



## LIETUVOS RESPUBLIKOS SEIMO KONTROLIERIUS

### PAŽYMA DĖL X SKUNDO NR. 5D-2025/2.1-328 PRIŠ AKCINĘ BENDROVĘ „REGITRA“

2025-05-06 Nr. PA-81  
Vilnius

#### SKUNDO ESMĖ

1. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė 2025 m. kovo 17 d. gavo X (toliau – Pareiškėja) skundą dėl akcinės bendrovės „Regitra“ (toliau – Bendrovė) darbuotojų veiksmų (neveikimo), dėl nepateikto atsakymo į Pareiškėjos 2025 m. sausio 13 d. el. paštu pateiktą prašymą (toliau – Skundas).

2. Pareiškėja Skunde nurodo, kad „[...] iki šios dienos Pareiškėja negavo atsakymo į akcinei bendrovei „Regitra“ siųstą paklausimą“ (šios ir kitų citatų kalba netaisyta).

3. Pareiškėja Seimo kontrolierės prašo „[...] ištirti aukščiau nurodytus akcinės bendrovės „Regitra“ darbuotojų veiksmus / neveikimą ar buvo laikomasi terminų, ar nebuvo piktnaudžiavimo, biurokratizmo apraiškų. Taip pat įpareigoti akcinę bendrovę „Regitra“ pateikti atsakymą, kuris vis dar nėra pateiktas.“

4. Skundo nagrinėjimo metu 2025 m. balandžio 14 d. Seimo kontrolierė gavo papildomą Pareiškėjos kreipimąsi (reg. Nr. P-803), kuriuo Pareiškėja pateikė 2025 m. balandžio 11 d. kreipimąsi, skirtą Bendrovei dėl jos jau pateikto atsakymo į Pareiškėjos 2025 m. sausio 13 d. prašymą. Pareiškėja 2025 m. balandžio 11 d. kreipimesi nurodo pateikto atsakymo trūkumus ir prašo Bendrovės pateikti šiame kreipimesi nurodytą informaciją.

#### TYRIMAS IR IŠVADOS

##### *Tyrimui reikšmingos faktinės aplinkybės*

5. Seimo kontrolierė, gavusi Pareiškėjos Skundą, siekdama išsiaiškinti Skundo aplinkybes, 2025 m. kovo 27 d. raštu Nr. SE-622 dėl informacijos ir ją patvirtinančių dokumentų gavimo kreipėsi į Bendrovės vadovą, prašydama pateikti atsakymus į klausimus.

6. Bendrovė 2025 m. balandžio 12 d. raštu Nr. S-5083 (Seimo kontrolierių įstaigoje raštas gautas 2025 m. balandžio 14 d., reg. Nr. 1D-894) pateikė toliau nurodytą informaciją:

6.1. Į klausimą (prašymą): „ar buvo ir kada Bendrovėje gautas Pareiškėjos 2025 m. sausio 13 d. prašymas, jeigu buvo gautas – paaiškinti, kuriam (-iems) darbuotojui (-ams) buvo pavesta nagrinėti Pareiškėjos 2025 m. sausio 13 d. prašymą; kuo vadovaujantis Bendrovėje nagrinėjami asmenų prašymai“, Bendrovė atsakė:

„AB „Regitra“, būdama viešojo administravimo subjektu, asmenų prašymus nagrinėja vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir jo pagrindu patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis<sup>1</sup> (toliau – Taisyklės). Asmenų prašymai registruojami dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS), kuri naudojama užtikrinti dokumentų apskaitą, išsaugojimą ir paiešką, skirti rezolucijas, pavedimus ir užduotis, kontroliuoti jų vykdymą.

Gavę Jūsų raštą ir kartu su juo pateiktą Pareiškėjos prašymą patikrinome duomenis ir nustatėme, kad prašymas DVS nėra užregistruotas, todėl kreipėmės į AB „Regitra“ Skaitmeninio ir informacinių technologijų departamentą dėl gautų laiškų el. pašto dėžutėje info@regitra.lt patikrinimo. Atsakingi darbuotojai pateikė informaciją ir nurodė, kad iš el. pašto adreso <...> AB „Regitra“ gautas vienintelis el. laiškas (2025 m. sausio 13 d. 15:28:30), kuris po Microsoft Office 365 integruotų apsaugos priemonių patikros buvo palaikytas nesaugiu arba įtartinu, todėl patalpintas į karantiną ir nepasiekė įprastų pašto dėžutės aplankų „Inbox“ ar „Junk“. Taip pat pažymėtina, kad pašto dėžutė info@regitra.lt yra susieta su automatine užklausų valdymo sistema „Genesys“, kuri skirsto gautus laiškus atsakingiems AB „Regitra“ darbuotojams. Atsižvelgiant į tai, kad pranešimai apie elektroninius laiškus, patalpintus į karantiną, „Genesys“ neapdorojami, Pareiškėjos elektroninis laiškas nepasiekė už prašymų nagrinėjimą atsakingų AB „Regitra“ darbuotojų, todėl nebuvo užregistruotas DVS ir nagrinėtas.“

6.2. Į klausimą (prašymą): „pateikti išsamų ir motyvuotą paaiškinimą, kokių konkrečių veiksmų buvo imtasi, nagrinėjant Pareiškėjos prašymą; jeigu prašymas nebuvo nagrinėjamas iš esmės, motyvuotai paaiškinti, dėl kokių priežasčių“, Bendrovė atsakė:

„[...] prašymas nenagrinėtas ir Pareiškėja neinformuota apie termino pratęsimą, kadangi el. laiškas pateko į karantiną ir AB „Regitra“ darbuotojams apie jį nebuvo žinoma iki Jūsų rašto gavimo ir išnagrinėjimo dienos.“

6.3. Į klausimą (prašymą): „ar buvo pratęstas Pareiškėjos prašymo nagrinėjimo terminas, jeigu taip, informuoti, kada ir dėl kokių priežasčių tai buvo atlikta, taip pat nurodyti, ar apie prašymo nagrinėjimo termino pratęsimą teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais buvo informuota Pareiškėja (jeigu taip, nurodyti, kada ir koku būdu informuota Pareiškėja); jeigu Pareiškėja nebuvo informuota, motyvuotai paaiškinti, kodėl tokių veiksmų nebuvo imtasi“, Bendrovė atsakė:

„[...] prašymas nenagrinėtas ir Pareiškėja neinformuota apie termino pratęsimą, kadangi el. laiškas pateko į karantiną ir AB „Regitra“ darbuotojams apie jį nebuvo žinoma iki Jūsų rašto gavimo ir išnagrinėjimo dienos.“

6.4. Į klausimą (prašymą): „ar teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais buvo pateiktas atsakymas į Pareiškėjos teiktą prašymą; jeigu ne, motyvuotai paaiškinti, kodėl; pateikti atsakymą pagal prašymo turinį; jeigu atsakymas buvo pateiktas – pateikti tai pagrindžiančių dokumentų kopijas, atsakymą pakartotinai išsiųsti Pareiškėjai nurodytu el. pašto adresu“, Bendrovė atsakė:

„Gavę Jūsų raštą ir prie jo pridėtą Pareiškėjos prašymą, jį išnagrinėjome ir el. pašto adresu <...> 2025 m. balandžio 11 d. raštu Nr. S-5028 Pareiškėjai pateikėme AB „Regitra“ atsakymą pagal Prašymo turinį. Apgailestaujame dėl susiklosčiusios situacijos.“

### **Tyrimui reikšmingos teisės aktų nuostatos**

#### *7. Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo:*

7.1. 22 straipsnio „Seimo kontrolieriaus sprendimai“ 1 dalis – „Seimo kontrolierius, atlikęs tyrimą, priimą sprendimą: [...] 3) nutraukti skundo tyrimą.“

7.2. 22 straipsnio „Seimo kontrolieriaus sprendimai“ 3 dalis – „Skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės arba, tarpininkaujant Seimo kontrolieriui, skunde keliamos problemos išsprendžiamos gera valia, taip pat kitais šio įstatymo nustatytais atvejais“.

**8. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo:**

8.1. 3 straipsnio „Pagrindinės šio įstatymo sąvokos“ 10 dalis – „Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į viešojo administravimo subjektą prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus.“

8.2. 10 straipsnio „Administracinių sprendimų priėmimas“ 4 dalis – „Viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, viešojo administravimo subjektas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.“

8.3. 11 straipsnio „Prašymų ir skundų administraciniam sprendimui priimti pateikimas ir nagrinėjimas“ 1 dalis – „Asmenų prašymus ir skundus viešojo administravimo subjektai nagrinėja pagal Vyriausybės patvirtintas taisykles.“

9. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (toliau – Taisyklės) (nauja redakcija nuo 2021 m. gruodžio 7 d.), 32 punktą – „Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 18 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus.“

### **Tyrimo išvados**

10. Atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėja, pateikdama Skundą, iš esmės skundėsi dėl teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais nepateikto Bendrovės atsakymo į jos 2025 m. sausio 13 d. prašymą ir siekė gauti atsakymą į šį prašymą, Skundas nagrinėtinas dėl atsakymo nepateikimo.

Pareiškėjos pateiktas Bendrovei skirtas 2025 m. balandžio 11 d. skundas dėl jau Bendrovės pateikto atsakymo turinio (dėl nepateiktos informacijos, asmens duomenų naudojimo teisėtumo) šio Skundo nagrinėjimo metu nevertintinas, nes terminas atsakymui į 2025 m. balandžio 11 d. skundą pateikti teisės aktų nustatyta tvarka (pažymos 8, 9 punktai) nėra suėjęs, todėl pirmiausia Pareiškėjai tikslinga sulaukti atsakymo iš Bendrovės į pateiktą 2025 m. balandžio 11 d. skundą.

11. Apibendrinus Skundo tyrimo metu gautą informaciją (pažymos 6 punktas), teisinį reglamentavimą, pacituotą pažymos 7–9 punktuose, susijusius su Bendrovės atsakingų darbuotojų veiksmais (neveikimu), per teisės aktuose nustatytą terminą neišnagrinėjus Pareiškėjos teikto prašymo ir nepateikus atsakymo į jį, konstatuotina:

11.1. Pareiškėjos 2025 m. sausio 13 d. prašymas, pagal Bendrovės pateiktą informaciją, dėl nurodytų techninių priežasčių nebuvo užregistruotas Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) ir nagrinėtas (pažymos 6.1 papunktis), todėl per teisės aktuose nustatytą terminą nebuvo pateiktas Bendrovės atsakymas Pareiškėjai.

11.2. Bendrovė, gavusi Seimo kontrolierės raštą ir prie jo pridėtą Pareiškėjos 2025 m. sausio 13 d. prašymą, jį išnagrinėjo ir 2025 m. balandžio 11 d. raštu Nr. S-5028 Pareiškėjai pateikė atsakymą.

12. Pagal Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 3 dalį, skundo tyrimas nutraukiamas, jei tyrimo metu išnyksta skundžiamos aplinkybės. Kaip

minėta pirmiau, Bendrovė pateikė atsakymą į Pareiškėjos 2025 m. sausio 13 d. prašymą (pažymos 6.4 papunktis), todėl Pareiškėjos Skundo tyrimas nutraukiamas.

### SEIMO KONTROLIERĖS SPRENDIMAS

13. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 22 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė nusprendžia

X skundo dėl akcinės bendrovės „Regitra“ darbuotojų veiksmų (neveikimo), dėl nepateikto atsakymo į 2025 m. sausio 13 d. pateiktą prašymą, tyrimą nutraukti.

### SEIMO KONTROLIERĖS REKOMENDACIJOS

14. Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 19 straipsnio 1 dalies 17 punktu, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierė rekomenduoja Bendrovės vadovui:

14.1. imtis priemonių, kad ateityje Bendrovėje nesikartotų šioje pažymoje nurodyta situacija, kai dėl techninių kliūčių Pareiškėjos el. paštu siunčiamas prašymas nebuvo užregistruotas Dokumentų valdymo sistemoje, dėl ko jai per teisės aktuose nustatytą terminą nebuvo pateiktas atsakymas;

14.2. imtis priemonių, kad Pareiškėjos 2025 m. balandžio 11 d. skundas būtų išnagrinėtas ir teisės aktų nustatyta tvarka bei terminais Pareiškėjai pateiktas motyvuotas atsakymas.

Primenama, kad Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo 20 straipsnio 3 dalyje nustatyta, jog informacija apie siūlymų (rekomendacijų) išnagrinėjimą Seimo kontrolieriui turi būti pateikiama nedelsiant priėmus sprendimus dėl priemonių, kurių bus imamasi, atsižvelgiant į Seimo kontrolieriaus siūlymą (rekomendaciją), **bet ne vėliau kaip per 30 dienų nuo siūlymo (rekomendacijos) gavimo dienos.**

Seimo kontrolierė

Erika Leonaitė