundžiamas veiksmas (neveikimas), t. y. „kodėl tinkamai nefunkcionuoja sistema“, buvo prašoma paaiškinimo „apie asmens atpažinties būdus taikomus institucijoje“, „apie galimybę dokumentus pateikti Taisyklių 20 punkte nustatyta tvarka“, „informaciją (lentelėje), kokias konkrečias SODRA teikiamas paslaugas galima gauti telefonu ir elektroniniu būdu“. Pagal VAI 10 straipsnio 4 dalį, viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Pagal Išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka taisyklių, patvirtintų SODROS direktoriaus 2008-03-18 įsakymu Nr. V-131, 21 punktą, skundas turi būti išnagrinėtas ir Sprendimas dėl jo priimtas per 20 darbo dienų nuo Skundo gavimo dienos. Atsakymas Pareiškėjui į 2023-01-16 pateiktą raštą išsiųstas registruoto pašto siunta 2023-02-07 (siuntos Nr. RS242166125LT) bei elektroniniu paštu 2023-02-14. Kadangi Pareiškėjo 2023-01-16 kreipimasis buvo nagrinėjamas kaip skundas, atsakymas į jo dalį, kuria prašyta skirti tėvystės išmoką, nurodant prašymo trūkumus, pateiktas kartu su atsakymu į skundą. Retrospektyviai vertindami, matome, kad prašymo dalies dėl tėvystės išmokos skyrimo nagrinėjimą reikėjo išskirti į atskirą procedūrą, išskaitant procedūras dėl Pareiškėjo informavimo apie prašymo trūkumų pašalinimo poreikį.“

7.11. *„ar iš tiesų SODRA, „komentuodama susiklosčiusią situaciją“ ir nurodydama, kad „sutriko Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos, administruojamos Informacinės sistemos plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos, sąsaja su SODROS informacine sistema. Šiuo metu informacinės sistemos sutrikimai šalinami“, nesilaikė VAI išsamumo principo reikalavimų, papildyti šį paaiškinimą;“*

Pareiškėjo per <https://www.epaslaugos.lt> 2023-01-09 ir 2023-01-11 teikti prašymai SODROS informacinės sistemos nepasiekė, apie tai asmuo buvo informuotas 2023-01-13 VIISP žinute „Paslaugos užsakymas atmestas dėl techninių kliūčių“. Pareiškėjas Atsakymu taip pat buvo informuotas, kad „Jums 2023-01-11 ir 2023-01-23 (kaip nurodėte Prašyme) teikiant prašymą dėl tėvystės išmokos skyrimo naudojantis www.epaslaugos.lt informacine sistema, sutriko Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos, administruojamos Informacinės sistemos plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos, sąsaja su Fondo valdybos informacine sistema. Šiuo metu informacinės sistemos sutrikimai šalinami.“

Atsakymas formuluotas, atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjas jau buvo informuotas VIISP priemonėmis (žinute). Informacija apie VIISP valdytoją ir tvarkytoją bei nuomonė apie VIISP žinutės tinkamumą išreiškėme 1 punkte.

Apgailėstaujame, kad Pareiškėjui Atsakyme nebuvo nurodytas išsamus informacinių sistemų veikimo principų paaiškinimas, pateiktas šio rašto 1 punkte, tačiau, kita vertus, „išsamumo“ kriterijus yra vertinamojo pobūdžio, todėl atitiktis jam dažnai gali kelti ginčų.“

7.12. *„kodėl SODRA ignoravo Pareiškėjo klausimą, „kokie teisės aktai reglamentuoja dokumento statusą ir kylančias teises pasekmes, kai prašymas pateikiamas, tačiau SODROJE nenagrinėjamas (atmetamas) dėl „techninių priežasčių“, kam toks atsakymas gali būti skundžiamas“, pateikti paaiškinimus šiuo klausimu;“*

Paaiškiname, kuomet dokumentas yra atmestas dėl „techninių priežasčių“, jis faktiškai nepatenka jį nagrinėti turinčiai institucijai, neįtraukiamas į gautų dokumentų apskaitą, t. y. jis nėra laikytinas pateiktu institucijai. Tai analogiška situacija, jei laiškas su popieriniu prašymu būtų pamestas paštininko (arba net nepatekęs į pašto dėžutę), arba el. laiškas nebūtų patekęs į laiško gavėjo pašto serverį. Tokio dokumento statuso teisės aktai, reglamentuojantys asmenų prašymų nagrinėjimą, nereguliuoja – jie nustato viešojo administravimo subjektų veiksmus (sprendimus, procedūras), gavus prašymą. Tai, kad informaciniai pranešimai nėra administraciniai sprendimai ir nėra administracinio skundo objektas, nurodyta šio rašto 8 punkte. Apgailėstaujame, kad Pareiškėjui Atsakyme nebuvo pateiktas šis paaiškinimas.“

7.13. *„ar iš tiesų SODRA, atsakydama į kelis likusius Pareiškėjo 2023-01-16 prašymo*

klausimus, „nesivargino pateikti išsamaus atsakymo ir apsiribojo nuorodomis į teisės aktus „pasiskaityti pačiam, jei norisi“;“

Pareiškėjas teiravosi, kokie asmens atpažinties būdai taikomi SODROJE teikiant dokumentus: a) raštu; b) raštu elektroninėmis priemonėmis c) žodžiu, atvykus į klientų aptarnavimo padalinį, arba telefonu, kai kartu fiksuojamas ir pokalbio turinys. Kadangi prašoma informacija yra tiesiogiai baigtiniu sąrašu pateikta viešai (Teisės aktų registre) paskelbtame teisės akte, atsakyme, kad nekartotume teisės aktų nuostatų, pateikėme konkretaus teisės akto skirsnį (nurodėme tuo metu galiojančių SODROS taisyklių VI skyriaus antrąjį skirsnį), kuriame aiškiai nurodyti visi pateikimo būdai bei kiekvienam būdai keliami reikalavimai. Dėl telefonu vykdomų atpažinties būdų taip pat nurodėme Duomenų teikimo telefonu taisykles, (kurios taip pat paskelbtos Teisės aktų registre), kuriems taip pat nurodyti konkretūs būdai ir jiems taikomi reikalavimai.

Pareiškėjas taip pat teiravosi [...] *kokias konkrečias SODRA teikiamas paslaugas galima gauti (dėl jų pateikti dokumentus) telefonu ir elektroniniu būdu, ir kokias paslaugas gauti, kokias konkreti elektroninės atpažinties priemonė (priklausimai nuo pagrįstai nustatyto reikiamo atpažinties lygmens) yra reikalinga. [...].* Kadangi Pareiškėjas nesukonkretino kokios konkrečiai paslaugos domina, o SODRA teikia virš 60 skirtingų paslaugų, atsakyme pateikėme nuorodą, kur galima rasti konkrečios dominančios paslaugos aprašymą, kuriame nurodytas paslaugos gavimo būdas.“

7.14. *„dėl [...] [šios pažymos] 2.4 papunktyje nurodytų aplinkybių ir Pareiškėjo nuomonės dėl Taisyklių 20 punkto taikymo;“*

Kaip jau minėjome, vadovaujantis VSDĮ 32 str. 2 d. 15 p., SODRA SODROS taisyklių 35 p. nustatė, kokie bendruoju SODROS telefonu numeriu pateikti prašymai bus prilyginami rašytiniams prašymams. Nuomonę, kad prašymų, prilyginamų rašytiniams, užtikrinimas yra institucijų, o ne pareiškėjų diskrecija, išdėstėme šio rašto 5 punkte. Manome, kad Pareiškėjo normos aiškinimas neatitinka teleologinio, sisteminio ir lingvistinio teisės normų aiškinimo. Šios normos atsiradimą savo laiku inicijavo pati SODRA, ji aktyviai dalyvavo jos derinime su taisyklių rengėjais (Vidaus reikalų ministerija). Teisinėje valstybėje negali būti nustatomas reguliavimas, kuriam nėra užtikrintos objektyvios įgyvendinimo priemonės. Todėl norma apie besąlygišką žodinių prašymų prilyginimą rašytiniams neatitiktų šio principo ir keltų riziką visų pirma asmenų (pareiškėjų) objektyviems interesams.“

7.15. *„koku teisės aktu SODRA įgaliota tvirtinti SODROS taisykles, ar šiuo atveju SODRA neviršijo jai suteiktų įgaliojimų [...];“*

Teiginiai, kad SODROS taisyklės patvirtintos, neturint atitinkamų įgaliojimų (viršijus kompetencijos ribas), yra nepagrįsti, nes:

1. VAĮ yra paprastas įstatymas ir LR teisės aktų hierarchijoje neturi ir negali turėti viršenybės kitų įstatymų atžvilgiu, todėl esant skirtingų įstatymų normų kolizijai/konkurencijai turėtų būti taikomas teisės teorijoje ir LR teisės doktrinoje pripažintas principas, kad esant specialiosios ir bendrosios normos kolizijai, taikoma specialioji norma. Akivaizdu, kad asmenų prašymų nagrinėjimą reglamentuojančių normų sistemoje VAĮ normos yra bendrosios, jos negalėtų būti taikomos vietoj specialiųjų kitų įstatymų normų. Maža to, priešingai, nei teigia pareiškėjas, pats VAĮ ir nenustato, kad tik jis pats ar jo 11 straipsniu įgaliota Vyriausybė turi išimtinę teisę nustatyti asmenų prašymų nagrinėjimo taisykles – šio įstatymo 1 straipsnio (Įstatymo paskirtis ir taikymas) 2 dalis tiesiogiai numato, kad jo antrojo ir trečiojo skyrių nuostatos (įskaitant 11 straipsnį, kuriame reglamentuojami prašymų nagrinėjimo pagrindai ir Vyriausybei pavedama reglamentuoti detalčiau) viešojo administravimo subjektams, atliekantiems funkcijas pagal kituose įstatymuose [...] nustatytą tvarką, taikomos tiek, kiek jų veiklos priimant administracinius sprendimus, teikiant administracines paslaugas, priimant ir nagrinėjant prašymus ar skundus nenustato kiti tokią veiklą reglamentuojantys įstatymai [...].

2. LRV taisyklės, patvirtintos įgyvendinant VAĮ 11 straipsnio 1 dalies įgaliojimus, taip pat numato viešojo administravimo subjektų teisę papildomai reglamentuoti asmenų aptarnavimo/prašymų nagrinėjimo tvarką – tai akivaizdžiai įgalina jų 3 punktą („Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, [...] 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 [...] aktu.“ Tokia norma yra absoliučiai suprantama ir būtina, kadangi LRV taisyklės yra gana lakoniškas aktas, kuriame nei išsamiai reguliuojama pageidaujama realių santykių, susiklostančių asmenų aptarnavimo procese, eiga, nei atsižvelgiama į daugybę objektyvių skirtumų, susijusių su tų santykių prigimtimi (licencijų verslui išdavimo procesas yra iš esmės skirtingas nuo skubios socialinės paramos suteikimo proceso). Nesant minėto delegavimo institucijoms papildomai reguliuoti asmenų aptarnavimą, tektų konstatuoti, kad LRV taisyklėse yra labai daug spragų, kurių institucijos negalėtų pašalinti pačios dėl viešosios teisės principo „galima tik tai, kas tiesiogiai leista“, kas paralyžiuotų efektyvią institucijų veiklą ir, savo ruožtu, pažeistų asmenų interesus. Tokia situacija (legislatyvinė omissija) pagal Konstitucinio Teismo formuojamą doktriną galėtų būti pripažinta prieštaraujanti Konstitucijai. Taigi iš esmės institucijoms deleguota teisė nustatyti papildomą asmenų prašymų nagrinėjimo/aptaarnavimo tvarką ir tai padaryta dėl geresnio asmenų interesų užtikrinimo, veiksmų standartizavimo ir klientų lūkesčių konkretizavimo, todėl pats savaime SODROS taisyklių išleidimas negali būti pripažintas neteisėtu (viršijančiu kompetencijos ribas), galėtų būti keliamas nebent tik klausimas dėl konkrečių normų atitikties taikytinoms aukštesnės galios teisės normoms.

3. Ne tik bendroji Taisyklių nuostata (3 punktas), bet ir specialieji įstatymai numato SODROS direktoriaus įgaliojimus tvirtinti norminius teisės aktus, tarp jų tvarkas, nustatančias asmenų aptarnavimo/ jų prašymų nagrinėjimo SODROS administravimo įstaigose specifiką. Nemažai tokių įgalinimų SODROS direktoriui suteikia VSDĮ, pvz.:

3.1. 15 straipsnio 2 dalis – nustatyti informacijos apie draudėją, apdraustąjį asmenį arba išmokos gavėją pateikimo tvarką (ji yra reglamentuota Duomenų apie apdraustuosius ir draudėjus pateikimo ir tikslinimo taisyklėse, patvirtintose SODROS direktoriaus 2010-06-04 įsakymu Nr. V-243);

3.2. 15¹ straipsnio 5 dalis – nustatyti skaidriai dirbančio asmens identifikavimo kodo formą, jo išdavimo ir panaikinimo tvarką (ši tvarka nėra inkorporuota į SODROS taisykles, ji dėstoma atskirame apraše);

3.3. 32 straipsnio 2 dalies 15 punktas – nustatyti sąlygas ir tvarką, kuriomis asmenų žodžiu pateikti prašymai (įskaitant nuotoliniu būdu, naudojant telekomunikacijų galinius įrenginius pateiktus prašymus) SODROS administravimo įstaigoms jų kompetencijos klausimais prilyginami raštu pateiktiems (tai reglamentuojama SODROS taisyklėse);

3.4. 15 straipsnio 1 dalis – tvarką, pagal kurią SODRA savo iniciatyva teikia informaciją asmeniui apie jo socialinį draudimą (tai detalizuoja SODROS taisyklėse).“

7.16. „*kokiu teisės aktu remiantis SODROS taisyklėse (2.4 papunktis) įtvirtinta nuostata dėl „Bendrojo SODROS informacijos telefono numerio (1883), „kuriuo asmuo, skambinantis į SODRA yra neteisėtai papildomai apmokestinamas“, ar tokia situacija neprieštarauja VAI 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punkto nuostatoms [...];“*

Bendruoju SODROS informacijos centro telefono numeriu asmenims konsultavimas įvairiais socialinio draudimo klausimais vykdomas nemokamai, jokių rinkliavų ar kitokio atlygio (savo sąnaudų, susijusių su paslaugos teikimu, kompensacijos) už jas SODRA negauna. Pasirinkdami teikti paslaugas telefonu ir trumpuoju numeriu, SODRA vadovaujasi VAI 3 straipsnyje nustatytais viešojo administravimo subjekto veiklos principais, vienas iš kurių yra naujovių ir atvirumo permainingas 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 numerio panaudojimas, kuris yra lengvai įsiminamas ir patogus klientui. Klientai paskambinę trumpuoju telefono numeriu, prieš išklausančią balsinę meniu, yra informuojami apie skambučių kainą, priklausomai nuo operatoriaus, kurio paslaugomis asmuo naudojasi. 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.

Be to, trumpasis numeris nėra vienintelis, kuriuo galima skambinti SODRAI norint gauti

konsultaciją. Asmenims yra suteikta galimybė skambinti ir įprastiniu ilguoju telefono numeriu. 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 SODROS veiklos sritis.

Asmenims yra suteikiamos galimybės gauti informaciją, konsultacijas ir realizuoti teisę būti išklaustytiems ne tik telefonu, bet ir atvykus į SODROS skyrių, internetu pateikus paklausimą ar realaus laiko pokalbio metu.

Apibendrinami, manome, kad konsultacijų teikimas telefonu ir trumpuoju numeriu, sietinu su didesniais kliento kaštais, neprieštarauja VAI 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punktui, nes teisės aktai neįpareigoja viešojo administravimo subjektų įrengti nemokamą telefono liniją ar kompensuoti asmenų patiriamas kreipimosi į įstaigą sąnaudas (ne tik telefono ryšio, bet ir interneto; vykimo į SODROS skyrių; dokumentų siuntimo paštu).“

7.17. „dėl [...] [šios pažymos] 2.6.2 papunktyje nurodytų aplinkybių, kodėl SODROS interneto svetainėje telefono numeris 1883 yra išryškintas didesniu šriftu, ar šiam numeriui turi būti teikiamas prioritetas, kodėl šalia šio numerio nėra atskirų žymų ar simbolių, kad jis yra apmokestinamas, „o VAI 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punkto nuostatomis prieštaraujanti ir nekrentanti į akis informacija apie papildomą apmokestinimą pateikta SODRA puslapyje paspaudus toliau nukreipiančias nuorodas“;“

Informuojame, kad „Sodros“ trumpojo telefono numerio įkainiai yra skelbiami SODROS interneto svetainėje adresu www.sodra.lt meniu Gaukite konsultaciją telefonu – „Kiek kainuoja skambinti trumpuoju telefonu – 1883“, tam tikri pavadinimai ir simboliai svetainėje išryškinami, kad klientai kuo patogiau rastų informaciją pagal *User experience* metodikas. Abu numeriai tiek ilgasis, tiek trumpasis yra išryškinami, tik skirtingomis spalvomis pagal *User experience* metodikas.

Atsižvelgdami į Jūsų pastabą, internetiniame puslapyje sukeitėme vietomis trumpojo ir ilgojo telefono numerius“.

7.18. „ar SODRA ir toliau ketina naudoti telefono Nr. 1883 [...], jeigu taip – dėl kokių priežasčių, kaip tokiu atveju SODRA ketina tobulinti komunikaciją apie padidinto tarifo skambučius;“

Taip, SODRA ir toliau ketina naudoti trumpąjį telefono numerį, tačiau, kaip minėjome, klientas turi teisę pasirinkti SODROS konsultacijas gauti skambinant ir ilguoju telefono numeriu bei atvykus į SODROS skyrių, internetu pateikus paklausimą ar realaus laiko pokalbio metu.

Informacija apie trumpojo numerio įkainius yra teikiama asmeniui paskambinus šiuo numeriu, SODROS internetiniame puslapyje, taip pat klientams teikdami atsakymus raštu, nurodome, kad skambinant trumpuoju numeriu operatoriai gali taikyti padidintus tarifus.

Taip pat, informuojame, kad viešai skelbiamas ne tik trumpasis telefono numeris, kartu šalia nurodomas ir ilgasis telefono numeris. Abu šie numeriai viešai skelbiami tiek paslaugų aprašymuose, tiek SODROS interneto svetainėje, tiek norminiuose teisės aktuose“.

8. Vidaus reikalų ministerija Seimo kontrolierę informavo:

8.1. „dėl [...] [šios pažymos] 2.4 papunktyje nurodytų aplinkybių ir Pareiškėjo nuomonės dėl Taisyklių 20 punkto taikymo;

Taisyklių 20 punkte nustatyta, kad prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, naudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (jeigu institucija suteikia tokią galimybę), prašymo ar skundo turinį fiksuojant ar saugant, registruojamas ir nagrinėjimas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu. Su Taisyklių 20 punktu yra susijęs ir kartu turi būti vertinamas Taisyklių 18 punktas, kuriame nustatyta, kad jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu, arba, jeigu institucija sudaro galimybę, priimti prašymą ar skundą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį naudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

Taigi, Taisyklių 20 punktas formuluoja taisyklę, kad žodžiu, naudojant garso ar garso ir

vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės pateiktas prašymas prilyginamas prašymui raštu su visomis iš to sekančiomis pasekmėmis, o 18 Taisyklių punktas numato pareigą institucijoms sudaryti galimybę asmeniui žodžiu pateiktą prašymą, į kurį institucija negali atsakyti iš karto arba artimiausią darbo dieną, arba išdėstyti jį raštu arba priimti jį žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį naudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės. Taisyklių 18 ir 20 punktų nuostatos numato išlygą, kuomet institucija žodžiu pateikto prašymo, į kurį negali atsakyti iš karto arba artimiausią darbo dieną, gali nefiksuoti ir nesaugoti jo turinio naudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės, nors prašymą žodžiu teikiantis asmuo to pageidauja – jeigu institucijoje tokia galimybė nėra sudaroma (suteikiama). Mūsų nuomone, minėtos galimybės sudarymas (suteikimas) sietinas ne su valiniu asmenį aptarnaujančio darbuotojo sprendimu ar kitomis aplinkybėmis, o su institucijos turimomis ir asmenų aptarnavimui naudojamomis garso ar garso ir vaizdo perdavimo ir įrašymo priemonėmis. SODROS taisyklių nuostatos (pvz. 11, 12 punktai) leidžia manyti, kad SODRA tokią galimybę sudaro (suteikia).“

8.2. *„dėl to, ar valstybės institucijos įgalios tvirtinti savo asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taisykles, ar SODRA neviršijo įgaliojimų tvirtindama SODROS taisykles[...];*

Nors VAĮ 11 straipsnio 1 dalis ir nustato, kad asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles, tačiau, remiantis Taisyklių 3 punktu, institucijų vadovai ar kiti institucijų valdymo organai *gali priimti vidaus administravimo aktus*, kuriuose būtų reglamentuotos nuostatos, neįtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose ES teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose, tačiau reikalingos sklandžiam asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui institucijose, taip pat nuostatos, reikalingos tinkamam Taisyklių įgyvendinimui. Pažymėtina, kad minėtuose dokumentuose išdėstytos nuostatos jokia forma negali bloginti besikreipiančių į instituciją asmenų padėties.

Tai reiškia, kad institucijos prirėkus turi teisę (nors ir nėra įgalios) tvirtinti organizacinio pobūdžio su asmenų aptarnavimu ir prašymų bei skundų nagrinėjimu susijusius vidaus administravimo aktus, tačiau jie neturi atkartoti Taisyklių nuostatų ar juolab joms prieštarauti, o taip pat – neturi bloginti besikreipiančių į institucijas asmenų padėties. Atkreiptinas dėmesys, kad šiuo atveju yra kalbama apie vidaus administravimo, kaip jis yra apibrėžtas VAĮ 2 straipsnio 17 dalyje, aktus, o ne norminius administracinius aktus, kurie to paties straipsnio 9 dalyje yra apibrėžiami kaip viešojo administravimo subjekto priimti daugkartinio taikymo *teisės aktai, nustatantys taisykles, skirtas individualiai neapibrėžtai asmenų grupei*.

Mūsų nuomone, SODROS taisyklės turi norminio administracinio akto pažymių – jose yra reglamentuojami ne tik vidiniai su asmenų aptarnavimu SODROJE susiję klausimai, skirti reguliuoti SODROS darbuotojų elgesį, bet ir nustatomos elgesio taisyklės (kartais atkartojančios Taisyklių nuostatas) į SODRĄ su prašymais ar skundais besikreipiantiems asmenims.

Atsižvelgdami į tai, manytume, kad SODRA, tvirtindama SODROS taisykles, galimai viršijo savo įgaliojimus, nes, remiantis VAĮ 11 straipsnio 1 dalimi, viešojo administravimo subjektai asmenis turi aptarnauti pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles. Remiantis Taisyklių 3 punktu, SODRA esant poreikiui turi teisę tvirtinti įvairias tvarkas, aprašus, taisykles ir kitus vidaus administravimo dokumentus, reguliuojančius išimtinai SODROS ir jos teritorinių skyrių darbuotojų elgesį aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų skundus ar prašymus, tačiau SODROS priimami teisės aktai neturi atkartoti Taisyklių nuostatų ar nustatyti naujas, į SODRĄ besikreipiantiems asmenimis privalomas elgesio taisykles, nes šie klausimai VAĮ yra priskirti Vyriausybės kompetencijai.“

8.3. *„ar pagrįstai SODROS taisyklėse (2.4 papunktis) įtvirtinta nuostata dėl „Bendrojo SODROS informacijos telefono numerio (1883), „kuriuo asmuo, skambinantis į SODRA yra neteisėtai papildomai apmokstinamas“, ar tokia situacija neprieštarauja VAĮ 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punkto nuostatoms [...];*

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.

Atkreipiame dėmesį, kad, remiantis VAĮ 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) VAĮ nenumato. VAĮ 19 straipsnio 6 dalis nustato, kad rinkliava ar kitoks atlyginimas gali būti imamas tik už administracines paslaugas (VAĮ 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 VAĮ 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punktui, tačiau vertintinas kaip ne visai tinkamas VAĮ 3 straipsnio 7 punkte įtvirtinto naujovių ir atvirumo permainingoms principo įgyvendinimo pavyzdys.“

8.4. *„kokie diskusijos dėl padidinto tarifo telefonų numerių naudojimo valstybinėse institucijose rezultatai, atsižvelgus į ministerijos Seimo kontrolieriams pateiktą nuomonę, kad „Pritariame Vyriausybės kanceliarijos iniciatyvai šį klausimą visapusiškai nagrinėti kartu su valstybės ir savivaldybių institucijų atstovais ir siūlome į diskusiją įtraukti Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą ir Finansų ministeriją“ [...];*

Informuojame, kad diskusija dėl padidinto tarifo telefonų numerių naudojimo aptarnaujant asmenis valstybės institucijose ir įstaigose nėra įvykusi. Vidaus reikalų ministerija yra numachiusi darbo tvarka siūlyti artimiausiuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos administruojamo Asmenų aptarnavimo kompetencijų tinklo posėdžiuose apsvarstyti 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.“

8.5. *„apie ministerijos priemones, kurių ji ėmėsi arba ketina imtis, atsižvelgdama į Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos 2023 m. kovo – balandžio mėnesiais atlikto asmenų aptarnavimo prieinamumo vertinimą padidinto tarifo skambučių valstybinėse institucijose klausimais [...].*

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 neprieštarauja 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.“

9. Seimo kontrolierė 2023-06-22 pažymoje Nr. 4D-2023/1-350 (dėl kito pareiškėjo skundo) dėl SODROS galimai netinkamų veiksmų (neveikimo), susijusių su mokesčių taikymu asmenų skambučiams telefonu, pateikė išvadas bei rekomendacijas:

9.1. „14.1. Dėl asmenų skambučių telefonu apmokestinimo skambinant į SODRA:

1) SODROS informacijos centras yra SODROS padalinys, darbuotojai, kurie yra atsakingi už centralizuotą asmenų konsultavimą telefonu, bendrojo pobūdžio informacijos teikimą paskambinus bendroju telefono numeriu. 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.

Skambindami SODRAI 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. SODRA negauna jokio atlygio už paslaugos teikimą.

2) Skambinant trumpuoju numeriu 1883 skambučiai pateikiami į SODRA 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) SODROJE nėra nemokamos telefono linijos (nemokamo telefono numerio).“

9.2. „14.3. Seimo kontrolierė nustatė:

1) Asmenys, skambinantys į SODRA ir jos įstaigas [...] 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 SODRA 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. [...].

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 SODRA [...]) veikla, kurią jie privalo vykdyti, ir tokia jų veikla vadovaujantis VAĮ nėra apmokestinama. Taigi, asmenų teisės kreiptis į valstybės institucijas apmokestinimas nėra nustatytas teisės aktais.

5) Vadovaujantis Taisyklių 4 punkto nuostatomis [...], 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 padėtį tiesiogiai ar netiesiogiai sukuriant jiems papildomų finansinių įsipareigojimų (Taisyklių 3 ir 4 punktai [...]).

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. Viešojo administravimo subjektai jiems teisės aktais priskirtas funkcijas turi atlikti patys ir tinkamai, mokesčių imti už teikiamas administracines paslaugas tik tuomet, jeigu tai numatyta teisės aktuose, bet tai neturi bloginti asmenų padėties (finansinės ir kita).

Įvertinus, kad asmenys į SODRĄ [...] gali kreiptis ne tik trumpuoju telefono numeriu (skambučiai ryšio operatorių apmokestinami papildomai kaip papildomos paslaugos), bet ir ilgiaisiais 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 VAI 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.“

9.3. „15. Apibendrinus pateiktas išvadas, teisinį reglamentavimą, pažymima:

„15.1. Konstitucinis Teismas 2004-12-13 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 šurkščius įstatymų pažeidimus arba įstatymų ar kitų teisės aktų trūkumus, prieštaravimus ar spragas.“), pažyma pateikiama Lietuvos Respublikos Vyriausybei.“

9.4. Seimo kontrolierė Lietuvos Respublikos Vyriausybės kancleriui rekomendavo:

„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.“

Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos

10. Įstatymai

10.1. *Konstitucijos 5 straipsnis* – „[...] Valdžios galias riboja Konstitucija. Valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.

10.2. *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. [...]“

17 straipsnis – „1. Seimo kontrolierius [...] priima sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą, apie tai šio įstatymo 21 straipsnyje nustatyta tvarka informuodamas pareiškėją, jeigu: [...] 6) padaro išvadą, kad skundą nagrinėti tikslinga kitoje institucijoje ar įstaigoje. [...] 4. Jeigu skundo tyrimo metu paaiškėja šio straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės, skundo tyrimas nutraukiamas.“

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

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; 5) *išsamumo*. Šis principas reiškia, kad viešojo administravimo subjektas į prašymą ar skundą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo ar skundo turinį [...]“

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; 3) vykdo administracinę procedūrą; [...]“

10 straipsnis – „2. Privalomus reikalavimus asmenims nustato tik teisės aktų pagrindu priimti administraciniai sprendimai. 3. Viešojo administravimo subjektai administracinius sprendimus gali priimti savo iniciatyva arba gavę asmenų prašymus ar skundus. [...] 5. Administraciniame sprendime turi būti nurodyta: 1) administracinį sprendimą priėmusio viešojo administravimo subjekto pavadinimas; 2) administracinio sprendimo data; 3) administraciniam sprendimui suteiktas registracijos numeris; 4) atliekamas tvarkomasis veiksmas arba asmenims nustatytos teisės ir (ar) pareigos; 5) administracinio sprendimo teisinis ir faktinis pagrindas ar kitos administraciniam sprendimui įtakos turėjusios aplinkybės; 6) administracinio sprendimo motyvai; 7) administracinio sprendimo apskundimo tvarka, nurodant konkrečią skundą nagrinėjančią instituciją ar įstaigą, skundo padavimo terminą ir teisės aktą, reglamentuojantį apskundimo tvarką; 8) administracinį sprendimą priėmusio asmens vardas, pavardė ir pareigos. [...]“

11 straipsnis – „1. Asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles. [...] 3. Prašymas ar skundas viešojo administravimo subjekto vadovo arba jo įgalioto pareigūno ar valstybės tarnautojo, kito įstatymų nustatytą specialų statusą turinčio fizinio asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jeigu: 1) nėra galimybės prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą [...]; 6) prašymas ar skundas viešojo administravimo subjektui pateiktas ne pagal kompetenciją.“

12 straipsnis – „4. Viešojo administravimo subjektas motyvuotai gali prašyti kito viešojo administravimo subjekto pateikti dokumentus, informaciją ar nuomonę pagal kompetenciją, kurių reikia administraciniam sprendimui priimti, arba tarnybinės pagalbos. [...]“

19 straipsnis – „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.“

10.4. *Valstybinio socialinio draudimo įstatymo* (toliau – VSDI) 32 straipsnio 2 dalis – „2. SODRA turi teisę: [...] 15) nustatyti sąlygas ir tvarką, kuriomis asmenų žodžiu pateikti prašymai (įskaitant nuotoliniu būdu, naudojant telekomunikacijų galinius įrenginius pateiktus prašymus) SODROS administravimo įstaigoms jų kompetencijos klausimais prilyginami raštu pateiktiems (ir, kai keliamas toks reikalavimas, – pasirašytiems) prašymams ir sukelia tas pačias teises pasekmes kaip raštu pateikti prašymai (nustatytos sąlygos ir tvarka turi apimti taikymo sritis (prašymų rūšis), asmenų identifikavimą, autentifikavimą užtikrinančias procedūras, jų ir prašymo turinio fiksavimą (įrašymą) ir įrašų saugojimą).“

10.5. *Ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymo* (toliau – Įstatymas):

5 straipsnis – „4. Pagal Valstybinio socialinio draudimo įstatymą motinystės socialiniu draudimu draudžiami asmenys, kuriems [...] tėvystės [...] atostogos nesuteikiamos, nėštumo ir gimdymo laikotarpiu remiantis nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimu prilyginami asmenims, kuriems suteiktos nėštumo ir gimdymo atostogos, o remiantis Lietuvos Respublikos gyventojų registro duomenimis apie vaiko gimimą [...] arba vaiko gimimo faktą patvirtinančiu dokumentu, jeigu duomenų apie vaiko gimimą nėra Lietuvos Respublikos gyventojų registre, ir jų Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos SODROS teritoriniam skyriui [...] pateiktu SODROS direktoriaus [...] patvirtintos formos pranešimu apie pasirinktą tėvystės laikotarpį vaikui prižiūrėti ar vaiko priežiūros laikotarpį, – asmenims, kuriems suteiktos tėvystės ar vaiko priežiūros atostogos.“

19 straipsnis – „1. Teisę gauti tėvystės išmoką turi tėvas (tėvis), kuris: 1) yra apdraustas motinystės socialiniu draudimu; 2) įstatymų nustatyta tvarka yra išėjęs jam suteiktų tėvystės atostogų arba tėvystės laikotarpį; 3) iki pirmosios tėvystės atostogų dienos turi ne trumpesnę kaip 6 mėnesių per paskutinius 24 mėnesius motinystės socialinio draudimo stažą, išskyrus atvejį, numatytą šio straipsnio 2 dalyje. [...]“

33 straipsnis – „2. SODROS teritorinis skyrius sprendimą dėl išmokų skyrimo priima ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, visų reikalingų dokumentų ir (ar) duomenų gavimo SODROS teritoriniame skyriuje dienos. [...]“

10.6. *Teisėkūros pagrindų įstatymo* 3 straipsnis – „1. Teisėkūros principai išreiškia tam tikrus imperatyvius reikalavimus, keliamus teisėkūroje dalyvaujantiems subjektams, siekiant sukurti vientisą, nuoseklią, darnią ir veiksmingą teisės sistemą. 2. Teisėkūroje vadovaujamosi šiais principais: [...] 5) *efektyvumo*, reiškiančiu, kad rengiant teisės akto projektą turi būti įvertinamos visos galimos teisinio reguliavimo alternatyvos ir pasirenkama geriausia iš jų, teisės akte turi būti įtvirtinamos veiksmingiausiai ir ekonomiškiausiai teisinio reguliavimo tikslą leisiančios pasiekti priemonės [...]; 6) *aiškumo*, reiškiančiu, kad teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti logiškas, nuoseklus, glaustas, suprantamas, tikslus, aiškus ir nedviprasmiškas; 7) *sistemiškumo*, reiškiančiu, kad teisės normos turi derėti tarpusavyje, žemesnės teisinės galios teisės aktai neturi prieštarauti aukštesnės teisinės galios teisės aktams [...].“

11. Kiti teisės aktai

11.1. *Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875* (toliau – Taisyklės):

3 punktas – „3. Nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose, tiesiogiai taikomuose Europos Sąjungos teisės aktuose, Lietuvos Respublikos tarptautinėse sutartyse ar jų pagrindų 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.“

11 punktas – „11. Asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas: [...] 11.1. priima

prašymus [...] 11.6. teikia informaciją apie institucijos veiklą ir konsultuoja institucijos kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiško asmenį turi konsultuoti kiti institucijos valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – institucijos darbuotojai), turintys reikalingą kompetenciją; [...].“

20 *punktas* – „Asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę arba identifikuoti save kitais institucijos nurodytais būdais). Tokiam prašymui taikomi Taisyklių 23.3 ir 23.4 papunkčiuose nustatyti reikalavimai. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (jeigu institucija suteikia tokią galimybę), prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.“

29 *punktas* – „Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami VAĮ 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.“

31 *punktas* – „Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.“

34 *punktas* – „Jeigu prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o institucija tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. [...].“

42 *punktas* – „Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu.[...].“

45 *punktas* – „Į prašymą institucija atsako atsižvelgdama į jo turinį: [...].“

11.2. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001-01-25 nutarimu Nr. 86 patvirtintų Ligos ir motinystės socialinio draudimo išmokų nuostatų* (toliau – Nuostatai):

69 *punktas* – „Socialinio draudimo išmokoms gauti teritoriniam skyriui turi būti pateikti: 69.4. tėvystės išmokai – prašymas, įsakymo (potvarkio) dėl tėvystės atostogų suteikimo kopija, nuorašas ar išrašas [...].“

70 *punktas* – „Asmenys, nurodyti Įstatymo 5 straipsnio 1 ir 2 dalyse bei 6 straipsnio 1, 7 ir 11 dalyse (neturintys darbo ar tarnybos santykių asmenys), turintys teisę gauti socialinio draudimo išmokas, teritoriniam skyriui pateikia šiuos dokumentus: [...] 70.4. tėvystės išmokai – prašymą su pranešimu (-ais) apie pasirinktą tėvystės laikotarpį ar vaiko priežiūros laikotarpį, vaiko (-ų) gimimo ir tėvystės, įvaikinimo ar globos faktą patvirtinančius dokumentus; [...].“

11.3. *Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2005-01-24 įsakymu Nr. A1-14 ((Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2017-01-05 įsakymo Nr. A1-11 redakcija) patvirtintų Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (SODRA) nuostatų* (toliau – SODROS nuostatai) 22 *punktas* – „SODROS direktorius: [...] 22.2. organizuoja SODROS darbą, kad būtų įgyvendinti SODROS veiklos tikslai ir atliekamos nustatytos funkcijos; 22.3. užtikrina, kad būtų laikomasi įstatymų, Lietuvos Respublikos tarptautinių sutarčių, kitų teisės aktų ir šių nuostatų; [...] 22.6. priima sprendimus, kurių reikia SODROS funkcijoms įgyvendinti; 22.7. leidžia įsakymus, organizuoja ir kontroliuoja jų vykdymą; 22.8. atsako už SODROS kompetencijai pavestų veiklos tikslų įgyvendinimą ir funkcijų atlikimą; [...] 22.17. organizuoja skundų, prašymų, pareiškimų ir ginčų dėl valstybinio socialinio draudimo santykių nagrinėjimą; [...].“

11.4. *SODROS direktoriaus 2022-12-22 įsakymo Nr. V-477 „Dėl prašymų skirti tėvystės ir vaiko priežiūros išmoką bei prašymo nutraukti (atnaujinti) vaiko priežiūros išmokos mokėjimą ir (ar) vaiko priežiūros laikotarpį formų patvirtinimo“ vadovaujantis „Įstatymo 5 straipsnio 4 dalimi“:*

1 punktas – „Tvirtinu: 1.1 Prašymo skirti tėvystės išmoką formą (pridedama); [...]“

2 punktas – „2.1. šio įsakymo 1 punktas įsigalioja 2023 m. sausio 1 d., kai prašymai yra teikiami dėl už vaiką (-us) gimusį (-ius) arba įvaikintą (-us) po 2023 m. sausio 1 d. ir vėliau; [...]“

Prašymo skirti tėvystės išmoką forma – „[...] 1. PRAŠAU SKIRTI TĖVYSTĖS IŠMOKĄ: [...] 2. PRANEŠU APIE PASIRINKTĄ TĖVYSTĖS LAIKOTARPĮ: [...] 4. IŠMOKĄ PRAŠAU PERVESTI Į MANO ASMENINĘ SĄSKAITĄ: [...]“

11.5. *Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo, patvirtinto SODRA direktoriaus 2013-06-17 įsakymu Nr. V-309 (toliau – Duomenų teikimo telefonu taisyklės), III skyrius „Kliento atpažinimo užtikrinimas: „10. Konsultantas, išklauses paskambinusio asmens klausimą ir pageidavimą gauti ne Bendro pobūdžio informaciją, bet asmens duomenis, prieš pateikdamas prašomą informaciją, paprašo asmens nurodyti, kokį asmens tapatybės patvirtinimo būdą asmuo pageidauja naudoti. Priklausomai nuo pasirinkto būdo taikoma atitinkamai 11, 12, 13 arba 13¹ punkte nustatyta procedūra.“*

11.6. *Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių, patvirtintų SODROS direktoriaus 2014-09-11 įsakymu Nr. V-555 (2023-02-15 įsakymu Nr. V-63 patvirtinta redakcija; taisyklių 35 punktas, išskyrus 35.20–35.28 papunkčius, įsigalioja 2023-07-01; taisyklių 35.20–35.28 papunkčiai įsigalioja 2024-01-01; SODROS taisyklės):*

2.4 papunktis – „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.“

26 punktas – „SODROS informacijos centras centralizuotai teikia asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo paskambinus bendroju telefono numeriu ir pokalbyje internetu paslaugą, taip pat viešų duomenų ir asmens duomenų teikimo paskambinus bendroju telefono numeriu paslaugą.

Visi atvejai, kai konsultantai aptarnauja asmenį bendroju telefono numeriu, taip pat jų pokalbių internetu faktas ir turinys fiksuojami SODROS informacinėje sistemoje ir saugomi SODROS direktoriaus nustatyta terminą.“

35 punktas – „Asmuo, kurio tapatybė nustatyta Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše nustatyta tvarka, bendroju telefono numeriu šiame poskirsnyje nustatyta tvarka turi teisę pateikti šiuos prilyginamus rašytiniams žodinius prašymus vietoj rašytinių prašymų: 35.1. Prašymas dėl nedarbo socialinio draudimo išmokos mokėjimo būdo; 35.2. Prašymas išmokėti išmoką iš Garantinio fondo lėšų; 35.3. Prašymas išduoti pažymą apie gautas išmokas; [...] 35.28. Prašymas gražinti / įskaityti permokėtas valstybinio socialinio draudimo įmokas, baudas, delspinigius ir palūkanas.“

Tyrimui reikšminga teismų praktika

12. *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:

„[...] Valstybės tarnyba turi veikti paklusdama tik Konstitucijai ir teisei. Kiekviena valstybės ar savivaldybės institucija, per kurią vykdomos valstybės funkcijos, kiekvienas valstybės tarnautojas turi paisyti teisėtumo reikalavimų. Valstybės tarnautojai turi nepiktnaudžiauti jiems nustatytomis galiomis, nepažeisti teisės aktų reikalavimų. 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 nustatčius, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms [...] (Konstitucinio Teismo 1999-05-11 nutarimas, 2004-11-05 išvada) [...].“

13. *Lietuvos vyriausiojo administracinio teismo (toliau citatose ir tekste – LVAT) praktika: 2007-11-05 nutartis administracinėje byloje Nr. A⁵-990/2007* – „individualus administracinis sprendimas turi būti pagrįstas nustatytais faktais ir teisės aktų normomis, t.y. jis turi būti motyvuotas. Pažymėtina, kad būtinybė motyvuoti viešojo administravimo subjekto priimamus sprendimus yra ne kartą akcentuota ir LVAT praktikoje (Žr. pvz.: 2004-05-07 nutartis administracinėje byloje Nr. A⁴-387-2004 [...]). [...] sprendime turi būti aiškiai suformuluotos nustatytos arba suteikiamos teisės ir pareigos. Viešojo administravimo subjektų veiksmai turi būti aiškūs, nedviprasmiški. Priešingu atveju viešojo administravimo paslaugų vartotojui gali kilti neaiškumų, kaip ir koku būdu jis (paslaugų vartotojas) turi elgtis, siekdamas gauti kokybišką viešąją paslaugą.“ „Teisėjų kolegija konstatuoja, kad kadangi Kauno miesto savivaldybės tarybos 2006-09-07 sprendime Nr. T-346 nėra nurodytas joks detaliojo plano netvirtinimo pagrindas, t.y. ginčijamas Sprendimas yra be motyvų, šis sprendimas neatitinka jam įstatymo keliamų privalomų reikalavimų, yra neteisėtas iš esmės ir todėl naikintinas.“

2012-03-01 nutartis administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-1605/2012 – „[...] Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą (KT 1999-05-11, 2004-12-13 nutarimai, 2004-11-05 išvada). Vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms (LVAT 2005-05-31 nutartis administracinėje byloje Nr. A¹⁰-655/2005). [...] 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.).“

2013-03-05 nutartis administracinėje byloje Nr. A556-439/2013 – „Priimant sprendimą dėl konkretaus prašymo (ar kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikiama paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje įtvirtinto, atkartojamo ir Viešojo administravimo įstatyme, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms.“

2013-09-10 nutartis administracinėje byloje Nr. A146-1008/2013 – „KT, aiškindamas konstitucinio teisinės valstybės principo įgyvendinimą teisėkūros procese, yra pabrėžęs, kad konstitucinis teisinės valstybės principas suponuoja įvairius reikalavimus įstatymų leidėjui, kitiems teisėkūros subjektams: teisėkūros subjektai teisės aktus gali leisti tik neviršydami savo įgaliojimų [...] (KT 2004-12-13, 2006-01-16 nutarimai). KT yra nurodęs, kad iš konstitucinio teisinės valstybės principo, kitų konstitucinių imperatyvų kyla reikalavimas įstatymų leidėjui, kitiems teisėkūros subjektams paisyti iš Konstitucijos kylančios teisės aktų hierarchijos. Šis reikalavimas *inter alia* reiškia, kad draudžiama žemesnės galios teisės aktais reguliuoti tuos visuomeninius santykius, kurie gali būti reguliuojami tik aukštesnės galios teisės aktais, taip pat, kad žemesnės galios teisės aktuose draudžiama nustatyti tokį teisinį reguliavimą, kuris konkuruotų su nustatytoju aukštesnės galios teisės aktuose (KT 2004-12-13 nutarimas).

LVAT savo jurisprudencijoje ne kartą yra pabrėžęs apie būtinybę laikytis įstatymų viršenybės principo, akcentuodamas, kad viešojo administravimo subjektų kompetencija turi būti nustatyta įstatymu, veikla vykdoma tik jiems priskirtos kompetencijos ribose, o bet kokie viešojo administravimo subjektų veiksmai ar sprendimai, priimti viršijant nustatytą kompetenciją, pripažįstami neteisėtais (LVAT 2006-07-08 sprendimas administracinėje byloje Nr. I⁴⁴⁴-04/2006). LVAT 2006-07-25 sprendime administracinėje byloje Nr. I⁴⁴⁴-02/2006 išaiškino, kad viešojo administravimo subjektui draudžiama priimti norminio pobūdžio teisės aktus, jeigu tokia teisė jam nesuteikta įstatymu, be to, jis turi pareigą priimant norminio pobūdžio aktus laikytis apibrėžtų akto priėmimo procedūrų. Viešojo administravimo subjektų, skirtingai nei privačių asmenų, veikloje taikomas principas – „Viskas, kas aiškiai nėra leista, yra draudžiama“. Todėl viešojo administravimo subjekto atlikti viešojo administravimo veiksmai, viršijant jam suteiktus įgaliojimus, taip pat ir

norminių administracinių aktų leidimas, viršijant suteiktą kompetenciją, yra neteisėti.“

2015-06-25 nutartis administracinėje byloje Nr. A-2150-492/2015 – „[...] nagrinėjamu atveju nepagrįstai vertino tik pareiškėjos pateikto prašymo formą, tačiau nesiaiškino jo esmės, kas lėmė formalus, nevisapusiško bei neobjektyvus, nustatytų reikšmingų aplinkybių visumos neatitinkančio sprendimo priėmimą. [...]. Tarnyba turėjo pareigą spręsti pareiškėjos prašymą iš esmės [...]. Tačiau užuot spręsdama prašymą iš esmės, Tarnyba apsiribojo formaliu klausimo išsprendimu, nustatytas faktines aplinkybes neatitinkančių teisės normų pritaikymu. Tokie viešojo administravimo institucijos veiksmai, kai nesiremiamas gero administravimo principu siekiant padėti besikreipiančiam asmeniui įgyvendinti jo teises, o formaliai ir biurokратиškai vykdomos viešojo administravimo funkcijos, pripažintini neteisėtais.“

2014-05-28 nutartis administracinėje byloje Nr. A261-610/2014 – „[...] viešojo administravimo subjektas, bet kokiu būdu gavęs informaciją apie galbūt padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ją nuostatų bei kitų teisės aktų nustatyta būdu. Tačiau tai nereiškia, kad VAĮ, kitų šiam ginčui aktualių teisės aktų taikymo požiūriu atsakovas privalo veikti taip, kaip to prašo besikreipiantys į juos asmenys [...].“

2015-06-26 nutartis administracinėje byloje Nr. I eA-2142-624/2015 – „[...] atsižvelgtina į gero administravimo principą, kuriuo įgyvendinama Konstitucijos 5 straipsnio 3 dalyje įtvirtinta nuostata, jog visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, reikalavimų. Gero administravimo principas reikalauja, kad valstybės institucijos, priimdamos administracinius sprendimus, veiktų rūpestingai ir atidžiai, taip pat užtikrintų, kad administracinėje procedūroje būtų laikomasi visų teisės aktų nuostatų. Taip pat šis principas suponuoja viešojo administravimo subjekto pareigą pateikti suinteresuotam asmeniui objektyvią ir teisingą informaciją jį dominančiu klausimu (žr., pvz., LVAT išplėstinės teisėjų kolegijos 2012-10-04 nutartį administracinėje byloje Nr. A⁵⁰²-134/2012; 2013-03-26 nutartį administracinėje byloje Nr. A⁷⁵⁶-708/2013; 2015-05-14 nutartį administracinėje byloje Nr. A-1316-756/2015).“

2018-12-05 nutartis administracinėje byloje Nr. eA-1240-556/2018 – „Gero viešojo administravimo principas įpareigoja viešojo administravimo subjektą, priimant sprendimą, jame nurodyti faktinių aplinkybių bei teisės normų, kurių pagrindu priimtas sprendimas, visumą (žr., pvz., LVAT 2013-05-14 sprendimą administracinėje byloje Nr. A⁴⁴⁴-878/2013). [...]. Pažymėtina, kad pareiga vykdant viešojo administravimo veiklą laikytis teisėtumo principo apima tiek reikalavimą priimti administracinį sprendimą, kuris atitiktų tam teisiniam santykiui taikytiną konkrečią teisės normą (turinio požiūriu sprendimas turi būti pagrįstas tinkamu teisiniu pagrindu), tiek reikalavimą priimtame sprendime *expressis verbis* (aiškiais žodžiais; tiesiogiai) nurodyti teisinį pagrindą atitinkančią konkrečią teisės normą (žr., pvz., LVAT 2013-08-20 nutartį administracinėje byloje Nr. A¹⁴⁶-834/2013).“

2018-02-26 nutartis administracinėje byloje Nr. P-5-50-502/2018 – „Viešojoje teisėje veikiantys įstatymo viršenybės ir teisinio apibrėžtumo principai lemia tai, kad visi viešojo administravimo subjektai turi tik tokius įgalinimus, kurie jiems yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, o plečiamas valdymo institucijų kompetencijos aiškinimas yra negalimas. Tokios institucijos, vykdydamos įstatymais joms priskirtą veiklą, privalo veikti tik taip, kaip numato teisės aktai, priešingu atveju būtų pažeistas viešojo administravimo subjektui taikytinas bendrojo draudimo principas – veikti taip, kaip nėra leidžiama. [...].“

Tyrimo išvados

14. Apibendrinus skunde nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad Pareiškėjas skundžiasi galimai netinkamu Prašymo ir kitų kreipimūsi SODROJE nagrinėjimu bei papildomai apmokestinamo telefono numerio 1883 naudojimu.

15. Atsižvelgiant į tyrimo metu analizuotą informaciją, teisinį reglamentavimą, skunde nurodytas aplinkybes išvados bus pateikiamos išskiriant šias dalis:

15.1. dėl Prašymo ir kitų kreipimūsi nagrinėjimo;

15.2. dėl telefono numerio 1883.

Dėl Prašymo ir kitų kreipimųsi nagrinėjimo

16. Šio tyrimo metu gautais duomenimis, Pareiškėjas per <https://www.epaslaugos.lt/portal/> 2023 metų sausio mėnesį du kartus kreipėsi į SODRĄ dėl tėvystės išmokos skyrimo ir du kartus gavo atsakymą, kad „Jūsų paslaugos užsakymas atmestas dėl techninių kliūčių“, Pareiškėjui nebuvo pateikta papildoma informacija, VAĮ 10 straipsnio 5 dalies reikalavimus atitinkantis administracinis sprendimas dėl galimai pateiktų prašymų nenagrinėjimo, pasak Pareiškėjo „Įstatymas, nei VAĮ, nei kiti man žinomi teisės aktai ar teismų praktika, nenumato tokio administracinio veiksmo“, „pašalinęs technines kliūtis viešojo administravimo subjektas, pagal VAĮ 12 straipsnio 2 dalį, [...] pats gali dokumentus gauti, išnagrinėti bei priimti administracinį sprendimą atitinkantį VAĮ 10 straipsnio reikalavimus“ (pažymos 2.1 papunktis).

Vadovaujantis VAĮ, viešojo administravimo subjektai administracinius sprendimus gali priimti savo iniciatyva arba gavę asmenų prašymus ar skundus, administraciniame sprendime turi būti nurodyta administracinį sprendimą priėmusio viešojo administravimo subjekto pavadinimas, administracinio sprendimo data, registracijos numeris, administracinio sprendimo teisinis ir faktinis pagrindas ar kitos administraciniam sprendimui įtakos turėjusios aplinkybės, administracinio sprendimo motyvai, administracinio sprendimo apskundimo tvarka ir kt. Viešojo administravimo subjektas motyvuotai gali prašyti kito viešojo administravimo subjekto pateikti dokumentus, informaciją ar nuomonę pagal kompetenciją, kurių reikia administraciniam sprendimui priimti, arba tarnybinės pagalbos (pažymos 10.3. papunktis).

Susipažinus su SODROS šio tyrimo metu Seimo kontrolierei pateiktais paaiškinimais dėl prašymų pateikimo per <https://www.epaslaugos.lt/portal/> tvarkos (pažymos 7.1, 7.2, 7.12 papunkčiai), pripažintina, kad SODRA negavo Pareiškėjo prašymų, teikiamų per <https://www.epaslaugos.lt/portal/> („SODROS nepasiekė paslaugos užsakymo duomenys ir ji negalėjo suteikti nei asmens prašomos informacijos apie užsakytą paslaugą, nei suteikti pačios paslaugos“), Pareiškėjui pateiktas atsakymas „Jūsų paslaugos užsakymas atmestas dėl techninių kliūčių“ nėra SODROS administracinis sprendimas nenagrinėti arba atmesti Pareiškėjo prašymus, todėl jis neturėjo atitikti VAĮ 10 straipsnio reikalavimų.

Seimo kontrolierė neturi galimybių paneigti SODROS paaiškinimų, kad ji neturi techninių galimybių gauti teiktus, bet nepriimtus Pareiškėjo prašymus („dėl integracijos neveikimo Sudėtinės paslaugos „Gimus vaikui“ duomenys į SODROS informacinę sistemą nebuvo perduoti“).

Kaip šio tyrimo metu paaiškino SODRA, ji ėmėsi priemonių prašymų pateikimui per <https://www.epaslaugos.lt/portal/> užtikrinti ir nuo 2023-06-30 „SODRA ir VIISP paslaugų tiekėjas pradės integracijos keitimų testavimą, kurį atlikus, VIISP ir EGAS integracija bus atnaujinta ir prašymai tėvystės išmokai, pateikti per <https://www.epaslaugos.lt/>, sėkmingai pasieks SODROS informacinę sistemą“ (pažymos 7.3 papunktis).

17. Pareiškėjas 2023-01-13 galimai kreipėsi į SODRĄ telefonu, prašydamas „suteikti informacijos apie mano dokumentų būklę, nenagrinėjimo priežastis ir pagrindus. Prašomos informacijos pateikta nebuvo“. Be to, jis, vadovaudamasis Taisyklių 20 punktu, norėjo Prašymą pateikti telefonu („Deja, galimybė pateikti prašymą kitu būdu, pažeidžiant Taisyklių 20 punkto nuostatas, man sudaryta nebuvo [...] Pasiteiravus apie kitus galimus asmens atpažinties būdus taikomus šioje institucijoje [...] visapusiškos informacijos pateikta nebuvo“) (pažymos 2.2 papunktis).

Vadovaujantis VAĮ 7 straipsniu (pažymos 10.3 papunktis) visi viešojo administravimo subjektai teikia asmenims įstatymų nustatytą viešojo administravimo subjekto turimą informaciją, konsultuoja asmenis viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais ir kt., taigi, ir SODRA turėjo suteikti Pareiškėjui jo prašomą informaciją, konsultaciją dėl galimybės pateikti prašymą telefonu ir pan.

Pagal SODROS taisykles SODROS informacijos centras centralizuotai teikia asmenų

konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo paskambinus bendroju telefono numeriu paslauga, visi atvejai, kai konsultantai aptarnauja asmenį bendroju telefono numeriu, faktas ir turinys fiksuojami SODROS informacinėje sistemoje ir saugomi SODROS direktoriaus nustatyta terminą (pažymos 11.5 papunktis).

Remiantis teismų praktika (pažymos 13 punktas) viešojo administravimo subjektas, bet kokiū būdu gavęs informaciją apie galbūt padarytus pažeidimus, pagal savo kompetenciją turi patikrinti tokią informaciją, ją įvertinti ir reaguoti į ją teisės aktų nustatytu būdu.

Šio tyrimo metu gautais duomenimis (pažymos 7.4 papunktis), SODRA patikrino Pareiškėjo nurodytą aplinkybę, kad jis 2023-01-13 skambino SODRAI (Pareiškėjas „2023-01-13 į SODROS informacijos centrą neskambino“), tačiau nepagrįstai nesiėmė priemonių patikslinti Pareiškėjo skambinimo į SODRĄ aplinkybes (pvz., kreipdamasi į Pareiškėją). Dėl šios priežasties SODROS veiksmai (neveikimas) aptarnaujant Pareiškėją telefonu liko nepatikrinti („patvirtinti ar paneigti kliento teiginį, kad nebuvo suteikta informacija, negalime“).

Įvertinus pirmiau nurodytas aplinkybes, SODRAI teiktina rekomendacija imtis priemonių patikslinti Pareiškėjo skambinimo į SODRĄ aplinkybes ir patikrinti Pareiškėjo aptarnavimo telefonu atitiktį teisės aktų reikalavimams.

18. Pagal šio tyrimo metu gautus duomenis Pareiškėjas 2023-01-16 pateikė Prašymą SODRAI, kuriame prašė ne tik skirti tėvystės išmoką, bet ir pateikti atsakymą, kodėl tinkamai nefunkcionuoja sistema, kuri institucija už tai atsakinga, kokių priemonių ketinama imtis, kad tai nepasikartotų, bei kitą tam tikrą informaciją, paaiškinimus (dėl prašymo atmetimo „dėl techninių kliūčių“ teisėtumo, dėl prašymo pateikimo telefonu galimybių, kokias konkrečias SODROS teikiamas paslaugas galima gauti telefonu ir elektroniniu būdu, ir kokias paslaugas gauti, kokias konkreti elektroninės atpažinties priemonė (priklausomai nuo pagrįstai nustatyto reikiamo atpažinties lygmens) yra reikalinga). Taip pat buvo prašoma pateikti pažymą apie gautus dokumentus, nurodant konkrečius užduoties rengėjus (pažymos 2.3 papunktis).

Kaip nurodo Pareiškėjas „2023-01-19 SODRA elektroniniu paštu atsiuntė informaciją apie gautus dokumentus, tačiau nenurodė tiesioginių užduoties vykdytojų“, „Konkrečių motyvų dėl šios dalies netenkinimo nepateikė“. Pareiškėjo nuomone, nesilaikyta VAĮ 10 straipsnio 5 dalies reikalavimų administraciniam sprendimui, „2023-01-23 tik po papildomų užklausų elektroniniu paštu SODRA vis dėl to pateikė informaciją apie tiesioginius užduoties vykdytojus, tuo pažeisdama bendrą Taisyklių 31 punkto nustatytą 3 darbo dienų terminą informacijai atsiųsti“.

Atsižvelgiant į VAĮ ir Taisyklių reikalavimus konstatuotina, kad asmenų prašymai turi būti nagrinėjami pagal jų turinį ir vadovaujantis išsamumo principo reikalavimais (pažymos 7.3 ir 11.1 papunkčiai). Taisyklių 31 punkte nustatytas ne terminas bet kuriai informacijai atsiųsti, o pažymai apie priimtus dokumentus pateikti (pažymos 11.1 papunktis). Teisės aktuose nėra nustatyta, kad informuojant apie priimtus dokumentus kartu turi būti pateikta informacija apie tiesioginius užduoties vykdytojus.

Taigi, šiuo atveju vertintina, ar SODRA išnagrinėjo Prašymą pagal jo turinį, t. y. ar atsakė į prašymą nurodyti tiesioginius užduoties vykdytojus.

Nagrinėjamu atveju SODRA „Pareiškėjui 2023-01-19 išsiuntė pažymą apie priimtus dokumentus, nurodydama veiklos skyrius, kurie nagrinės kliento Prašymą bei nagrinėjimo terminą“, tačiau pažymoje nenurodė konkrečių tiesioginių užduoties vykdytojų, nes „Taisyklių 31 punkte nėra reglamentuota, kad turi būti nurodomi konkretūs rengėjo duomenys“, ir SODROS darbuotojai nepastebėjo šio Pareiškėjo prašymo. Pažymėtina, kad tik Pareiškėjui „pakartotinai kreipiantis, SODRA informaciją pateikė“ (pažymos 7.6 papunktis).

Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad toks neatidus Prašymo nagrinėjimas, informacijos pateikimas tik po pakartotinio Pareiškėjo kreipimosi laikytinas Prašymo nagrinėjimu nesilaikant Taisyklių ir VAĮ išsamumo principo reikalavimų.

19. SODRA pateikė Pareiškėjui 2023-02-06 Atsakymą (į Prašymą; pažymos 4 punktas), kuris toliau vertintinas pagal Pareiškėjo skundo turinį ir teisės aktų reikalavimus.

19.1. Kaip nurodyta šios pažymos 2.4 papunktyje Pareiškėjas nesutinka su Atsakyme pateiktais paaiškinimais, kodėl jam nebuvo sudaryta galimybė pateikti Prašymą telefonu.

SODRA Atsakyme šiais klausimais nurodė teisės aktus, reglamentuojančius prašymų SODRAI pateikimo būdus, asmens atpažinimo priemonės, tapatybės patvirtinimo telefonu būdus bei procesą (SODROS taisyklės, Duomenų teikimo telefonu taisyklės), atkreipė dėmesį, kad „Taisyklių 20 p. nustatyta, jog prašymas ar skundas gali būti pateikiamas žodžiu, *jeigu institucija suteikia tokią galimybę*.“ SODRA taip pat paaiškino, kad šiuo metu telefonu teikia asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro bei asmeninio pobūdžio informacijos teikimo paslaugas, o artimiausiu metu planuoja telefonu priimti tam tikros rūšies prašymus, kurie bus reglamentuoti Duomenų teikimo telefonu taisyklėse (pažymos 4.3 papunktis).

Šio tyrimo metu SODRA papildomai paaiškino, kaip nustatomos sąlygos ir tvarka, kuriomis asmenų žodžiu SODRAI pateikti prašymai (įskaitant nuotoliniu būdu, naudojant telekomunikacijų galinius įrenginius pateiktus prašymus) SODROS administravimo įstaigoms jų kompetencijos klausimais prilyginami raštu pateiktiems prašymams ir sukelia tas pačias teises pasekmes kaip raštu pateikti prašymai (pažymos 7.5 papunktis).

Vadovaujantis VSDĮ, SODRA yra įgaliota nustatyti sąlygas ir tvarką, kuriomis asmenų žodžiu pateikti prašymai (įskaitant nuotoliniu būdu, naudojant telekomunikacijų galinius įrenginius pateiktus prašymus) SODROS administravimo įstaigoms jų kompetencijos klausimais prilyginami raštu pateiktiems (ir, kai keliamas toks reikalavimas, – pasirašytiems) prašymams ir sukelia tas pačias teises pasekmes kaip raštu pateikti prašymai (nustatytos sąlygos ir tvarka turi apimti taikymo sritis (prašymų rūšis), asmenų identifikavimą, autentifikavimą užtikrinančias procedūras, jų ir prašymo turinio fiksavimą (įrašymą) ir įrašų saugojimą) (pažymos 10.4 papunktis).

Pagal Taisyklių 20 punktą prašymas pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (*jeigu institucija suteikia tokią galimybę*), prašymo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu (pažymos 11.1 papunktis).

Vadovaujantis SODROS nuostatais (pažymos 11.3 papunktis), SODROS direktorius, būdamas atsakingas už SODROS kompetencijai pavestų veiklos tikslų įgyvendinimą ir funkcijų atlikimą, yra įgaliotas organizuoti SODROS darbą, priimti sprendimus, kurių reikia SODROS funkcijoms įgyvendinti, leisti įsakymus, organizuoti skundų, prašymų, pareiškimų ir ginčų dėl valstybinio socialinio draudimo santykių nagrinėjimą ir kt.

Nagrinėjamu atveju laikytina, kad SODROS direktorius, vadovaudamasis pirmiau nurodytuose įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatyta SODROS ir jo kompetencija, organizuodamas SODROS funkcijų įgyvendinimą, nustatė (2023-02-15 SODROS taisyklėse, vėliau nei Pareiškėjas galimai telefonu kreipėsi į SODRĄ, po 2023-02-06 Atsakymo Pareiškėjui pateikimo), kad asmuo, kurio tapatybė nustatyta bendroju telefono numeriu šių taisyklių VII skyriaus antro skirsnio „Prilyginamų rašytiniams žodinių prašymų priėmimas“ poskirsnyje nustatyta tvarka turi teisę pateikti prilyginamus rašytiniams žodinius prašymus vietoj rašytinių prašymų ir išvardintos prašymų rūšys. Pažymėtina, kad nėra numatyta, kad telefonu bus galima pateikti prašymą skirti tėvystės išmoką, nes „dažnu atveju klientas turi pateikti papildomus dokumentus“ (SODRA tai numato svarstyti ateityje „tobulindami programinę įrangą bei darbo procesus, jei pasikeis norminiai teisės aktai, nustatantys šios išmokos skyrimo sąlygas ir jas patvirtinančius įrodymus, atsiras galimybės visus reikiamus duomenis gauti tiesiogiai iš valstybės registrų ir informacinių sistemų“; pažymos 7.5 papunktis).

Pažymėtina, kad teikiant Atsakymą Pareiškėjui dar negalėjo būti nurodytos pirmiau aprašytos aplinkybės dėl to, kuriuos prašymus SODRAI galima pateikti telefonu, nes tuo metu minėtos SODROS taisyklių nuostatos dėl rašytiniams prašymams prilyginamų prašymų teikimo telefonu nebuvo patvirtintos ir įsigaliojusios (pažymos 11.6 papunktis).

Seimo kontrolierės nuomone, SODRA Atsakyme pagrįstai rėmėsi Taisyklių 20 punkto sąlygine nuostata, kad prašymas, pateiktas žodžiu, nagrinėjamas kaip pateiktas žodžiu tuo atveju, jeigu institucija suteikia tokią galimybę (pažymos 4.3 papunktis). Šiuo atveju SODROS direktorius, pagal kompetenciją organizuodamas SODROS veiklą, vadovaudamasis VSDĮ, nustatė sąlygas ir

tvarką, kuriomis asmenų žodžiu pateikti prašymai SODROS administravimo įstaigoms jų kompetencijos klausimais prilyginami raštu pateiktiems prašymams, ir tokiems prašymams nepriskyrė prašymų tėvystės išmokai gauti (pažymos 7.5 ir 11.6 papunkčiai).

Atkreiptinas dėmesys į tai, kad šio tyrimo metu pateikta Vidaus reikalų ministerijos nuomonė dėl Taisyklių 20 punkto taikymo buvo pateikta neįvertinant VSDĮ SODROS direktoriui suteiktų įgaliojimų (pažymos 8.1 papunktis).

19.2. Pareiškėjas taip pat skundžiasi tuo, kad Atsakyme SODRA nenurodė „Duomenų apie nustatyta tvarka 2023-01-09 ir 2023-01-11 pateiktus prašymus, jų nepriėmimo, nenagrinėjimo, netenkinimo priežastis“, „nepateikė duomenų, kad būtų ėmusi priemonių šiems dokumentams gauti, nagrinėti ir sprendimui priimti, nepaaiškino šių dokumentų teisinio statuso, nenurodė administracinio sprendimo „atmesti dėl techninių kliūčių“ priėmusio subjekto, šio sprendimo apskundimo tvarkos bei kitų VAĮ 10 straipsnio 5 dalyje nurodytų rekvizitų“, išsamiai nepaaiškino Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos, administruojamos Informacinės sistemos plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos, sąsajos su SODROS informacine sistema sutrikimų priežasčių, šalinimo eigos ir pan., „kokie teisės aktai reglamentuoja dokumento statusą ir kylančias teises pasekmes, kai prašymas pateikiamas, tačiau SODRA nenagrinėjamas (atmetamas) dėl „techninių priežasčių“, kam toks atsakymas gali būti skundžiamas“ (pažymos 2.2 papunktis).

SODRA, nagrinėdama Prašymą, turėjo vadovautis VAĮ nustatyto išsamumo principo reikalavimais (į prašymą turi atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nuroydamas visas prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindamas prašymo turinį), išnagrinėti Prašymą pagal jo turinį (pažymos 10.3 ir 11.1 papunkčiai), t. y. išsamiai atsakyti į pirmiau nurodytus Pareiškėjo klausimus, išsamiai paaiškinti, ar 2023-01-09 ir 2023-01-11 Pareiškėjo prašymai buvo gauti, ar teiginys „atmesti dėl techninių kliūčių“ yra SODROS administracinis sprendimas, kokios tokio sprendimo teisinės pasekmės ir t. t.

SODRA šio tyrimo metu Seimo kontrolierei paaiškino, kodėl šiuo konkrečiu atveju Prašymas SODROS informacinės sistemos nepasiekė, kad „SODRA neturėjo jokių duomenų apie paslaugos užsakymus ir negalėjo suteikti naudotojui jokios informacijos apie atmestų paslaugos užsakymų gavimą ar vykdymą“, kad „Dėl technologinių priežasčių SODRAI nėra galimybės per VIISP nepriimtų prašymų gauti iš VIISP rankiniu būdu paslaugos užsakymo eigą“ ir kt. (pažymos 7.1 ir 7.2. papunkčiai).

Įvertinus Atsakymo ir šio tyrimo metu SODROS pateiktų Seimo kontrolierei paaiškinimų turinį darytina išvada, kad SODRA turėjo pateikti Pareiškėjui tokią pat išsamią (kokią tyrimo metu pateikė Seimo kontrolierei) informaciją, paaiškinimus dėl Pareiškėjo sausio mėnesį bandytų pateikti prašymų negavimo, techninių galimybių gauti teiktus, bet nepriimtus Pareiškėjo prašymus, dėl konkrečių priemonių, kurių ėmėsi prašymų pateikimui per <https://www.epaslaugos.lt/portal/> užtikrinti, tačiau nepagrįstai to nepadarė.

19.3. Pareiškėjas taip pat skundžiasi Atsakyme nurodytu SODROS sprendimu „Jūsų 2023-01-16 pateiktas prašymas dėl tėvystės išmokos skyrimo ir informacijos suteikimo nėra nustatytos formos prašymas, todėl skirti tėvystės išmoką remiantis šiuo laisvos formos prašymu nėra pagrindo“ (pažymos 4.1 papunktis), nes, jo nuomone, šis sprendimas neatitinka VAĮ 10 straipsnio 5 dalyje administraciniams sprendimams nustatytų reikalavimų, „[...] Įstatymo 19 straipsnyje nustatytos formos prašymas nėra sąlyga tėvystės išmokai gauti“ (pažymos 2.2 papunktis).

SODRA savo veikloje privalo vadovautis VAĮ nustatytais principais, t. y. įstatymo viršenybės (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), naujovių ir atvirumo permainingoms (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), nepiktnaudžiavimo valdžia (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).

Pažymėtina, kad vadovaujantis VAI privalomus reikalavimus asmenims nustato tik teisės aktų pagrindu priimti administraciniai sprendimai, kurie gali būti priimti gavus asmenų prašymus. Administraciniame sprendime turi būti nurodyta administracinį sprendimą priėmusio viešojo administravimo subjekto pavadinimas, administracinio sprendimo data, administraciniam sprendimui suteiktas registracijos numeris, atliekamas tvarkomasis veiksmas arba asmenims nustatytos teisės ir (ar) pareigos, administracinio sprendimo teisinis ir faktinis pagrindas ar kitos administraciniam sprendimui įtakos turėjusios aplinkybės, administracinio sprendimo motyvai, administracinio sprendimo apskundimo tvarka, administracinį sprendimą priėmusio asmens vardas, pavardė ir pareigos.

Įstatymo 19 straipsnyje nustatyta, kas turi teisę gauti tėvystės išmoką (pažymos 10.5 papunktis), Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintų Nuostatų 69.4 papunktyje reglamentuojama, kad tėvystės išmokai gauti teritoriniam skyriui turi būti pateiktas „prašymas, įsakymo (potvarkio) dėl tėvystės atostogų suteikimo kopija, nuorašas ar išrašas [...]“ (pažymos 11.2 papunktis).

SODROS nuostatuose nustatyta, kad SODROS direktorius organizuoja SODROS darbą, kad būtų įgyvendinti SODROS veiklos tikslai ir atliekamos nustatytos funkcijos, užtikrina, kad būtų laikomasi įstatymų, Lietuvos Respublikos tarptautinių sutarčių, kitų teisės aktų ir šių nuostatų, priima sprendimus, kurių reikia SODROS funkcijoms įgyvendinti, leidžia įsakymus ir kt. (pažymos 11.3 papunktis).

Pažymėtina, kad minėtuose teisės aktuose nėra nustatyta, kad SODROS direktorius yra įgaliotas patvirtinti prašymų, teikiamų SODRAI, formas, kad turi būti pateiktas ne bet koks prašymas tėvystės išmokai gauti, o tik SODROS direktoriaus patvirtintos formos prašymas (SODROS direktoriaus 2022-12-22 įsakymo Nr. V-477 „Dėl prašymų skirti tėvystės ir vaiko priežiūros išmoką bei prašymo nutraukti (atnaujinti) vaiko priežiūros išmokos mokėjimą ir (ar) vaiko priežiūros laikotarpį formų patvirtinimo“ 1.1 papunktyje patvirtinta prašymo skirti tėvystės išmoką forma; pažymos 11.4 papunktis).

Konstitucinis Teismas yra pažymėjęs: „Valstybės tarnyba turi veikti paklusdama tik Konstitucijai ir teisei. Kiekviena valstybės ar savivaldybės institucija, per kurią vykdomos valstybės funkcijos, kiekvienas valstybės tarnautojas turi paisyti teisėtumo reikalavimų. Valstybės tarnautojai turi nepiktnaudžiauti jiems nustatytomis galiomis, nepažeisti teisės aktų reikalavimų“ (pažymos 12 punktas).

Remiantis VAI ir teismų praktika (pažymos 13 punktas) SODROS direktorius turi tik tokius įgalinimus, kurie jam yra suteikti konkrečiomis teisės aktų nuostatomis, plečiamas jo kompetencijos aiškinimas yra negalimas. SODRA, vykdydama įstatymais jai priskirtą veiklą, privalo veikti tik taip, kaip numato teisės aktai, priešingu atveju būtų pažeistas viešojo administravimo subjektui taikytinas bendrojo draudimo principas – veikti taip, kaip nėra leidžiama, SODRA turi laikytis teisėtumo principo reikalavimų, t. y. priimtame sprendime *expressis verbis* (aiškiais žodžiais; tiesiogiai) privalo nurodyti teisinį pagrindą atitinkančią konkrečią teisės normą, „administracinis sprendimas turi būti pagrįstas nustatytais faktais ir teisės aktų normomis, t. y. jis turi būti motyvuotas“, SODROS veiksmai turi būti aiškūs, nedviprasmiški, kai sprendime nėra nurodytas joks neigiamo sprendimo priėmimo pagrindas, t. y. ginčijamas sprendimas yra be motyvų, konstatuotina, kad šis sprendimas „neatitinka jam įstatymo keliamų privalomų reikalavimų, yra neteisėtas iš esmės ir todėl naikintinas.“

Teismų praktikoje taip pat pabrėžiama, kad yra nepagrįsta vertinti tik prašymo formą, neišsiaiškinti klausimo iš esmės, nes tai lemia formalus, nevisapusiško sprendimo priėmimą. „Tokie viešojo administravimo institucijos veiksmai, kai nesiremiama gero administravimo principu siekiant padėti besikreipiančiam asmeniui įgyvendinti jo teises, o formaliai ir biurokatiškai vykdomos viešojo administravimo funkcijos, pripažintini neteisėtais.“

Apibendrinus pirmiau nurodytų teisės aktų reikalavimus ir teismų praktiką, šio tyrimo metu nustatytas aplinkybes, konstatuotina, kad SODROS sprendimas atsisakyti mokėti Pareiškėjui tėvystės išmoką pagal pateiktą laisvos formos prašymą atitinka kai kuriuos VAI 10 straipsnyje išvardintus reikalavimus (pvz., sprendime nurodytas administravimo subjekto pavadinimas, administracinio

sprendimo (Atsakymo) data, administraciniam sprendimui (Atsakymui) suteiktas registracijos numeris, atliekamas tvarkomasis veiksmas arba asmenims nustatytos teisės ir (ar) pareigos, administracinio sprendimo (Atsakymo) apskundimo tvarka, administracinį sprendimą (Atsakymą) priėmusio (pasirašiusio) asmens vardas, pavardė ir pareigos (pažymos 4 punktą ir 7.9 papunktis), tačiau nenurodyti sprendimo atsisakyti mokėti Pareiškėjui tėvystės išmoką pagal pateiktą laisvos formos prašymą administracinio sprendimo motyvai, t. y. jo teisinis pagrindas (pvz., kokiame teisės akte nustatyta, kad tėvystės išmoka mokama tik pateikus SODROS direktoriaus patvirtintos formos prašymą, kad SODROS direktorius turi teisę patvirtinti tokio prašymo formą, kuriuo teisės aktu SODROS direktoriaus pavaduotojui suteikta teisė priimti tokius sprendimus), taigi, SODROS direktoriaus pavaduotojo sprendimas galimai pripažintinas neteisėtu, nurodymas Pareiškėjui pateikti SODROS direktoriaus nustatytos formos prašymą nelaikytinas privalomu reikalavimu Pareiškėjui, nes tokius reikalavimus asmenims nustato tik teisės aktų pagrindu priimti administraciniai sprendimai. SODRA, užuot spręsdama Prašymą iš esmės, apsiribojo formaliu klausimo išsprendimu, nurodydama pateikti nustatytos formos prašymą, t. y. atidedama klausimo sprendimą iš esmės. Taigi, laikytina, kad ši SODROS veikla turi gero viešojo administravimo principo pažeidimo požymių.

Įstatymo 5 straipsnio 4 dalyje, be kita ko, nustatyta, kad SODROS direktorius tvirtina pranešimo apie pasirinktą tėvystės laikotarpį vaikui prižiūrėti formą (pažymos 10.5 papunktis). SODROS direktoriaus 2022-12-22 įsakymu Nr. V-477 „Dėl prašymų skirti tėvystės ir vaiko priežiūros išmoką bei prašymo nutraukti (atnaujinti) vaiko priežiūros išmokos mokėjimą ir (ar) vaiko priežiūros laikotarpį formų patvirtinimo“, vadovaujantis „Įstatymo 5 straipsnio 4 dalimi“, buvo patvirtinta prašymo skirti tėvystės išmoką forma ir nustatyta, kad ji naudojama, kai prašymai yra teikiami dėl vaiko, gimusio po 2023-01-01 (pažymos 11.4 papunktis). Nuostatuose (pažymos 11.2 papunktis) numatyta, kad tam tikri asmenys, turintys teisę gauti socialinio draudimo išmokas, teritoriniam skyriui tėvystės išmokai gauti pateikia prašymą su pranešimu apie pasirinktą tėvystės laikotarpį.

Susipažinus su patvirtinta prašymo skirti tėvystės išmoką forma, konstatuotina, kad pagal turinį tai yra ir pranešimas apie pasirinktą tėvystės laikotarpį (pažymos 11.4 papunktis), kurį įgaliotas tvirtinti SODROS direktorius.

Įvertinant tai, kad SODROS direktorius yra įgaliotas leisti SODROS veiklą reglamentuojančius įsakymus (pažymos 11.3 papunktis), tačiau teisės aktuose nėra nustatyti konkrečių jo įgaliojimų patvirtinti privalomas asmenims (ne SODROS darbuotojams) prašymų tėvystės išmokai gauti formas, kyla abejonių dėl to, ar SODROS direktorius pagrįstai nustatė prašymo tėvystės išmokai gauti formą (išskyrus jo dalį dėl pranešimo apie pasirinktą tėvystės laikotarpį formą; pažymos 11.4 papunktis).

Pažymėtina, kad nei VAĮ (pažymos 10.3 papunktis), nei Įstatymas (pažymos 10.5 papunktis), Nuostatai (pažymos 11.2 papunktis), Taisyklės (pažymos 11.1 papunktis) nenustato, kad netinkama prašymo forma yra pagrindas nenagrinėti, netenkinti asmens prašymo. Taisyklėse nustatyta, kad „Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami VAĮ 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.“

Manytina, kad SODROS direktoriaus įgaliojimai tvirtinti privalomas prašymo tėvystės išmokai gauti formą bei asmenų, siekiančių gauti tėvystės išmoką, pareiga pateikti SODROS direktoriaus patvirtintos formos prašymą, prireikus, turėtų būti nustatyti Įstatyme, Nuostatuose. Kitu atveju, laikytina, kad nėra pakankamo teisinio pagrindo iš asmenų, siekiančių gauti tėvystės išmoką, reikalauti pateikti SODROS direktoriaus patvirtintos formos prašymą (pati SODRA pažymi, kad ne visi asmenys, o 99 proc. teikia nustatytų formų prašymus; pažymos 7.9 papunktis).

Be to, pažymėtina, kad SODRA, priėmusi tokį sprendimą, kad gauto Prašymo nepakanka ir Pareiškėjas turi pateikti kitą, nustatytos formos prašymą, vadovaudamasi Taisyklių 34 punkto reikalavimais per 5 darbo dienas nuo Prašymo gavimo institucijoje dienos turėjo kreiptis į Pareiškėją raštu, prašydama pateikti šį dokumentą, pranešdama, kad Prašymo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta Prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks (pažymos 11.1 papunktis). Kaip matyti iš šio tyrimo metu gautų duomenų, Atsakymas Pareiškėjui pateiktas vėliau nei per 5 darbo dienas nuo Prašymo gavimo

(pažymos 4 punktas), taigi, šiuo atveju nesilaikyta Taisyklių reikalavimų (SODRA pagrįstai pripažino, kad „Prašymo dalies dėl tėvystės išmokos skyrimo nagrinėjimą reikėjo išskirti į atskirą procedūrą, išskaitant procedūras dėl Pareiškėjo informavimo apie Prašymo trūkumų pašalinimo poreikį“; pažymos 7.10 papunktis).

19.4. Pareiškėjas skunde nurodo, kad „Atsakydama į kelis likusius klausimus, SODRA nesivargino pateikti išsamaus atsakymo ir apsiribojo nuorodomis į teisės aktus „pasiskaityti pačiam, jei norisi“ (pažymos 2.2 papunktis).

SODRA, vadovaudamasi VAĮ, turėjo pagal Prašymo turinį suteikti Pareiškėjui įstatymų nustatytą turimą informaciją, konsultuoti Pareiškėją SODROS kompetencijos klausimais, vadovautis išsamumo principo reikalavimais (turėjo į Prašymą atsakyti aiškiai ir argumentuotai, nurodydama visas Prašymo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis rėmėsi vertindama prašymo turinį; pažymos 10.3 papunktis).

Aktualioje nagrinėjamu klausimu teismų praktikoje, be kita ko, pažymėta (pažymos 13 punktas): „Priimant sprendimą dėl konkretaus prašymo (ar kitokio pobūdžio kreipimosi, nepriklausomai nuo tokio dokumento formos) turi būti veikiama paisant pagrindiniame šalies įstatyme – Konstitucijoje įtvirtinto, atkartojamo ir VAĮ, principo, kad valdžios įstaigos tarnauja žmonėms“, gero administravimo principas „suponuoja viešojo administravimo subjekto pareigą pateikti suinteresuotam asmeniui objektyvią ir teisingą informaciją jį dominančiu klausimu.“

Įvertinus Atsakymo turinį, konstatuotina, kad atsakant į Prašymo klausimus „apie asmens atpažinties būdus taikomus SODRA, t.y. sąrašą atpažinties būdų ir priemonių, kuriuos SODRA taiko atpažįstant asmenį teikiantį dokumentus a) raštu; b) raštu elektroninėmis priemonėmis c) žodžiu, atvykus į klientų aptarnavimo padalinį, arba telefonu, kai kartu fiksuojamas ir pokalbio turinys“, „kokias konkrečias SODRA teikiamas paslaugas galima gauti (dėl jų pateikti dokumentus) telefonu ir elektroniniu būdu, ir kokias paslaugas gauti, kokia konkreči elektroninė atpažinties priemonė (priklausomai nuo pagrįstai nustatyto reikiamo atpažinties lygmens) yra reikalinga“ (pažymos 2.3 papunktis), nesilaikyta išsamumo principo reikalavimų, nes Atsakyme tik nurodyti teisės aktai, SODROS interneto puslapis ir kt. (pažymos 4.3 papunktis), tačiau Pareiškėjui nepagrįstai nepateikti išsamūs paaiškinimai dėl asmens atpažinties būdų taikymo SODROJE, kokias konkrečias SODROS teikiamas paslaugas galima gauti telefonu ir elektroniniu būdu, arba nepateikti paaiškinimai nurodant tokio atsakymo nepateikimo motyvuotas priežastis, pvz., kaip paaiškinta pažymos 7.14 papunktyje („Kadangi Pareiškėjas nesukonkretino kokios konkrečiai paslaugos domina, o SODRA teikia virš 60 skirtingų paslaugų, atsakyme pateikėme nuorodą, kur galima rasti konkrečios dominančios paslaugos aprašymą, kuriame nurodytas paslaugos gavimo būdas“).

19.5. Pareiškėjas skunde taip pat nurodo, kad Atsakyme remiamasi SODROS taisyklėmis, kurios, Pareiškėjo nuomone, yra priimtose viršijant suteiktus įgaliojimus (*ultra vires*), „kadangi tokių taisyklių tvirtinti Įstatymas įgaliojimų nesuteikia“ (pažymos 2.6.1 papunktis).

Atsakyme nurodyta, kad „paaiškiname, kad SODROS taisyklių VI skyriaus antrame skirsnyje yra nustatyti skirtingomis formomis ir būdais teikiamų prašymų ypatumai, ir jiems keliami reikalavimai, t. y. teikiant prašymus žodžiu, per EGAS, atvykus į SODROS klientų priimamąjį, raštu“ (pažymos 4.3 papunktis).

Teismų praktikoje (pažymos 12 ir 13 punktai) pažymima: „konstitucinis teisinės valstybės principas suponuoja įvairius reikalavimus įstatymų leidėjui, kitiems teisėkūros subjektams: teisėkūros subjektai teisės aktus gali leisti tik neviršydami savo įgaliojimų“, „iš konstitucinio teisinės valstybės principo, kitų konstitucinių imperatyvų kyla reikalavimas įstatymų leidėjui, kitiems teisėkūros subjektams paisyti iš Konstitucijos kylančios teisės aktų hierarchijos. Šis reikalavimas *inter alia* reiškia, kad draudžiama žemesnės galios teisės aktais reguliuoti tuos visuomeninius santykius, kurie gali būti reguliuojami tik aukštesnės galios teisės aktais, taip pat, kad žemesnės galios teisės aktuose draudžiama nustatyti tokį teisinį reguliavimą, kuris konkuruotų su nustatytuoju aukštesnės galios teisės aktuose“, „viešojo administravimo subjektų kompetencija turi būti nustatyta įstatymu, veikla vykdoma tik jiems priskirtos kompetencijos ribose, o bet kokie viešojo administravimo subjektų veiksmai ar sprendimai, priimti viršijant nustatytą kompetenciją, pripažįstami neteisėtais“, „viešojo administravimo subjektui draudžiama priimti norminio pobūdžio teisės aktus, jeigu tokia teisė jam

nesuteikta įstatymu, be to, jis turi pareigą priimant norminio pobūdžio aktus laikytis apibrėžtų akto priėmimo procedūrų“, „viešojo administravimo subjekto atlikti viešojo administravimo veiksmai, viršijant jam suteiktus įgaliojimus, taip pat ir norminių administracinių aktų leidimas, viršijant suteiktą kompetenciją, yra neteisėti“, „valstybės tarnautojai turi nepiktnaudžiauti jiems nustatytomis galiomis, nepažeisti teisės aktų reikalavimų.“

Vadovaujantis Teisėkūros pagrindų įstatymu (pažymos 10.6 papunktis), teisėkūroje turi būti vadovujamasi efektyvumo, aiškumo, sistematiškumo ir kitų principų reikalavimais, t. y. rengiant teisės akto projektą turi būti įvertinamos visos galimos teisinio reguliavimo alternatyvos ir pasirenkama geriausia iš jų, teisės aktuose nustatytas teisinis reguliavimas turi būti logiškas, nuoseklus, glaustas, suprantamas, tikslus, aiškus ir nedviprasmiškas, teisės normos turi derėti tarpusavyje, žemesnės teisinės galios teisės aktai neturi prieštarauti aukštesnės teisinės galios teisės aktams ir kt.

VAĮ 11 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas Taisykles (pažymos 10.3 papunktis).

Taisyklių 3 punkte nustatyta, kad nuostatos, kurios nėra įtvirtintos įstatymuose ir kituose 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 priimtu vidaus administravimo aktu (šios nuostatos jokia forma negali bloginti besikreipiančių į instituciją asmenų padėties; pažymos 11.1 papunktis).

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytus teisės aktus ir teismų praktiką, pripažintina, kad SODROS vadovas turi teisę patvirtinti SODROS taisykles, kaip SODROS vidaus administravimo aktą.

Šiuo atveju atkreiptinas dėmesys į kompetentingos institucijos – Vidaus reikalų ministerijos – šio tyrimo metu pateiktą motyvuotą nuomonę, kad „SODROS taisyklės turi norminio administracinio akto pažymių – jose yra reglamentuojami ne tik vidiniai su asmenų aptarnavimu SODROJE susiję klausimai, skirti reguliuoti SODROS darbuotojų elgesį, bet ir nustatomos elgesio taisyklės (kartais atkartojančios Taisyklių nuostatas) į SODRĄ su prašymais ar skundais besikreipiantiems asmenims“, „SODROS priimami teisės aktai neturi atkartoti Taisyklių nuostatų ar nustatyti naujas, į SODRĄ besikreipiantiems asmenimis privalomas elgesio taisykles, nes šie klausimai VAĮ yra priskirti Vyriausybės kompetencijai“, „SODRA, tvirtindama SODROS taisykles, galimai viršijo savo įgaliojimus, nes, remiantis VAĮ 11 straipsnio 1 dalimi, viešojo administravimo subjektai asmenis turi aptarnauti pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles“ (pažymos 8.2 papunktis).

Pažymėtina, kad SODRAI VSDĮ (specialusis įstatymas VAĮ atžvilgiu) suteikia įgaliojimus nustatyti sąlygas ir tvarką, kuriomis asmenų žodžiu pateikti prašymai SODROS administravimo įstaigoms jų kompetencijos klausimais prilyginami raštu pateiktiems prašymams ir sukelia tas pačias teises pasekmes kaip raštu pateikti prašymai ir kt. (pažymos 10.4 papunktis), taigi, šiuo klausimu SODRA turi specialius įgaliojimus, susijusius su asmenų prašymų nagrinėjimu.

Seimo kontrolierės nuomone, SODRA, tvirtindama SODROS taisykles, galimai nepakankamai tinkamai įgyvendino teisėkūros efektyvumo, aiškumo, sistematiškumo principų reikalavimus. Manytina, kad tuo atveju, jeigu kai kurios SODROS taisyklių nuostatos (pvz., 35 punktas) buvo patvirtintos vadovaujantis tam tikrų įstatymų SODRAI suteiktais įgaliojimais (paaiškinimai pateikti pažymos 7.15 papunktyje), tai tikslinga būtų aiškiai nurodyti SODROS taisyklėse arba šias nuostatas išskirti į atskirą teisės aktą.

19.6. Pareiškėjas skunde nurodo, kad Atsakymą SODRA jam pateikė tik elektroniniu paštu 2023-02-14 ir tik po papildomų raginimų, kai jis prašė informaciją pateikti „įprasta popierine forma (atsakymo originalą), ir elektroniniais ryšiais“ (pažymos 7.7 papunktis).

Vadovaujantis Taisyklių 42 punktu, jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Taigi, šiuo atveju SODRA iš karto turėjo Pareiškėjui pateikti Atsakymą paštu ir elektroniniu paštu.

Pagal šio tyrimo metu SODROS nurodytas aplinkybes, laikytina, kad Atsakymas Pareiškėjui buvo išsiųstas registruotu paštu, tačiau elektroniniu paštu nepagrįstai buvo išsiųstas vėliau, galimai po Pareiškėjo kreipimūsi, taigi, nesilaikyta Taisyklių reikalavimų.

20. Atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Konstitucijos nuostatas ir teismų praktiką (pažymos 10.1 papunktis ir 13 punktas), Lietuvos Respublikos Konstitucija įtvirtina atsakingo valdymo (gero administravimo) principą, vienas iš gero administravimo principų yra konstitucinė nuostata, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, kiekviena viešojo administravimo institucija yra saistoma bendrųjų, be kita ko, konstitucinių teisės principų (teisinės valstybės, valdžios įstaigos tarnauja žmonėms, teisės viršenybės ir kt.) bei gero administravimo, atsakingo valdymo principų (teisėtumo, objektyvumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, skaidrumo ir kt.).

Apibendrinant pirmiau pateiktas išvadas konstatuotina, kad SODRA, nagrinėdama Pareiškėjo kreipimuisi, teikdama Atsakymą, kai kuriais atvejais nesilaikė VAI įstatymo viršenybės, išsamumo, teisėkūros principų bei Taisyklių reikalavimų, todėl netinkamai įgyvendino tarnavimo žmonėms ir gero viešojo administravimo principų reikalavimus. Ši Pareiškėjo skundo dalis pripažintina pagrįsta pagal pažymos 17, 18 punktų bei 19.2–19.6 papunkčių išvadas.

Dėl telefono numerio 1883

21. Atsižvelgus į Pareiškėjo skunde Seimo kontrolieriui nurodytas aplinkybes, konstatuotina, kad Pareiškėjas skundžiasi, kad SODRA nepagrįstai nustatė trumpąjį telefono numerį 1883, „kuriuo asmuo, skambinantis į SODRĄ yra neteisėtai papildomai apmokestinamas. Tokia situacija prieštarauja VAI 19 straipsnio 6 daliai ir Taisyklių 4 punkto nuostatoms“ (pažymos 2.6.2 papunktis).

22. Seimo kontrolierė 2023-06-22 pažymoje Nr. 4D-2023/1-350 pateikė išvadas „dėl besitęsiančios ir aktualios problemos, t. y. asmenų skambučių telefonu į valstybės institucijas papildomo apmokestinimo (ryšio operatoriai apmokestina kaip papildomas paslaugas)“ bei rekomendacijas Lietuvos Respublikos Vyriausybės kancleriui (šios pažymos 9 punktas).

Atsižvelgiant į pirmiau nurodytas aplinkybes kartotinės Seimo kontrolierės išvados ir rekomendacijos dėl SODROS trumpojo telefono numerio naudojimo neteiktinos.

23. Atsižvelgus į pirmiau nurodytas aplinkybes priimamas ir analogiškas 2023-06-22 pažymos Nr. 4D-2023/1-350 sprendimui Seimo kontrolierės sprendimas dėl šios Pareiškėjo skundo dalies, t. y. 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“; pažymos 10.2 papunktis), Pareiškėjo šioje tyrimo dalyje keliamos problemos nagrinėjimas (svarstymas) ir sprendimo priėmimas priskirtas kitoms valstybės institucijoms, todėl šios skundo dalies tyrimas nutrauktinas.

24. Kartu atkreiptinas dėmesys į tai, kad SODRA, atsižvelgusi į Seimo kontrolierės pastebėjimus dėl galimai nepagrįsto trumpojo telefono numerio pateikimo kaip pirmojo pasirinkimo, ėmėsi priemonių ir internetiniame puslapyje sukeitė vietomis trumpąjį ir ilgąjį telefono numerius (pažymos 7.17 papunktis).

SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAI

25. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia X skundo dalį dėl Prašymo ir kitų kreipimūsi nagrinėjimo pripažinti pagrįsta.

26. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia X skundo dalies dėl SODROS telefono numerio 1883 tyrimą nutraukti.

SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJOS

27. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 8, 14, 17 punktais, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė:

27.1. **SODROS direktoriui** rekomenduoja:

27.1.1. informuoti, ar jau yra galimybė prašymus tėvystės išmokai pateikti per <https://www.epaslaugos.lt>;

27.1.2. imtis priemonių:

1) patikslinti Pareiškėjo skambinimo į SODRĄ aplinkybes ir patikrinti Pareiškėjo aptarnavimo telefonu atitiktį teisės aktų reikalavimams, apie patikrinimo rezultatus informuoti Pareiškėją ir Seimo kontrolierę;

2) kad ateityje asmenų prašymai būtų nagrinėjami laikantis Taisyklių ir VAI išsamumo principo reikalavimų;

3) kad ateityje nebūtų reikalaujama pateikti tik SODROS direktoriaus nustatytos formos prašymus tėvystės išmokai gauti (iki SODROS direktoriaus įgaliojimai tvirtinti privalomas prašymų formas bus tinkamai nustatyti);

4) tobulinti SODROS taisykles, atsižvelgus į šios pažymos 19.5 papunkčio išvadas, Vidaus reikalų ministerijos pateiktą nuomonę;

27.2. **Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai** rekomenduoja apsvarstyti tikslingumą tobulinti teisės aktus, kad būtų tinkamai išspręsta SODROS direktoriaus įgaliojimų tvirtinti privalomą prašymo tėvystės išmokai gauti formą problema (pvz., atsižvelgus į šios pažymos 19.3 papunktyje pateiktas išvadas).

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 siūlymų (rekomendacijų) gavimo dienos.

Seimo kontrolierę Eriką Leonaitę
pavaduojanti Seimo kontrolierė

Milda Vainiutė