

PATVIRTINTA

Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos
inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko
2010 m. gegužės 17 d. įsakymu Nr. 1V-84

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) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų (pranešimų) 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 – darbuotojai) piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, nagrinėjami kitokie asmenų kreipimaisi į Inspekciją.

4. Taisyklės taikomos nagrinėjant Inspekcijos gautus skundus (pranešimus) ne dėl viešojo administravimo subjektų, o dėl kitų asmenų veiksmais galbūt padaryto teisių ir teisėtų interesų statybos ir teritorijų planavimo srityse pažeidimo asmeniui, nurodytam skunde (pranešime).

5. Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus (pranešimus) 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, 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.

Skundas – asmens kreipimasis į Inspekciją, kuriame nurodoma, kad dėl asmenų (ne viešojo administravimo subjektų) veiksmais galbūt padaryto teisių ir teisėtų interesų statybos ar teritorijų planavimo srityje pažeidimo yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Pranešimas – asmens kreipimasis į Inspekciją, kuriame nurodoma, kad dėl asmenų (ne viešojo administravimo subjektų) veiksmais galbūt padaryto teisių ir teisėtų interesų statybos ar teritorijų planavimo srityje pažeidimo yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Prašymo, skundo (pranešimo) nagrinėjimas – Inspekcijos darbuotojo (-ų) veikla, apimanti asmens prašymo, skundo (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 (pranešimo) pateikimo būdą ir turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu paštu 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, apie asmens nurodytus faktus, aplinkybes bei Inspekcijos nustatytus faktinius duomenis ir, atsižvelgiant į prašymo, skundo (pranešimo) esmę, priimtas administracinės procedūros sprendimas.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. [77-2975](#)) ir Lietuvos Respublikos statybos įstatyme (Žin., 1996, Nr. 32-788; 2001, Nr. 101-3597; 2006, Nr. 116-4402) vartojamas sąvokas.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus (pranešimus), Inspekcijos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo 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, skundus (pranešimus) dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio Inspekcijos darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus, skundus (pranešimus) nagrinėti pavedama kitiems darbuotojams.

9. Nagrinėjantis prašymą, skundą (pranešimą) Inspekcijos darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo, skundo (pranešimo) 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, skundą (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 (pranešimo) nagrinėjimo priima jis pats arba Lietuvos Respublikos aplinkos ministras.

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

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

II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai) gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Inspekciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį), elektroniniu būdu Inspekcijos elektroninio pašto adresu info@vtpsi.am.lt ir Inspekcijos „Karštąja linija“. Inspekcijos darbuotojai savo elektroniniu paštu

gautus asmenų prašymus, skundus (pranešimus) persiunčia į Inspekcijos elektroninio pašto dėžutę info@vtpsi.am.lt.

13. 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 www.vtpsi.lt 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.

14. Skundai (pranešimai) Inspekcijos „Karštąja linija“ priimami, nagrinėjami ir atsakymai pateikiami vadovaujantis Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos „Karštosios linijos“ nuostatais.

15. Žodinis prašymas, skundas (pranešimas) gali būti išdėstomas kiekvienam Inspekcijos darbuotojui. Inspekcijos darbuotojas, neturintis įgaliojimų ar kompetencijos atsakyti į žodinį prašymą, skundą (pranešimą), nurodo Inspekcijos darbuotoją (pagal poreikį jo adresą, kabineto numerį, telefono numerį), į kurį asmuo turėtų kreiptis. Asmens pageidavimu jo priėmimas Inspekcijoje ir tiesioginis prašymo, skundo (pranešimo) išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone, nurodant asmens priėmimo Inspekcijoje laiką ir vietą, Inspekcijos darbuotojo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto išpėtas.

16. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, skundai (pranešimai), į kuriuos galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą (pranešimą) raštu.

17. Kai 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, skundą (pranešimą) į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Inspekcija arba asmuo, kuris kreipiasi į Inspekciją, savo iniciatyva.

18. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai) turi būti:

18.1. parašyti valstybine kalba;

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 13 punkte nurodytu būdu.

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

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

21. Kai prašymą, skundą (pranešimą) 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](#)).

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, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui, skundui (pranešimui) raštu.

24. Elektroniniu būdu prašymas, skundas (pranešimas) pateikiamas 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, skundo (pranešimo) turinį;

24.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą, skundą (pranešimą) pateikusį asmenį, jei asmuo pageidauja gauti patvirtinimą apie prašymo, skundo (pranešimo) Inspekcijoje gavimą ir parengtą atsakymą.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Rašytiniai prašymai, skundai (pranešimai), pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar per pasiuntinį, registruojami informacinėje dokumentų valdymo sistemoje „Avilyš“, 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. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai, skundai (pranešimai) 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](#)).

26. Priėmus prašymą, skundą (pranešimą), asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas, skundas (pranešimas) gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo Inspekcijoje asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo skundo (pranešimo) gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta prašymo, skundo (pranešimo) kopija, išskyrus atvejus, kai į prašymą, skundą (pranešimą) atsakoma iš karto. Spaude turi būti nurodytas Inspekcijos pavadinimas, prašymo, skundo (pranešimo) priėmimo data ir registracijos numeris, darbuotojo, priėmusio prašymą, skundą (pranešimą), vardas, pavardė, pareigos. Šiame punkte nurodytas dokumentas nesiunčiamas, jei prašymas, skundas (pranešimas) pateikiamas Taisyklių 13 punkte nurodytu būdu.

27. Prašymai, skundai (pranešimai), kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Inspekcija per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Inspekcijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas, skundas (pranešimas) grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo, skundo (pranešimo)

persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą, skundą (pranešimą) gavimo Inspekcijoje.

28. Inspekcijos vadovai ar Alytaus, Kauno, Klaipėdos, Marijampolės, Panevėžio, Šiaulių, Tauragės, Telšių, Utenos ir Vilniaus teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros skyrių (toliau – Teritoriniai skyriai) vedėjai (kai prašymą, skundą (pranešimą) gauna Teritorinis skyrius) ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo Inspekcijoje datos užrašo rezoliucijas dokumentuose, paskirdami kuratorius / vykdytojus ir užduotis.

29. Inspekcijos darbuotojai, atsakingi už šių Taisyklių 28 punkte nurodytos užduoties vykdymą, organizuoja skundo (pranešimo) nagrinėjimą (esant reikalui prašo kitų institucijų pateikti reikalingus dokumentus, skirti atstovus dalyvauti faktinių duomenų patikrinime, kviečia atvykti skunde (pranešime) nurodytais pažeidimais susijusius asmenis ir kt.).

30. Asmenų prašymai, skundai (pranešimai) išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Inspekcijoje, jei teisės aktai nenustato kitaip.

31. Jeigu prašymo, skundo (pranešimo) nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, faktinių duomenų patikrinimo vietoje organizavimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo Inspekcijoje, Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 31 punkte nustatyto termino pabaigos, Inspekcija išsiunčia asmeniui jo prašymą, skundą (pranešimą) nagrinėjančio darbuotojo parengtą pranešimą raštu (arba elektroniniu būdu, jeigu prašymas, skundas (pranešimas) pateiktas elektroniniu būdu). Pranešime nurodomos prašymo, skundo (pranešimo) nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

32. Prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas nesilaikant šių Taisyklių 18.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo, skundo (pranešimo) gavimo Inspekcijoje gražinamas asmeniui, nurodant gražinimo priežastis. Inspekcija pasilieka jo kopiją.

33. Prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas nesilaikant šių Taisyklių 18.3 punkte nustatytų reikalavimų, paliekamas nenagrinėtas. Inspekcijos viršininko sprendimu gali būti tiriami jame nurodyti faktai. Tokiu atveju, jei nurodyti duomenys ryšiui palaikyti, prašymą, skundą (pranešimą) pateikusiam asmeniui pateikiamas atsakymas.

34. Prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.1–24.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinamas asmeniui elektroniniu būdu, nurodant gražinimo priežastis.

35. Prašymas, skundas (pranešimas), pateiktas elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.4 punkte nustatyto reikalavimo, paliekamas nenagrinėtas. Inspekcijos viršininko sprendimu gali būti tiriami juose nurodyti faktai. Tokiu atveju prašymą pateikusiam asmeniui elektroniniu paštu nusiunčiamas atsakymas.

36. Inspekcija priima ir nagrinėja anoniminius skundus (pranešimus), susijusius su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu dėl savavališkos (galbūt savavališkos) statybos, jei nurodytas tikslus pažeidimų padarymo vietos adresas.

37. Nagrinėjant asmenų skundus (pranešimus) turi būti užtikrintas konfidencialumas. Asmuo, nenorintis, kad jo asmens duomenys (vardas, pavardė, adresas, elektroninio pašto adresas) būtų perduoti persiunčiant kompetentingai institucijai nagrinėti skundą (pranešimą), apie tai turi jame nurodyti.

38. Jeigu paaiškėja, kad skundą (pranešimą) tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, skundo (pranešimo) nagrinėjimas sustabdomas, kol teismas jį išnagrinės, ir apie tai pranešama asmeniui.

39. Skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, jeigu teismas jau yra priėmęs sprendimą skunde (pranešime) nurodytais klausimais, jei skundas (pranešimas) jau buvo išnagrinėtas Inspekcijoje, ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, ir jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo yra praėję daugiau kaip vieneri metai, išskyrus

savavališkos statybos atvejus. Apie sprendimą nenagrinėti skundo (pranešimo) pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo (pranešimo) gavimo dienos ir nurodoma šio sprendimo apskundimo tvarka.

IV. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) NAGRINĖJIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

40. Asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimas taikant vieno langelio principą reiškia, kad prašymai, skundai (pranešimai) 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.

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

42. Skyrių vedėjai organizuoja darbą taip, kad asmenys prašymus, skundus (pranešimus) galėtų pateikti Inspekcijos darbo valandomis ir dvi papildomas valandas per savaitę pasibaigus Inspekcijos darbo dienos laikui – antradieniais ir ketvirtadieniais po vieną valandą pasibaigus darbo dienos laikui pagal skyriaus vedėjo sudarytą darbuotojų darbo grafiką. Darbuotojas, priimančias prašymus, skundus (pranešimus) antradieniais ir ketvirtadieniais vieną valandą pasibaigus darbo dienos laikui, turi teisę tą dieną ateiti į darbą viena valanda vėliau.

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

43.1. priima asmenų prašymus, skundus (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 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;

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

43.3. Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka perduoda prašymus, skundus (pranešimus) nagrinėti paskirtiems Inspekcijos darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą, skundą (pranešimą) nagrinėjantį darbuotoją; jeigu prašymo, skundo (pranešimo) nagrinėjimas nepriskirtinas Inspekcijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

43.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

43.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo, skundo (pranešimo) nagrinėjimo eigą;

43.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Inspekcijos viršininko nustatyta kompetenciją;

43.7. Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyriaus vedėjui paprašius atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimo taikant vieno langelio principą rezultatų apibendrinimą ir teikia jam pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus panašaus turinio prašymus, skundus (pranešimus);

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

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

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

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

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

46.1. 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;

46.2. 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;

46.3. 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;

46.4. 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 darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu;

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

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

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

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

50. Dėl Inspekcijos darbuotojų neteisėto veikimo ar neveikimo, piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Inspekcijos viršininkui arba Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. [110-3024](#); 2004, Nr. [170-6238](#)) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

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

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

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

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

51.4. 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.

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

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

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

52.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą, skundą (pranešimą);

52.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

52.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

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

54. 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 nustatytas kuravimo sritis.

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

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

56.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Inspekcijos darbo laiką;

56.2. ar patogus Inspekcijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

56.3. ar tenka ilgai laukti priėmimo;

56.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

56.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

56.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus, skundus (pranešimus) pateikimo terminai;

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

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

57. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimui ir asmenų aptarnavimui Inspekcijoje gerinti.

58. Turto valdymo ir dokumentų tvarkymo skyriaus vedėjas, išanalizavęs ir apibendrinęs apklausos duomenis ir Skyrių pateiktą informaciją, susijusią su asmenų prašymų, skundų (pranešimų) nagrinėjimu ir aptarnavimu, kokybės vertinimo rezultatus praneša Inspekcijos viršininkui ir ne rečiau nei kartą per metus pateikia Inspekcijos Informacinių technologijų skyriaus vedėjui skelbti Inspekcijos interneto tinklalapyje.

