

## PATVIRTINTA

Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2009 m. liepos 22 d. įsakymu Nr. 1V-214 (su vėlesniais pakeitimais ir papildymais)

# ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE TERITORIJŲ PLANAVIMO IR STATYBOS INSPEKCIJOJE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS TAISYKLĖS

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos (toliau – Inspekcija).

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis 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 (Žin., 2007, Nr. 94-3779).

3. 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 – valstybės tarnautojai) 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.

4. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

5. Nagrinėjant asmenų prašymus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

6. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

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

**Prašymo nagrinėjimas** – valstybės tarnautojo (-ų) veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

**Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo 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.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) vartojamas sąvokas.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus, valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnau-

džiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr.10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

8. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

9. Nagrinėjantis prašymą Inspekcijos valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba nušalinamas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytų aplinkybių. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas, 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 nagrinėjimo priima jis pats arba Lietuvos Respublikos aplinkos ministras.

10. Inspekcijoje asmenų prašymai nagrinėjami tik pagal Inspekcijos kompetenciją. Jeigu Inspekcija neįgaliota spręsti jai pateiktame prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Inspekcijoje išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas.

12. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Inspekciją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Inspekcija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Inspekcijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

## II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu [info@vtpsi.am.lt](mailto:info@vtpsi.am.lt). Inspekcijos darbuotojai, savo elektroniniu paštu gautus asmenų prašymus persiunčia į Inspekcijos elektroninio pašto dėžutę [info@vtpsi.am.lt](mailto:info@vtpsi.am.lt).

14. Šių Taisyklių 3 punkte nurodyti kreipimaisi, taip pat bendro pobūdžio prašymai (klausimai) dėl nuomonės pateikimo taikant teisės aktų nuostatas elektroniniu būdu gali būti pateikiami ir Inspekcijos interneto tinklalapio skyrelyje „Klausimai“, užpildant pateiktą elektroninę formą nurodžius asmens, pateikusio prašymą, vardą, pavardę, elektroninio pašto adresą, telefono numerį. Dažniausiai pateikiami prašymai (užduodami klausimai) ir atsakymai į juos skelbiami Inspekcijos interneto svetainėje.

15. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas kiekvienam Inspekcijos valstybės tarnautojui. Inspekcijos valstybės tarnautojas, neturintis įgaliojimų ar kompetencijos atsakyti į žodinį prašymą, nurodo Inspekcijos valstybės tarnautoją (pagal poreikį jo adresą, kabineto numerį, telefono numerį), į kurį asmuo turėtų kreiptis.

16. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

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

18. Asmenų prašymai turi būti:

18.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. 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; ši nuostata netaikoma prašymams, pateiktiems Taisyklių 14 punkte nurodytu būdu.

19. Kai asmens prašymą Inspekcijai paduoda asmens atstovas, jis Inspekcijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Inspekciją kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 18.1 ir 18.2 punktų reikalavimus.

20. Kai prašymą Inspekcijai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (*Žin.*, 2006, Nr. 118-4477).

21. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Inspekcija, jeigu jai pagal kompetenciją priklauso prašymą nagrinėti.

22. 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 ar per pasiuntinį, 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.

23. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

24. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad Inspekcija galėtų:

24.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

24.3. atpažinti prašymo turinį;

24.4. identifikuoti elektroninį parašą (išskyrus prašymus, pateiktus Taisyklių 14 punkte nurodytu būdu) ir prašymą pateikusį asmenį.

### III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar per pasiuntinį, registruojami informacinėje dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ atitinkamame Inspekcijos dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001 m. gruodžio 28 d. įsakymu Nr. 88 (*Žin.*, 2002, Nr. 5-211; 2005, Nr. 132-4773) ir Inspekcijos dokumentacijos planą.

26. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Inspekcijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas Inspekcijos pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos. Šiame punkte nurodytas dokumentas nesiunčiamas, jei prašymas pateikiamas Taisyklių 14 punkte nurodytu būdu.

27. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Inspekcijoje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. 7-268).

28. Prašymai, 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 gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Inspekcijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodant gražinimo priežastis. Šių Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Inspekcijoje.

29. Asmenų prašymai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Inspekcijoje, jei teisės aktai nenustato kitaip.

30. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Inspekcijoje, Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 29 punkte nustatyto termino pabaigos, Inspekcija išsiunčia asmeniui jo prašymą nagrinėjančio valstybės tarnautojo parengtą pranešimą raštu (arba elektroniniu būdu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu). Pranešime nurodomos prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

31. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Inspekcijoje gražinami asmeniui, nurodant gražinimo priežastis. Inspekcija pasilieka prašymo kopiją.

32. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.3 punkte nustatytų reikalavimų, paliekami nenagrinėti. Inspekcijos viršininko sprendimu gali būti tiriami tokiuose prašymuose nurodyti faktai. Tokiu atveju, jei nurodyti duomenys ryšiu palaikyti, prašymą pateikusiam asmeniui pateikiamas atsakymas.

33. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.1–24.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant gražinimo priežastis.

34. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu (išskyrus prašymus, pateiktus Taisyklių 14 punkte nurodytu būdu) nesilaikant šių Taisyklių 24.4 punkte nustatyto reikalavimo, paliekami nenagrinėti. Inspekcijos Valstybinės priežiūros normų skyriaus vedėjo sprendimu gali būti tiriami tokiuose prašymuose nurodyti faktai. Tokiu atveju prašymą pateikusiam asmeniui elektroniniu paštu nusiunčiamas atsakymas.

#### **IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ**

35. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Inspekcijos struktūrinių padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati Inspekcija, neįpareigodama tai atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

36. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atlieka Inspekcijos Teisės ir bendrųjų reikalų departamento Bendrųjų reikalų skyrius (toliau – Bendrųjų reikalų skyrius), o Inspekcijos teritoriniuose teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros skyriuose (toliau – teritoriniai skyriai) – Inspekcijos viršininko įsakymu paskirti šių skyrių valstybės tarnautojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą.

37. Bendrųjų reikalų skyrius organizuoja darbą taip, kad asmenys prašymus galėtų pateikti Bendrųjų reikalų skyriuje Inspekcijos darbo valandomis ir dvi papildomas valandas per savaitę pasi-

baigus Inspekcijos darbo dienos laikui – antradieniais ir ketvirtadieniais po vieną valandą po darbo laiko pabaigos pagal Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjo sudarytą darbuotojų darbo grafiką. Darbuotojas, priimančias prašymus antradieniais ir ketvirtadieniais vieną valandą po darbo laiko pabaigos, turi teisę tą dieną ateiti į darbą viena valanda vėliau.

38. Taikydamas „vieno langelio“ principą, Bendrųjų reikalų skyrius atlieka šias funkcijas:

38.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Inspekcija gali gauti iš savo struktūrinių 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;

38.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Inspekcijos viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

38.3. Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Inspekcijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

38.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

38.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

38.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Inspekcijos viršininko nustatyta kompetencija;

38.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

38.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Inspekcijos viršininką;

38.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Inspekcijos viršininko pavedimus.

39. Taikydami „vieno langelio“ principą, Inspekcijos viršininko įsakymu paskirti teritorinių skyrių valstybės tarnautojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šių Taisyklių 38.1-38.6 ir 38.9 punktuose nustatytas funkcijas.

## **V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

40. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Į prašymus, pateiktus Taisyklių 14 punkte nurodytu būdu, atsakoma elektroniniu paštu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

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

42. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

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

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

42.3. 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;

42.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Inspekcijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisė-

tus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokiems asmenims kreipimasi atsakoma laisvos formos raštu.

43. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota paštu siunta.

44. Inspekcija, gavusi pagrįstą asmens kreipimasi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisyta atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

45. Asmuo, nesutinkantis su Inspekcijos atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

## **VI. APTARNAVIMAS TELEFONU**

46. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

46.1. paaiškinti, ar Inspekcija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

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

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

47. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

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

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

47.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

47.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

47.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## **VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

48. Bendrųjų reikalų skyriuje ir teritoriniuose skyriuose visiems gerai matomoje vietoje laikoma laikomos asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga knygos. Asmenys turi teisę knygoje knygoje pareikšti savo nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę Inspekcijoje, išdėstyti pageidavimus ir siūlymus.

49. Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas kiekvieną darbo dieną patikrina asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos, laikomos Bendrųjų reikalų skyriuje, o teritorinių skyrių vedėjai – asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos, laikomos jų skyriuje, įrašus ir apie naujus įra-

šus nedelsdamas nedelsdami praneša Inspekcijos viršininko pavaduotojui pagal Inspekcijos viršininko nustatytas kuravimo sritis.

50. Asmenys turi teisę anonimiškai pareikšti savo nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę Inspekcijoje, išdėstyti pageidavimus ir siūlymus Inspekcijos „Karštąja linija“, kurios kontaktai skelbiami Inspekcijos interneto tinklalapyje.

51. Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas ne rečiau kaip kartą per metus pasirinkta forma organizuoja anoniminę asmenų apklausą siekdamas nustatyti:

51.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Inspekcijos darbo laiką;

51.2. ar jiems patogus Inspekcijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

51.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

51.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

51.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

51.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

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

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

52. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui Inspekcijoje gerinti.

53. Bendrųjų reikalų skyrius skyriaus vedėjas asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatus praneša Inspekcijos viršininkui ir ne rečiau nei kartą per metus pateikia Inspekcijos Informacinių technologijų skyriaus vedėjui skelbti Inspekcijos interneto tinklalapyje.

---