

PATVIRTINTA  
Vilniaus miesto savivaldybės  
administracijos direktoriaus  
2021 m. kovo 18 d.  
įsakymu Nr. 30-686/21

# VILNIAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS VIEŠOSIOS TVARKOS SKYRIUS

## PILIEČIŲ (PASLAUGŲ) CHARTIJA

2021 m. vasario mėn. (Pirmoji redakcija)



# TURINYS

<b>I.</b> ĮŽANGA .....	3
<b>II.</b> VIZIJA IR MISIJA .....	4
<b>III.</b> VERTYBĖS IR VEIKLOS PRINCIPAI .....	5
<b>IV.</b> SVARBIAUSI ĮSIPAREIGOJIMAI .....	7
<b>V.</b> VEIKLOS PRIORITETAI IR UŽDUOČIŲ KATEGORIZAVIMO PRINCIPAI .....	12
<b>VI.</b> KET PAŽEIDIMŲ KATEGORIZAVIMO PRINCIPAI .....	16
<b>VII.</b> KONTROLĖS IR PRIEŽIŪROS FUNKCIJŲ ĮGYVENDINIMO SPECIFIKA .....	17
<b>VIII.</b> PRANEŠIMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMO BŪDAI BEI TVARKA .....	21
<b>IX.</b> PASLAUGŲ STANDARTAI .....	23
<b>X.</b> NUSISKUNDIMŲ IR PASIŪLYMŲ TEIKIMO TVARKA .....	25
<b>PRIEDAI</b> .....	26

## I. ĮŽANGA

Viena iš Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme įtvirtintų savarankiškųjų savivaldybių funkcijų yra *dalyvavimas, bendradarbiavimas užtikrinant viešąją tvarką, kuriant ir įgyvendinant nusikaltimų prevencijos priemones*. Lietuvos Respublikos Konstitucija garantuoti viešąją tvarką valstybėje yra pavesta Lietuvos Respublikos Vyriausybei, o už viešosios tvarkos užtikrinimo funkcijos vykdymą valstybės mastu yra atsakinga policija, tačiau kartu savivaldybės gali ir turi aktyviai prisidėti užtikrinant viešąją tvarką, kuriant saugią ir švarią aplinką, pagal kompetenciją vykdyti teisės aktuose įtvirtintų reikalavimų laikymosi kontrolės funkciją. Planuodama ir organizuodama savo veiklą kiekviena savivaldybė individualiai, savarankiškai nustato šių funkcijų vykdymo apimtį, pasirenka jų įgyvendinimo priemones ir būdus, skiria funkcijų vykdymui reikalingus finansinius, žmogiškuosius ir kitus išteklius.

Vilniaus miesto savivaldybės administracijoje 2008 m. buvo įkurtas Viešosios tvarkos skyrius, kuris pagal kompetenciją prisideda prie viešosios tvarkos užtikrinimo, kontroliuoja viešąją tvarką reglamentuojančių teisės aktų vykdymą, nagrinėja piliečių pranešimus ir skundus, padeda spręsti problemas, su kuriomis Vilniaus gyventojai ir miesto svečiai kasdien susiduria.

Ši chartija – tai įrankis mums (Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnams ir piliečiams) geriau suprasti vieniems kitus ir gairės mūsų bendram darbui, kuriant Vilniaus mieste aplinką, kurioje kiekvienam būtų gera ir saugu, bei valdymo kultūrą, kurioje kiekvieno asmens nuomonė ir balsas yra svarbus.

Tikimės, kad chartijoje deklaruojamos vertybės, principai ir standartai padės:

mums – geriau suprasti Jūsų, piliečiai, poreikius ir lūkesčius, gerinti veiklą ir teikiamų paslaugų kokybę, optimizuoti procesus kuriant viešąją vertę, naudoti viešąsias lėšas ir kitus turimus išteklius racionaliai, visuomenei naudingiausiu būdu;

Jums, piliečiai, – suprasti mūsų veiklos principus, laikytis savo pareigų, taupyti savo laiką teikiant pranešimus ir skundus, žinoti, kokias paslaugas turite teisę gauti, aktyviai dalyvauti jas kuriant ir reikalauti mūsų atsakomybės bei atskaitomybės už veiklos rezultatus;

kitoms kontrolės ir priežiūros funkcijas vykdančioms viešojo sektoriaus institucijoms ir įstaigoms – kartu su mumis siekti veiksmingo tarnybinio bendradarbiavimo, išvengti biurokratizmo ir formalizmo sprendžiant visuomenei aktualius klausimus ir problemas, mokytis vieniems iš kitų.

**Veikime kartu, nes tik bendromis pastangomis ir sutarimu galime išspręsti mieste kylančias visuomenei aktualias problemas!**

## III. VIZIJA IR MISIJA

### Viešosios tvarkos skyriaus viziją ir misiją šioje chartijoje formuojame suprasdami, kad:

- Vilniaus augimo tendencijos, skirtingi visuomenės narių interesai ir kitos kintančios aplinkybės lemia iššūkius kuriant visuomenės darnai svarbių sąlygų terpę;
- esminiai vietos savivaldos įtvirtinimo elementai yra visuomenės dalyvavimas viešojo valdymo procesuose ir vietos bendruomenių savitvarka, savaveiksmiškumas, iniciatyvumas ir lyderystė, o Savivaldybės tikslas nėra tapti prievartos (baudimo) taikymo institucija;
- piliečiai gali ir turi aktyviai prisidėti kuriant visuomenės gerovę, gyventojai pirmieji pastebi problemas mieste, o jų žinios ir lūkesčių raiška yra svarbi sąlyga sėkmingai Savivaldybės ir Viešosios tvarkos skyriaus veiklai;
- visuomenė turi teisę gauti geros kokybės paslaugas, kiekvienas pilietis turi teisę išsakyti savo lūkesčius dėl mūsų veiklos;
- priežiūra ir kontrolė teisinėje valstybėje yra priemonė teisingumui visuomenėje užtikrinti ir kitiems bendriesiems gėriams apsaugoti, o ne savaiminis tikslas.

**Vizija.** Vilnius – miestas, kuriame, koordinuojant atsidavusiam ir profesionaliam Viešosios tvarkos skyriaus personalui, viešoji tvarka palaikoma ir taikus visuomenės narių sugyvenimas užtikrinamas ne vien administracinės prievartos priemonių taikymu, bet, pirmiausia, bendruomeniškumo raiškos ir pasitikėjimo kultūros pagalba, gyventojams ir verslui prisiimant atsakomybę už aplinkos, kurioje gyvename, kūrimą. Teisės aktais nustatytų elgesio taisyklių ir reikalavimų laikymosi prasmė tarp visuomenės narių yra suprantama, todėl Viešosios tvarkos skyrius įgyvendinti savo tikslus gali informuodamas ir konsultuodamas, naudodamas prevencines priemones, administracinę atsakomybę taikydamas kaip vieną iš alternatyvių metodų.

Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnas – tarnystės visuomenei ir „gerojo viešojo valdymo“ idėjomis besivadovaujantis profesionalas, suprantantis savo, kaip konsultanto, moderatoriaus ir įgalintojo vaidmens svarbą, prisiimantis asmeninę atsakomybę už veiklos rezultatus ir priimamus sprendimus.

Viešosios tvarkos skyriaus veiklos metodai ir rezultatai – gerosios praktikos pavyzdys kitoms Lietuvos savivaldybėms.

**Misiija.** Pagal kompetenciją ir suteiktus įgaliojimus viešosios tvarkos užtikrinimo srityje reikšmingai prisidėti prie saugios aplinkos kūrimo, piliečių teisių ir laisvių gynimo, asmenų atgrasymo nuo administracinių nusižengimų ar nusikaltamų veikų darymo. Veikti profesionaliai, atvirai, kūrybiškai, atsakingai, orientuojantis į visuomenės poreikius ir atskirų jos narių bei suinteresuotų grupių interesų derinimą, nebiurokратиškai, lanksčiai ir, kai tai įmanoma, ieškant nuobaudų ir sankcijų taikymui alternatyvių metodų keliamiems tikslams ir uždaviniams pasiekti.

### III. VERTYBĖS IR VEIKLOS PRINCIPAI

#### BENDRIEJI VEIKLOS PRINCIPAI

Viešosios tvarkos skyriaus darbas organizuojamas laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintų viešojo administravimo principų.

Kiekvienas Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnas savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme numatytais valstybės tarnautojų veiklos ir tarnybinės etikos principais.

Viešojo administravimo principai	Valstybės tarnautojų veiklos ir tarnybinės etikos principai
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atsakomybės už priimtus sprendimus</li> <li>• Draudimo keisti į blogąją pusę</li> <li>• Efektyvumo</li> <li>• Įstatymo viršenybės</li> <li>• Išsamumo</li> <li>• Lygiateisiškumo</li> <li>• Naujovių ir atvirumo permainoms</li> <li>• Objektyvumo</li> <li>• Proporciningumo</li> <li>• Skaidrumo</li> <li>• Subsidiarumo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atsakomybė</li> <li>• Atvirumas</li> <li>• Efektyvumas</li> <li>• Kūrybingumas</li> <li>• Lankstumas</li> <li>• Lojalumas</li> <li>• Nesavanaudiškumas</li> <li>• Padorumas</li> <li>• Pagarba žmogui ir valstybei</li> <li>• Politinis neutralumas</li> <li>• Profesionalumas</li> <li>• Teisingumas</li> <li>• Viešumas ir skaidrumas</li> </ul>

#### SPECIALIEJI VEIKLOS PRINCIPAI

**1. Veiklos prioretizavimas ir skundų kategorizavimas.** Šis principas reiškia, kad, planuodami ir organizuodami savo veiklą, siekiame kurti kuo didesnę viešąją vertę. Savo pajėgumus ir ribotus išteklius valdome taip, kad kuo racionaliau naudotume viešąsias lėšas ir pirmiausia operatyviai spręstume visuomenei aktualiausias problemas.

**2. Rizikos vertinimas ir valdymas.** Šis principas reiškia, kad, vykdydami kontrolės ir priežiūros funkcijas, pirmiausia orientuojamės į didžiausią grėsmę viešajam interesui<sup>1</sup> keliančių administracinių nusižengimų užkardymą. Rizikos vertinimas – nuolatinis ir pasikartojantis Viešosios tvarkos skyriaus veiklos procesas.

**3. Prevencijos ir kontrolės priemonių kryptingumas.** Šis principas reiškia, kad reguliariai vykdomų prevencinių akcijų ir tikslinių kontrolės priemonių organizavimo poreikį nustatome vertindami turimus įrodymus: nuo metų laiko ar kitų veiksnių priklausančius mieste pastebimus viešosios tvarkos pažeidimų dinamikos pokyčius, gaunamų gyventojų skundų, prašymų ir pranešimų skaičių, jais prašomų spręsti problemų mastą ir reikšmę viešosios tvarkos bei viešojo intereso užtikrinimui ir pan.

**4. Poveikio priemonių individualizavimas ir administracinių nusižengimų diferencijavimas.** Šis principas reiškia, kad, priimdami sprendimą dėl administracinės prievartos priemonių ar kitų veiksmų ir metodų, kuriais siekiama skatinti laikytis teisės aktuose nustatytų reikalavimų, taikymo nusižengimą padariusiam asmeniui, Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnas kiekvienu atveju principingai, visapusiškai ir objektyviai įvertina tyrimo metu surinktus įrodymus, administracinio nusižengimo pobūdį, administracinį nusižengimą padariusio asmens kaltės formą, motyvus, tikslus, administraciniu nusižengimu padarytos žalos mastą bei kitas reikšmingas aplinkybes. Šis principas taip pat reiškia, kad, nagrinėjant gyventojų pranešimus ir skundus, spręsti juose išdėstytas piliečiams aktualias problemas siekiama racionaliomis sąnaudomis, efektyviai naudojant išteklius tikslams (rezultatams konkrečioje situacijoje) siekti.

1 Viešasis interesas čia suprantamas kaip visai visuomenei arba didžiąjai jos daliai reikšminga viešoji gėrybė (bendrasis gėris) arba socialinė vertybė, determinuojanti visuomeninio elgesio taisyklės.



**5. Žalos atitaisymas.** Šis principas reiškia, kad tiriant administracinius nusižengimus, orientuojamasi ne į savitikslių administracinės nuobaudos taikymą, bet į visapusišką problemos sprendimą, pažeidimo padarymą lėmusių aplinkybių identifikavimą ir šalinimą. Priklausomai nuo pažeidimo pobūdžio gali būti skiriami įpareigojimai per protingą terminą pašalinti dėl nusižengimo padarymo atsiradusią žalą ir kilusius neigiamus padarinius. Suėjus nustatytam terminui ir nesant galimybės nuotoliniu būdu (pvz., iš atsiųstų nuotraukų ar susisiekus su asmeniu, kurio interesai buvo pažeisti) patikrinti, ar įpareigojimas įvykdytas, gali būti atliekami kartotiniai (kontroliniai) patikrinimai (pagal poreikį – ne vieną kartą). Tais atvejais, kai administraciniu nusižengimu yra padaryta turtinė žala (įskaitant negautas pajamas), aktyviai siekiama, kad padaryta žala būtų apskaičiuota ir atlyginta.

**6. Bendrasis kūrimas.** Šis principas reiškia, kad itin vertiname piliečių turimas žinias ir gebėjimus, skatiname piliečius aktyviai prisidėti užtikrinant viešąją tvarką, kuriant saugią ir švarią aplinką, įtraukiame gyventojus į administracinio nusižengimo įrodymų rinkimo procesą (kiek tai galima atsižvelgiant į konkretaus nusižengimo pobūdį). Gyventojų skundus dėl viešosios tvarkos pažeidimų ir Viešosios tvarkos skyriaus veiklos trūkumų vertiname kaip išteklių, padedantį siekti Skyriui keliamų tikslų. Esame atviri pasiūlymams dėl veiklos tobulinimo ir priimame visas nuomones.

## IV. SVARBIAUSI ĮSIPAREIGOJIMAI

### Konceptualūs įsipareigojimai:

- orientacija į pilietį;
- jėgų sutelkimas konsultuojantis, įtraukiant ir įgalinant;
- tolerancija, pasitikėjimas ir atvirumas požiūriams;
- atsakomybė, atskaitomybė ir moralumas;
- efektyvumo ir veiksmingumo siekis;
- į kokybinius veiklos rezultatus ir galutinį problemos sprendimą orientuota darbo kultūra;
- viešųjų lėšų racionalus naudojimas viešajai vertei kurti;
- įrodymais grįsti sprendimai ir veiklos planavimas
- rizikos vertinimas nustatant reagavimo ir veiklos prioritetus;
- veiklos rezultatų vertinimas ir veiklos tobulinimas;
- kontrolės kokybė ir veiklos kokybės kontrolė;
- atvirumas ir aiškios procedūros;
- problemų priežasčių šalinimas, o ne vien kova su padariniais.

### ĮSIPAREIGOJIMAI Į VIEŠOSIOS TVARKOS SKYRIŲ BESIKREIPIANTIEMS ASMENIMS.

Viešosios tvarkos skyriaus įsipareigojimai	Piliečių prašome
<p><b>Jūsų pranešimus, prašymus ir skundus išnagrinėsime laiku (laikydami teisės aktuose nustatytą terminą).</b></p>	<p><b>Aiškiai suformuluoti savo klausimus. Iš karto pateikti kuo išsamesnę informaciją apie problemą. Pareigūnui kreipusis operatyviai teikti papildomą informaciją, dokumentus ir kitus prašomus duomenis.</b>  <i>Vadovaujantis Viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka, prašymai ir skundai, kurių turinys yra nekonkretus ir nesuprantamas, gali būti nenagrinėjami.</i></p>
<p><b>Visų piliečių kreipimūsi turinį vertinsime objektyviai, pateiksime išsamius ir motyvuotus atsakymus.</b></p>	<p><b>Suprasti, kad administracinių nusižengimų teisea vykdoma griežtai laikantis nustatytos tvarkos ir terminų, kurie neretai apriboja operatyvaus ir rezultatyvaus problemų sprendimo galimybes.</b>  <i>Individualiai suprantamas teisingumas nėra tapatus teisėtumu paremtam teisingumui.</i></p>
<p><b>Užtikrinsime atliekamų patikrinimų operatyvumą atsižvelgdami į problemos aktualumą ir konkretaus skundo ar pranešimo turinį.</b>  <i>Patikrinimai pagal gautus pranešimus ir skundus atliekami ne eilės tvarka, o pagal iš anksto nustatytus reagavimo prioritetus. Pranešimai ir skundai skirstomi į tris kategorijas (A, B, C).</i></p>	<p><b>Suprasti, kad Vilnius yra dinamiškas ir augantis miestas. Su viešosios tvarkos užtikrinimu mieste susijusių problemų yra daug, o Viešosios tvarkos skyriaus pajėgumai, kaip ir kiti viešieji resursai, yra riboti. Todėl, siekdami viešąsias lėšas naudoti visuomenei naudingiausiu būdu, negalime skirti vienodo dėmesio visoms problemoms.</b></p>



<p><b>Nagrinėdami skundus ne dėl bendro pobūdžio viešosios tvarkos mieste užtikrinimo klausimų ir sprendami tik Jums ar nedideliam piliečių ratui aktualias problemas, kurias lemia kitų asmenų elgesys ir (ar) neteisėti veiksmai, orientuosimės į visišką problemos išsprendimą, neigiamų padarinių pašalinimą ir žalos atlyginimą (kai padarytą žalą galima objektyviai įvertinti).</b></p>	<p><b>Būti bendruomeniškiems ir, esant interesų su kitais bendruomenės nariais nesuderinamumui, klausimus pirmiausia bandyti spręsti tarpusavio susitarimu, o į Skyrių kreiptis tik nepavykus susitarti.</b></p> <p><i>Viešosios tvarkos skyriui adresuojami skundai savaime nėra įrankis kaimynų asmeniniams nesutarimams spręsti. Melagingų parodymų davimas administracinio nusižengimo tyrimo metu užtraukia administracinę atsakomybę.</i></p>
<p><b>Jeigu pagal kompetenciją ir suteiktus įgaliojimus negalime spręsti Jums aktualių problemų:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>persiųsime Jūsų kreipimąsi jame išdėstytus klausimus spręsti įgaliotam Savivaldybės administracijos padaliniiui ar kitai institucijai ir apie tai Jus informuosime (raštu ar elektroninėmis priemonėmis pateikto kreipimosi atveju);</b></li> <li>• <b>nurodysime institucijos ar įstaigos, į kurią turėtumėte kreiptis dėl klausimo sprendimo, kontaktinę informaciją, Jūsų pageidavimu pateiksime kitą mums žinomą informaciją (kreipimosi telefonu atveju).</b></li> </ul>	<p><b>Nekaltinti mūsų neveiklumu, jeigu spręsti Jums rūpimų klausimų nesame įgalioti įstatymu.</b></p>
<p><b>Užtikrinsime Jūsų kreipimosi procedūrų paprastumą ir kanalų gausą (paštas, elektroninis paštas, telefonas, programėlė „Tvarkau Vilnių“).</b></p> <p><b>Darbo metu visada atsiliepsime Skyriaus buėdėtojų telefonu.</b></p>	<p><b>Neteikti analogiškų skundų keliais būdais. Kartotinai neteikti skundų, kuriuos jau išnagrinėjome ir į kuriuos pateikėme atsakymą, o skundo nagrinėjimui reikšmę turinčios aplinkybės nepasikeitė.</b></p> <p><i>Vadovaujantis nustatyta tvarka, skundai gali būti nenagrinėjami, jeigu kreipimąsi dėl to klausimo jau yra išnagrinėjęs bet kuris viešojo administravimo subjektas, o asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą.</i></p>
<p><b>Užtikrinsime Jūsų asmens duomenų apsaugą pagal teisės aktų reikalavimus.</b></p>	<p><b>Vengti teikti anonimiškus pranešimus ir skundus, kad, tikslindami aplinkybes, galėtume su Jumis susisiekti.</b></p> <p><i>Vadovaujantis nustatyta tvarka, kreipimaisi gali būti nenagrinėjami, jeigu nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo.</i></p> <p><b>Jeigu problema, apie kurią norite pranešti, yra svarbi ir specifinė (ne bendro pobūdžio), o Jums svarbu išlaikyti anonimiškumą, pateikite kuo išsamesnę informaciją, nurodykite visas žinomas skundo ar pranešimo nagrinėjimui reikšmę galinčias turėti aplinkybes.</b></p>
<p><b>Nota bene. Visi piliečių pateikti klausimai ir problemos yra svarbios, tačiau, siekdami veiksmingai užtikrinti viešąjį interesą ir racionaliai naudoti turimus išteklius, negalime į visus skundus ir pranešimus reaguoti vienodai operatyviai, ne visas problemas galime išspręsti iki galo.</b></p> <p><b>Piliečių solidarumas ir bendruomeniškumas neretai padeda spręsti problemas be kontrolės funkcijas vykdančių pareigūnų įsikišimo.</b></p>	

## VIEŠOSIOS TVARKOS SKYRIAUS ĮSIPAREIGOJIMAI VERSLUI

Viešosios tvarkos skyriaus įsipareigojimai	Verslo atstovų prašome
<p><b>Aiškiai suprantame verslo svarbą valstybei, ekonomikai ir visai visuomenei.</b> Žinome, kad verslo įmonių veiklos pobūdis yra itin dinamiškas, o verslo sėkmė priklauso nuo daugybės veiksnių, todėl siekiame prisidėti prie palankių sąlygų verslui sudarymo.</p>	<p><b>Būti socialiai atsakingiems.</b> Veiklą vykdyti ir konkrečius darbus atlikti tik gavus reikiamas licencijas ar leidimus, jeigu tokie yra reikalingi pagal galiojančius teisės aktus. Vadovaujantis ekonominėmis vertybėmis, išlikti moraliems - neužmiršti rūpintis supančia aplinka, atsižvelgti į visuomenės ir bendruomenių interesus bei teises.</p>
<p><b>Mūsų tikslas - prisidėti prie verslo įmonių veiklos tobulinimo, todėl nesiekiamo visais atvejais bausti už formalius, mažareikšmius nusižengimus, kurie yra geranoriškai pašalinami (jeigu jais nėra padaryta žala viešajam interesui (aplinkai, visuomenės sveikatai ir pan.).</b></p>	<p><b>Geranoriškai ir greitai vykdyti mūsų prašymus ir reikalavimus nutraukti priešingas teisei veikas ir pašalinti smulkius pažeidimus.</b> Vykdyti įpareigojimus pašalinti dėl padarytos priešingos teisei veikos atsiradusius neigiamus padarinius. <b>Geranoriškai įsileisti į tikrinamas teritorijas ir patalpas.</b> <i>Kliudymas pareigūnams įgyvendinti jų teises ir atlikti pavestas pareigas, pareigūnų teisėtų reikalavimų nevykdymas, pareigūnų neįleidimas į tikrinamas teritorijas, patalpas (išskyrus žmogaus būstą) užtraukia administracinę atsakomybę.</i></p>
<p><b>Vykdydami kontrolės ir priežiūros funkcijas, siekiame identifikuoti teisės aktais įtvirtintus neproporcingus veiklos suvaržymus, nepagrįstus, savitikslis ir viešojo intereso užtikrinimo prasme naudos neturinčius informacinius įpareigojimus.</b> <i>Inicijuojame Savivaldybės institucijų diskrecijoje esančių teisės aktų pakeitimus. Motyvuotą savo nuomonę apie teisės aktų tobulinimo poreikį teikiame atitinkamoms valstybės institucijoms.</i></p>	<p><b>Informuoti apie nepagrįstus ir neproporcingus reikalavimus, administracinę naštą ir kitas problemas, su kuriomis susiduriate dėl, Jūsų nuomone, netinkamo reglamentavimo.</b></p>
<p><b>Nepaisant galimos rizikos, skatiname inovatyvias iniciatyvas ir verslo lyderystę.</b></p>	<p><b>Įvairiais būdais „tartis“ su gyventojais, kurie dėl Jūsų veiklos patiria nepatogumų.</b> Pvz., informuoti apie numatomų triukšmingų darbų valandas, remti bendruomenei aktualias programas ir pan.</p>
<p><b>Nota bene. Verslo ir atskirų visuomenės grupių interesų suderinimas yra sunkus uždavinys, tačiau socialinė atsakomybė - tai kelias į sėkmę. Visuomenės ir šalies labui verslas gali padaryti daug daugiau, negu yra numatyta formaliai įtvirtintuose reikalavimuose.</b></p>	

## VIEŠOSIOS TVARKOS SKYRIAUS ĮSIPAREIGOJIMAI VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOMS IR ĮSTAIGOMS

Viešosios tvarkos skyriaus įsipareigojimai	Viešojo sektoriaus institucijų ir įstaigų prašome
<p>Geranoriškai teikti tarnybinę pagalbą savo kompetencijos srityje. Plėtoti tarnybinį bendradarbiavimą su kitomis kontrolės ir priežiūros funkcijas vykdančiomis viešojo sektoriaus organizacijomis.</p>	<p>Teigiamai atsakyti į mūsų tarnybinės pagalbos prašymus. Palaikyti bendrų prevencinių akcijų ir kontrolės priemonių, reidų, patikrinimų iniciatyvas, kai visapusiškas problemos sprendimas reikalauja bendrų pastangų ir priklauso kelių institucijų kompetencijos sričiai.</p>
<p>Koordinuoti veiksmus tarpusavyje, jeigu toks koordinavimas leidžia taupyti išteklius ir didinti veiklos efektyvumą. Gavus prašymų, suteikti visą turimą kitų organizacijų veiklai reikalingą informaciją</p>	<p>Keistis funkcijų vykdymui aktualia informacija, suteikti prašomą informaciją apie ūkio subjektų veiklą, Jūsų atliktų patikrinimų rezultatus ir pan.</p>
<p>Funkcijų dubliavimosi atvejais (kai įgaliojimai tirti konkretaus pobūdžio administracinius nusižengimus yra suteikti kelioms institucijoms) prisiimti atsakomybę už kontrolę tose srityse, kuriose galime veikti efektyviau dėl turimos patirties, geresnių techninių priemonių, optimizuotų procesų ir kitų turimų išteklių.</p>	<p>Prisiimti atsakomybę už klausimus ir problemas, kurių veiksmingam sprendimui reikia specifinių Jūsų turimų žinių, technologijų ir įgūdžių (pvz., triukšmo lygio matavimo, aplinkai padarytos žalos apskaičiavimo ir pan.) „Nepadresuoti“ gyventojų pranešimų ir skundų, jeigu jais prašomų spręsti klausimų sprendimas priskiriamas Jūsų kompetencijai ir nėra objektyvių priežasčių, dėl kurių Viešosios tvarkos skyrius šiuos klausimus galėtų spręsti veiksmingiau, negu Jūsų institucija.</p>
<p>„Dalintis“ Savivaldybės sukurtais IT srities sprendimais, leidžiančiais optimizuoti administracinius nusižengimų teisenos procedūras, fiksuoti administracinius nusižengimus ir pan.</p>	<p>Siekti integruoti naudojamą IT sistemas ir suteikti prieigą prie registrų ir duomenų bazių, kuriose kaupiama Viešosios tvarkos skyriaus veiklai aktuali informacija.</p>
<p><b>Nota bene. Veiksmingo tarnybinio bendradarbiavimo svarba bendram viešojo sektoriaus veiklos rezultatyvumui yra neginčijama.</b> Institucijų veiklos, darbo organizavimo, įgaliojimų ir kompetencijos skirtumai neturi būti kliūtis tarnybiniam bendradarbiavimui. Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų santykiai turi būti grindžiami mokymosi bendradarbiaujant principu, o ne įtampą tarpinstituciniuose santykiuose skatinančiu veiklos orientavimu tik į išimtinai siaurą kiekvienos organizacijos specifinių funkcijų spektrą.</p>	

**ĮSIPAREIGOJIMAI ADMINISTRACINĖN ATSAKOMYBĖN TRAUKIAMIESM IR ADMINISTRACINIŲ NUSIŽENGIMŲ PADARYMU ĮTARIAMIEMS ASMENIMS**

Viešosios tvarkos skyriaus įsipareigojimai	Piliečių prašome
<p>Piliečių atžvilgiu neturėsime jokių neigiamų išankstinių nuostatų. Būsime solidarūs ir tolerantiški, teiksime išsamią informaciją, kuri svarbi asmeniui. Tyrimo metu profesionaliai ir objektyviai vertinsime visas reikšmingas aplinkybes.</p>	<p>Neturėti išankstinių įsitikinimų dėl mūsų. Elgtis mandagiai ir pagarbiai. <i>Mes tarnaujame visuomenei ir nesiekiame bet kokia kaina Jūsų bausti.</i> <i>Valstybės pareigūno garbės ir orumo pažeminimas užtraukia administracinę atsakomybę.</i></p>



<p><b>Galimo administracinio nusižengimo teiseną (tyrimą) atliksime laikydamiesi visų teisės aktuose numatytų terminų ir įtvirtintų procedūrų.</b></p>	<p><b>Geranoriškai teikti prašomą informaciją ir dokumentus.</b>  <b>Tyrimui svarbius įrodymus ir paaiškinimus teikti kaip įmanoma greičiau, nevilkinti tyrimo, formaliai naudojantis savo teisėmis.</b></p>
<p><b>Surinksime visus galutinio sprendimo priėmimui būtinus įrodymus ir juos kiekvienu atveju vertinsime individualiai.</b></p>	<p><b>Bendradarbiauti tyrimo metu.</b>  <b>Geranoriškai įsileisti į tikrinamas teritorijas ir patalpas.</b>  <i>Skyriaus pareigūnai, vykdydami kontrolę, turi teisę lankytis fiziniams ir juridiniams asmenims priklausančiose teritorijose ir patalpose (išskyrus žmogaus būstą be gyventojų sutikimo).</i></p>
<p><b>Nebūsime priekabūs, formalių, mažareikšmių, dėl nustatytų tvarkų nežinojimo padarytų administracinių nusižengimų atžvilgiu.</b>  <b>Skirsime protingą terminą pažeidimams pašalinti.</b>  <i>Pagal nustatytą tvarką už kai kurių administracinių nusižengimų padarymą pareigūnai gali pareikšti žodinę pastabą, netaikydami administracinės atsakomybės.</i></p>	<p><b>Nepiktnaudžiauti „mažareikšmiškumo“ sąvoka ir smulkių pažeidimų nedaryti specialiai, nes gausūs ar pakartotinai daromi smulkūs pažeidimai atspindi visuomeninio elgesio taisyklių bei vertybių ignoravimą, teisės aktuose įtvirtintų reikalavimų laikymosi prasmės nesuvokimą - problemas, lemiančias administracinės prievartos taikymo būtinybę.</b>  <b>Geranoriškai ir greitai vykdyti mūsų prašymus ir reikalavimus nutraukti priešingas teisei veikas ir pašalinti smulkius pažeidimus.</b>  <b>Vykdyti įpareigojimus pašalinti dėl padarytos priešingos teisei veikos atsiradusius neigiamus padarinius.</b>  <i>Kliudymas pareigūnams įgyvendinti jų teises ir atlikti pavestas pareigas, pareigūnų teisėtų reikalavimų ir nurodymų nevykdymas, užtraukia administracinę atsakomybę.</i></p>
<p><b>Taupysime Jūsų laiką.</b>  <i>Patikrinimų laiką derinsime su asmeniu (jeigu tai įmanoma pagal galimo nusižengimo pobūdį). Procesinius ir kitus dokumentus, jeigu tai įmanoma, pildysime vietoje.</i>  <i>Vengsime gyventojų įpareigojimo atvykti į Skyrių, kai tai nėra būtina, praktikos.</i></p>	<p><b>Geranoriškai susitarti dėl patikrinimų ir susitikimų laiko, nevilkinti tyrimo.</b>  <b>Gavus šaukimą atvykti į Skyrių, atvykti jame nurodytu laiku, arba suderinti (telefonu, elektroniniu paštu) kitą laiką, jeigu šaukime nurodytu laiku atvykti negalite.</b></p>
<p><b>Užtikrinsime asmens duomenų apsaugą pagal teisės aktų reikalavimus.</b></p>	<p><b>Pareigūno reikalavimu pateikti asmens dokumentą ir kitus tyrimui vykdyti bei procesiniams dokumentams surašyti būtinus asmens duomenis.</b></p>
<p><b>Nota bene. Mums labai svarbus piliečių požiūris, pilietiškumas, atsakingumas ir noras bendradarbiauti. Visada atsižvelgiame į nusižengimo padarymo motyvus ir atlaidžiau taikome administracinės prievartos priemones tais atvejais, kai asmuo dėl padaryto nusižengimo gailisi bei siekia ištaisyti padarytą žalą. Vertiname visų suinteresuotų pusių pastangas prisidėti prie darnaus visuomenės sugyvenimo ir skatiname atitinkamą elgesį. Tačiau esame nepakantūs pareigūnų įžeidinėjimui, bandymams išvengti atsakomybės už padarytus nusižengimus ir piktybiniams administraciniams nusižengimams.</b>  <i>Piktybiniu administraciniu nusižengimu laikomas trunkamasis arba pakartotinis teisės pažeidimas (veikimas ar neveikimas), kuris daromas ir po to, kai jį darantis asmuo įgalioto pareigūno buvo patrauktas administracinė atsakomybėn (įspėtas) ir (ar) iš jo buvo teisėtai pareikalauta pašalinti dėl priešingos teisei veikos atsiradusius padarinius, taip pat akivaizdžiai tyčia ir atvirai demonstruojant nepagarbą visuomeninio elgesio taisyklėms ir (ar) nustatytai valstybinio valdymo tvarkai daromas administracinis nusižengimas.</i></p>	



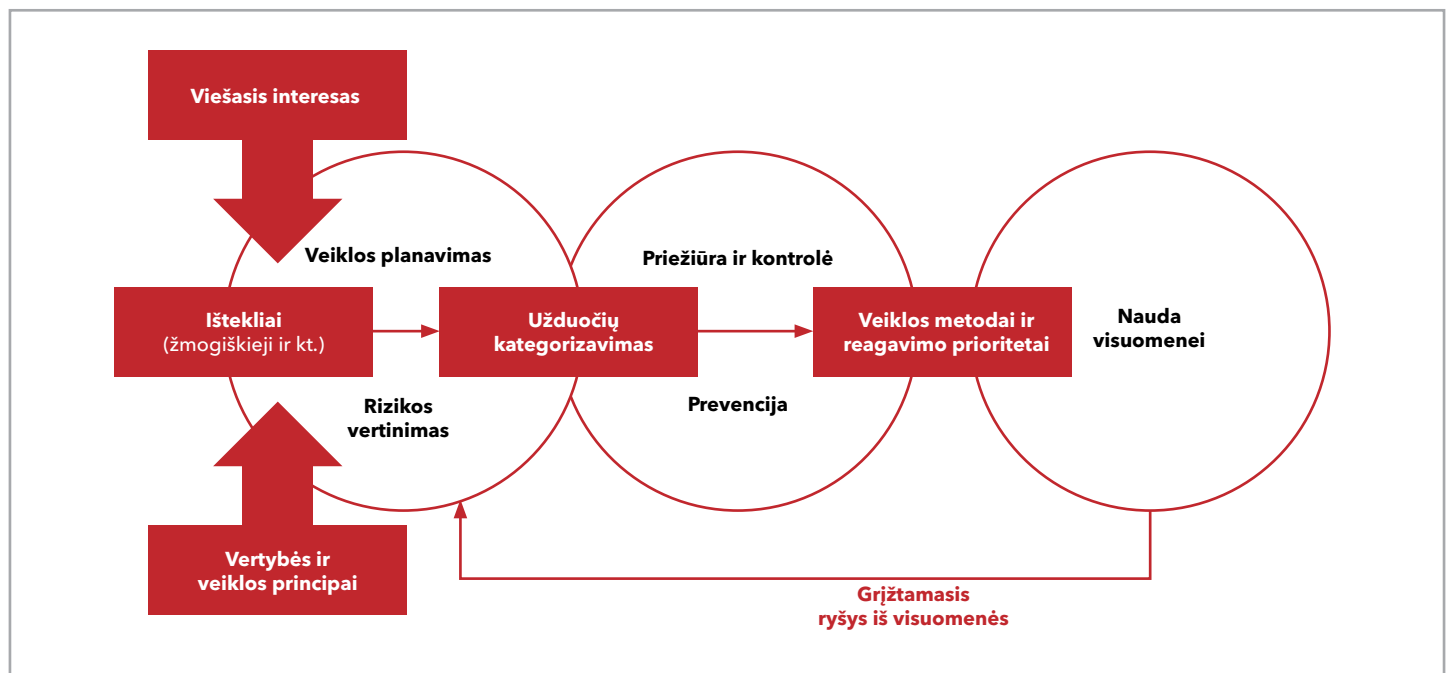
## V. VEIKLOS PRIORITETAI IR UŽDUOČIŲ KATEGORIZAVIMO PRINCIPAI

Planuojant ir organizuojant Viešosios tvarkos skyriaus darbą, paskirstant žmogiškuosius ir kitus išteklius uždaviniams bei konkrečioms užduotims įgyvendinti, atsižvelgiama į:

- nustatytas prioritetingos veiklos kryptis;
- viešojo intereso užtikrinimą;
- kontrolės ir priežiūros bei administracinės atsakomybės taikymo tikslų pasiekimą;
- sprendžiamos problemos aktualumą visuomenei ir tikėtinas (numanomas) jos išsprendimo galimybes.

Užkirsti kelia administraciniams nusižengimams yra daug veiksmingiau ir humaniškiau, negu vykdyti administracinių nusižengimų teiseną ir bausti jau prasižengusius asmenis, todėl, organizuodami savo veiklą ir siekdami mums keliamų tikslų, didelį dėmesį skiriame prevencinei veiklai, konsultavimui ir informavimui. Tikime piliečių sąmoningumu ir atsakingumu, todėl manome, kad draudimų ir reikalavimų žinojimas bei jų laikymosi prasmės suvokimas yra esminė taikaus visuomenės sugyvenimo ir viešosios tvarkos užtikrinimo sąlyga, o prevenciniai veiksmai neretai yra patikrinimų vietoje vykdymui alternatyvus ir nemažiau veiksmingas problemų sprendimo būdas.

### VIEŠOSIOS TVARKOS SKYRIAUS VEIKLOS ORGANIZAVIMO CIKLAS



Mes žinome ir piliečių prašome suprasti, kad ginamų visuomenei reikšmingų vertybių ir gėrybių apsaugos užtikrinimas yra itin sudėtingas uždavinys, reikalaujantis įvairiapusės analizės, daugialypių gebėjimų ir plataus skirtingų veiklos metodų spektro. Moderniame pasaulyje tai nėra išimtinai viešojo sektoriaus institucijų uždavinys, o sankcijų ir poveikio priemonių taikymas leidžia pasiekti tik mažos apimties tikslus. Būtinai aukštas suinteresuotųjų šalių sąveikos bei tarpusavyje pasitikėjimo laipsnis, tačiau tam trukdo pasireiškiantis piliečių nuomonių ir lūkesčių nesuderinamumas.

Todėl tam, kad pasiektume geriausių veiklos rezultatų naudodami esamus išteklius, strategiškai taikome šiuos organizacinius metodus:

- rizikos vertinimą
- gaunamų pranešimų ir skundų kategorizavimą

### **SUTARKIME, KAD:**

**RIZIKA** - įvykio tikimybės ir jo neigiamų padarinių ginamoms vertybėms derinys;

**RIZIKA** - tai ne padarytų viešosios tvarkos pažeidimų ir kitų administracinių nusižengimų skaičius, o dėl priešingų teisei veikų padarymo atsiradusi ar galinti kilti žala;

**RIZIKOS KRITERIJAI** - veiksniai, apibrėžiantys rizikos reikšmingumą;

**RIZIKOS VERTINIMAS** - procesas, kurio metu identifikuota rizika įvertinama pagal rizikos kriterijus;

**PRANEŠIMŲ IR SKUNDŲ KATEGORIZAVIMAS** - tai gautos pagal kompetenciją nagrinėtinos informacijos apie problemas vertinimas ir rūšiavimas į kategorijas (A, B, C) pagal reagavimo prioritetus, greitį ir atliekamų patikrinimų operatyvumą.

### **ATSAKINGAI PAŽYMIME, KAD:**

**1.** Rizikos vertinimas ir kreipimūsi kategorizavimas yra priemonės, leidžiančios efektyviau planuoti darbo laiką, veiksmingiau naudoti išteklius, užtikrinti bendrų Savivaldybės bendruomenės poreikių ir atskirų jos narių keliamų lūkesčių dėl Viešosios tvarkos skyriaus veiklos dermę. Nors sprendimus dėl reagavimo operatyvumo lemia rizikos vertinimas, o ne besikreipiančių visuomenės narių spaudimas, tačiau rizikos vertinimo taikymas nėra veiksnys, savaime pateisinantis nereagavimą į mažiau aktualias problemas.

**2.** Visi piliečių kreipimaisi į Viešosios tvarkos skyrių yra svarbūs nepaisant to, kad į pranešimus ir skundus ne visada pavyksta reaguoti operatyviai. Gyventojų teikiama informacija yra analizuojama ir naudojama kaip įrodymai priimant sprendimus, kuriais siekiama sistemai spręsti visuomenei aktualias problemas.

### **SKYRIAUS PRIORITETINĖS VEIKLOS KRYPTYS (pradedant turinčia aukščiausią prioritetą)**

**1.** Tikslinių kontrolės priemonių organizavimas ir vykdymas, siekiant spręsti aktualiausias problemas, kurios įvardijamos stebint administracinių nusižengimų pasireiškimo dinamiką bei įvertinus rizikos veiksnus.

**2.** Operatyvus reagavimas į gyventojų įvairiais būdais (įskaitant telefonu) pateiktus pranešimus, prašymus, skundus, taip pat kokybiškas ir savalaikis interesantų informavimas apie jų kreipimūsi nagrinėjimo rezultatus.

**3.** Nuolatinio bendrojo patruliavimo Vilniaus miesto savivaldybės teritorijoje (ypač senamiestyje) užtikrinimas.

**4.** Prevencinių priemonių ir kitų akcijų, kurių tikslas – ugdyti visuomenės sąmoningumą, kurti saugesnę aplinką, mažinti administracinių nusižengimų skaičių Savivaldybės teritorijoje, organizavimas.

### **PRANEŠIMŲ IR SKUNDŲ KATEGORIZAVIMO PRINCIPAI**

Viešosios tvarkos skyriaus gaunami pranešimai, skundai ir kita informacija (toliau – pranešimai) rūšiuojami į tris kategorijas (A, B, C).

**A kategorijos pranešimas** – pranešimas apie aktualią problemą ir (ar) daromą ar padarytą priešingą teisei veiką, į kurią būtina reaguoti kuo skubiau (telefonu pateikto pranešimo atveju – nedelsiant), kadangi problemos sprendimas (priešingos teisei veikos užkardymas) svarbus didžiajai visuomenės daliai, o nuo reagavimo operatyvumo priklauso problemos sprendimo rezultatyvumas ir (ar) veiksmingumas.

**Visi pranešimai, prašymai ir skundai, kuriuos nagrinėjant yra būtina atlikti patikrinimus vietoje, yra kategorizuojami, nepriklausomai nuo jų pateikimo (gavimo) būdo ir formos.**



mas bei galimybės užfiksuoti ir sustabdyti priešingą teisei veiką, nutraukti daromą žalą ar išvengti galimų neigiamų padarinių.

**B kategorijos pranešimas** – pranešimas apie aktualią problemą ir (ar) daromą ar padarytą priešingą teisei veiką, į kurią dėl problemos ir (ar) administracinio nusižengimo pobūdžio nėra būtina reaguoti skubiai, kadangi reagavimo operatyvumas ir greitis neturi esminės įtakos problemos sprendimo rezultatyvumui ir (ar) veiksmingumui, padarytos ar galinčios kilti žalos mastui ir galimybės užfiksuoti bei sustabdyti priešingą teisei veiką.

#### SVARBIAUSI VEIKLOS PRIORITIZAVIMO PRINCIPAI:

- **problemos aktualumas visuomenei;**
- **reagavimo operatyvumo reikšmė galimybės išspręsti problemą.**

**C kategorijos pranešimas** – pranešimas apie problemą, kuri yra mažai aktuali arba aktuali tik pavieniams piliečiams ar nedidelei visuomenės daliai, ir (ar) daromą ar padarytą priešingą teisei veiką, kurios nustatymas (kalto asmens patraukimas administracinė atsakomybė) ir (ar) užkardymas turi minimalią reikšmę bendrųjų viešosios tvarkos užtikrinimo ir teisės pažeidimų prevencijos uždavinių įgyvendinimui.

#### PROBLEMŲ AKTUALUMO VERTINIMO KRITERIJAI:

- žalos viešajam interesui mastas ir pavojingumas visuomenei, ginamoms vertybėms bei nustatyta valstybinio valdymo tvarkai
- daromos priešingos teisei veikos pobūdis (pvz.: trunkamasis, tęstinis, pakartotinis administracinis nusižengimas, administracinio nusižengimo padarymo motyvas ir tikslas, mažai pavojinga administracinio nusižengimo pozicijų turinti veika ir pan.)
- dėl klausimo sprendimo besikreipiančių asmenų skaičius arba problemos paminėjimo dažnis skirtingų interesantų pranešimuose, prašymuose ir skunduose
- priežastinis ryšys tarp daromos priešingos teisei veikos ir dėl to kilusių (galimų) neigiamų padarinių
- galimo administracinio nusižengimo padarymo vieta (pvz.: reprezentacinė miesto gatvė, turistų gausiai lankomo objekto prieigos, tylioji viešoji zona, poilsio zona, viešasis renginys)
- problemos sprendimo reikšmė miesto įvaizdžiui ir visuomenės pasitikėjimui Savivaldybe bei Viešosios tvarkos skyriumi

## PAVYZDINĖ RIZIKOS VERTINIMO MATRICA

Tikėtinas žalos mastas	Paveikti subjektai	Reagavimo operatyvumo reikšmė žalos užkardymui ir atitaisymui			
		Būtina	Reikšminga	Nereikšminga	Nulinė
Rimta, neištaisoma žala	Visa visuomenė arba didelė piliečių grupė	A	A	A	B
	Pavieniai asmenys	A	A	B	B
Rimta, tačiau atitaisoma žala	Visa visuomenė arba didelė piliečių grupė	A	B	B	C
	Pavieniai asmenys	B	B	C	C
Mažai reikšminga žala	Visa visuomenė arba didelė piliečių grupė	B	C	C	C
	Pavieniai asmenys	C	C	C	C

## VEIKSMAI PAGAL PRANEŠIMAMS IR SKUNDAMS PRISKIRTAS RIZIKOS KATEGORIJAS

- A** - patikrinimas, gavus pranešimą ar skundą, atliekamas nedelsiant.
- B** - patikrinimas atliekamas kuo skubiau, bet ne vėliau, kaip per 2 darbo dienas nuo pranešimo ar skundo gavimo.
- C** - patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo pranešimo ar skundo gavimo.

Patikrinimai pagal telefonu gautus B ir C kategorijų pranešimus įprastai atliekami iki darbo dienos pabaigos. Jeigu dėl nepakankamo tuo metu dirbančių Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnų skaičiaus, jų vykdomų tikslinių kontrolės priemonių, kitų užduočių ir pavedimų, gautų aukštesnei kategorijai priskirtų pranešimų gausos ar kitų objektyvių veiksnių reaguoti į gautą pranešimą iki darbo dienos pabaigos nėra galimybės, o pranešime minima problema nėra trumpalaikio pobūdžio ir patikrinimą tikslinga atlikti kitu metu, patikrinimai pagal telefonu gautus pranešimus atliekami kaip ir pagal raštu pateiktus pranešimus ir skundus: B kategorijos - per 2 darbo dienas; C kategorijos - per 15 darbo dienų.

**Patikrinimas vietoje gali būti neatliekamas, jeigu, atsizvelgiant į pranešimo pobūdį, problema greitai ir iš esmės išsprendžiama neatliekant patikrinimo vietoje (su fiziniais asmenimis ir juridinių asmenų atstovais bendraujant telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis ir pan.), netaikant administracinės prievartos priemonių.**

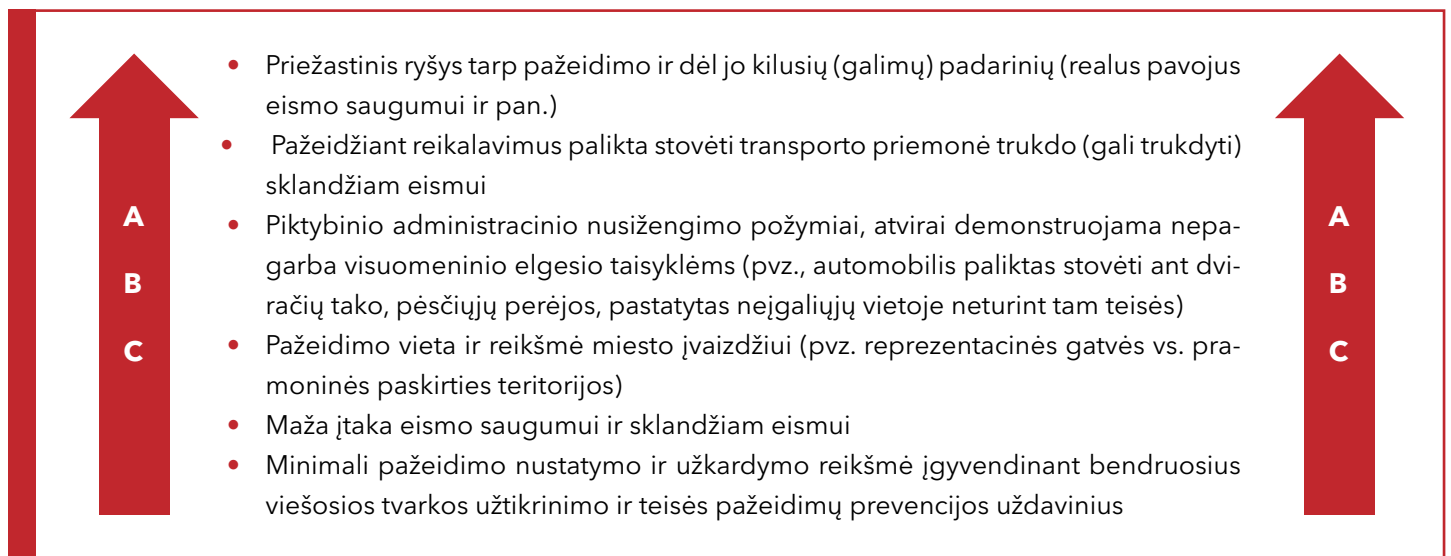
## VI. KET PAŽEIDIMŲ KATEGORIZAVIMO PRINCIPAI

Kelių eismo taisyklėse numatytų transporto priemonių sustojimo ir stovėjimo tvarkos pažeidimų (toliau – KET pažeidimai) užkardymas bei transporto priemonių sustojimo ir stovėjimo tvarkos laikymosi kontrolė reprezentacinėse Vilniaus gatvėse bei kitose vietose, kuriose, siekiant sukurti traukos centrus, būtina užtikrinti sklandų pėsčiųjų ir dviračių eismą, yra viena iš aukščiausių prioritetų turinčių Skyriaus veiklos kryptių.

Visi Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnų užfiksuoti KET pažeidimai ir gyventojų pateikti pranešimai su jų pačių užfiksuotų KET pažeidimų įrodomąja medžiaga, prieš juos nukreipiant teisenos vykdymui, priskiriami vienai iš trijų kategorijų (A, B, C). KET pažeidimų įrodomosios medžiagos nagrinėjimas organizuojamas taip, kad nepertraukiamai būtų užtikrinamas administracinių nuobaudų skyrimo už aukštesnei kategorijai priskirtus KET pažeidimus pirmumas.

Ypatingas dėmesys skiriamas A kategorijai priskirtų KET pažeidimų tyrimo operatyvumui.

### PAGRINDINIAI KET PAŽEIDIMŲ KATEGORIZAVIMO KRITERIJAI



Sprendimai dėl tikslinių KET pažeidimų kontrolės priemonių organizavimo priimami reguliariai vertinant fiksuojamų KET pažeidimų dinamiką ir jų nagrinėjimo procesus, atsižvelgiant į gaunamų gyventojų kreipimusi kieki, pobūdį ir Viešosios tvarkos skyriaus organizacines galimybes.

## VII. KONTROLĖS IR PRIEŽIŪROS FUNKCIJŲ ĮGYVENDINIMO SPECIFIKA

Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekse (toliau – LR ANK) yra apibrėžta, kokius konkrečiuose šio kodekso straipsniuose numatytus administracinius nusižengimus turi teisę tirti Savivaldybių vykdomųjų institucijų pareigūnai. Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnai administracinių nusižengimų teiseną pradeda, administracinių nusižengimų tyrimą atlieka ir administracinių nusižengimų protokolus surašo vadovaudamiesi LR ANK ir Savivaldybės administracijos direktoriaus suteiktais įgaliojimais.

Viešosios tvarkos skyriaus kontroliuojamų sričių ir veiklų spektras yra labai platus. Vadovaujantis LR ANK nustatyta tvarka, savivaldybių administracijų pareigūnai yra įgalioti tirti administracinius nusižengimus, numatytus 89 šio kodekso straipsniuose.

**Administracinių nusižengimų, kuriuos pagal kompetenciją gali tirti Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnai, sąrašas (pagal LR ANK straipsnius) pateikiamas 1 priede.**

### Piliečiai į Viešosios tvarkos skyrių dažniausiai kreipiasi dėl šių sričių kontrolės ir priežiūros funkcijų vykdymo:

- Tvarkymo ir švaros taisyklių pažeidimai (reikalavimai fiziniams asmenims ir įmonėms)
- Atliekų tvarkymo taisyklių pažeidimai (reikalavimai fiziniams asmenims ir įmonėms)
- Kelių eismo taisyklių pažeidimai (parkavimo tvarkos laikymosi kontrolė)
- prekybos viešosiose vietose tvarkos laikymosi kontrolė
- taksi ir pavėžėjimo veiklos kontrolė
- alkoholio pardavimo ribojimai
- alkoholio ir tabako gaminių vartojimo ribojimai
- reklamos naudojimo reikalavimų ir draudimų vykdymo kontrolė
- želdinių ir želdynų priežiūros reikalavimų laikymosi kontrolė
- gyvūnų laikymo tvarkos pažeidimai
- triukšmo prevencijos reikalavimų vykdymo kontrolė (reikalavimai fiziniams asmenims ir įmonėms)
- draudimo bendrojo naudojimo vietose laikyti neeksploatuojamas, paliktas be priežiūros transporto priemonės vykdymo kontrolė
- Sanitarijos ir higienos taisyklių laikymosi kontrolė

### ADMINISTRACINĖS ATSAKOMYBĖS TAIKYMAS IR ALTERNATYVŪS METODAI TEISĖS GINAMOMS VERTYBĖMS APSAUGOTI

**Administracinių nusižengimų teisenos principai.** Administracinių nusižengimų teiseną yra vykdoma griežtai laikantis Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekse (toliau – LR ANK) numatytos tvarkos ir procedūrų. Administracinė atsakomybė negali būti grindžiama prielaidomis, spėlionėmis, nuomone ar kitais neobjektyviais duomenimis, todėl patraukti asmenis administracinę atsakomybę galima tik surinkus neiginčijamus įrodymus apie asmens padarytą administracinę

**Vilniaus miesto savivaldybės administracijoje administracinius nusižengimus tiria (administracinių nusižengimų protokolus surašo) ir administracinių nusižengimų bylas nagrinėja skirtingi struktūriniai padaliniai. Taip užtikrinamas objektyvus ir nešališkas bylų nagrinėjimas.**



nusižengimą, tai yra visus jo sudėties elementus (subjektą, subjektyviąją pusę, objektą ir objektyviąją pusę). Kitu atveju, vadovaujantis LR ANK 591 straipsniu, administracinio nusižengimo teisei nepradedama, o pradėtoji turi būti nutraukta. Pareigūnų, įgaliotų asmenis patraukti administracinę atsakomybę, išvados turi būti pagrįstos įrodymais, neginčijamai patvirtinančiais traukiamo administracinę atsakomybę asmens kaltę padarius nusižengimą. Turi būti laikomasi asmens nekaltumo prezumpcijos principo. Nekaltumo prezumpcijos principas, įtvirtintas Lietuvos Respublikos Konstitucijos 31 straipsnyje ir Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencijos 6 straipsnio 2 dalyje, administracinių nusižengimų teisenos procese, be kita ko, reiškia, kad asmens, traukiamo administracinę atsakomybę, kaltė turi būti įrodyta bet kokią abejonę vertinant šio asmens naudai.

Akcentuotina, kad surašytas administracinio nusižengimo protokolas kaip procesinis dokumentas pats savaime asmeniui nekelia jokių teisių padarinių, tačiau tai yra ypatingą svarbą administracinio nusižengimo byloje turintis procesinis dokumentas, kadangi būtent surašant protokolą yra suformuluojamas kaltinimas administracinę atsakomybę traukiamam asmeniui. Administracinio nusižengimo protokolo turinys ir kita bylos medžiaga yra nagrinėjama ir vertinama administracinio nusižengimo bylos nagrinėjimo metu. Tik nešališkas ir objektyvus administracinio nusižengimo bylos nagrinėjimas užtikrina, kad asmuo nebūtų patrauktas administracinę atsakomybę jo kaltumą grindžiant prielaidomis, o galutinis sprendimas būtų pagrįstas įrodymais, neginčijamai patvirtinančiais asmens kaltę padarius nusižengimą, taip pat, kad nagrinėjant bylą kilę prieštaravimai būtų pašalinti, o nesant galimybės juos pašalinti – aiškinami administracinę atsakomybę traukiamo asmens naudai.

Įrodymus administracinio nusižengimo byloje renka ir faktines aplinkybes tyrimo metu konstatuoja pareigūnai. Nemaža dalis viešosios tvarkos pažeidimų yra momentinio ar trumpalaikio pobūdžio, todėl pažeidimų nustatymas ir kaltininkų patraukimas administracinę atsakomybę labai priklauso nuo operatyvaus pranešimo apie daromą teisės pažeidimą.

Norint surinkti pagrįstus ir asmens kaltę objektyviai patvirtinančius įrodymus Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnams ne visais atvejais yra būtina atlikti patikrinimą vietoje. Administracinio nusižengimo teisei gali būti pradėta gavus pranešimą, aktą ar kitokį dokumentą (dažniausiai – nuotraukų, vaizdo ir garso įrašų), kuriuo asmuo, kuris nėra pareigūnas, užfiksavo administracinio nusižengimo požymių turinčios veikos padarymą. Tokiu atveju administracinio nusižengimo padarymo faktą liudijančiu asmeniu laikomas ne pareigūnas, o pranešimą pateikęs asmuo. Atkreipiame dėmesį, kad, teikiant pranešimus apie Jūsų pačių užfiksuotus pažeidimus, būtina nurodyti galimo administracinio nusižengimo padarymo vietą ir tikslų jo fiksavimo laiką.

**Kova su padariniais vs. priešasčių šalinimas.** Administracinės nuobaudos, kaip valstybės prievartos priemonės, paskirtis yra atgrasyti asmenis nuo administracinių nusižengimų darymo. Administracinę atsakomybę taikyti būtina tais atvejais, kai tik skiriama nuobauda ar kita poveikio priemonė gali atimti ar apriboti administracinius nusižengimus padariusiems asmenims galimybę daryti naujus administracinius nusižengimus, užkirsti kelią žalai teisės normų saugomoms vertybėms atsirasti, apginti jau pažeistą viešąjį interesą, asmenų teises ir laisves. Tačiau paveikti asmenis, kad jie laikytųsi įstatymų ir nedarytų administracinių nusižengimų, galima ir kitais, alterna-

**Įrodymais administracinio nusižengimo byloje yra laikomi bet kurie įstatymų nustatyta tvarka surinkti faktiniai duomenys, kuriais remdamiesi administracinio nusižengimo tyrimą atliekantys pareigūnai nustato administracinio nusižengimo padarymo faktą ir aplinkybes, administracinę atsakomybę traukiamo asmens kaltę, atsakomybę lengvinančias ir sunkinančias aplinkybes bei kitas aplinkybes, turinčias reikšmės bylai teisingai išnagrinėti.**

**Tam, kad pagal gautą pranešimą būtų galima pradėti administracinio nusižengimo teiseną, yra būtina identifikuoti pranešimą pateikusį ir pažeidimo padarymo faktą liudijantį asmenį.**

**Administracinę atsakomybę traukiamam asmeniui ginčijant pažeidimo padarymo faktą, liudytojas gali būti kviečiamas į bylos nagrinėjimą.**

**Melagingų liudytojo parodymų davimas, vengimas ar atsisakymas duoti liudytojo parodymus taip pat apgavystė administracinio nusižengimo byloje užtraukia administracinę atsakomybę.**



tyviais, su administracinės prievartos taikymu nesusijusiais būdais. Tokių veiklos metodų paieškai, taikymui ir tobulinimui Viešosios tvarkos skyrius skiria ypatingą dėmesį. Pirmiausia siekiame išsiaiškinti ir šalinti pažeidimų priežastis, kad vėliau tektų kuo mažesnius resursus skirti kovai su pasekmėmis ir padarytos žalos šalinimui. Nepritariame požiūriui, kad viešąją tvarką reglamentuojančių teisės normų laikymąsi galima užtikrinti tik taikant griežtas ir teisingas pasekmes asmeniui sukėliant poveikio priemones, o vienu iš esminių veiklos imperatyvų laikome piliečių informavimą apie kontroliuojamų sričių teisės aktuose įtvirtintus reikalavimus ir elgesio normas, sąlygų asmenims tinkamai laikytis teisės aktų sudarymą, todėl kiekvieną nagrinėjamą atvejį vertiname individualiai.

### Įgyvendindami kontrolės ir priežiūros funkcijas taikome šias pagrindines „minkštąsias“ poveikio priemones:

- visuomenės švietimas
- informavimas ir konsultavimas
- visuomenės narių įtraukimas ir sutelkimas bendroms problemoms spręsti
- mediacija nagrinėjant skundus ir sprendžiant problemas, kurias lemia asmenų interesų nesuderinamumas
- gerųjų ir blogųjų socialinės atsakomybės, elgesio kultūros pavyzdžių viešinimas

**Praktika rodo, kad problemas dažniausiai galima išspręsti geranoriškai bendraujant su asmenimis, kurių veiksmai skundžiami, informuojant juos apie teisės aktų reikalavimus, patariant, kaip pašalinti pažeidimus.**

**Prevencinių priemonių taikymas yra svarbus ir veiksmingas taikaus valstybės ir žmogaus, visuomenės narių sugyvenimo skatinimo metodas, todėl, siekiant įgyvendinti Viešosios tvarkos skyriaus tikslus, daugeliu atvejų, kartu su prievartos priemonių taikymu turi būti taikomi ir alternatyvūs metodai visuomenės narių požiūriui ir elgesiui keisti.**

### PILIEČIŲ LŪKESČIŲ TENKINIMĄ RIBOJANTYS KONTROLĖS IR PRIEŽIŪROS VEIKLOS SPECIFINIAI ASPEKTAI

Vykdydamas kontrolės ir priežiūros funkcijas Viešosios tvarkos skyrius skiria daug dėmesio piliečių lūkesčiams suprasti ir tenkinti, tačiau praktikoje egzistuoja veiksniai, dėl kurių sunku tenkinti piliečių lūkesčius dėl priežiūros ir kontrolės veiklos rezultatų net ir sprendžiant didelei rizikai priskiriamas problemas ir (ar) išnaudojus visus turimus „įrankius“. Norime paminėti pagrindines objektyvių veiksmų, trukdančių tenkinti piliečių lūkesčius, grupes.

**1. Subjektyvaus žalos identifikavimo ir nusižengimų sudėties skirtingo suvokimo problema.** Didžiosios dalies administracinių nusižengimų sudėtis yra aiški, o reikalavimai ir draudimai, kurių nesilaikymas užtraukia atsakomybę, kategoriškai įtvirtinti ir vertinami objektyviais kriterijais, tačiau kai kurių priešingų teisei veikų sudėties elementai gali būti interpretuojami skirtingai. Tokiais atvejais pagrįstų ir objektyvių įrodymų dėl veika daromos žalos ginamoms vertybėms rinkimo procedūros yra sudėtingos, ilgos, dažnai reikalaujančios asmens, kurio interesai galimai buvo pažeisti, įtraukimo duoti parodymus, liudyti. Neretai tai tampa pagrindine į Viešosios tvarkos skyrių besikreipiančių interesantų nepasitenkinimo priežastimi. Tačiau piliečių interesai ir teisių bei laisvių suvokimas neretai skiriasi, o vien nuomonė, kad kito asmens veiksmai neatitinka visuomeninio elgesio taisyklių, nėra pagrindas administracinei atsakomybei taikyti. Nustatytų procedūrų laikymasis ir visapusiškas išsamių įrodymų, būtinų administracinio nusižengimo faktui įrodyti, surinkimas yra Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnų veiklos teisėtumo garantas.

**Pavyzdys.** Gyventojų skundai dėl iš pasilinksminimo vietų sklindančio triukšmo ir trikdomos viešosios rimties. Dažnai interesantai būna įsitikinę, kad patikrinimą atliekantys Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnai turi išmatuoti triukšmo lygį ir, jeigu girdimas triukšmas viršija nustatytas normas, patraukti kaltus asmenis atsakomybėn. Iš tikrųjų triukšmo lygio matavimo procedūros yra sudėtingos, atliekamos pagal specifinę metodiką, o Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnai atlikti triukšmo lygio matavimus teisiškai nėra įgalioti. Ir nors, vadovaujantis teismų praktika, tam, kad būtų konstatuotas viešosios rimties trikdymo faktas triukšmo ribiniai dydžiai nebūtinai turi būti viršyti, norėdami surinkti pakankamus ir neginčijamu tokio nusižengimo įrodymus, pareigūnai turi atlikti faktinių aplinkybių patikrinimą asmens gyvenamojoje patalpoje, o pats asmuo turi raštu patvirtinti, kad sklindantis triukšmas trukdė jo poilsiui ir ramybei.

**Viešosios tvarkos skyriaus reagavimo į skundus dėl triukšmo algoritmas pateikiamas 2 priede.**



**2. Nelanksčios ir ilgos teisenos procedūros.** Kai kurių administracinių nusižengimų įrodinėjimo atveju, prieš patraukdami asmenį atsakomybėn, pareigūnai turi atlikti ilgas procedūras. Esant trunkamiems administraciniams nusižengimams, tai kelia didelį piliečių nepasitenkinimą, nes nuo jų kreipimosi į Viešosios tvarkos skyrių iki problemos išsprendimo praeina daug laiko. Visgi, daugeliu atvejų numatytos procedūros yra būtinos siekiant nepažeisti pamatinių asmenų teisių ir laisvių, užtikrinti nešališkumo, proporcingumo ir nepiktnaudžiavimo valdžia principų įgyvendinimą.

**Pavyzdys.** Gyventojų skundai dėl bendrojo naudojimo vietose laikomų neeksploatuojamų, paliktų be priežiūros transporto priemonių. Vadovaujantis nustatyta tvarka, prieš pradėdant vykdyti teiseną, neeksploatuojamo automobilio savininką privaloma raštu perspėti ir duoti protingą terminą pasirūpinti transporto priemone. Savininkui transporto priemone nepasirūpinus, vykdoma teisena, o konfiskuotas toks automobilis gali būti tik teismo sprendimu. Jeigu automobilis neturi savininko (arba savininkas nežinomas) būtina atlikti nemažai procedūrų jo ieškant ir tik tada galima inicijuoti transporto priemonės pripažinimo bešeimininkiu turtu procedūras. Tad nuo pranešimo pateikimo iki galutinio rezultato (automobilio pašalinimo iš bendrojo naudojimo vietos) gali praeiti daug laiko.

**3. Nuosavybės neliečiamumas vs. viešasis interesas.** Šios fundamentalios vertybės dažnai prieštarauja viena kitai. Nuosavybės neliečiamumo principo įgyvendinimas neretai trukdo operatyviai nutraukti priešingas teisei veikas ir atitaisyti administraciniu nusižengimu daromą žalą. Tačiau pagarba konstitucinėms vertybėms ir principams, įskaitant nuostatą, kad teisingumą Lietuvos Respublikoje vykdo tik teismai, yra esminė sąlyga žmogaus ir piliečio teisių ir laisvių, kaip didžiausios vertybės, įtvirtinimui ir užtikrinimui.

**Pavyzdys.** Išorinės reklamos eksploatavimo tvarkos pažeidimai. Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnai gali taikyti atsakomybę už neteisėtai įrengtą išorinę reklamą, reikalauti ją demontuoti ir taikyti sankcijas už tokio reikalavimo nevykdymą, tačiau Viešosios tvarkos skyrius neturi įgaliojimų šalinti neteisėtai įrengtą išorinę reklamą tuo atveju, jeigu reklamos savininkas įpareigojimo demontuoti išorinę reklamą nevykdo.

## VIII. PRANEŠIMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMO BŪDAI BEI TVARKA

### Pranešimus, prašymus ir skundus Viešosios tvarkos skyriui galite teikti:

- **paštu** (Konstitucijos pr. 3, LT-09601 Vilnius)
- **tykę į savivaldybę**
- **elektroniniu paštu** ([viesoji.tvarka@vilnius.lt](mailto:viesoji.tvarka@vilnius.lt), [savivaldybe@vilnius.lt](mailto:savivaldybe@vilnius.lt))
- naudodamiesi elektroninės demokratijos įrankiu „**Tvarkau Vilnių**“ (interneto svetainėje <https://tvarkaumiesta.lt/> arba mobiliąja programėle)
- **Skyriaus budėtojų telefonu** (8 5) 219 7948

#### MŪSŲ DARBO LAIKAS:

pirmadieniais-ketvirtadieniais nuo **6 iki 23 val.**,  
penktadieniais nuo **6 iki 24 val.**,  
šeštadieniais nuo **00 iki 2 val.** ir nuo **8 iki 24 val.**,  
sekmadieniais nuo **00 iki 2 val.** ir nuo **8 iki 22 val.**

### Užtikriname, kad:

- darbo metu visada priimsime budėtojų telefonu teikiamus skundus ir pranešimus;
- elektroninio pašto adresu [viesoji.tvarka@vilnius.lt](mailto:viesoji.tvarka@vilnius.lt) atsiųstus Jūsų laiškus darbo dienomis perskaitysime ne vėliau nei per 2 valandas nuo jų gavimo;
- elektroniniu paštu gautus skundus ir pranešimus dėl galimų administracinių nusižengimų vykdymui nukreipsime nedelsdami;
- į dokumentų valdymo sistemoje neregistruojamus elektroniniu paštu gautus prašymus suteikti informacijos (kreipimaisi, kuriais neprašoma apginti pažeistus interesus ir (ar) atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus) atsakysime ne vėliau, kaip per tris darbo dienas;
- per „Tvarkau Vilnių“ pateiktus pranešimus ir skundus prilyginame raštu pateiktiems dokumentams, į juos reaguojame ir pateikiame atsakymus laikydamiesi Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse numatytos tvarkos ir terminų.

**Savaitgaliais Viešosios tvarkos skyriaus elektroninio pašto [viesoji.tvarka@vilnius.lt](mailto:viesoji.tvarka@vilnius.lt) dėžutė neadministruojama, todėl svarbiais klausimais kreipkitės budėtojų telefonu (8 5) 219 7948**

### Naudodamiesi „Tvarkau Vilnių“ galite teikti pranešimus apie mieste pastebėtus (taip pat pridėdami Jūsų pačių užfiksuotą administracinių nusižengimų įrodomąją medžiagą):

- KET (transporto priemonių sustojimo ir stovėjimo tvarkos) pažeidimus
- triukšmo prevenciją reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus
- Tvarkymo ir švaros taisyklių pažeidimus
- išorinės reklamos įrengimo tvarkos pažeidimus
- gyvūnų laikymo tvarką reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus
- bendrojo naudojimo vietose stovinčias neeksploatuojamas, paliktas be priežiūros transporto priemones

**„Tvarkau Vilnių“ - pranešti apie pastebėtus / užfiksuotus viešosios tvarkos pažeidimus ir kitas miesto problemas operatyviai, paprastai ir negaištant laiko.**

**Svarbu.** Vadovaujantis LR ANK 590 straipsnio 2 dalimi, administracinio nusižengimo teiseną gali būti pradėta gavus pranešimą, aktą ar kitokį dokumentą, kuriuo asmuo, kuris nėra pareigūnas, užfiksavo administracinio nusižengimo požymius turinčios veikos padarymą.

Gavę tokius pranešimus, Viešosios tvarkos skyriaus pareigūnai įvertina pateiktą administracinio nusižengimo įrodo-



mąją medžiagą ir esant pagrindui pradeda administracinių nusižengimų teisenos procedūras – surašo administracinių nusižengimų protokolus.

Informacijos, kaip teisingai užfiksuoti kelių eismo taisyklių pažeidimus, rasite čia

<https://vilnius.lt/lt/savivaldybe/saugus-miestas/atmintine-del-stovejimo-tvarkos-pazeidimu/>

Atmintinėje pateiktomis rekomendacijomis galite vadovautis ir fiksuodami kitokio pobūdžio administracinius nusižengimus.

**Pastaba.** Pranešimą apie paties užfiksuotą administracinį nusižengimą pateikęs interesantas yra laikomas administracinio nusižengimo faktą liudijančiu asmeniu ir administracinio nusižengimo bylos nagrinėjimo metu gali būti kviečiamas tikslinti aplinkybes. Pranešimai apie užfiksuotus administracinius nusižengimus turi būti pateikti ne anonimiškai. Jeigu pranešimas teikiamas elektroniniu paštu, jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.

## IX. PASLAUGŲ STANDARTAI

Klausimas / problema		Pranešimai ir skundai dėl pastebėtų galimų administracinių nusižengimų (išskyrus KET pažeidimus)			
Pranešimui ar skundui priskiriamos kategorijos		A, B arba C kategorija			
Interesanto veiksmai ir atsakomybė	Kreipimosi būdas A	Nagrinėjimas			Grįžtamasis ryšys
		B	C		
1. Pateikti pranešimą ar skundą 2. Kuo išsamiau išdėstyti jam žinomas aplinkybes, jeigu yra galimybė, pateikti situacijos nuotraukas 3. Pranešimą teikiant telefonu, informaciją apie nusižengimo aplinkybes tikslinti pagal budėtojo prašymus	Raštu	Patikrinimas atliekamas nedelsiant	Patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 2 d. d., esant poreikiui gali būti tikrinama daugiau negu 1 kartą	Patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 15 d. d., esant poreikiui gali būti tikrinama daugiau negu 1 kartą	Atsakymas apie atliktus veiksmus ir patikrinimų rezultatus pateikiamas per 20 d. d.
	Elektroniniu paštu „Tvardau Vilnių“				
	Telefonu	Patikrinimas atliekamas nedelsiant	Patikrinimas įprastai atliekamas iki darbo dienos pabaigos. Jeigu atlikti patikrinimo iki darbo dienos pabaigos nėra galimybės, tačiau, atsižvelgiant į pažeidimo pobūdį yra tikslinga tikrinti kitu metu, patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 2 d. d.	Patikrinimas įprastai atliekamas iki darbo dienos pabaigos. Jeigu atlikti patikrinimą iki darbo dienos pabaigos nėra galimybės, tačiau, atsižvelgiant į pažeidimo pobūdį, yra tikslinga tikrinti kitu metu, patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 15 d. d.	Atsakymas neteikiamas  Jeigu numanoma, kad patikrinimas vietoje pagal pateiktą pranešimą tą pačią dieną gali būti neatliktas, interesantas apie tai informuojamas pokalbio metu
Svarbi informacija, paaiškinimai		1. Patikrinimas vietoje gali būti neatliekamas, jeigu problema greitai ir iš esmės išsprendžiama neatliekant patikrinimo vietoje (su fiziniiais asmenimis ir juridinių asmenų atstovais bendraujant telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis ir pan.), netaikant administracinės prievartos priemonių. 2. Kai padaryta žala aplinkai, miesto infrastruktūrai, o kalto asmens tyrimo metu nustatyti nepavyksta, informacija dėl teritorijos sutvarkymo ar kitokio pobūdžio neigiamų padarinių pašalinimo perduodama atsakingiems Savivaldybės padaliniais ar kitiems subjektams.			

Klausimas / problema		Interesanto pastebėti KET (transporto priemonių sustojimo ir stovėjimo tvarkos) pažeidimai (nepateikiant įrodomosios medžiagos)			
Pranešimui ar skundui priskiriamos kategorijos		B arba C kategorija			
Interesanto veiksmai ir atsakomybė	Kreipimosi būdas	Nagrinėjimas			Grįžtamasis ryšys
		A	B	C	
1. Pateikti pranešimą ar skundą 2. Jeigu teikiama informacija apie dažnai konkrečioje vietoje pastebimus pažeidimus, nurodyti, kokie konkretūs KET pažeidimai daromi, koku laiku pastebima daugiausiai pažeidimų 3. Pranešimą teikiant telefonu, informaciją apie pažeidimų aplinkybes tikslinti pagal budėtojo prašymus	Raštu		Patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 2 d. d., esant poreikiui gali būti tikrinama daugiau negu 1 kartą	Patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 15 d. d., esant poreikiui gali būti tikrinama daugiau negu 1 kartą	Atsakymas apie atliktus veiksmus ir patikrinimų rezultatus pateikiamas per 20 d. d.
	Elektroniniu paštu „Tvardau Vilnių“				
	Telefonu		Patikrinimas įprastai atliekamas iki darbo dienos pabaigos. Jeigu atlikti patikrinimo iki darbo dienos pabaigos nėra galimybės, patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 2 d. d.	Patikrinimas įprastai atliekamas iki darbo dienos pabaigos. Jeigu atlikti patikrinimo iki darbo dienos pabaigos nėra galimybės, patikrinimas atliekamas ne vėliau kaip per 15 d. d.	Atsakymas neteikiamas  Jeigu numanoma, kad patikrinimas vietoje pagal pateiktą pranešimą tą pačią dieną gali būti neatliktas, interesantas apie tai informuojamas pokalbio metu
Svarbi informacija, paaiškinimai		Piliečiams yra suteikta galimybė patiems fiksuoti KET pažeidimus ir pateikti administracinių nusižengimų įrodomąją medžiagą. Atmintinė dėl KET pažeidimų fiksavimo <a href="https://vilnius.lt/savivaldybe/saugus-miestas/atmintine-del-stovejimo-tvarkos-pazeidimu/">https://vilnius.lt/savivaldybe/saugus-miestas/atmintine-del-stovejimo-tvarkos-pazeidimu/</a>			

Klausimas / problema		Pranešimai ir skundai apie gyventojų užfiksuotus administracinius nusižengimus, pateikiant nusižengimo įrodomąją medžiagą	
Pranešimui priskiriamos kategorijos		A, B arba C kategorija	
Interesanto veiksmai ir atsakomybė	Nusižengimo pobūdis	Nagrinėjimas	Grįžtamasis ryšys
1. Pateikti pranešimą ar skundą 2. Kuo išsamiau išdėstyti jam žinomas aplinkybes, nurodyti tikslią pažeidimo padarymo vietą ir laiką	Užfiksuoti KET pažeidimai	Pateikta informacija įvertinama ir sprendimas dėl administracinės teisenos pradėjimo / nepradėjimo priimamas per 5 d. d. Pranešimų, pagal kuriuos pradeda teiseną, nagrinėjimas organizuojamas užtikrinant nepertraukiamą pranešimų apie aukštesnei kategorijai priskirtus KET pažeidimus nagrinėjimo pirmumą.	Atsakymas dėl naudojantis „Tvarkau Vilnių“ pateiktų pranešimų pateikiamas iš karto po pirminio įrodomosios medžiagos įvertinimo  Atsakymas į elektroniniu paštu pateiktus pranešimus pateikiamas per 20 d. d.
	Užfiksuoti kiti administraciniai nusižengimai	Pirminis pateiktos informacijos vertinimas atliekamas ne vėliau kaip per 3 d. d. Jeigu teisenai pradėti būtina papildoma informacija, dėl jos pateikimo į pranešimą pateikusį asmenį kreipiamasi ne vėliau kaip per 5 d. d.	Atsakymas pateikiamas per 20 d. d.
	Svarbi informacija, paaiškinimai	Pranešimai apie užfiksuotus administracinius nusižengimus turi būti pateikti ne anonimiškai. Jeigu pranešimas teikiamas elektroniniu paštu, jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.	

## X. NUSISKUNDIMŲ IR PASIŪLYMŲ TEIKIMO TVARKA

Garantuojame, kad organizuodami Viešosios tvarkos skyriaus darbą, vykdydami patikrinimus, nagrinėdami piliečių pranešimus ir skundus, laikysimės šioje chartijoje numatytų įsipareigojimų ir paslaugų teikimo standartų, orientuosimės į jį deklaruojamas vertybes, skelbiamus veiklos principus.

**Jeigu Viešosios tvarkos skyriaus veikloje pastebėsite šioje chartijoje įtvirtintoms nuostatomis ir deklaruojamoms vertybėms prieštaraujančių darbo organizavimo ar pareigūnų elgesio apraiškų, apie tai prašome informuoti elektroniniu paštu [andzej.dinikis@vilnius.lt](mailto:andzej.dinikis@vilnius.lt).**

**Mes mokomės iš savo klaidų!**

Viešosios tvarkos skyriaus pateiktus atsakymus į Jūsų prašymus, pranešimus ir skundus galite skųsti Vilniaus miesto savivaldybės administracijos direktoriui, Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, LT-01402 Vilnius) ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui (Žygimantų g. 2, LT-01102 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos ir Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymų nustatyta tvarka arba Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigai (Gedimino pr. 56, LT-01110 Vilnius) Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

Pareikšti nusiskundimus, teikti pasiūlymus, pasisakyti apie, Jūsų nuomone, geruosius Viešosios tvarkos skyriaus veiklos pavyzdžius galite užpildydami šios chartijos 3 priede pateiktą piliečio atsiliepimo formą. Elektroninė piliečio atsiliepimo formos versija pasiekama naudojantis šia nuoroda [atsiliepimas apie VTS veiklą](#).

**Ši chartija bus reguliariai atnaujinama pagal Jūsų pateiktus nusiskundimus ir pasiūlymus.**

## PRIEDAI

## 1 PRIEDAS

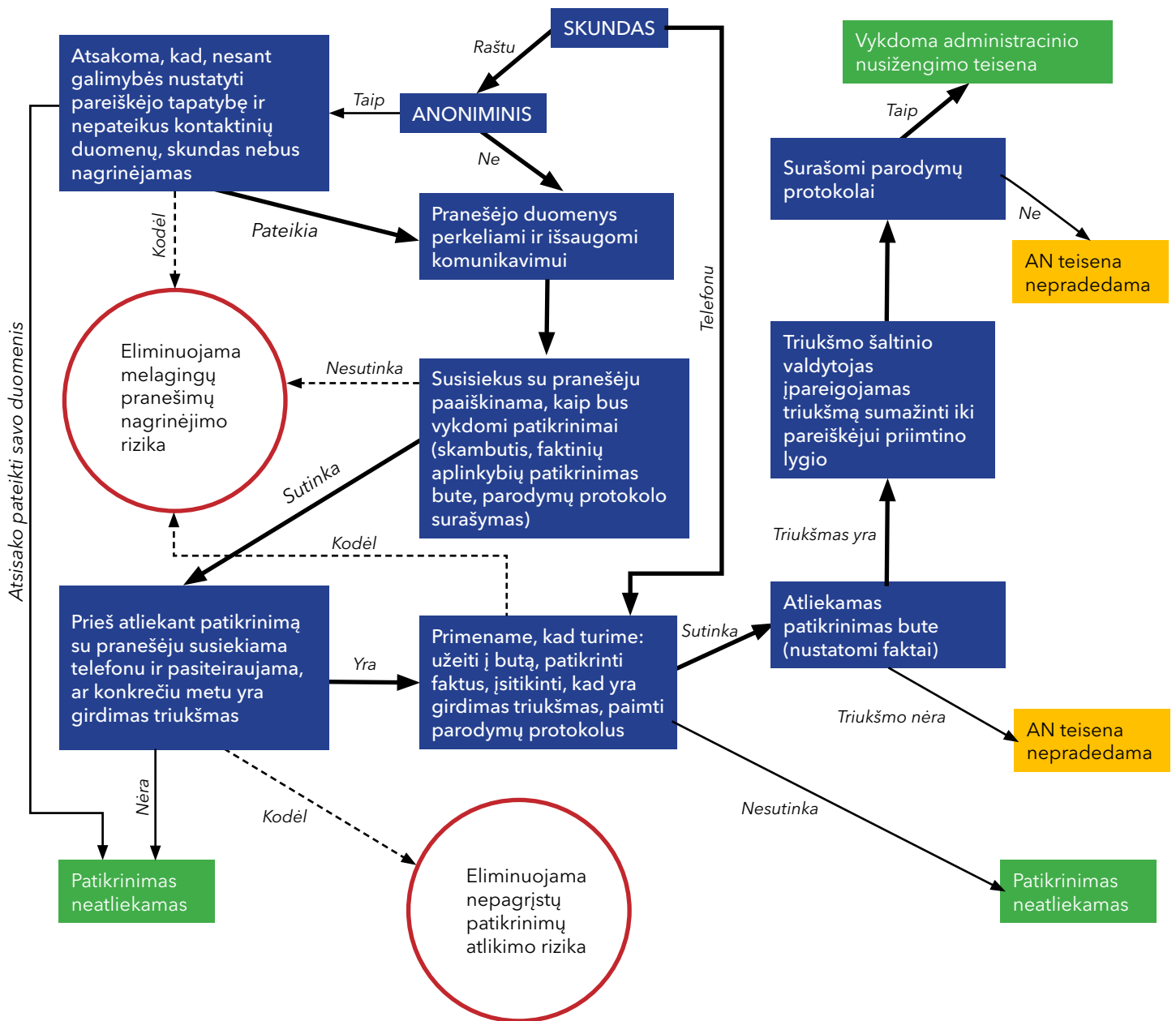
ADMINISTRACINIŲ NUSIŽENGIMŲ, KURIUOS PAGAL KOMPETENCIJĄ  
GALI TIRTI VIEŠOSIOS TVARKOS SKYRIAUS PAREIGŪNAI, SĄRAŠAS

LR ANK straipsnis	Administracinio nusižengimo tipas	Dažniausiai pasitaikančių / visuomenei aktualiausių priešingų teisei veikų pavyzdžiai
45 str.	Visuomenės sveikatos srities Europos Sąjungos reglamentų ar sprendimų, higienos norminių aktų ar kitų visuomenės sveikatos srities teisės aktų, Lietuvos Respublikos žmonių užkrečiamųjų ligų profilaktikos ir kontrolės įstatymo pažeidimas	Sanitarijos ir higienos taisyklių pažeidimai Karantino reikalavimų nevykdymas
46 str.	Savivaldybių tarybų sprendimų ar savivaldybių administracijų direktorių įsakymų dėl kovos su žmonių užkrečiamųjų ligų protrūkiais ir epidemijomis nevykdymas ar vykdymas ne laiku	-----
48 str.	Lietuvos Respublikos triukšmo valdymo įstatymo ir kitų teisės aktų, reglamentuojančių triukšmo valdymą, nevykdymas ar pažeidimas	Triukšmingi statybos darbai Triukšmas pasilinksminimo vietose
78 str.	Energiųjų gėrimų pardavimas jaunesniems kaip 18 metų asmenims	-----
144 str. 1, 4 ir 5 d.	Išorinės reklamos įrengimo draudimų ir reikalavimų nesilaikymas	Be leidimo skleidžiama išorinė reklama Reklama ant transporto priemonių papildomų konstrukcijų
150 str.	Komercinės ar ūkinės veiklos tvarkos pažeidimas (taksi ir pavėžėjimo veikla)	Neturint leidimo teikiamos taksi paslaugos Nedeklaravus veiklos teikiamos pavėžėjimo paslaugos
152 str.	Mažmeninės prekybos taisyklių pažeidimas	-----
153 str.	Prekybos turgavietėse taisyklių pažeidimas	-----
154 str.	Prekybos viešosiose vietose taisyklių pažeidimas	Prekyba viešosiose vietose neturint leidimo
155 str.	Pirkėjų ir klientų apgaulinėjimas	-----
156 str.	Teisės aktuose nustatyta tvarka nepaženklintų prekių pateikimas rinkai, tiekimas rinkai, pardavimas vidaus rinkoje, taip pat neteisingos informacijos apie prekę pateikimas	-----
166 str.	Kasos aparatų eksploatavimas be kontrolinių juostų, kontrolinių juostų, kasos aparato kasos operacijų žurnalų arba kasos aparatų techninių pasų neišsaugojimas	-----
167 str.	Kasos aparatus aptarnaujančių įmonių darbuotojų padarytas elektroninių kasos aparatų naudojimo taisyklių pažeidimas	-----
168 str.	Mažmeninės prekybos alkoholiniais gėrimais tvarkos ar kitų alkoholinių gėrimų pardavimo, laikymo ir gabenimo reikalavimų pažeidimas	Alkoholio pardavimas draudžiamu metu Alkoholio pardavimas išsinešti, kai tai draudžiama
178 str.	Žemės ūkio produkcijos pirkimo-pardavimo tvarkos pažeidimas	-----
179 str.	Atsiskaitymo už žemės ūkio produkciją tvarkos pažeidimas	-----
180 str.	Teisės aktuose nustatytos žemės ūkio produkcijos pirkėjų informacijos apie atsiskaitymą už žemės ūkio produkciją nepateikimas	-----
223 str.	Juridinio asmens, jo filialo ar atstovybės, užsienio juridinio asmens ar kitos organizacijos filialo ar atstovybės dokumentų ir registro duomenų pateikimo Juridinių asmenų registro tvarkytojui ar Juridinių asmenų dalyvių informacinės sistemos tvarkytojui tvarkos pažeidimas	-----
224 str.	Asmenų trukdymas administracinio nusižengimo teisenai	Kliudymas administracinio nusižengimo tyrimą atliekančiam pareigūnui atlikti nustatytus procesinius veiksmus Melagingų liudytojo ar nukentėjusiojo parodymų davimas
225 str. 1 d.	Vengimas vykdyti administracinio poveikio priemones	-----
281 str.	Lietuvos Respublikos želdynų įstatymo ir želdynų, želdinių ne miškų ūkio paskirties žemėje apsaugą, tvarkymą, želdynų kūrimą, projektavimą, želdinių veisimą reglamentuojančių kitų teisės aktų nevykdymas ar pažeidimas	Neteisėtas želdynų naikinimas



333 str. 7. d.	Lietuvos Respublikos žemės ūkio paskirties žemės įsigijimo įstatyme nustatytos pareigos užtikrinti įsigytos žemės ūkio paskirties žemės naudojimą ūkio veiklai nevykdymas	-----
335 str.	Pasėlių nuganymas, laukuose esančio nuimto žemės ūkio kultūrų derliaus sugadinimas arba sunaikinimas, želdinių sužalojimas	-----
336 str.	Važiavimas per pasėlius ar želdinius	-----
344 str.	Lietuvos Respublikos pašarų įstatymo ir kitų pašarams taikomus reikalavimus reglamentuojančių teisės aktų pažeidimas	-----
346 str.	Lietuvos Respublikos gyvūnų gerovės ir apsaugos įstatymo ir kitų gyvūnų gerovės ir apsaugos, atskirų rūšių gyvūnų ženklavimo ir registravimo reikalavimus reglamentuojančių teisės aktų pažeidimas	Šunų vedžiojimas viešose vietose be pavadėlio Ekskrementų ir kitų gyvūno paliktų teršalų nesurinkimas Gyvūno savininkui taikomo reikalavimo užtikrinti, kad gyvūnas netrikdytų viešosios rimties nevykdymas Žiaurus elgesys su gyvūnais
347 str.	Žemės ūkio produktų gamybos, perdavimo ar tiekimo rinkai, duomenų teikimo ir apskaitos tvarkos pažeidimas	-----
365 str.	Savavališkas kasinėjimas bendrojo naudojimo teritorijoje ir teritorijos nesutvarkymas baigus darbus	Kasinėjimas be leidimo Kasinėjimo vietų neaptvėrimas Kelių, gatvių, šaligatvių, kiemų užgriozdinimas statybinėmis medžiagomis
366 str.	Tvarkymo ir švaros taisyklių pažeidimas	Įvairaus pobūdžio šiukšlinimas Atliekų sandėliavimas Techninių eismo reguliavimo priemonių (užtvarų, užkardų, stulpelių, kelio ženklų) įrengimas be leidimo Statybviečių neaptvėrimas Neužtikrinimas, kad iš statybviečių išvažiuojančios transporto priemonės neterštų eismo zonų
367 str.	Atliekų tvarkymo taisyklių pažeidimas	Didelių gabaritų atliekų palikimas šalia buitinių atliekų konteinerių Atsikratymas atliekomis tam neskirtose vietose
368 str.	Savivaldybių tarybų patvirtintų želdynų ir želdinių apsaugos taisyklių pažeidimas	Medžių ir krūmų žalojimas Medžių ir krūmų sodinimas ir veisimas nesilaikant nustatytos tvarkos
369 str. 1, 2, 3 ir 4 d.	Kapinių tvarkymo taisyklių ar kitų kapinių tvarkymą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimas	-----
371 str.	Traktorių, savaeigių ir žemės ūkio mašinų ir jų priekabų techninio eksploatavimo, registravimo ir techninės apžiūros tvarkos pažeidimas	-----
414 str.	Neekspluotuojamų, paliktų be priežiūros transporto priemonių laikymas bendrojo naudojimo vietose	-----
417 str. 2 d.	Sustojimas ir stovėjimas vietose, kuriose pagal Kelių eismo taisykles draudžiama sustoti ir stovėti, sustojimas ir stovėjimas nesilaikant kelio ženklų ir ženklavimo reikalavimų	KET numatytos transporto priemonių sustojimo ir stovėjimo tvarkos pažeidimai
419 str.	Vietinės rinkliavos už leidimą įvažiuoti transporto priemonėmis į valstybės saugomas teritorijas, savivaldybių įsteigtus saugomus draustinius, kraštovaizdžio objektų teritorijas ir vietinės reikšmės apsaugines zonas nuostatų pažeidimas	-----
426 str. 4 d.	Nepaklusimas savivaldybių institucijų pareigūno teisėtam, aiškiai išreikštam reikalavimui sustabdyti transporto priemonę (taksi ir pavėžėjimo paslaugas teikiantiems asmenims)	-----
431 str.	Transporto priemonės savininkui (valdytojui) Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatyme nustatytų reikalavimų nevykdymas	-----
439 str. 2 d.	Šiukšlių, nuorūkų ar kitų daiktų išmetimas pro transporto priemonės langus arba duris	-----
449 str.	Keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais pagal užsakymą ir lengvaisiais automobiliais taksi taisyklių ir Lietuvos Respublikos kelių transporto kodekso 8 <sup>2</sup> straipsnio pažeidimas	Kasos aparato kvito ar pinigų priėmimo kvito neišdavimas Keleivių vežimas lengvaisiais automobiliais taksi neturint taksometro, neįjungus taksometro Neatsiskaitymas už suteiktas taksi paslaugas
459 str.	Eismo saugumo reikalavimų automobilių keliuose pažeidimas	Kelių ar techninių eismo reguliavimo priemonių sugadinimas Kelio dangos užteršimas
484 str.	Alkoholinių gėrimų gėrimas viešosiose vietose	-----

484 <sup>1</sup> str.	Viešojo maitinimo vietose įsigytų alkoholinių gėrimų išnešimas iš viešojo maitinimo vietų Alkoholio kontrolės įstatyme draudžiamu laiku	-----
485 str.	Alkoholinių gėrimų vartojimas ar turėjimas, kai tai daro jaunesni negu dvidešimt metų asmenys	-----
488 str.	Viešosios rimties trikdymas	Garsus muzikos klausymas gyvenamosiose patalpose (vakaro ir nakties metu) Triukšmas viešosiose vietose vykstančių renginių metu
491 str.	Savivaldybių tarybų patvirtintų saugaus elgesio paviršinių vandens telkinių vandenyje ir ant paviršinių vandens telkinių ledo taisyklių pažeidimas	-----
492 str.	Lietuvos Respublikos tabako, tabako gaminių ir su jais susijusių gaminių kontrolės įstatyme nustatytas tabako gaminių ar susijusių gaminių vartojimo ar jų turėjimo ribojimo pažeidimas	Rūkymas draudžiamose viešose vietose Rūkymas bendrojo naudojimo patalpose
505 str.	Kliudymas įstatymų įgaliotiems pareigūnams įgyvendinti jiems suteiktas teises ar atlikti pavestas pareigas, jų teisėtų reikalavimų ar nurodymų ir kolegialių institucijų ar valstybės pareigūnų sprendimų nevykdymas	Atsisakymas pateikti dokumentus, paaiškinimus, kitus duomenis Pareigūno skirtų įpareigojimų nevykdymas Pareigūnų neįsileidimas į tikrinamas teritorijas, patalpas (išskyrus žmogaus būstą) ar kitus objektus
507 str.	Valstybės politiko, valstybės pareigūno, valstybės tarnautojo ar viešojo administravimo funkcijas atliekančio asmens garbės ir orumo pažeminimas	-----
518 str.	Savavaldžiavimas	-----
519 str.	Vėliavų iškėlimo tvarkos pažeidimas	-----
526 str.	Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymo ir kitų civilinę saugą reglamentuojančių teisės aktų nevykdymas ar pažeidimas	-----
529 str.	Socialinės paramos skyrimo ir mokėjimo tvarkos pažeidimas	-----



VTS REAGAVIMO Į SKUNDUS DĖL TRIUKŠMO ALGORITMAS



## NUORODOS Į SVARBIAUSIUS TEISĖS AKTUS

1. [Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas](#)
2. [Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas](#)
3. [Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės](#)
4. [Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodeksas](#)
5. [Tvarkymo ir švaros taisyklės](#)
6. [Vilniaus miesto savivaldybės atliekų tvarkymo taisyklės](#)
7. [Sanitarijos ir higienos taisyklės](#)
8. [Lietuvos Respublikos triukšmo valdymo įstatymas](#)
9. [Triukšmo prevencijos viešosiose vietose taisyklės](#)
10. [Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymas dėl leidžiamo statybos darbų pradžios ir pabaigos laiko nustatymo](#)
11. [Prekybos viešosiose vietose taisyklės](#)
12. [Lietuvos Respublikos gyvūnų gerovės ir apsaugos įstatymas](#)
13. [Gyvūnų laikymo Vilniaus miesto savivaldybės teritorijoje taisyklės](#)
14. [Gyvūnų laikymo savivaldybių teritorijų gyvenamosiose vietovėse tvarkos aprašas](#)
15. [Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatymas](#)
16. [Kelių eismo taisyklės](#)
17. [Keleivių vežimo už atlygį lengvaisiais automobiliais pagal užsakymą ir lengvaisiais automobiliais taksi taisyklės](#)
18. [Lietuvos Respublikos želdynų įstatymas](#)
19. [Vilniaus miesto savivaldybės želdynų ir želdinių apsaugos taisyklės](#)
20. [Kriterijai, pagal kuriuos medžiai ir krūmai, augantys ne miškų ūkio paskirties žemėje, priskiriami saugotiniams](#)
21. [Lietuvos Respublikos reklamos įstatymas](#)
22. [Išorinės reklamos įrengimo taisyklės](#)
23. [Lietuvos Respublikos alkoholio kontrolės įstatymas](#)
24. [Lietuvos Respublikos tabako, tabako gaminių ir su jais susijusių gaminių kontrolės įstatymas](#)
25. [Savivaldybės tarybos sprendimas dėl draudimo rūkyti viešosiose vietose](#)