



**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 i 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 fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir asmenų 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 konkrečiais 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 nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai (išskyrus Viešojo administravimo įstatymą) ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

Nagrinėjant asmenų kreipimusis, gautus Inspekcijos „Karštąją liniją“, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglementuoja Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos „Karštosios linijos“ nuostatai, patvirtinti Inspekcijos viršininko 2009 m. rugpjūčio 24 d. įsakymu Nr. 1V-250.

Nagrinėjant asmenų prašymus suteikti konsultaciją (atsakymą į asmens paklausimą 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 nereglementuoja 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 oficialios informacijos viešinimo taisyklėse, patvirtintose Inspekcijos viršininko 2011 m. kovo 3 d. įsakymu Nr. 1V-35.

Nagrinėjant asmenų skundus ir pranešimus, Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglementuoja 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; nustatytą tvarką pateikti Inspekcijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatytą tvarką 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.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pranešimo pateikimo būdą ir turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu 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.

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 šių Taisyklių 43 punkte.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Statybos įstatyme, Teritorijų planavimo įstatyme, Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatyme ir Viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus ir pranešimus, Inspekcijos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus, skundus ir pranešimus dėl to, kad nėra šių funkcijų 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 gavimo Inspekcijoje persiunčia šį prašymą, skundą ar pranešimą kompetentingai institucijai (pasilikdama jo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

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 gavimo 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 gavimo Inspekcijoje.

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 gavimo dienos apie tai praneša ji pateikusiam asmeniui.

11. Asmens prašymo, skundo ar pranešimo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Jeigu Inspekcija nurodyta ne pirmuoju adresatu, tai ji ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo dienos pateikia pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl prašyme, skunde ar pranešime keliamų klausimų sprendimo pirmuoju adresatu nurodytai institucijai.

II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją, atsiuntus paštu, per pasiuntinį arba faksimiliniu ryšiu), elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt. 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.

13. Asmenų skundai ir pranešimai gali būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją, atsiuntus paštu, per pasiuntinį arba faksimiliniu ryšiu), elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt.

14. Inspekcijos darbuotojai, kurių darbo vieta yra A. Vienuolio g. 8, Vilniuje, ir Inspekcijos Vidaus audito skyriaus darbuotojai savo tarnybiniu elektroniniu paštu gautus asmenų prašymus, skundus, pranešimus persiunčia į Inspekcijos elektroninio pašto dėžutę info@vtpsi.lt. 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.

Šiame Taisyklių punkte nurodyti Inspekcijos darbuotojų persiųsti asmenų prašymai, skundai ir pranešimai prilyginami prašymams, skundams ir pranešimams, pateiktiems elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt.

15. 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“ išorinėje svetainėje www.planuojstatyti.lt užpildžius pateiktą elektroninę formą.

16. 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.

17. Inspekcijos viršininkas įsakymu gali patvirtinti 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 potvarkiais gali patvirtinti 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.

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

18. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, į kuriuos galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų. Prireikęs asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

19. Jei asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Inspekciją žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Inspekcija arba asmuo, kuris kreipiasi į Inspekciją, savo iniciatyva.

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

20.1. parašyti valstybine kalba;

20.2. parašyti įskaitomai;

20.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

21. Kai asmens prašymą, skundą ar pranešimą Inspekcijai paduoda asmens atstovas, jis Inspekcijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą ar pranešimą, atitinkantį šių Taisyklių 20 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Inspekciją kreipiasi asmens atstovas, jis prie savo prašymo, skundo ar pranešimo turi pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą; prašymas, skundas ar pranešimas turi būti:

21.1. parašytas valstybine kalba;

21.2. parašytas įskaitomai;

21.3. asmens atstovo pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, taip pat atstovaujamo asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu).

22. Jei asmens atstovo 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.

23. Asmens prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui, skundui ar pranešimui raštu.

24. Elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt prašymas, skundas ar pranešimas pateikiamas taip, kad būtų galima:

24.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

24.2. atverti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Inspekcijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

24.3. atpažinti prašymo, skundo, pranešimo turinį;

24.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą, skundą ar pranešimą pateikusį asmenį.

25. Raštu ir elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt teikiamų skundų ar pranešimų, taip pat kitu pavadinimu pateiktų kreipimūsi į Inspekciją, jei pagal kreipimosi turinį šį kreipimąsi galima kvalifikuoti kaip skundą ar pranešimą, turinys:

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

25.2. asmens vardas, pavardė (pavadinimas) ir adresas (buveinė), taip pat atstovo, jeigu jis yra, vardas, pavardė ir adresas;

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

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

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

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

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

25.8. asmens reikalavimas;

25.9. priedamų dokumentų (jei tokie yra) sąrašas;

25.10. skundo ar pranešimo surašymo vieta ir data.

26. Kreipiantis į Inspekciją pildant šių Taisyklių 12 ir 15 punktuose nurodytas elektronines formas būtina užpildyti langelius, pažymėtus simboliu *.

27. Nevalstybine kalba parašyti prašymai, skundai ir pranešimai priimami ir nagrinėjami bendra tvarka. Visą prašymo, skundo ar pranešimo tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Inspekcija, jeigu jai pagal kompetenciją priklauso prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėti.

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 jo priedų, taip pat atsakymo į prašymą, skundą ar pranešimą 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 tapatybę 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 Lietuvos Respublikos 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 šių 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 raštu (tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį arba faksimiliniu ryšiu), elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt ar užpildžius šių Taisyklių 12 ir 15 punktuose nurodytas elektronines formas, registruojami informacinėje dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“, atitinkamame Inspekcijos dokumentų registre, pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118, Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12, ir Inspekcijos dokumentacijos planą (išskyrus šių Taisyklių 32 punkte nurodytas išimtis).

32. Neregistruojami elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt pateikti prašymai, skundai ir pranešimai, neatitinkantys šių Taisyklių 24.1–24.3 punktų reikalavimų. Neregistruojami elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.lt pateikti prašymai, skundai ir pranešimai, neatitinkantys šių Taisyklių 24.4 punkto reikalavimo, išskyrus atvejus, kai Inspekcijos viršininko ar Inspekcijos teritorinio skyriaus vedėjo sprendimu nuspręsta juos nagrinėti. Neregistruoti prašymai, skundai ir pranešimai nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami.

33. Priėmus prašymą, skundą ar pranešimą (išskyrus atvejus, kai juose nurodytas kontaktinis į Inspekciją besikreipiančio asmens elektroninio pašto adresas), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo Inspekcijoje įteikiamas arba asmens nurodytu adresu (išskyrus elektroninio pašto adresą) išsiunčiamas prašymo, skundo ar pranešimo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo, skundo ar pranešimo kopija, išskyrus atvejus, kai į prašymą, skundą ar pranešimą atsakoma iš karto. Spaude turi būti nurodytas Inspekcijos (ar Inspekcijos teritorinio skyriaus) pavadinimas, prašymo, skundo ar pranešimo priėmimo data ir registracijos numeris, Inspekcijos darbuotojo, priėmusio prašymą, skundą ar pranešimą, vardas, pavardė ir pareigos. Šiame Taisyklių punkte nurodytas dokumentas nesiunčiamas, jei prašymas, skundas ar pranešimas pateikiamas užpildžius šių Taisyklių 12 ir 15 punktuose nurodytas elektronines formas.

Tais atvejais, kai prašyme, skunde ar pranešime (nepriklausomai nuo jų pateikimo būdo) nurodytas kontaktinis į Inspekciją besikreipiančio asmens elektroninio pašto adresas, šiuo adresu iš informacinės dokumentų valdymo sistemos „Avilys“ 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 Lietuvos Respublikos statybos leidimų ir statybos valstybinės priežiūros informacinę sistemą „Infostatyba“).

34. Užregistruoti prašymai, skundai ir pranešimai Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka perduodami Inspekcijos viršininkui ar jo įgaliotiems asmenims rezoliucijoms įrašyti. Inspekcijos viršininkas arba jo įgalioti asmenys ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo Inspekcijoje datos įrašo rezoliucijas dokumentuose, paskirdami kuratorius / vykdytojus ir užduotis. Draudžiama perduoti skundą ar pranešimą nagrinėti Inspekcijos administracijos padaliniui (kai skundžiami šio padalinio vedėjo veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai) arba perduoti nagrinėti Inspekcijos darbuotojui, kurio veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai yra skundžiami. Jei prašymą, skundą ar pranešimą pavedama nagrinėti kelioms Inspekcijos darbuotojams, už prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėjimą laiku atsako tas darbuotojas, kuris nurodytas pirmasis. Kiti Inspekcijos darbuotojai ne vėliau kaip per 10 darbo dienų pagal savo kompetenciją privalo jam pateikti reikalingą informaciją (žodžiu ir raštu) bei pasiūlymus dėl skundo išsprendimo.

35. Inspekcijos darbuotojai, atsakingi už prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo užduoties gavimo dienos organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, esant reikalui prašo kitų institucijų pateikti reikalingus dokumentus, skirti

atstovus dalyvauti faktinių duomenų patikrinime, kviečia atvykti su prašyme, skunde ar pranešime nurodytais pažeidimais susijusius asmenis ir kt.).

36. Asmenų prašymai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo (su visais papildomais dokumentais ir informacija) Inspekcijoje, jei kiti teisės aktai nenustato kitaip. Asmenų skundai ir pranešimai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo (su visais papildomais dokumentais ir informacija) Inspekcijoje arba per 20 darbo dienų nuo visų privalomų pateikti dokumentų ir informacijos gavimo Inspekcijoje (kai skundai ar pranešimai 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 gavimo dienos.

37. 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, nei nurodyta šių Taisyklių 36 punkte, Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo ar pranešimo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 36 punkte nustatyto termino pabaigos, Inspekcija išsiunčia asmeniui jo prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjančio darbuotojo parengtą pranešimą raštu (arba elektroniniu būdu, jeigu prašymas, skundas ar pranešimas pateiktas elektroniniu būdu), kuriame nurodomos nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

38. Prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas nesilaikant šių Taisyklių 20.2 ar 21.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo Inspekcijoje grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Inspekcija pasilieka jo kopiją.

39. Prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas nesilaikant šių Taisyklių 20.3 ar 21.3 punkte nustatytų reikalavimų, paliekamas nenagrinėtas, jeigu Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

Kai atstovaujamo asmens vardu į Inspekciją kreipiasi asmens atstovas, tačiau prie jo prašymo, skundo ar pranešimo neprisidėjęs atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar šis dokumentas neatitinka šių Taisyklių 22 punkte nustatyto reikalavimo ar kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, prašymas, skundas ar pranešimas paliekamas nenagrinėtas. Apie sprendimą jo nenagrinėti asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai jame nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų.

40. Prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas neteisingai užpildžius šių Taisyklių 12 ir 15 punktuose nurodytų elektroninių formų langelius, pažymėtus simboliu *, paliekamas nenagrinėtas, jeigu Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Skundas ar pranešimas, pateiktas nesilaikant šių Taisyklių 25 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 gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai kreipimesi nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų.

41. Skundų ir pranešimų nenagrinėjimo atvejai:

41.1. teismas nagrinėja skundą tuo pačiu klausimu;

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

41.3. skundas ar pranešimas, paduotas dėl Inspekcijos administracijos padalinių administracinių sprendimų, nenumatytų šių Taisyklių 54.4 ir 54.5 punktuose;

41.4. 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;

41.5. skundas ar pranešimas paduotas dėl mažareikšmių teisės aktų pažeidimų, nurodytų šių Taisyklių 43 punkte;

41.6. teismas jau yra priėmęs sprendimą tuo pačiu klausimu;

41.7. Inspekcija jau yra priėmusi administracinį sprendimą tuo pačiu klausimu ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti šį sprendimą;

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

41.9. dėl teritorijų planavimo dokumentų patvirtinimo teisėtumo – jei nuo sprendimo patvirtinti teritorijų planavimo dokumentą praėjo daugiau kaip 1 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;

41.10. dėl kitų, negu nurodyti šių Taisyklių 41.9 punkte, su teritorijų planavimo procesu susijusių administracinių sprendimų – jei nuo administracinio sprendimo priėmimo praėjo daugiau kaip 1 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;

41.11. dėl viešojo administravimo subjekto išduoto statybą leidžiančio dokumento išdavimo teisėtumo – jei nuo statybos pradžios praėjo daugiau kaip 1 metai ir 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;

41.12. dėl viešojo administravimo subjekto išduoto statybą leidžiančio dokumento išdavimo teisėtumo – jei statybą leidžiantis dokumentas išduotas seniau kaip prieš 5 metus (nepriklausomai nuo to, ar statyba pradėta ar ne), išskyrus atvejus, kai dėl jo išdavimo teisėtumo teisėsaugos institucijos atlieka tyrimą arba yra įtarimų, kad yra pažeistas viešasis interesas;

41.13. 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 šių Taisyklių 41.11, 41.12 ir 41.15 punktuose, su statybos procesu susijusių administracinių sprendimų – jei nuo akto ar pažymos išdavimo, deklaracijos surašymo ar patvirtinimo arba administracinio sprendimo priėmimo praėjo daugiau kaip 1 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;

41.14. 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 1 metai, išskyrus statybos valstybinėje žemėje atvejus, taip pat kai rašytinį sutikimą privaloma gauti iš valstybinės žemės patikėtinio;

41.15. 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;

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

41.17. dėl statybos neturint Statybos įstatymo 23 straipsnio 1 dalies 1–4 punktuose nurodyto statybą leidžiančio dokumento arba jį turint, tačiau pažeidus esminius statinio projekto sprendinius – jei skunde ar pranešime nurodoma, kad statybos darbai atlikti seniau kaip prieš 10 metų;

41.18. dėl nesudėtingo statinio statybos mažesniu negu teisės aktų nustatyta 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 preliminarinius matavimus;

41.19. 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.

Jei šiame Taisyklių punkte nurodytos aplinkybės paaiškėjo gavus skundą ar pranešimą, apie sprendimą nenagrinėti skundo ar pranešimo šių Taisyklių 41.6–41.14 punktuose numatytais atvejais asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, o šių Taisyklių 41.1–41.5 ir 41.14–41.19 punktuose numatytais atvejais – ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo skundo ar pranešimo gavimo dienos. Šiame sprendime nurodomas skundo ar pranešimo nenagrinėjimo pagrindas ir tai pagrindžiančios aplinkybės.

42. Skundų ir pranešimų nagrinėjimo nutraukimo atvejai:

42.1. pradėjus nagrinėti skundą ar pranešimą, paaiškėja, kad egzistuoja šių Taisyklių 41 punkte nurodytos aplinkybės;

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

42.3. 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;

42.4. 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;

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

42.6. 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;

42.7. dėl statybos neturint statybą leidžiančio dokumento arba jį turint, tačiau pažeidus esminius statinio projekto sprendinius – jei paaiškėja, kad statybos darbai atlikti seniau kaip prieš 10 metų;

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

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

42.8.2. nustatoma, kad per 1 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;

42.8.3. 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;

42.9. dėl statinio statybos, kuri nėra savavališka statyba ar nėra vykdoma pagal neteisėtai išduotą statybą leidžiantį dokumentą, bet pažeidžianti kitus Lietuvos Respublikos teisės aktus – jei paaiškėja, kad statybos darbai atlikti seniau kaip prieš 10 metų.

Apie 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.

43. Mažareikšmiai teisės aktų pažeidimais laikomi:

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

43.1.1. statyba vykdoma ar įvykdyta valstybinėje žemėje;

43.1.2. rašytinį sutikimą privaloma gauti iš valstybinės žemės patikėtinio;

43.1.3. įvyko ar gresia statinio avarija;

43.1.4. 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.);

43.2. teisės aktų pažeidimai vykdant statinių, kai nereikia rengti statinio projekto ir (ar) gauti statybą leidžiančio dokumento, statybą, išskyrus atvejus, kai:

43.2.1. įvyko ar gresia statinio avarija;

43.2.2. 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.);

43.3. 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, 31.1–31.3 punktuose;

43.4. atvejai, kai viešojo administravimo subjektų veiksmais, administraciniais sprendimais buvo pažeistos taisyklės, neturinčios įtakos objektyviam visų aplinkybių įvertinimui bei sprendimo pagrįstumui, padaryta gramatinių klaidų, atlikti pažeidimai jau ištaisyti ir pan.

44. 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. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS TAIKANT VIENO Langelio PRINCIPĄ

45. Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą reiškia, kad jie priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Inspekcijos administracijos padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati Inspekcija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris į ją kreipėsi.

46. Asmenis taikant vieno langelio principą Inspekcijoje aptarnauja Inspekcijos Teisės ir bendrųjų reikalų departamento Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyriaus (toliau – Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyrius) ir Inspekcijos teritorinių skyrių (toliau kartu – Skyriai) darbuotojai, Inspekcijos viršininko įsakymu paskirti atsakingais už asmenų aptarnavimą.

47. Atsakingi Skyrių vedėjai organizuoja darbą taip, kad asmenys prašymus, skundus ar pranešimus galėtų pateikti Inspekcijos darbo valandomis, o Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyriuje ir dvi papildomas valandas per savaitę pasibaigus Inspekcijos darbo dienos laikui – antradieniais ir ketvirtadieniais vieną valandą pasibaigus darbo dienos laikui pagal Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyriaus vedėjo sudarytą darbuotojų darbo grafiką. Darbuotojas, priimančias prašymus, skundus ir pranešimus antradieniais ir ketvirtadieniais vieną valandą pasibaigus darbo dienos laikui, turi teisę tą dieną ateiti į darbą viena valanda vėliau.

48. Taikydami vieno langelio principą, Skyrių darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

48.1. 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 pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

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

48.3. Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka perduoda prašymus, skundus ir pranešimus nagrinėti paskirtiems Inspekcijos darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantį darbuotoją;

48.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

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

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

48.7. Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyriaus vedėjo nurodymu atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą rezultatų apibendrinimą ir teikia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus panašaus turinio prašymus, skundus ir pranešimus;

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

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

49. Į asmenų prašymus, skundus ir pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku jie pateikti, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Į prašymą, skundą ar pranešimą, pateiktą užpildžius šių 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, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

50. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Inspekcijoje.

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

51.1. 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;

51.2. 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;

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

51.4. 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 konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu;

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

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

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

VI. INSPEKCIJOS VEIKSMŲ, NEVEIKIMO AR ADMINISTRACINIŲ SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS

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

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

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

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

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

54.4.1. 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;

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

54.4.3. 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;

54.4.4. 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;

54.4.5. 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;

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

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

54.5. 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;

54.6. Inspekcijos administracijos padalinių administraciniai sprendimai, nenurodyti šių Taisyklių 54.4 ir 54.5 punktuose, gali būti skundžiami tiesiogiai teismui teisės aktų nustatyta tvarka.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

55. Inspekcijos darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

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

55.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas ar pranešimas būtų išnagrinėtas;

55.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Inspekcija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo, skundo ar pranešimo;

55.4. 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.

56. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Inspekcijos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

56.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

56.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Inspekcijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

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

56.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

56.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

56.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

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

57. Skyriuose visiems gerai matomoje vietoje laikomos asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos. Asmenys turi teisę knygoje pareikšti savo nuomonę apie prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą ir aptarnavimo Inspekcijoje kokybę, išdėstyti pageidavimus ir siūlymus.

58. Skyrių vedėjai kiekvieną darbo dieną patikrina asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus ir apie naujus įrašus nedelsdami praneša Inspekcijos viršininko pavaduotojui pagal Inspekcijos viršininko nustatytą kuravimo sritį.

59. Asmenys turi teisę anonimiškai pareikšti savo nuomonę apie prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimą ir aptarnavimo Inspekcijoje kokybę, išdėstyti pageidavimus ir siūlymus Inspekcijos interneto svetainėje www.vtpsi.lt paspaudę nuorodą „Jūsų nuomonė apie Inspekcijos veiklą“ ir užpildę elektroninę formą.

60. Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyriaus vedėjas ne rečiau kaip kartą per metus pasirinkta forma organizuoja anoniminę asmenų apklausą siekiant nustatyti:

60.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Inspekcijos darbo laiką;

60.2. ar patogus Inspekcijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

60.3. ar tenka ilgai laukti priėmimo;

60.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

60.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

60.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus, skundus ar pranešimus pateikimo terminai;

60.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Inspekcija ėmėsi sprendama jų klausimus;

60.8. kitus Inspekcijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

61. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui Inspekcijoje gerinti.

62. Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyriaus vedėjas, išanalizavęs ir apibendrinęs apklausos duomenis ir Skyrių pateiktą informaciją, susijusią su asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimu ir aptarnavimu, apie asmenų aptarnavimo Inspekcijoje kokybės vertinimo

rezultatus praneša Inspekcijos viršininkui ir ne rečiau nei kartą per metus pateikia juos Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka paskelbti Inspekcijos interneto svetainėje.
