Suvestinė redakcija nuo 2016-12-01

Įsakymas paskelbtas: TAR 2014-02-11, i. k. 2014-01413

VALSTYBINĖS TERITORIJŲ PLANAVIMO IR STATYBOS INSPEKCIJOS PRIE APLINKOS MINISTERIJOS VIRŠININKAS

ĮSAKYMAS DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE TERITORIJŲ PLANAVIMO IR STATYBOS INSPEKCIJOJE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2014 m. sausio 8 d. Nr. 1V-5
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymo 24 straipsniu, 25 straipsnio 8–10 dalimis, Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, ir Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2003 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 349 „Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos nuostatų patvirtinimo“, 19.1 ir 19.15 punktais:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisykles (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2010 m. gegužės 17 d. įsakymą Nr. 1V-84 „Dėl Asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Viršininkė Laura Nalivaikienė

PATVIRTINTA
Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos
inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko
2014 m. sausio 8 d. įsakymu Nr. 1V-5

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE TERITORIJŲ PLANAVIMO IR STATYBOS INSPEKCIJOJE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos (toliau – Inspekcija) tvarką.

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Inspekciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Inspekcijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami 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 konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, nagrinėjami kitokie asmenų kreipimaisi į Inspekciją.

3. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos statybos įstatymu, Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, ir Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus ir pranešimus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai (išskyrus Viešojo administravimo įstatymą) ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

Nagrinėjant asmenų kreipimusis, gautus Inspekcijos „Karštąja linija“, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos „Karštosios linijos“ nuostatai, patvirtinti Inspekcijos viršininko 2014 m. liepos 8 d. įsakymu Nr. 1V-97.

Nagrinėjant asmenų prašymus suteikti konsultaciją (atsakymą į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us) teritorijų planavimo ir statybos valstybinę priežiūrą reglamentuojančių ir su jais susijusių teisės aktų nuostatų taikymo klausimais), šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklės, patvirtintos Inspekcijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1V-194.

Oficialios Inspekcijos informacijos viešinimo tvarka nustatyta Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viešųjų ryšių proceso apraše, patvirtintame Inspekcijos viršininko 2014 m. spalio 29 d. įsakymu Nr. 1V-153.

Nagrinėjant asmenų skundus ir pranešimus, Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymas ir šios Taisyklės.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Inspekciją prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytąja tvarka pateikti Inspekcijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatytąja tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Inspekcijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Inspekciją, kuriame nurodoma, kad viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais arba kito asmens (ne viešojo administravimo subjekto) veiksmais ar neveikimu yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Pranešimas – asmens rašytinis kreipimasis į Inspekciją, kuriame nurodoma, kad viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais arba kito asmens (ne viešojo administravimo subjekto) veiksmais ar neveikimu yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas – Inspekcijos darbuotojo (-ų) veikla, apimanti asmens prašymo, skundo ar pranešimo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, faktinių duomenų patikrinimą (jeigu to reikia), faktų ir aplinkybių atitikties teisės aktų reikalavimams įvertinimą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui. Skundų ir pranešimų nagrinėjimo veiksmų schema pateikta skundų ir pranešimų proceso srauto diagramoje (Taisyklių 1 ir 2 priedai). Šios diagramos sutartiniai žymėjimai pateikti Taisyklių 3 priede.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pranešimo pateikimo būdą ir turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Inspekcijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus, priimtas administracinis sprendimas.

Oficialus Inspekcijos elektroninio pašto adresas – info@vtpsi.lt.

Mažareikšmiai teisės aktų pažeidimai – teisės aktų reikalavimų pažeidimai, nepadarę žalos viešajam interesui ir kitiems konkrečia teisės norma saugomiems interesams arba kuriais padaryta žala labai nedidelė, nurodyti Taisyklių 50 punkte (pagal Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymo 25 straipsnio 8 dalį).

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Statybos įstatyme, Teritorijų planavimo įstatyme, Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatyme, Viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos pašto įstatyme ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus, skundus ir pranešimus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio Inspekcijos darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais juos turi būti pavedama nagrinėti kitiems darbuotojams.

8. Nagrinėjantis prašymą, skundą ar pranešimą Inspekcijos darbuotojas pats nusišalina nuo jo nagrinėjimo arba nušalinamas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytų aplinkybių. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, skundą ar pranešimą darbuotojas, atsiradus minėtų aplinkybių, pats turi pranešti savo tiesioginiam vadovui ir Inspekcijos viršininkui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Inspekcijos viršininko nusišalinimo nuo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo priima jis pats arba Lietuvos Respublikos aplinkos ministras.

9. Inspekcijoje asmenų prašymai, skundai ar pranešimai nagrinėjami tik pagal Inspekcijos kompetenciją. Jeigu Inspekcija neįgaliota spręsti jai pateiktame prašyme, skunde ar pranešime išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo

užregistravimo Inspekcijoje persiunčia šį prašymą, skundą ar pranešimą institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus, (toliau – kompetentinga institucija) (pasilikdama jo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškina persiuntimo priežastis (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

Prašymai, skundai ar 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 kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Inspekcija per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Jei per Inspekcijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas, skundas ar pranešimas grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. 5 darbo dienų prašymo, skundo ar pranešimo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą, skundą ar pranešimą užregistravimo Inspekcijoje. Jeigu dalis prašyme, skunde ar pranešime keliamų klausimų susiję su Inspekcijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl persiuntimo, prašymas, skundas ar pranešimas Inspekcijoje nagrinėjamas tiek, kiek tai susiję su Inspekcijos kompetencija.

10. Jeigu Inspekcija neturi įgaliojimų spręsti jai pateiktame prašyme, skunde ar pranešime išdėstyto klausimo ir nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti šį prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje apie tai praneša jį pateikusiam asmeniui (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

11. Asmens prašymo, skundo ar pranešimo, adresuoto vienai institucijai, kai jame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą, skundą ar pranešimą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą, skundą ar pranešimą persiuntusiai institucijai.

12. Asmens prašymo, skundo ar pranešimo, adresuoto kelioms institucijoms, kai jame išdėstyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme, skunde ar pranešime nurodytas pirmasis adresatas. Jeigu Inspekcija nurodyta ne pirmuoju adresatu, tai ji ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje pateikia pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl jame keliamų klausimų sprendimo pirmuoju adresatu nurodytai institucijai.

13. Jeigu asmens prašymo, skundo ar pranešimo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Inspekcija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje persiunčia tokio dokumento ir prie jo pridėtų dokumentų kopijas kompetentingai institucijai. Inspekcija tokį prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi nustatytų terminų. Jei nagrinėjant prašymą, skundą ar pranešimą būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teisena. Apie tokio prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo sustabdymą Inspekcija nedelsdama raštu praneša asmeniui (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Inspekciją) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Inspekciją, atsiuntus paštu arba elektoriniais ryšiais).

Asmenų skundai ir pranešimai gali būti pateikiamai raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui

atvykus į Inspekciją, atsiuntus paštu arba elektroniniais ryšiais).

Asmuo prašymą, skundą ar pranešimą teikiantis Inspekcijai elektroniniu paštu, turi jį siųsti oficialiu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt.

15. Asmenų prašymai suteikti konsultaciją (atsakymą į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us) teritorijų planavimo ir statybos valstybinę priežiūrą reglamentuojančių ir su jais susijusių teisės aktų nuostatų taikymo klausimais) taip pat gali būti pateikiami Inspekcijos interneto svetainės www.vtpsi.lt skyriuje „Konsultacijos“ užpildžius pateiktą elektroninę formą Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių nustatyta tvarka.

Kreiptis į Inspekciją dėl savavališkos statybos, Inspekcijos darbuotojų neteisėtų veiksmų ar neveikimo, netinkamo pareigų vykdymo, piktnaudžiavimo suteiktais įgaliojimais ar veiksmų, susijusių su korupcija, galima Inspekcijos „Karštąja linija“ Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos „Karštosios linijos“ nuostatų nustatyta tvarka.

Kreiptis į Inspekciją dėl savavališkos statybos taip pat galima Lietuvos Respublikos statybos leidimų ir statybos valstybinės priežiūros informacinės sistemos „Infostatyba“ (toliau – IS „Infostatyba“) išorinėje svetainėje www.planuojustatyti.lt užpildžius pateiktą elektroninę formą.

Pildant elektronines formas būtina užpildyti langelius, pažymėtus simboliu *.

16. Inspekcijos Alytaus, Kauno, Klaipėdos, Marijampolės, Panevėžio, Šiaulių, Tauragės, Telšių, Utenos ir Vilniaus teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros skyrių (toliau – Inspekcijos teritoriniai skyriai) darbuotojai savo tarnybiniu elektroniniu paštu gautus asmenų prašymus, skundus ir pranešimus persiunčia į Inspekcijos teritorinio skyriaus darbuotojo, kurio pareigybei priskirtas dokumentų registravimas, elektroninio pašto dėžutę, visi kiti Inspekcijos darbuotojai savo tarnybiniu elektroniniu paštu gautus asmenų prašymus, skundus, pranešimus persiunčia į Inspekcijos elektroninio pašto dėžutę info@vtpsi.lt, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, pagal kompetenciją į elektroniniu paštu gautą kreipimąsi galima atsakyti iš karto (tokie kreipimaisi neregistruojami ir į juos turi būti atsakoma iš karto).

Šiame Taisyklių punkte nurodyti Inspekcijos darbuotojų persiųsti asmenų prašymai, skundai ir pranešimai prilyginami pateiktiems oficialiu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt.

17. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas kiekvienam Inspekcijos darbuotojui. Inspekcijos darbuotojas, neturintis įgaliojimų ar kompetencijos atsakyti į žodinį prašymą, nurodo Inspekcijos darbuotoją (pagal poreikį Inspekcijos padalinio, kuriame jis dirba, adresą, kabineto numerį, telefono numerį), į kurį asmuo turėtų kreiptis. Asmens pageidavimu jo priėmimas Inspekcijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone, nurodant asmens priėmimo Inspekcijoje laiką ir vietą, Inspekcijos darbuotojo, kuris priims asmenį, vardą ir pavardę, pareigas. Pasikeitus priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

18. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų. Priešingu atveju asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu. Žodiniai prašymai Inspekcijoje neregistruojami.

19. Inspekcijos viršininkas gali nustatyti atskirus asmenų aptarnavimo Inspekcijos administracijos padaliniuose (išskyrus Inspekcijos teritorinius skyrius) grafikus, nurodant padalinio ar konkretaus darbuotojo darbo laiką, kurio metu bus aptarnaujami asmenys pagal padalinio ar konkretaus darbuotojo kompetenciją.

Inspekcijos teritorinių skyrių vedėjai gali nustatyti atskirus asmenų aptarnavimo Inspekcijos teritoriniuose skyriuose grafikus, nurodant teritorinio skyriaus ar konkretaus jo darbuotojo darbo laiką, kurio metu bus aptarnaujami asmenys pagal skyriaus ar konkretaus darbuotojo kompetenciją.

Nustatyti asmenų aptarnavimo grafikai skelbiami Inspekcijos interneto svetainėje www.vtpsi.lt.

20. Jeigu žodžiu besikreipiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, arba asmens

kreipimasis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti kreipimosi turinio, Inspekcijos darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

21. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami besikreipiančiam asmeniui ir jį aptarnaujančiam Inspekcijos darbuotojui suprantama kalba. Jei į Inspekciją besikreipiantis asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Inspekcijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam žodžiu kreipiantis į Inspekciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Inspekciją, arba Inspekcija.

22. Raštu teikiami asmenų prašymai, skundai ir pranešimai turi būti:

22.1. parašyti valstybine kalba arba asmuo turi pateikti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Inspekciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

22.2. parašyti įskaitomai.

23. Asmenų prašymuose, skunduose, pranešimuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti. Prašymai, skundai ar pranešimai turi būti pasirašyti juos teikiančių asmenų arba jų atstovų.

24. Kai asmens prašymą, skundą ar pranešimą Inspekcijai paduoda asmens atstovas, jis turi nurodyti savo vardą, pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

25. Jei asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas 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“.

26. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai raštu, atsiųsti Inspekcijai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, identifikuoti asmens ar jo atstovo parašą (pvz., *.pdf* formatu, faksimilinio ryšio priemonėmis), išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

27. Raštu teikiamų skundų ar pranešimų, taip pat kitu pavadinimu pateiktų kreipimųsi į Inspekciją, jei pagal kreipimosi turinį šį kreipimąsi galima kvalifikuoti kaip skundą ar pranešimą, turinys:

27.1. institucijos, kuriai skundas ar pranešimas paduodamas, pavadinimas;

27.2. asmens, kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami, vardas, pavardė ir pareigos arba institucijos (administravimo subjekto) pavadinimas, buveinė, jei žinoma;

27.3. trečiųjų suinteresuotų asmenų vardai, pavardės (pavadinimai), adresai (buveinės), jei žinoma;

27.4. konkretus skundžiamas veiksmas (neveikimas) ar sprendimas, jo įvykdymo (priėmimo) data;

27.5. aplinkybės, kuriomis asmuo grindžia savo reikalavimą, ir tai patvirtinantys dokumentai, jei tokie privalo būti;

27.6. skundžiamu veiksmu (neveikimu), sprendimu pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai;

27.7. asmens reikalavimas;

27.8. pridedamų dokumentų (jei tokie yra) sąrašas;

27.9. skundo ar pranešimo surašymo vieta ir data.

28. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu, per pasiuntinį arba faksimiliniu ryšiu, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

29. Asmuo, kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas ir atsakymas turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti prašymą susipažinti su prašymo, skundo ar pranešimo ir jų priedų, taip pat atsakymo į prašymą, skundą ar pranešimą ir jų priedų turiniu. Inspekcija pateikia nurodytų dokumentų kopijas, iš kurių privalo pašalinti fizinį asmenį ar asmenis galinčius identifikuoti duomenis (vardą ir pavardę, asmens kodą, gyvenamosios vietos adresą, identifikacinius duomenis apie statinį ar žemės sklypą bei kitus duomenis, pagal kuriuos fizinio asmens tapatybė gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta). Jei minėti asmenys teikia prašymą nurodyti tokią informaciją, kurioje yra fizinį asmenį ar asmenis identifikuojančių duomenų, jie privalo nurodyti susipažinimo su tokiais duomenimis tikslą, teisinį pagrindą ir prašomų pateikti asmens duomenų apimtį. Asmens kodas neteikiamas, išskyrus Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo 7 straipsnyje nustatytus atvejus.

30. Su prašymais, skundais, pranešimais ir / ar jų priedais, 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), asmenims, nurodytiems Taisyklių 29 punkte, teisė susipažinti nesuteikiama, išskyrus atvejus, kai duomenų subjektas duoda sutikimą.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

31. Prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, registruojami informacinėje dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ (toliau – „Avilys“), atitinkamame Inspekcijos dokumentų registre pagal Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimus.

32. Jeigu Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, elektroniniais ryšiais raštu pateikti Taisyklių 26 punkto reikalavimų neatitinkantys asmenų prašymai, skundai ar pranešimai, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Inspekcijoje neregistruojami. Į tokius prašymus, skundus ar pranešimus turi būti atsakyta nedelsiant.

33. Priėmus prašymą, skundą ar pranešimą (išskyrus atvejus, kai juose nurodytas kontaktinis į Inspekciją besikreipiančio asmens elektroninio pašto adresas), asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas, skundas, pranešimas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje asmens nurodytu adresu (išskyrus elektroninio pašto adresą) išsiunčiama Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Ši pažyma nesiunčiama, jei prašymas, skundas ar pranešimas pateikiamas užpildžius Taisyklių 15 punkte nurodytas elektronines formas.

Tais atvejais, kai raštu teikiamame prašyme, skunde ar pranešime (nepriklausomai nuo jų pateikimo būdo) nurodytas kontaktinis į Inspekciją besikreipiančio asmens elektroninio pašto adresas, šiuo adresu iš „Avilio“ asmeniui išsiunčiamas pranešimas apie jo prašymo, skundo ar

pranešimo registravimą, taip pat informuojama apie prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo eigą Inspekcijoje, išskyrus atvejus, kai asmuo nurodo, kad tokios informacijos gauti nepageidauja.

Šiame punkte įtvirtintos nuostatos netaikomos, kai kiti teisės aktai numato specialią Inspekcijai teikiamų prašymų registravimo, asmenų informavimo tvarką (pvz., kai prašymai teikiami per IS „Infostatyba“).

34. Užregistruoti prašymai, skundai ir pranešimai Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka perduodami Inspekcijos viršininkui ar jo įgaliotiems asmenims rezoliucijoms įrašyti. Draudžiama perduoti skundą ar pranešimą nagrinėti Inspekcijos administracijos padaliniui, kai skundžiami šio padalinio vedėjo veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai, arba Inspekcijos darbuotojui, kurio veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai yra skundžiami. Jei prašymą, skundą ar pranešimą pavedama nagrinėti keliems Inspekcijos darbuotojams, už jo išnagrinėjimą laiku atsako tas darbuotojas, kuris nurodytas pirmuoju užduoties vykdytoju. Kiti užduoties vykdytojai ne vėliau kaip per „Avilyje“ nurodytą užduoties įvykdymo terminą pagal savo kompetenciją privalo jam pateikti reikalingą informaciją bei pasiūlymus dėl prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėjimo (Taisyklių 1 priedo 2.1–2.5 veiksmai).

35. Inspekcijos darbuotojai, atsakingi už prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo užduoties gavimo dienos organizuoja jo nagrinėjimą (Taisyklių 1 priedo 3–5 veiksmai).

36. Asmenų prašymai, išskyrus tokius, į kuriuos nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo (su visais papildomais dokumentais ir informacija) Inspekcijoje, jei kiti teisės aktai nenustato kitaip.

Asmenų skundai ir pranešimai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo (su visais papildomais dokumentais ir informacija) Inspekcijoje arba per 20 darbo dienų nuo visų privalomų pateikti dokumentų ir informacijos užregistravimo Inspekcijoje (kai skundui ar pranešimui išnagrinėti reikia kreiptis į kitus subjektus dėl dokumentų ir informacijos gavimo), jei Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymas ar jo pagrindu priimti teisės aktai nenustato kitaip.

Jei prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje dienos.

37. Jeigu prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, faktinių duomenų patikrinimo vietoje organizavimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau, nei nurodyta Taisyklių 36 punkte, Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus terminą, Inspekcija nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo pratęsimo, išsiunčia asmeniui jo prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjančio darbuotojo parengtą pranešimą raštu, kuriame nurodomos nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

38. Jeigu asmens prašymui, skundui ar pranešimui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti šis asmuo, ir Inspekcija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo atitinkamo dokumento užregistravimo Inspekcijoje ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas sustabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija (Taisyklių 2 priedo 5 ir 6 veiksmai). Kai per Inspekcijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai). Inspekcija pasilieka gautų dokumentų kopijas.

Jeigu asmens prašymas, skundas ar pranešimas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos jam išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą, skundą ar pranešimą su būtina papildoma informacija, toks prašymas, skundas ar pranešimas nelaikomas

teikiamu pakartotinai.

39. Prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas nesilaikant Taisyklių 22.1 ir 22.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo ir pridedamų dokumentų užregistravimo Inspekcijoje grąžinamas asmeniui, valstybine kalba nurodant grąžinimo priežastis. Inspekcija pasilieka prašymo, skundo, pranešimo ir kitų gautų dokumentų kopijas (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

40. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti nesilaikant Taisyklių 23 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie jo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme, skunde ar pranešime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie jo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

41. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 24 ir 25 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie jo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme, skunde ar pranešime nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie jo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

42. Jei Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 26 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo užregistravimo Inspekcijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu prašyme, skunde ar pranešime nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie jo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme, skunde ar pranešime nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

Prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas neteisingai užpildžius Taisyklių 15 punkte nurodytų elektroninių formų langelius, pažymėtus simboliu *, paliekamas nenagrinėtas, jeigu Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

43. Skundas ar pranešimas, pateiktas nesilaikant Taisyklių 27 punkto reikalavimų, Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paliktas nenagrinėtas. Apie sprendimą nenagrinėti prašymo, skundo ar pranešimo asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo Inspekcijoje dienos, išskyrus atvejus, kai kreipimesi nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

44. Jeigu Inspekcija, užregistravusi asmens prašymą, skundą ar pranešimą, nustato, kad jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Inspekcija negali tokio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėti, jo nagrinėjimas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu nutraukiamas. Apie nagrinėjimo nutraukimą nedelsiant pranešama asmeniui (Taisyklių 1 priedo 9–15 veiksmai).

45. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Inspekciją tuo pačiu klausimu, kurį Inspekcija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Jei pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo Inspekcijoje asmeniui pranešama apie nenagrinėjimo priežastis (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

Punkto pakeitimai:

Nr. 1V-47, 2016-05-02, paskelbta TAR 2016-05-04, i. k. 2016-11225

46. Skundų ir pranešimų nenagrinėjimo atvejai:

46.1. teismas nagrinėja skundą tuo pačiu klausimu, taip pat kai teismas ar Inspekcija jau yra priėmę sprendimą tuo pačiu klausimu ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti sprendimą;

Punkto pakeitimai:
Nr. 1V-47, 2016-05-02, paskelbta TAR 2016-05-04, i. k. 2016-11225

46.2. skundas ar pranešimas paduotas dėl klausimų, kuriuos teisės aktų nustatytais atvejais tiesiogiai sprendžia teismas;

46.3. skundas ar pranešimas, paduotas dėl Inspekcijos administracijos padalinių administracinių sprendimų, nenumatytų Taisyklių 56.4 ir 56.5 papunkčiuose;

46.4. skunde ar pranešime dėl Inspekcijos darbuotojų veiksmų ar neveikimo nurodomos tik prielaidos (nuomonė) dėl galbūt neteisėtų Inspekcijos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas;

46.5. skundas ar pranešimas paduotas dėl mažareikšmių teisės aktų pažeidimų, nurodytų Taisyklių 50 punkte;

46.6. skundo ar pranešimo padavimo dieną yra suėjęs jo padavimo senaties terminas, nustatytas Taisyklėse ar kituose teisės aktuose;

46.7. dėl teritorijų planavimo dokumentų patvirtinimo teisėtumo – jei nuo sprendimo patvirtinti teritorijų planavimo dokumentą praėjo daugiau kaip vieneri metai, išskyrus atvejus, kai dėl šio dokumento patvirtinimo teisėtumo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas visuomenės (viešasis) interesas, apibrėžtas Teritorijų planavimo įstatymo 8 straipsnyje;

46.8. dėl kitų, negu nurodyti Taisyklių 46.7 papunktyje, su teritorijų planavimo procesu susijusių administracinių sprendimų – jei nuo administracinio sprendimo priėmimo praėjo daugiau kaip vieneri metai arba teritorijų planavimo dokumentas yra patvirtintas, išskyrus atvejus, kai dėl administracinio sprendimo teisėtumo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas visuomenės (viešasis) interesas, apibrėžtas Teritorijų planavimo įstatymo 8 straipsnyje;

46.9. dėl viešojo administravimo subjekto išduoto statybą leidžiančio dokumento išdavimo teisėtumo – jei nuo statybos pradžios praėjo daugiau kaip vieneri metai ar statybą leidžiantis dokumentas išduotas seniau kaip prieš 3 metus, išskyrus atvejus, kai dėl jo išdavimo teisėtumo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas viešasis interesas;

Punkto pakeitimai:
Nr. 1V-144, 2016-11-25, paskelbta TAR 2016-11-29, i. k. 2016-27666

46.10. *Neteko galios nuo 2016-12-01*

Punkto naikinimas:
Nr. 1V-144, 2016-11-25, paskelbta TAR 2016-11-29, i. k. 2016-27666

46.11. dėl statybos užbaigimo aktų, pažymų apie tai, kad statinys statomas be nukrypimų nuo esminių statinio projekto sprendinių, pažymų apie statinio nugriovimą išdavimo teisėtumo, deklaracijų apie statybos užbaigimą surašymo ar patvirtinimo teisėtumo, taip pat dėl kitų, negu nurodyti Taisyklių 46.9 ir 46.13 papunkčiuose, su statybos procesu susijusių administracinių sprendimų – jei nuo akto ar pažymos išdavimo, deklaracijos surašymo ar patvirtinimo arba administracinio sprendimo priėmimo praėjo daugiau kaip vieneri metai, išskyrus atvejus, kai dėl šių dokumentų išdavimo, surašymo ar patvirtinimo arba administracinio sprendimo teisėtumo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas viešasis interesas;

Punkto pakeitimai:
Nr. 1V-144, 2016-11-25, paskelbta TAR 2016-11-29, i. k. 2016-27666

46.12. dėl naujo nesudėtingo statinio statybos ar nesudėtingo statinio rekonstravimo neturint Statybos įstatymo 23 straipsnio 1 dalies 5 punkte nurodyto statybą leidžiančio dokumento – jei nuo

statybos pradžios yra praėję daugiau kaip vieneri metai, išskyrus statybos valstybinėje žemėje atvejus, taip pat kai rašytinį sutikimą privaloma gauti iš valstybinės žemės patikėtinio;

46.13. dėl iki statybą leidžiančių dokumentų išdavimo priimtų administracinių sprendimų – jei buvo išduotas statybą leidžiantis dokumentas, išskyrus atvejus, kai dėl administracinio sprendimo teisėtumo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas viešasis interesas;

46.14. dėl statybos teisėtumo – jei nėra nurodytas statybos adresas, žemės sklypo kadastrinis ar unikalus numeris, statinio (ar jame esančių patalpų) unikalus numeris ar kiti duomenys, pagal kuriuos galima būtų identifikuoti statybos vietą;

46.15. *Neteko galios nuo 2016-12-01*

Punkto naikinimas:

Nr. 1V-144, 2016-11-25, paskelbta TAR 2016-11-29, i. k. 2016-27666

Punkto pakeitimai:

Nr. 1V-47, 2016-05-02, paskelbta TAR 2016-05-04, i. k. 2016-11225

Nr. 2016-07-21 Nr. AB-14820-3-66-3-00002-2016-9, 2016-07-21, paskelbta TAR 2016-07-29, i. k. 2016-21116

46.16. dėl nesudėtingo statinio statybos mažesniu negu teisės aktų nustatytu atstumu iki žemės sklypo ribos neturint Statybos įstatymo 23 straipsnio 1 dalies 5 punkte nurodyto statybą leidžiančio dokumento – jei šio atstumo negalima tiksliai nustatyti dėl to, kad žemės sklypai suformuoti atlikus preliminarius matavimus;

46.17. dėl teisės aktų nustatytų atstumų tarp statinių; šiuo atveju skundas ar pranešimas persiunčiamas nagrinėti pagal kompetenciją atitinkamai statinio saugos ir paskirties valstybinės priežiūros institucijai; gavusi šios institucijos išvadas, kad teisės aktų nustatyti atstumai yra pažeisti, Inspekcija atlieka teisės aktų nustatytus veiksmus.

47. Jei Taisyklių 46 punkte nurodytos aplinkybės paaiškėjo gavus skundą ar pranešimą, apie sprendimą jo nenagrinėti Taisyklių 46.6–46.11 papunkčiuose numatytais atvejais asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, o Taisyklių 46.1–46.5 ir 46.12–46.17 papunkčiuose numatytais atvejais – ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo skundo ar pranešimo užregistravimo Inspekcijoje dienos. Šiame sprendime nurodomas skundo ar pranešimo nenagrinėjimo pagrindas ir tai pagrindžiančios aplinkybės (Taisyklių 1 priedo 3, 10–15 veiksmai).

48. Skundų ir pranešimų nagrinėjimo nutraukimo atvejai:

48.1. pradėjus nagrinėti skundą ar pranešimą, paaiškėja, kad egzistuoja Taisyklių 46 punkte nurodytos aplinkybės;

TAR pastaba. *Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2014 m. sausio 8 d. įsakymu Nr. 1V-5 patvirtintų Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių 41.17 punkto (originali įsakymo redakcija), 46.15, 48.1 ir 48.7 punktų (2015 m. gruodžio 18 d. įsakymo Nr. 1V-226 redakcija) bei 46.15 ir 48.7 punktų (2016 m. gegužės 2 d. įsakymo Nr. 1V-47 redakcija) nuostatos ta apimtimi, kuria jos sudaro pagrindą Inspekcijai atsisakyti nagrinėti skundus ar pranešimus dėl statybos darbų, atliktų seniau kaip prieš 10 metų, arba jų nagrinėjimą nutraukti, prieštarauja konstituciniam teisinės valstybės principui, suponuojančiam teisės aktų hierarchiją, ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnio 1 punkto nuostatoms.*

Punkto pakeitimai:

Nr. 2016-07-21 Nr. AB-14820-3-66-3-00002-2016-9, 2016-07-21, paskelbta TAR 2016-07-29, i. k. 2016-21116

48.2. skundo ar pranešimo nagrinėjimo metu paaiškėja, kad pareiškėjas piktnaudžiavo jam suteiktomis teisėmis ar veikė nesąžiningai;

48.3. dėl pažeidimų statybos srityje, jei pažeidėjas neidentifikuojamas – išskyrus savavališkų statybų neturint Statybos įstatymo 23 straipsnio 1 dalies 1–4 punktuose nurodyto statybą leidžiančio dokumento atvejus;

48.4. dėl pažeidimų atliekant statybos darbus, kai Inspekcijos įgalioti darbuotojai negali patekti į statinius ar patalpas, naudodamiesi savo teisėmis, numatytomis Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymo 23 straipsnyje, ir yra įsiteisėjęs teismo sprendimas, kuriuo neleista patekti į tikrintinus statinius ar patalpas. Šiuo atveju, esant Statybos įstatymo 42 straipsnio 3

dalies 6 punkte nurodytoms aplinkybėms, pagal kompetenciją informuojama savivaldybės administracija, persiunčiant jai skundo ar pranešimo kopiją;

48.5. pagal skundo ar pranešimo nagrinėjimo metu pasikeitusių teisės aktų nuostatas jame nurodyti pažeidimai nebelaikomi pažeidimais;

48.6. skundą ar pranešimą pateikusio asmens prašymu, išskyrus savavališkų statybų neturint Statybos įstatymo 23 straipsnio 1 dalies 1–4 punktuose nurodyto statybą leidžiančio dokumento arba jį turint, tačiau pažeidus esminius statinio projekto sprendinius, atvejus, taip pat atvejus, kai dėl pažeidimo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas viešasis interesas;

48.7 dėl statybos teisėtumo, jeigu paaiškėja, kad statybos darbai atlikti anksčiau kaip prieš 10 metų, išskyrus atvejus, kai dėl statybos teisėtumo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas viešasis interesas;

Punkto pakeitimai:
Nr. 1V-47, 2016-05-02, paskelbta TAR 2016-05-04, i. k. 2016-11225
Nr. 2016-07-21 Nr. AB-14820-3-66-3-00002-2016-9, 2016-07-21, paskelbta TAR 2016-07-29, i. k. 2016-21116
Nr. 1V-144, 2016-11-25, paskelbta TAR 2016-11-29, i. k. 2016-27666

48.8. dėl naujo nesudėtingo statinio statybos ar nesudėtingo statinio rekonstravimo neturint Statybos įstatymo 23 straipsnio 1 dalies 5 punkte nurodyto statybą leidžiančio dokumento, jei:

48.8.1. žemės sklypas, iki kurio ribos galbūt pažeisti teisės aktų nustatyti atstumai, suformuotas atlikus kadastrinius matavimus, tačiau nėra įrengti riboženkliai;

48.8.2. nustatoma, kad per vienerius metus nuo statybos pradžios statytojui dėl statybos nebuvo pareikšta rašytinės pretenzijos arba kreiptasi į valstybės ar savivaldybių institucijas, išskyrus statybos valstybinėje žemėje atvejus, taip pat kai rašytinį sutikimą privaloma gauti iš valstybinės žemės patikėtinio;

48.8.3. jei nėra statybos pradžios datą įrodančių dokumentų, o liudytojų parodymai dėl statybos pradžios datos yra prieštaringi, išskyrus statybos valstybinėje žemėje atvejus, taip pat kai rašytinį sutikimą privaloma gauti iš valstybinės žemės patikėtinio;

48.8.4. paaiškėja, kad statybos darbai atlikti seniau kaip prieš 10 metų, išskyrus atvejus, kai dėl statybos teisėtumo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas viešasis interesas;

Punkto pakeitimai:
Nr. 1V-47, 2016-05-02, paskelbta TAR 2016-05-04, i. k. 2016-11225

48.9. *Neteko galios nuo 2016-12-01*
Punkto naikinimas:
Nr. 1V-144, 2016-11-25, paskelbta TAR 2016-11-29, i. k. 2016-27666
Punkto pakeitimai:
Nr. 1V-47, 2016-05-02, paskelbta TAR 2016-05-04, i. k. 2016-11225

49. Apie Taisyklių 48 punkte nurodytą sprendimą nutraukti skundo ar pranešimo nagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo aplinkybių, sudarančių pagrindą nutraukti jo nagrinėjimą, nustatymo ar paaiškėjimo dienos. Šiame sprendime nurodomas skundo ar pranešimo nagrinėjimo nutraukimo pagrindas ir tai pagrindžiančios aplinkybės (Taisyklių 1 priedo 9–15 veiksmai).

50. Mažareikšmiais teisės aktų pažeidimais laikomi:

50.1. naujo nesudėtingo statinio statyba ar nesudėtingo statinio rekonstravimas neturint Statybos įstatymo 23 straipsnio 1 dalies 5 punkte nurodyto dokumento, išskyrus atvejus, kai:

50.1.1. statyba vykdoma ar įvykdyta valstybinėje žemėje;

50.1.2. rašytinį sutikimą privaloma gauti iš valstybinės žemės patikėtinio;

50.1.3. įvyko ar gresia statinio avarija;

50.1.4. tokio statinio statyba toje vietoje pagal teisės aktus negalima (pvz., pažeidžia teritorijų

planavimo dokumentų sprendinius, prieštarauja imperatyviems aplinkos apsaugos, paveldosaugos, saugomų teritorijų apsaugos teisės aktų reikalavimams ir pan.);

50.2. teisės aktų pažeidimai vykdant statinių, kai nereikia rengti nei statinio projekto, nei gauti statybą leidžiančio dokumento, statybą, išskyrus atvejus, kai:

50.2.1. įvyko ar gresia statinio avarija;

50.2.2. tokio statinio statyba toje vietoje pagal teisės aktus negalima (pvz., pažeidžia teritorijų planavimo dokumentų sprendinius, prieštarauja imperatyviems aplinkos apsaugos, paveldosaugos, saugomų teritorijų apsaugos teisės aktų reikalavimams ir pan.);

50.3. pažeidimai, kai statinio projekte nurodyti statinio bendrieji rodikliai neatitinka faktinių rodiklių, tačiau nukrypimai laikytini neesminiais. Neesminiais laikomi nukrypimai, nurodyti statybos techninio reglamento STR 1.11.01:2010 „Statybos užbaigimas“, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2010 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. D1-828, 31 punkte;

50.4. atvejai, kai viešojo administravimo subjektų veiksmais, administraciniais sprendimais buvo pažeistos taisyklės, padaryti procedūriniai pažeidimai, neturintys įtakos objektyviam visų aplinkybių įvertinimui, sprendimo pagrįstumui, nesukėlė žalos konkrečia teisės norma saugomoms vertybėms (valstybės valdymo tvarkai ir pan.), asmenų teisėms ir teisėtiems interesams arba ta žala yra labai nedidelė, atlikti pažeidimai jau ištaisyti ir pan.

51. Inspekcija pagal gautą prašymą, skundą ar pranešimą, nustačiusi viešojo intereso pažeidimų, jei pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją Inspekcijai nesuteikta teisė imtis priemonių dėl jo gynimo, persiunčia visą reikalingą medžiagą prokuratūrai, prašydama įstatymų nustatyta tvarka ginti viešąjį interesą.

IV. ATSAKYMŲ Į ASMENŲ PRAŠYMUS, SKUNDUS IR PRANEŠIMUS PARENGIMAS IR IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS)

52. Į asmenų prašymus, skundus ir pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu jie pateikti, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Į prašymą, skundą ar pranešimą, pateiktą užpildžius Taisyklių 15 punkte nurodytą elektroninę formą, atsakoma šiame kreipimesi nurodytu elektroniniu paštu, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

Prireikus į prašymą, skundą ar pranešimą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, skundą ar pranešimą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, taip pat identifikuoti pasirašančio asmens parašą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

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

54. Atsakymai į prašymus, skundus ir pranešimus parengiami atsižvelgus į jų turinį:

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

54.2. į prašymą pateikti Inspekcijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

54.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstyta asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie

Inspekcijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiama pasiūlymų, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu;

54.5. į skundą ar pranešimą atsakoma pateikiant dėl jo priimtą administracinį sprendimą.

55. Inspekcija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebus taisomos.

V. INSPEKCIJOS VEIKSMŲ, NEVEIKIMO AR ADMINISTRACINIŲ SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS

56. Inspekcijos veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų apskundimo tvarka:

56.1. Inspekcijos viršininko veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos aplinkos ministro nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai arba teismui įstatymų nustatyta tvarka;

56.2. Inspekcijos viršininko pavaduotojų veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai gali būti skundžiami Inspekcijos viršininkui, administracinių ginčų komisijai arba teismui įstatymų nustatyta tvarka;

56.3. Inspekcijos administracijos padalinių veiksmai, kurie nepriskiriami administraciniams sprendimams, ir neveikimas gali būti skundžiami Inspekcijos viršininko pavaduotojams, administracinių ginčų komisijai arba teismui įstatymų nustatyta tvarka;

56.4. Inspekcijos viršininko pavaduotojams arba teismui gali būti skundžiami šie Inspekcijos administracijos padalinių (jų darbuotojų) administraciniai sprendimai:

56.4.1. teritorijų planavimo valstybinės priežiūros srityje priimti administraciniai sprendimai dėl teritorijų planavimo konservacinio prioriteto ar kompleksinėje saugomoje teritorijoje, kultūros paveldo objekto teritorijoje, kultūros paveldo vietovėje, valstybinėje žemėje arba miškų ūkio paskirties žemėje, taip pat dėl viešumo procedūrų teritorijų planavimo procese, išskyrus sprendimus dėl teritorijų planavimo organizatoriaus atsakymo į visuomenės pasiūlymus, kurie skundžiami tiesiogiai teismui;

56.4.2. statybos valstybinės priežiūros srityje priimti administraciniai sprendimai dėl naujų ypatingų statinių statybos ar ypatingų statinių rekonstravimo;

56.4.3. statybos valstybinės priežiūros srityje priimti administraciniai sprendimai dėl statinių, atnaujinamų (modernizuojamų) pagal valstybės institucijų patvirtintas (įgyvendinamas) programas bei statinių, kurių statyba finansuojama valstybės biudžeto ir (ar) Europos Sąjungos lėšomis;

56.4.4. statybos valstybinės priežiūros srityje priimti administraciniai sprendimai dėl naujų neypatingų statinių statybos konservacinio prioriteto ar kompleksinėje saugomoje teritorijoje, kultūros paveldo objekto teritorijoje, kultūros paveldo vietovėje, valstybinėje žemėje arba miškų ūkio paskirties žemėje ar neypatingų statinių rekonstravimo konservacinio prioriteto ar kompleksinėje saugomoje teritorijoje, kultūros paveldo objekto teritorijoje, kultūros paveldo vietovėje, valstybinėje žemėje arba miškų ūkio paskirties žemėje;

56.4.5. Inspekcijos Statybos valstybinės priežiūros skyriaus (jo darbuotojų) išduoti statybą leidžiantys dokumentai, statybos užbaigimo aktai, Inspekcijos teritorinių skyrių vedėjų išduoti statybą leidžiantys dokumentai, pažymos apie tai, kad statinys statomas be nukrypimų nuo esminių statinio projekto sprendinių, pažymos apie statinio nugriovimą, sprendimai užregistruoti / patvirtinti deklaracijas apie statybos užbaigimą, statybos užbaigimo aktai;

56.4.6. statybos valstybinės priežiūros srityje priimti administraciniai sprendimai, susiję su įvykusia arba gresiančia statinio avarija;

56.4.7. galbūt korupcinio pobūdžio Inspekcijos padalinių (jų darbuotojų) administraciniai sprendimai, kai skunde ar pranešime pateikiami įrodymai, patvirtinantys galbūt korupcinio

pobūdžio veikas;

56.4.8. administraciniai sprendimai, nurodyti Taisyklių 38–44 punktuose;

56.5. Inspekcijos teritorinių skyrių vedėjams arba teismui gali būti skundžiami Inspekcijos teritorinių skyrių (jų darbuotojų, išskyrus šių skyrių vedėjus) išduoti statybą leidžiantys dokumentai, pažymos apie tai, kad statinys statomas be nukrypimų nuo esminių statinio projekto sprendinių, pažymos apie statinio nugriovimą, sprendimai užregistruoti / patvirtinti deklaracijas apie statybos užbaigimą, statybos užbaigimo aktai;

56.6. Inspekcijos administracijos padalinių administraciniai sprendimai, nenurodyti Taisyklių 56.4 ir 56.5 papunkčiuose, gali būti skundžiami tiesiogiai teismui teisės aktų nustatyta tvarka.

VI. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

57. Asmenis taikant vieno langelio principą Inspekcijoje aptarnauja Inspekcijos Bendrųjų reikalų skyriaus (toliau – Bendrųjų reikalų skyrius) ir Inspekcijos teritorinių skyrių darbuotojai, Inspekcijos viršininko įsakymu paskirti atsakingais už asmenų aptarnavimą.

58. Atsakingi Bendrųjų reikalų skyriaus ir teritorinių skyrių vedėjai organizuoja darbą taip, kad asmenys prašymus, skundus ar pranešimus galėtų pateikti Inspekcijos darbo valandomis.

59. Taikydami vieno langelio principą, Bendrųjų reikalų skyriaus ir teritorinių skyrių darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

59.1. priima asmenų prašymus, skundus ir pranešimus, 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 Inspekcija gali gauti iš savo administracijos padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Inspekcija negali gauti pati arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

59.2. užregistruoja gautus asmens prašymus, skundus, pranešimus ir perduoda juos Inspekcijos viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

59.3. Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka perduoda prašymus, skundus ir pranešimus nagrinėti paskirtiems Inspekcijos darbuotojams; asmens pageidavimu praneša jam, kuris darbuotojas nagrinėja prašymą, skundą ar pranešimą;

59.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

59.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo eigą;

59.6. konsultuoja ir informuoja asmenį pagal Inspekcijos viršininko nustatytą kompetenciją;

59.7. rengia ir teikia Inspekcijos viršininkui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus panašaus turinio prašymus, skundus ir pranešimus;

59.8. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Inspekcijos viršininko pavedimus, susijusius su vieno langelio principo įgyvendinimu.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

60. Inspekcijos darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

60.1. paaiškinti, ar Inspekcija kompetentinga nagrinėti prašymą, skundą ar pranešimą asmeniui rūpimu klausimu;

60.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas ar pranešimas būtų išnagrinėtas;

60.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų

kreiptis, jeigu Inspekcija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą, skundą ar pranešimą;

60.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Inspekcija ir kurią asmuo turi teisę gauti Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

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

62. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, Inspekcijos darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

62.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti skyriaus, kuriame dirba, pavadinimą, savo pavardę;

62.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą, skundą ar pranešimą;

62.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

62.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

62.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VIII. ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

63. Inspekcijos atstovas viešiesiems ryšiams organizuoja anoniminę asmenų apklausą (siūlomos užpildyti popierinės ir Inspekcijos interneto svetainėje elektroninės anketos) siekiant nustatyti:

63.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Inspekcijos darbo laiką;

63.2. ar patogus Inspekcijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

63.3. ar tenka ilgai laukti priėmimo;

63.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausyti juos aptarnavusių darbuotojų;

63.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į jų klausimus;

63.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

63.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Inspekcija ėmėsi spręsdama jų klausimus.

63.8. kitą svarbią informaciją, susijusią su prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybe.

64. Inspekcijos atstovas viešiesiems ryšiams ne rečiau kaip kartą per metus, išanalizavęs ir apibendrinęs Taisyklių 63 punkte nurodytos apklausos duomenis, Bendrųjų reikalų skyriaus ir teritorinių skyrių pateiktą informaciją, susijusią su asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimu ir aptarnavimu, prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir aptarnavimo Inspekcijoje kokybės vertinimo rezultatus praneša Inspekcijos viršininkui ir pateikia juos Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka paskelbti Inspekcijos interneto svetainėje.

65. Remiantis Taisyklių 64 punkte nurodytais rezultatais numatomos ir vykdomos priemonės asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimui ir aptarnavimui Inspekcijoje gerinti.

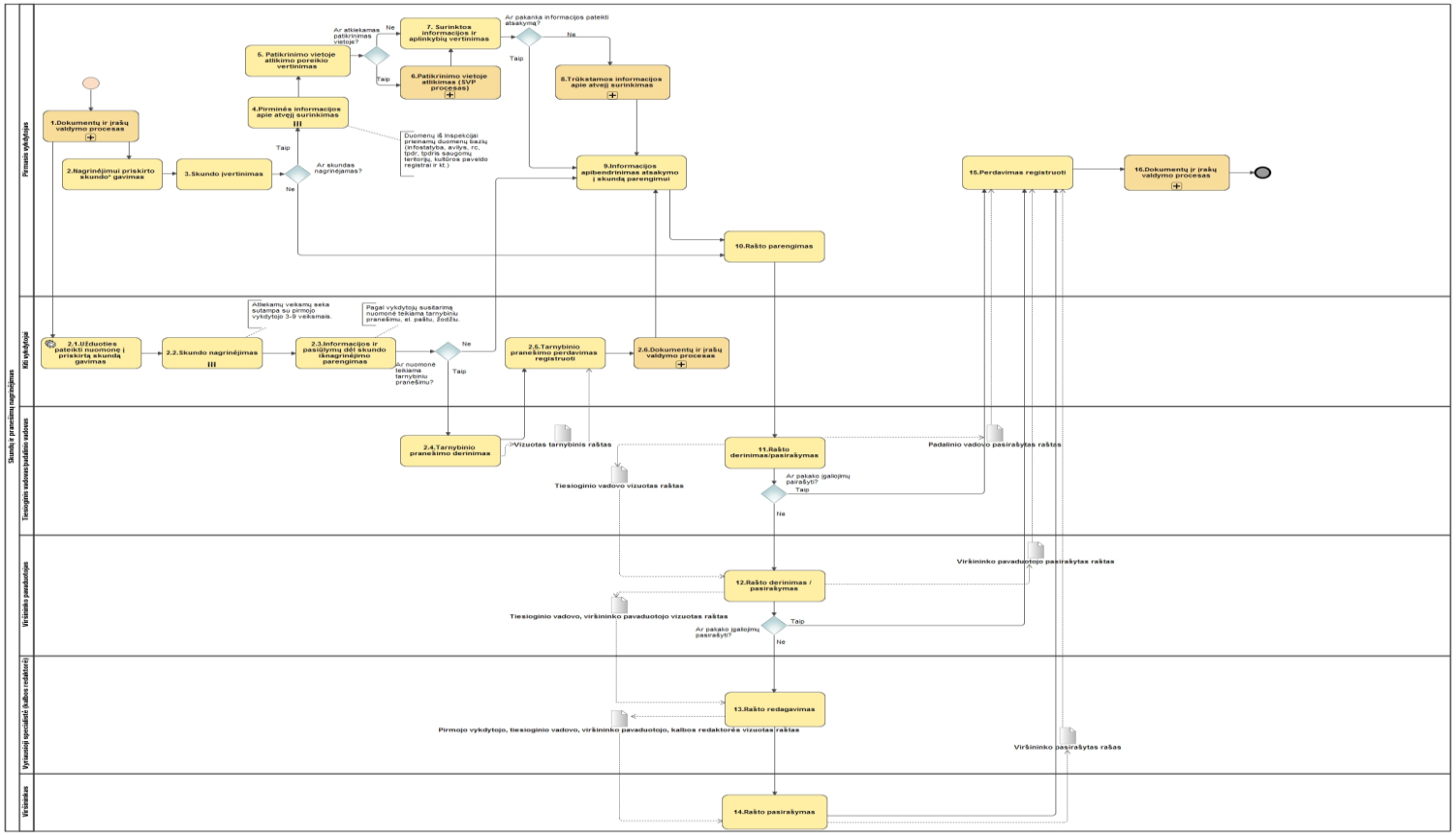
66. Remdamasis Taisyklių 63 punkte nurodytos apklausos duomenimis, Inspekcijos atstovas viešiesiems ryšiams ne rečiau nei kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir jos rezultatus praneša Inspekcijos viršininkui.

67. Esant papildomų lėšų ir poreikiui Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas ar kitas Inspekcijos viršininko paskirtas asmuo organizuoja nepriklausomą asmenų aptarnavimo Inspekcijoje kokybės tyrimą.

Priedo pakeitimai:
Nr. 1V-226, 2015-12-18, paskelbta TAR 2015-12-22, i. k. 2015-20211

Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių
1 priedas

SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE TERITORIJŲ PLANAVIMO IR STATYBOS INSPEKCIJOJE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS DIAGRAMA



Pastabos:

1. Skundas ar pranešimas diagramoje įvardijamas kaip skundas.

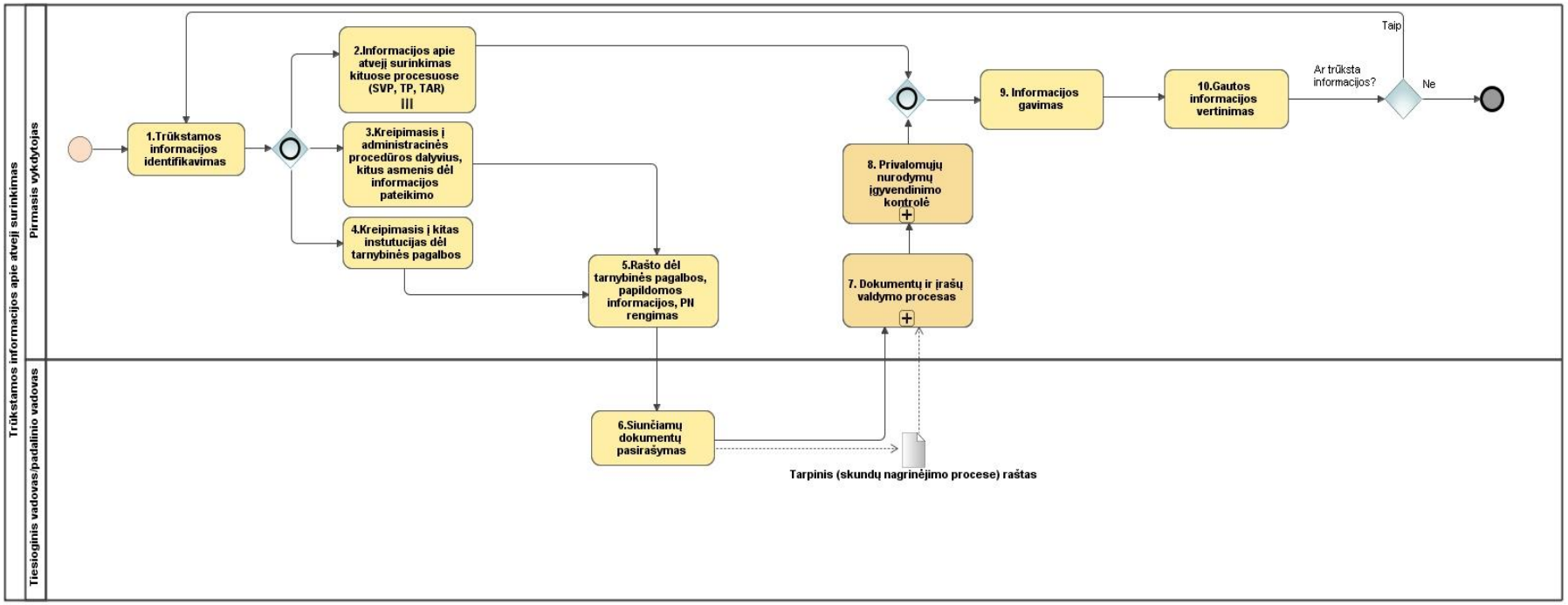
2. Dokumentai derinami ir pasirašomi Dokumentų ir įrašų valdymo proceso aprašo, patvirtinto Inspekcijos viršininko 2014 m. lapkričio 12 d. įsakymu Nr. 1V-175, nustatyta tvarka.

3. Už dokumento projekto perdavimą atsakingiems asmenims derinti, redaguoti, pasirašyti, o pasirašytą dokumentą registruoti atsakingas dokumento rengėjas.

Priedo pakeitimai:
Nr. 1V-226, 2015-12-18, paskelbta TAR 2015-12-22, i. k. 2015-20211

Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių
2 priedas

TRŪKSTAMOS INFORMACIJOS APIE ATVEJĮ SURINKIMAS



Pastabos:

1. Dokumentai derinami ir pasirašomi Dokumentų ir įrašų valdymo proceso aprašo nustatyta tvarka.

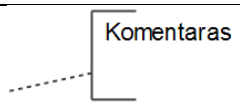
2. Už dokumento projekto perdavimą atsakingiems asmenims derinti, redaguoti, pasirašyti, o pasirašytą dokumentą registruoti atsakingas dokumento rengėjas.

Priedo pakeitimai:
Nr. 1V-226, 2015-12-18, paskelbta TAR 2015-12-22, i. k. 2015-20211

Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių 3 priedas

SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO PROCESO SRAUTO DIAGRAMOJE NAUDOJAMŲ SIMBOLIŲ SĄRAŠAS IR REIKŠMIŲ APIBŪDINIMAI

Simbolis	Pavadinimas	Simbolio reikšmė
	Proceso veiksmas (etapas)	Proceso veiksmas (etapas), kuris atliekamas proceso vykdymo metu.
	Proceso veiksmas (etapas), kuris apima daug veiklos sričių	Proceso veiksmas (etapas), kuris atliekamas proceso vykdymo metu. Veiksmas apima daugiau nei vieną veiklos sritį.
	Automatizuota užduotis	Automatizuota užduotis, kad turėtų būti vykdomas procesas.
	Subprocesas – nuoroda į kitą procesą	Subprocesas – sudėtinė proceso veiklos sritis. Ji gali būti skaidoma į detalesnius lygmenis (atskirus procesus).
	Proceso pradžia	Proceso pradžia.
	Proceso pabaiga	Proceso pabaiga.
	Lygiagretūs veiksmai	Lygiagrečiai atliekami keli proceso veiksmai.
	Sprendimo priėmimas (išsišakojimo taškas)	Sprendimo priėmimas, kuris lemia vieną ar kelis iš galimų atliekamų proceso veiksmų. Gali būti atliekamas vienas arba visi galimi veiksmai.
	Sprendimo priėmimas	Sprendimo priėmimas, kuris lemia tolesnius proceso veiksmus.
	Susijęs dokumentas	Susiję dokumentai laikomi artefaktais, kurie neturi tiesioginio poveikio proceso sekos srautui, tačiau suteikia informacijos apie tai, ko reikia veiksmams atlikti (kas sukuriama juos atliekant ir pan.).
	Informacinė sistema	Informacinė sistema.
	Laikas	Laikas, per kurį turi būti atliktas proceso veiksmas.
	Proceso sekos ryšys	Proceso sekos ryšys rodo, kokia tvarka atliekami proceso veiksmai (etapai).
	Proceso asociacijos ryšys	Proceso asociacijos ryšys rodo, su kokiu veiksmu siejamas susijęs dokumentas.

Simbolis	Pavadinimas	Simbolio reikšmė
	Plaukimo takelis	Plaukimo takelis rodo proceso dalyvio atsakomybės ribas.
	Komentaras	Komentarai laikomi artefaktais, kurie neturi tiesioginio poveikio proceso sekos srautui, tačiau suteikia informacijos apie tai, ko reikia veiksmams atlikti (kas sukuriama juos atliekant ir pan.).

Priedo pakeitimai:
Nr. 1V-226, 2015-12-18, paskelbta TAR 2015-12-22, i. k. 2015-20211

Pakeitimai:

1.
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas
Nr. 1V-162, 2014-11-07, paskelbta TAR 2014-11-11, i. k. 2014-16630
Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2014 m. sausio 8 d. įsakymo Nr. 1V-5 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

2.
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas
Nr. 1V-53, 2015-03-26, paskelbta TAR 2015-04-07, i. k. 2015-05322
Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2014 m. sausio 8 d. įsakymo Nr. 1V-5 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

3.
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas
Nr. 1V-145, 2015-09-01, paskelbta TAR 2015-09-02, i. k. 2015-13403
Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2014 m. sausio 8 d. įsakymo Nr. 1V-5 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

4.
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas
Nr. 1V-226, 2015-12-18, paskelbta TAR 2015-12-22, i. k. 2015-20211
Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2014 m. sausio 8 d. įsakymo Nr. 1V-5 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

5.
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas
Nr. 1V-47, 2016-05-02, paskelbta TAR 2016-05-04, i. k. 2016-11225
Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2014 m. sausio 8 d. įsakymo Nr. 1V-5 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

6.
Lietuvos vyriausiasis administracinis teismas, Sprendimas
Nr. 2016-07-21 Nr. AB-14820-3-66-3-00002-2016-9, 2016-07-21, paskelbta TAR 2016-07-29, i. k. 2016-21116
Nuasmenintas sprendimas 2016-07-21 Nr. AB-14820-3-66-3-00002-2016-9

7.
Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas
Nr. 1V-144, 2016-11-25, paskelbta TAR 2016-11-29, i. k. 2016-27666

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2014 m. sausio 8 d. įsakymo Nr. 1V-5 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo