

Įsakymas netenka galios 2021-03-26:

Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija, Įsakymas

Nr. [D1-171](#), 2021-03-25, paskelbta TAR 2021-03-25, i. k. 2021-05879

Dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. kovo 16 d. įsakymo Nr. D1-229 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ pripažinimo netekusiu galios

Suvestinė redakcija nuo 2019-07-31 iki 2021-03-25

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2012, Nr. [34-1658](#), i. k. 112301MISAK00D1-229

Nauja redakcija nuo 2019-07-31:

Nr. [D1-438](#), 2019-07-25, paskelbta TAR 2019-07-30, i. k. 2019-12524

LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTRAS

ĮSAKYMAS

**DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTERIJOJE TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2012 m. kovo 16 d. Nr. D1-229

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje tvarkos aprašą (pridedama).

2. P a v e d u:

2.1. Aplinkos ministerijos padalinių vadovams užtikrinti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir šiuo įsakymu patvirtinto tvarkos aprašo laikymąsi;

2.2. Aplinkos ministerijos kancleriui kontroliuoti, kaip vykdomas šis įsakymas.

APLINKOS MINISTRAS

GEDIMINAS KAZLAUSKAS

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos aplinkos
ministro 2012 m. kovo 16 d.
įsakymu Nr. D1-229
(Lietuvos Respublikos aplinkos
ministro 2019 m. liepos 25 d.
įsakymo Nr. D1-438 redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTERIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje tvarkos aprašas (toliau – tvarkos aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų ar šių asmenų teisės aktų nustatyta tvarka įgaliotų atstovų (toliau – asmenys) prašymų, skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje (toliau – ministerija).

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, nuostatomis ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

4. Nagrinėjant asmenų skundus ir prašymus ir aptarnaujant asmenis ministerijoje tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

5. Darbuotojai, nagrinėdami asmenų prašymus, skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Aplinkos ministerijos kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, nustatytas Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. rugsėjo 22 d. nutarimu Nr. 1138 „Dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos nuostatų patvirtinimo“.

7. Asmenims prieinamoje vietoje, interneto svetainėje ir kitomis informavimo priemonėmis skelbiama šiame tvarkos apraše nurodyto „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo darbuotojų buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Asmenų prašymai, skundai pateikiami konkrečioje patalpoje ministerijoje darbuotojui, įgyvendinančiam „vieno langelio“ principą ministerijoje, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, faksu ar elektroniniu paštu. Darbuotojai ministerijos suteiktu elektroniniu paštu gautus asmenų prašymus, skundus nedelsdami, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną persiunčia ministerijos elektroniniu paštu info@am.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną. Tokiu atveju atsakoma el. paštu iš darbuotojui ministerijos suteikto elektroninio pašto.

9. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išnagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar Aplinkos ministerijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

10. Asmenų prašymai žodžiu turi būti pateikiami prašymą teikiančiam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o ministerijos padalinyje, įgyvendinančiame „vieno langelio“ principą, nėra kompetentingo darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į ministeriją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į ministeriją.

11. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Aplinkos ministerijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu, atvykus į ministeriją ar elektroniniu paštu. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

12. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

12.1. parašytas valstybine (lietuvių) kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Ši nuostata netaikoma, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

12.2. parašytas įskaitomai;

12.3. su nurodytu vardu ir pavarde arba pavadinimu, adresu arba kitais kontaktiniais duomenimis, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

12.4. asmens pasirašytas.

13. Paštu gautą nevalstybine kalba parašytą prašymą ar skundą ministerijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, grąžina siuntėjui su lydraščiu, kuriame nurodo grąžinimo priežastį, išskyrus atvejus, jei šį prašymą vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

14. Prašymas ar skundas, atsiųstas institucijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą, nepakeičiamumą ir leidžia identifikuoti asmenį.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMAS, JŲ PERDAVIMAS, NAGRINĖJIMAS

15. Prašymus ir skundus, pateiktus Aplinkos ministerijai raštu, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, turi užregistruoti atsakingas struktūrinis padalinys ministerijos dokumentų valdymo informacinėje sistemoje. Laiško vokas (jei atsiųstas paštu ar per kurjerį) nuskenuojamas taip, kad matytųsi laiško gavimo data, ir prisegamas į dokumento priedus.

16. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama tvarkos aprašo priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu minėta pažyma per 3 darbo dienas nuo prašymo ir skundo gavimo ministerijoje išsiunčiama asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroninėmis priemonėmis.

17. Jeigu Aplinkos ministerija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar priimti sprendimo dėl skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas nenagrinėjamas. Darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti skundą ar prašymą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo ministerijoje dienos su aplinkos ministro ar jo įgalioto asmens pasirašytu lydraščiu persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, kartu informuodamas pareiškėją. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti skundą ar prašymą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo ministerijoje dienos apie tai praneša asmeniui paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

Aplinkos ministerijoje elektroniniu paštu gauti pranešimai dėl aplinkos apsaugos reikalavimų, teritorijų planavimo ar statybų pažeidimų, kuriais neinformuojama apie pažeistas asmens teises ar teisėtus interesus arba neprašoma suteikti administracinės paslaugos ar priimti administracinį sprendimą, elektroniniu paštu be lydraščio persiunčiami aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę ir teritorijų planavimo bei statybos valstybinę priežiūrą vykdančioms institucijoms apie tai informuojant pareiškėją elektroninio pašto žinute.

18. Skundo, priskirto ministerijos ir ministerijai pavaldžių ar reguliavimo sričiai priskirtų institucijų kompetencijai, nagrinėjimą, kai pirmasis nurodytas vykdytojas yra Aplinkos ministerija, organizuoja ir atsakymą asmeniui rengia ministerija. Pirmuoju atsakingu vykdytoju dokumentų valdymo informacinėje sistemoje yra paskiriamas atitinkamo ministerijos administracijos padalinio vadovas, o antruoju yra nurodomas atitinkamos ministerijai pavaldžios institucijos vadovas. Ministerijai pavaldi ar reguliavimo sričiai priskirta institucija privalo be atskiro prašymo ministerijai pateikti išvadą, atsakymą arba pagrįstą nuomonę pagal savo kompetenciją, taip pat turimų, atsakymo rengimui būtinų, dokumentų kopijas dėl prašymo ar skundo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo užduoties gavimo institucijoje.

19. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

20. Už prašymo, skundo, priskirto ministerijos kelių administracinių padalinių kompetencijai, nagrinėjimą ir atsakymo parengimą atsako pirmasis vykdytojas. Pagalbiniai rengėjai privalo be atskiro prašymo pateikti išvadą, atsakymą arba pagrįstą nuomonę pagal savo kompetenciją ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo gavimo institucijoje dienos.

21. Dėl skundo, adresuoto kitiems viešojo administravimo subjektams ir ministerijai ir priklausančio kitų viešojo administravimo subjektų ir ministerijos kompetencijai, administracinę procedūrą pradeda ir skundo nagrinėjimą organizuoja pirmasis skunde nurodytas viešojo administravimo subjektas. Šiuo atveju ministerija privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo administracinę procedūrą pradėjusiam viešojo administravimo subjektui.

22. Prašymas ar skundas aplinkos ministro arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

22.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

22.2. jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, faksu ar elektroniniu paštu, nepasirašytas ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

22.3. jeigu jis pateiktas nesilaikant 12.1 ir 12.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų;

22.4. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to ministerija negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

22.5. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi ministerija arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo

nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

22.6. jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.

23. Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo ministerijoje dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

24. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

24.1. prašymai ir skundai, adresuoti tiesiogiai ministrui, viceministrui, ministerijos kancleriui, pagal jų rezoliucijas perduodami ministerijos administracijos padaliniais pagal kompetenciją nagrinėti;

24.2. prašymai ir skundai, adresuoti Aplinkos ministerijai, perduodami pagal kuravimo sritis ministrui, viceministrams, ministerijos kancleriui ir pagal jų rezoliucijas pagal kompetenciją perduodami nagrinėti ministerijos administracijos padaliniais.

25. Draudžiama persiūsti skundą nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniiui arba perduoti nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

26. Prašymus, skundus dėl viceministrų, ministerijos kanclerio veiksmų (neveikimo) nagrinėja ministras ar ministro įsakymu sudaryta komisija.

27. Kai ministerijai skundžiami ministerijos, įstaigų prie ministerijos ar ministerijos reguliavimo sričiai priskirtų įstaigų tarnautojų, pareigūnų, darbuotojų veiksmai (neveikimas), tokius skundus tvarkos aprašo nustatyta tvarka nagrinėja ministerija arba tvarkos aprašo nustatyta tvarka persiunčia juos nagrinėti kompetentingoms įstaigoms prie ministerijos ar ministerijos reguliavimo sričiai priskirtoms įstaigoms.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, SKUNDUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS ASMENIMS

28. Į asmenų prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Į prašymą, skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymą, skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymą, siunčiamą elektroninėmis priemonėmis, turi pasirašyti aplinkos ministras arba jo įgaliotas asmuo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią dieną.

29. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

30. Prašymai ir skundai nagrinėjami laikantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

31. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro tvirtinamų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba ministerijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai

institucijai, informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIEÑO LANGELIO“ PRINCIPĄ

33. Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad asmenų prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš ministerijos administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus ir iš kitų institucijų gauna pati ministerija, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

34. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys (skyrius, darbuotojas) atlieka šias funkcijas:

34.1. priima asmenų prašymus ir skundus, užregistruoja ir perduoda juos ministerijos vadovybei pagal kuravimo sritis, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Aplinkos ministerijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, kurie, suderinus su administracijos padalinių vadovais, persiunčiami iš karto atsakymų pateikimui;

34.2. perduoda prašymus ir skundus nagrinėti pagal ministerijos vadovybės rezoliuciją ministerijos administraciniams padaliniams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą ar skundą nagrinėjantį valstybės tarnautoją ar darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį;

34.3. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

34.4. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

34.5. konsultuoja, informuoja asmenį pagal kompetenciją;

34.6. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja ministerijos vadovybę;

34.7. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir ministerijos vadovybės pavedimus.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

35. Ministerijos darbuotojų, įgyvendinančių „vieno langelio“ principą ministerijoje, arba kitų darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi asmeniui trumpai ir suprantamai:

35.1. paaiškinti, ar ministerijai pagal kompetenciją priklauso nagrinėti prašymą, skundą asmeniui rūpimu klausimu;

35.2. paaiškinti, kokius dokumentus, koku būdu ir kam reiktų pateikti, kad prašymas, skundas būtų išnagrinėtas;

35.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu ministerijos kompetencijai nepriskirta nagrinėti jo prašymo, skundo;

35.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą gauti informaciją, kuria disponuoja ministerija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

36. Jeigu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį ministerijos darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

37. Esant poreikiui ministerijos tinklalapyje skelbiama informacija apie tai, kokiais telefonais ir kokiais klausimais teiks informaciją telefonu ministerijos specialistai.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

38. Ministerijos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, pažeidę tvarkos aprašo nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

39. Aplinkos ministerijos interneto svetainės am.lrv.lt skiltyje „Gyventojų aptarnavimas“ skelbiama informacija apie dokumentų priėmimo ir gyventojų konsultavimo laiką bei vietą ministerijoje.

Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Lietuvos
Respublikos aplinkos ministerijoje tvarkos
aprašo
priedas

LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTERIJA

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos
numeris)

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas) _____ (parašas) _____ (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Pakeitimai:

1.
Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija, Įsakymas
Nr. [D1-570](#), 2014-06-25, paskelbta TAR 2014-06-26, i. k. 2014-09166
Dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. kovo 16 d. įsakymo Nr. D1-229 „Dėl Asmenų prašymų,
skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje tvarkos aprašo
patvirtinimo“ pakeitimo

2.
Lietuvos Respublikos aplinkos ministerija, Įsakymas
Nr. [D1-438](#), 2019-07-25, paskelbta TAR 2019-07-30, i. k. 2019-12524

Dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. kovo 16 d. įsakymo Nr. D1-229 „Dėl Asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo