

Suvestinė redakcija nuo 2014-06-27 iki 2019-07-30

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

**LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTRO
Į S A K Y M A S**

**DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) NAGRINĖJIMO IR JŲ
APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS APLINKOS MINISTERIJOJE
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

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

Vilnius

Siekdamas užtikrinti vieningą asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje tvarką, įgyvendinant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatas, taip pat vadovaudamasis Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos nuostatų 15.5 punktu:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijoje tvarkos aprašą (toliau – Tvarkos aprašas) (pridedama).

2. P a v e d u įstaigoms prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos ar Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos reguliavimo sričiai priskirtoms įstaigoms pagal kompetenciją vadovautis Tvarkos aprašu.

APLINKOS MINISTRAS

GEDIMINAS KAZLAUSKAS

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos aplinkos
ministro 2012 m. kovo 16 d.
įsakymu Nr. D1-229

(Lietuvos Respublikos aplinkos
ministro 2014 m. . birželio 25 d.
įsakymo Nr. D1-570 redakcija)

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

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Tvarkos aprašo nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į ministeriją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ministerijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir teikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės biudžeto (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka sąvokas, kurios apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus šio tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai. Asmenų prašymai nagrinėjami vadovaujantis asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

5. Asmenų skundai ir pranešimai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatytą administracinę procedūrą. Pagal šio aprašo IV skyriaus „Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą“ nuostatas ministerijoje taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

6. Visuomenės informavimo skyrius turi užtikrinti, kad asmenims prieinamoje vietoje, interneto svetainėje ir kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta šiame tvarkos apraše nurodyto „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo darbuotojo (-ų) darbo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, pareigos, padalinio ir skyriaus pavadinimai, kita reikiama informacija.

7. Tvarkos aprašo nuostatos taikomos ir ministerijos pavaldžioms bei reguliavimo sričiai priskirtoms institucijoms, kiek tai susiję su skundų, prašymų, pranešimų perdavimu ir

nagrinėjimu, kai ministerija perduoda (persiunčia) asmenų skundus, prašymus, pranešimus, gautus Aplinkos ministerijoje priskirtus jų kompetencijai, taip pat tarnybinio bendradarbiavimo atvejais.

8. Darbuotojai, nagrinėdami asmenų prašymus, skundus (pranešimus), 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.

9. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus ir skundus (pranešimus) dėl to, kad nėra šias funkcijas vykdančio ministerijos darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais jų nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus, skundus (pranešimus) nagrinėti pavedama kitiems darbuotojams.

10. Ministerijos darbuotojas nuo prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo nusišalina pats ar gali būti nušalintas Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatymo, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymo ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatytais atvejais ir tvarka darbuotojas nuo prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo nusišalina pats arba turi būti nušalintas ministerijos ar jai pavaldžių ar reguliavimo sričiai priskirtų institucijų vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, skundą, pranešimą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats nedelsdamas turi pranešti ministerijos ar atitinkamai jai pavaldžių ar reguliavimo sričiai priskirtų institucijų vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl ministerijos ar jai pavaldžių ar reguliavimo sričiai priskirtų institucijų vadovo nusišalinimo nuo skundo (pranešimo), prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs institucijos vadovas ar kolegialios institucijos vadovas.

II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PATEIKIMAS

11. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai) pateikiami konkrečioje patalpoje ministerijoje valstybės tarnautojui, įgyvendinančiam „vieno langelio“ principą ministerijoje, žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į ministeriją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į ministeriją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu ministerijos elektroniniu paštu info@am.lt ir ministerijos „Karštąją liniją“. Ministerijos darbuotojai savo elektroniniu paštu gautus asmenų prašymus, skundus (pranešimus) nedelsdami persiunčia ministerijos elektroniniu paštu info@am.lt.

12. Ministerijos elektroniniu paštu info@am.lt gautus asmenų prašymus, skundus (pranešimus), ministerijos Visuomenės informavimo skyriaus atsakingas asmuo ministerijos Dokumentų tvarkymo skyriui.

13. Asmenų prašymai turi būti:

13.1. parašyti valstybine (lietuvių) kalba (išskyrus tvarkos aprašo 45 punkte nurodytą išimtį, kai prašymas, skundas (pranešimas) ministerijoje yra gaunamas paštu);

13.2. parašyti įskaitomai;

13.3. asmens pasirašyti, nurodžius vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir ryšių priemonių duomenis (tel. nr. ir (ar) el. pašto adresą) ryšiui palaikyti;

13.4. pateiktas atstovavimą patvirtinantis dokumentas, kai skundą (pranešimą) ar prašymą pasirašo asmens atstovas.

14. Kai atstovaujamo asmens vardu į ministeriją kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ar skunde (pranešime) turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir

pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktam prašymui, skundai (pranešimui) taikomi tokie patys reikalavimai kaip ir asmens prašymui, skundai (pranešimui).

15. Kai prašymą, skundą (pranešimą) ministerijai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (apostille) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

16. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai), kurie neatitinka tvarkos aprašo 13.3. papunktyje nustatytų reikalavimų arba juos pasirašo asmens atstovas, nepateikęs atstovavimą patvirtinančio dokumento pagal tvarkos aprašo 14 arba 15 punktą, laikomi anoniminiais. Anoniminiai prašymai, skundai (pranešimai) neregistruojami, išskyrus tuos, kuriuos Dokumentų tvarkymo skyrius atrenka, atsižvelgdamas į tvarkos aprašo 27.4 papunkčio nuostatose nurodytas aplinkybes, ir teikia vadovybei rašyti rezoliuciją. Šio punkto nuostatos netaikomos prašymams, skundams (pranešimams), gaunamiems ministerijos „Karštąja linija“.

17. Asmens prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui, skundai (pranešimui) raštu.

18. Elektroniniu būdu prašymas, skundas (pranešimas) pateikiamas taip, kad ministerijai galėtų:

18.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

18.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis ministerijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

18.3. atpažinti prašymo, skundo (pranešimo) turinį;

18.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą, skundą (pranešimą) pateikusį asmenį.

19. Jeigu gaunami asmenų prašymai, skundai (pranešimai) atitinka 13, 17, 18 punktuose nustatytus reikalavimus, Dokumentų tvarkymo skyriaus atsakingas asmuo priima ir įregistruoja asmenų prašymus, skundus (pranešimus) ir pateikia juos ministerijos vadovybei (ministrui, viceministrams ar ministerijos kancleriui) pagal kuriojamąją veiklos sritį, kad būtų nukreipti išsamia ir aiškia rezoliucija atsakingiems darbuotojams išnagrinėti.

20. Žodiniai asmenų prašymai išdėstomi „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis darbo vietoje. Vieno asmens aptarnavimo laikas neturi viršyti 30 minučių. Iš asmenų priimami tik tokie žodiniai prašymai, skundai (pranešimai), kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar ministerijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą (pranešimą) raštu. Tai asmuo gali atlikti ministerijos Visuomenės informavimo skyriuje arba Dokumentų tvarkymo skyriuje.

21. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio arba kalbos sutrikimo ar kitų sveikatos sutrikimų negali suprantamai reikšti savo minčių, jam kreipiantis į ministeriją žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą, skundą (pranešimą) į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia ministerija arba asmuo, kuris kreipiasi į ministeriją, savo iniciatyva.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PRIĖMIMAS, JŲ PERDAVIMAS, NAGRINĖJIMAS

22. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai nagrinėjami pagal ministerijos kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, numatytas ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. rugsėjo 22 d. nutarimu Nr. 1138 „Dėl Lietuvos

Respublikos aplinkos ministerijos nuostatų patvirtinimo“ ar specialiuose įstatymuose nustatytas funkcijas.

23. Dokumentų tvarkymo skyrius, priėmęs ir užregistravęs asmens skundą (pranešimą) ar prašymą (išskyrus anoniminius skundus ar pranešimus, „Karštąją liniją“ gautus pranešimus ir skundus), pateikia jį vadovybei pagal kuriojamąją veiklos sritį, kad per 3 darbo dienas parašytų išsamią ir aiškią rezoliuciją.

24. Dokumentų tvarkymo skyrius nepriima ir neregistruoja prašymų, skundų (pranešimų), kurie:

24.1. neatitinka tvarkos aprašo 13.1.-13.2 papunkčiuose numatytų reikalavimų (Dokumentų tvarkymo skyrius ne vėliau kaip per 3 darbo dienas parengia lydraštį dėl prašymo, skundo (pranešimo) grąžinimo asmeniui nurodydama, kokie trūkumai turi būti pašalinti, kad būtų galima jį nagrinėti, ir pasilieka prašymo, skundo (pranešimo) kopiją);

24.2. neatitinka tvarkos aprašo 13.3.-13.4 papunkčiuose numatytų reikalavimų (jeigu yra nurodytas pareiškėjo adresas ar el. pašto adresas, Dokumentų tvarkymo skyrius ne vėliau kaip per 3 darbo dienas parengia lydraštį asmeniui, nurodydamas grąžinimo priežastis);

24.3. neatitinka tvarkos aprašo 18.1-18.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų (Dokumentų tvarkymo skyrius nedelsiant parengia lydraštį asmeniui, nurodydamas grąžinimo priežastis ir Visuomenės informavimo skyrius grąžina asmeniui elektroniniu būdu jo prašymą, skundą (pranešimą)).

25. Priimti ir užregistruoti prašymai, skundai (pranešimai) pagal vadovybės nurodytą rezoliuciją perduodami nagrinėti ministerijos administracijos padaliniais, ministerijos darbuotojams ar ministerijos pavaldžiomis įstaigoms ar reguliavimo sričiai priskirtoms institucijoms pagal kompetenciją, nurodytą tvarkos aprašo 22 punkte ir (arba) ministerijos pavaldžių įstaigų ir (ar) reguliavimo sričiai priskirtų institucijų nuostatuose.

26. Dokumentų tvarkymo skyrius, gavęs prašymą, skundą (pranešimą) iš vadovybės su rezoliucija, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 1 dalies nuostatomis, tą pačią dieną patvirtina prašymo, skundo (pranešimo) gavimo faktą asmeniui užpildydamas skundo priėmimo faktą patvirtinančią dokumento formą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (toliau – forma). Dokumentų tvarkymo skyrius išsiunčia formą asmens el. paštu, jeigu jis nurodytas, arba pateikia kitu asmens nurodytu prašyme, skunde (pranešime) būdu (faksu, paštu arba atvykus į ministeriją).

27. Prašymai arba skundai (pranešimai) nenagrinėjami:

27.1. jeigu ministerija neįgalota spręsti prašyme, skunde (pranešime) išdėstytų klausimų, ministerija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo išsiunčia jį raštu kompetentingai institucijai (pasilikdama kopiją), ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis;

27.2. prašymai, skundai (pranešimai), su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į ministeriją tuo pačiu klausimu (pakartotiniai prašymai, skundai, pranešimai), nenagrinėjami, jeigu juose nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo (pranešimo) pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas, skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, ministerija per 5 darbo dienas nuo jo gavimo praneša asmeniui raštu, kodėl jo prašymas, skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką;

27.3. skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, jeigu tuo pačiu klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą arba ministerija ar ministerijai pavaldžios ar reguliavimo sričiai priskirtos institucijos yra priėmusios administracinės procedūros sprendimą ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti teismo ar ministerijos, arba ministerijai pavaldžios ar reguliavimo sričiai priskirtos institucijos priimtą administracinės procedūros sprendimą, taip pat, jeigu nuo skunde (pranešime) nurodytų pažeidimų paaiškinimo dienos iki skundo (pranešimo) padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti

skundo (pranešimo) motyvuotai pranešama asmeniui raštu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo (pranešimo) gavimo dienos;

27.4. prašymai, skundai (pranešimai), pateikti nesilaikant tvarkos aprašo 13.3-13.4 papunkčiuose nustatytų reikalavimų (anoniminiai skundai) nenagrinėjami, išskyrus tokius atvejus, kai yra įžvelgiama galima grėsmė asmenų saugumui, sveikatai ir gyvybei, viešajam saugumui ir valstybės interesams. Tokiu atveju sprendimą dėl anoniminių prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo būtinybės Dokumentų tvarkymo skyriaus teikimu priima ministerijos vadovybė (ministras, viceministrai ar ministerijos kancleris) pagal kuriojamą veiklos sritį, parašydama rezoliuciją „Išnagrinėti“ arba „Nenagrinėti“ ir nurodydama pasirašymo datą.

27.5. Prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu, kuris:

27.5.1 neatitinka tvarkos aprašo 18.1-18.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjamas;

27.5.2 neatitinka tvarkos aprašo 18.4 papunktyje nustatyto reikalavimo, nenagrinėjamas, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Jeigu yra nurodytas pareiškėjo adresas ar el. pašto adresas, Dokumentų tvarkymo skyrius informuoja pareiškėją apie nenagrinėjimo priežastis.

28. Dokumentų tvarkymo skyrius neregistruotinus ir nenagrinėtinus prašymus, išskyrus tuos, kurie persiunčiami kitoms institucijoms, skundus (pranešimus) sega į atskirą segtuvą su užrašu „Neregistruoti skundai“ ir saugo Dokumentų tvarkymo skyriuje.

29. Administracinė procedūra sustabdoma, kai:

29.1. paaiškėja, kad, pradėjus administracinę procedūrą, skundą (pranešimą) tuo pačiu klausimu pradėjo jį nagrinėti ir teismas. Administracinė procedūra sustabdoma, kol teismas išnagrinės skundą (pranešimą), ir apie administracinės procedūros sustabdymą per 3 darbo dienas pranešama asmeniui nurodant priežastis raštu;

29.2. administracinės procedūros sprendimas gali pakeisti administracinėje procedūroje nedalyvaujančių asmenų teisinį statusą. Šiems asmenims raštu pranešama apie teisę dalyvauti šioje procedūroje, o asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, – apie administracinės procedūros sustabdymo pagrindą;

29.3. pagal turimą informaciją galima pagrįstai spręsti, kad teismui keliami reikalavimai tik dėl dalies skunde (pranešime) išdėstytų klausimų – priimamas sprendimas dėl atitinkamos skundo (pranešimo) dalies nagrinėjimo sustabdymo.

30. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai), priskirti ministerijos kompetencijai, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo ministerijoje.

31. Jeigu prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, faktinių duomenų patikrinimo vietoje organizavimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis ar yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, ministerijos vadovybė ar jos įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki nustatyto atsakymo išsiuntimo termino pabaigos, apie tokį nagrinėjimo pratęsimą darbuotojas, nagrinėjantis asmens prašymą, skundą ar pranešimą, išsiunčia asmeniui parengtą pranešimą raštu, kuriame nurodomos nagrinėjimo pratęsimo priežastys ir pranešama, kada numatoma jam atsakyti.

32. Jei prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo), pašalina nustatytus trūkumus arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo, skundo (pranešimo) gavimo dienos. Tokiu atveju darbuotojas, nagrinėjantis asmens prašymą, skundą ar pranešimą, parengia raštą, kuriame nurodoma, kada numatoma asmeniui atsakyti.

33. Asmenų prašymus, skundus (pranešimus) dėl įstaigų prie ministerijos ar ministerijos reguliavimo sričiai priskirtų įstaigų vadovų veiksmų ar priimtų sprendimų, ar neveikimo pagal kompetenciją teisės aktų nustatyta tvarka nagrinėja ministerija

(ministerijos padaliniai pagal kuriojamas sritis ir kompetenciją), administracinių ginčų komisija arba teismas.

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

35. Kai ministerijai skundžiami ministerijos, įstaigų prie ministerijos ar ministerijos reguliavimo sričiai priskirtų įstaigų tarnautojų, pareigūnų, darbuotojų veiksmai (neveikimas), tokius skundus (pranešimus) tvarkos aprašo nustatyta tvarka nagrinėja ministerija arba tvarkos aprašo 38 punkte nustatyta tvarka persiunčia juos nagrinėti kompetentingoms įstaigoms prie ministerijos ar ministerijos reguliavimo sričiai priskirtoms įstaigoms. Jeigu gaunamas skundas (pranešimas) dėl atsakymo į šiame punkte nurodytus skundus (pranešimus), tokius asmenų skundus (pranešimus) nagrinėja ministerija ar įstaigos prie ministerijos ar ministerijos reguliavimo sričiai priskirtos įstaigos pačiose įstaigose nustatyta tvarka.

36. Asmens prašymo, skundo (pranešimo), adresuoto kelioms institucijoms (išskyrus ministerijai pavaldžias ar reguliavimo sričiai priskirtas institucijas) ir priklausančio kelių iš šių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešoj administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių I skyriuje nustatyta tvarka organizuoja pirmasis adresatas.

37. Prašymus, kuriuos pagal kompetenciją turi nagrinėti ministerijos pavaldžios ar reguliavimo sričiai priskirtos institucijos, tačiau atsiųstus tik ministerijai, Dokumentų tvarkymo skyrius darbuotojas, įgyvendinantis vieno langelio principą, ministerijos vadovybės pavedimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo ministerijoje datos perduoda arba persiunčia be lydraščio nagrinėti šioms institucijoms. Apie tai pranešama pareiškėjui. Šiuo atveju ministerijai pavaldi institucija atsakymą asmeniui rengia ant savo blanko.

38. Prašymo, skundo (pranešimo), priskirto ministerijos ir ministerijai pavaldžių ar reguliavimo sričiai priskirtų institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir atsakymą asmeniui rengia ministerija, išskyrus šiame apraše nustatytus atvejus ir (arba), jeigu ministerijos vadovybės rezoliucijoje nurodyta kitaip. Ministerijai pavaldi ar reguliavimo sričiai priskirta institucija privalo be atskiros ministerijos prašymo pateikti išvadą, atsakymą, arba pagrįstą nuomonę pagal savo kompetenciją dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

39. Kai prašymo, skundo (pranešimo) išsprendimas yra priskirtas ministerijos kompetencijai, o iš ministerijai pavaldžios institucijos rengiant atsakymą reikia gauti išvadas ar pagrįstą nuomonę dėl skunde, pranešime, prašyme išdėstytų faktų, pirmuoju atsakingu vykdytoju yra paskiriamas atitinkamo ministerijos administracijos padalinio vadovas, o antruoju yra nurodomas atitinkamos ministerijai pavaldžios institucijos, vadovas. Ministerijai pavaldžios ar reguliavimo sričiai priskirtos institucijos tvarkos aprašo 38 punkte nustatyta tvarka teikia ministerijai informaciją.

40. Tais atvejais, kai asmenų prašymuose, skunduose (pranešimuose) yra keliami kompleksiniai ministerijai ar jos reguliavimo sričiai priskirti klausimai, ministerijos vadovybės (pagal kuriojamą sritį) sprendimu gali būti sudaromos komisijos prašymui, skundui (pranešimui) tirti.

41. Kai asmenų prašymuose, skunduose (pranešimuose) yra keliami kompleksiniai pavaldžioms ar reguliavimo sričiai priskirtoms institucijoms priskirti klausimai, ministerija gali pavesti šioms institucijoms atlikti tyrimą ir apie jo rezultatus informuoti Ministeriją.

42. Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus (pranešimus), teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrintas pareiškėjo ir skundžiamo asmens ypatingų duomenų konfidencialumas, t.y. negalima perduoti asmens duomenų asmenims, nesusijusiems su prašymo, skundo (pranešimo) perdavimo ir (ar) tyrimu, taip pat atskleisti informacijos, kuri pateikiama skunde (pranešime) „Karštąja linija“, kiek tai nesusiję su jos perdavimu ištirti skundą, pranešimą ar prašymą.

43. Prašymai, skundai (pranešimai), kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar

kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kompetentingoms institucijoms tik gavus pareiškėjo rašytinį sutikimą. Ministerija per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo raštu kreipiasi į Asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per ministerijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas, skundas (pranešimas) gražinamas asmeniui, nurodant gražinimo priežastis. Šiame punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo, skundo (pranešimo) persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą, skundą (pranešimą) gavimo ministerijoje dienos.

44. Ministerijos „Karštąja linija“ gauti asmenų prašymai, skundai (pranešimai) nedelsiant registruojami ministerijos Teisės ir personalo departamento Kontrolės skyriuje (žurnale), kuris organizuoja šių prašymų, skundų, pranešimų tyrimą.

45. Nevalstybine kalba paštu gauto prašymo ar skundo (pranešimo) vertimą, esant reikalui, organizuoja Dokumentų tvarkymo skyrius, jeigu šiuos dokumentus pagal kompetenciją priklauso nagrinėti ministerijai. Asmeniui atsakymas pateikiamas ar rengiamas valstybine kalba, išskyrus tvarkos aprašo 49 punkte nurodytą išimtį.

46. Draudžiama persiųsti skundą nagrinėti viešojo administravimo subjektui, jo administracijos padaliniui arba perduoti nagrinėti pareigūnui, valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

IV. ASMENŲ APTARNAVIMAS IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

47. 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 asmenį, kuris kreipiasi.

48. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys (skyrius, darbuotojas) atlieka šias funkcijas:

48.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją ministerija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių ministerija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

48.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos ministerijos vadovybei;

48.3. perduoda prašymus nagrinėti pagal ministerijos vadovybės rezoliuciją ministerijos administraciniams padaliniams ar rezoliucijoje nurodytiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas ministerijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

48.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

48.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

48.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal ministerijos kompetenciją;

48.7. rengia pasiūlymus vadovybei, kaip efektyviau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

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

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

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, SKUNDUS (PRANEŠIMUS) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIMS

49. Į asmenų prašymus, skundus (pranešimus) atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, skundas (pranešimas), jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą, skundą (pranešimą) gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, skundą (pranešimą) pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

50. Atsakymas į prašymą, skundą (pranešimą) parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka pas ministerijos darbuotoją, parengusį atsakymą.

51. Atsakymai į prašymus, skundus (pranešimus) parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

51.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

51.2. į prašymą pateikti ministerijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

51.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta ministerijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

51.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ministerijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu;

51.5. atsakymas į skundą (pranešimą) parengiamas atsižvelgiant į skundo (pranešimo) esmę, pagal ministerijos kompetenciją atsakant į visus asmens skunde (pranešime) pateiktus klausimus ir vadovaujantis galiojančiais teisės aktais įvertinus skunde (pranešime) nurodytus faktus bei aplinkybes.

52. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

VI. KLAIDŲ IŠTAISYMO PROCEDŪRA IR SPRENDIMO APSKUNDIMAS

53. Ministerija, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą, skundą (pranešimą) esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymo egzempliorių arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

54. Asmuo, nesutinkantis su ministerijos atsakymu į jo prašymą, skundą (pranešimą), arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo (pranešimo) nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui.

55. Dėl ministerijos darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę

pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

56. 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:

56.1. paaiškinti, ar pagal ministerijos kompetenciją ministerijai priklauso nagrinėti prašymą, skundą (pranešimą) asmeniui rūpimu klausimu;

56.2. paaiškinti, kokius dokumentus, koku būdu ir kam reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas (pranešimas) būtų išnagrinėtas;

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

56.4. 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.

57. Aptarnaudamas asmenį telefonu, ministerijos darbuotojas turi:

57.1. pakelti telefono ragelį pageidautina ne vėliau kaip po trečio suskambėjimo (signalo) ir pasisveikinti su asmeniu;

57.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas ministerijos pavadinimą, savo pavardę ir pareigas;

57.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti išsamiau paaiškinti ar pakomentuoti prašymą, skundą (pranešimą);

57.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens pateiktus klausimus;

57.5. iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui į pateiktus klausimus parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio su asmeniu telefonu laiką arba pranešti asmeniui koku būdu ir kada jam bus pateiktas atsakymas;

57.6. pokalbio metu su asmeniu kalbėti ramiai ir mandagiai atsisveikinti.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

58. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių VII skyriuje nustatyta tvarka ministras ar jo įgaliotas asmuo užtikrina asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę. Asmenų apklausą organizuoja „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys arba ministro paskirtas darbuotojas.

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

Priedo pakeitimai:

Nr. [D1-570](#), 2014-06-25, paskelbta TAR 2014-06-26, i. k. 2014-09166

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