

PATVIRTINTA

Valstybinės saugomų teritorijų tarnybos
prie Aplinkos ministerijos direktoriaus
2021 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V-8

TAISYKLĖS, SUSIJUSIOS SU ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMU IR ASMENŲ APTARNAVIMU VALSTYBINĖJE SAUGOMŲ TERITORIJŲ TARNYBOJE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS

1. Valstybinėje saugomų teritorijų tarnyboje prie Aplinkos ministerijos (toliau – Tarnyba) asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – LRV taisyklės), nustatyta tvarka.

2. Šių Tarnybos taisyklių tikslas – nustatyti tam tikras taisykles, susijusias su asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimu, jų aptarnavimu, kurios būtų taikomos kartu su šių Tarnybos taisyklių 1 punkte nurodytų teisės aktų nuostatomis (jas papildytų). Šių Tarnybos taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Tarnyboje prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, nustatytus Lietuvos Respublikos saugomų teritorijų įstatyme, Valstybinės saugomų teritorijų tarnybos prie Aplinkos ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2002 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. 377 „Dėl Valstybinės saugomų teritorijų tarnybos prie Aplinkos ministerijos nuostatų patvirtinimo“.

4. Asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, asmenų pageidavimu atsakymai į pateiktus prašymus ir skundus teikiami Tarnybos priimamajame adresu Antakalnio g. 25, Vilnius. Tarnybos darbo dienos laikas: pirmadienį–ketvirtadienį nuo 7 val. 30 min. iki 16 val. 30 min, penktadienį – nuo 7 val. 30 min. iki 15 val. 15 min.

5. Pasiteirauti dėl asmenų aptarnavimo, prašymų ir skundų priėmimo tvarkos Tarnyboje, privalomų pateikti dokumentų, prašymo ar skundo nagrinėjimo eigos galima oficialiu Tarnybos telefono numeriu (8 5) 272 3284 arba oficialiu Tarnybos elektroniniu paštu vsst@vsst.lt.

6. Prašymai gali būti teikiami:

6.1. žodžiu:

6.1.1 oficialiu Tarnybos telefono numeriu (8 5) 272 3284 arba, jeigu prašymas yra susijęs su konkrečia sritimi ir asmuo pageidauja kreiptis tiesiogiai į kompetentingą Tarnybos darbuotoją, atskirų Tarnybos darbuotojų telefono numeriais, skelbiamais Tarnybos interneto puslapyje adresu <https://vsst.lrv.lt> skiltyje „Struktūra ir kontaktai“;

6.1.2. asmeniui ar jo atstovui tiesiogiai atvykus į Tarnybą;

6.2. raštu:

6.2.1. asmeniui ar jo atstovui tiesiogiai atvykus į Tarnybą;

6.2.2. siunčiant paštu arba per kurjerį;

6.2.3. elektroniniu paštu oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu vsst@vsst.lt;

6.2.4. elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtas informacines sistemas: Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (toliau – E. pristatymas sistema) adresu <https://epristatymas.post.lt>, E.pilietis informacinę sistemą (toliau – E.pilietis sistema) adresu <https://epilietis.lrv.lt>, kitas informacines sistemas. Kreipiantis per E.pristatymas, E.pilietis ar kitas informacines sistemas, asmuo identifikuojamas jose nurodytais būdais.

6.2.5. įdedant prašymą į Tarnybos korespondencijai skirtą pašto dėžutę adresu Antakalnio g. 25, Vilnius.

7. Skundai gali būti teikiami tik raštu Viešojo administravimo įstatymo, LRV taisyklių ir šių Tarnybos taisyklių nustatyta tvarka.

8. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas kiekvienam Tarnybos darbuotojui pagal kompetenciją. Tarnybos darbuotojas, neturintis įgaliojimų ar kompetencijos atsakyti į žodinį prašymą, nurodo Tarnybos darbuotoją (pagal poreikį – Tarnybos skyriaus, kuriame jis dirba, pavadinimą, kabineto numerį, telefono numerį), į kurį asmuo turėtų kreiptis, arba informuoja, kad prašymo nagrinėjimas nepriskirtas Tarnybos kompetencijai ir, jei žino, nurodo kitus viešojo administravimo subjektus, kurie gali atsakyti į prašymą.

9. Asmenys gali teikti prašymą ar skundą laisva forma arba užpildyti Tarnybos patvirtintą prašymo / skundo formą (pridedama). Tarnybos priimamajame sudaroma galimybė atvykusiems asmenims užpildyti parengtą prašymo / skundo formą, parašyti bei atspausdinti prašymą pasitelkus kompiuterines technologijas. Prašymo / skundo formos pavyzdys taip pat yra skelbiamas Tarnybos interneto puslapyje adresu <https://vstt.lrv.lt> skiltyje „Gyventojų aptarnavimas“.

10. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Tarnybai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu vstt@vstt.lt. Tarnybos darbuotojas jam Tarnybos suteiktu elektroniniu paštu atsiųstą asmens prašymą ir skundą (įskaitant anoniminius prašymus ar skundus) privalo nedelsdamas, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną (jeigu dėl objektyvių priežasčių nebuvo galimybės persiųsti prašymo ar skundo jo gavimo dieną), persiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai toks persiuntimas, remiantis LRV taisyklėmis, yra nebūtinai. Jeigu asmuo siunčia prašymą ar skundą ne oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu vstt@vstt.lt, o tik konkretaus Tarnybos darbuotojo elektroninio pašto adresu, jis prisiima atsakomybę už tai, kad jo prašymas ar skundas gali būti perskaitytas ir persiųstas oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu vėliau nei jo gavimo konkretaus Tarnybos darbuotojo elektroninio pašto adresu dieną (dėl darbuotojo tarnybinės komandiruočių, atostogų ar kitos pagrįstos priežasties, kai darbuotojo nėra jo darbo vietoje). Tarnybos darbuotojas, gavęs Tarnybai adresuotą prašymą ar skundą kitokiu būdu (įteikiant tiesiogiai, paštu) taip pat privalo nedelsdamas, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną (jeigu dėl objektyvių priežasčių nebuvo galimybės perduoti prašymo ar skundo jo gavimo dieną), perduoti jį Tarnybos darbuotojui, atsakingam už dokumentų registravimą Tarnyboje, kad dokumentas būtų užregistruotas kaip gautas.

11. Prašymas arba skundas, siunčiamas Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, taip pat identifikuoti asmenį, pasirašiusį dokumentą. Jeigu elektroninėmis priemonėmis yra pateikiama parašu pasirašyto dokumento skaitmeninė kopija, nėra privaloma papildomai pateikti dokumento originalą. Jeigu asmuo elektroninėmis priemonėmis pateikia prašymą ar skundą, pasirašytą elektroniniu parašu, toks prašymas ar skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, o pateiktas elektroninis dokumentas, jeigu jo rengimą nustato teisės norminiai aktai, turi atitikti Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikaciją ADOC-V1.0, patvirtintą Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2009 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. V-60 „Dėl Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos ADOC-V1.0 patvirtinimo“.

12. Elektroniniu paštu gauti užklausimai, kurie yra siunčiami be pridėto pasirašyto dokumento (prašymo), paprastai yra priimami nagrinėti bendra tvarka, užregistruojant juos atitinkamame Vieningos dokumentų valdymo informacinės sistemos gautų dokumentų registre (toliau – VDVIS), išskyrus tuos atvejus, kai atsižvelgiant į prašymo pobūdį arba remiantis teisės aktų nuostatomis asmuo privalo pateikti pasirašytą prašymą. Elektroniniu paštu gauti užklausimai gali būti neregistruojami, o tiesiogiai persiunčiami Tarnybos darbuotojui (darbuotojams), kompetentingiems atsakyti besikreipiančiam asmeniui elektroniniu paštu (šiuo atveju atsakymas yra surašomas elektroninio laiško tekste ir raštas asmeniui nėra rengiamas).

13. Prašyme ar skunde turi būti pateikta prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir pridėti dokumentai, reikalingi prašymo ar skundo nagrinėjimui, kurių Tarnyba negali gauti pati. Darbuotojas, atsakingas už dokumentų registravimą, patikrina, ar gauti dokumentai yra atsiųsti pagal paskirtį, ar yra pateikti visi reikalingi dokumentai. Jei prie pateikto prašymo ar skundo trūksta priedų arba pateikta informacija yra netiksli, apie tai raštu arba žodžiu pranešama asmeniui, prašant jo patikslinti informaciją ar pateikti trūkstamus priedus.

14. Jei dokumentas adresuotas ne Tarnybai (ant dokumento ar voko nurodytas kitas gavėjas ir adresas) ir jis yra pateiktas Tarnybai per klaidą, apie tai yra informuojamas dokumentą pateikęs asmuo (dokumentas gražinamas jį pateikusiam asmeniui).

15. Jeigu prašymas ar skundas yra siunčiamas elektroninėmis priemonėmis ir dėl rinkmenos dydžio prašymo, skundo ar jų priedų nėra galimybės atsiųsti elektroniniu paštu arba elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą (E. pristatymas, E. pilietis ar kitą), asmuo gali siųsti dokumentus Tarnybai pasitelkdamas viešai prieinamas, saugias elektronines dokumentų perdavimo priemones.

16. Asmens prašymas ir skundas, kuriame nenurodytas tokį dokumentą teikiančio asmens vardas, pavardė / juridinio asmens pavadinimas, laikomas anoniminiu. Tarnybai gavus anoniminį prašymą ar skundą, jis pateikiamas Tarnybos direktoriui, kuris priima sprendimą, ar toks prašymas ar skundas bus priimamas ir nagrinėjamas. Jeigu yra priimamas sprendimas anoniminį prašymą ar skundą priimti ir nagrinėti, atsakymas asmeniui yra pateikiamas tik tuo atveju, jeigu yra žinoma asmens kontaktinė informacija.

17. Tarnybai pateikti prašymai ir skundai, išskyrus atvejį, nurodytą šių Tarnybos taisyklių 12 punkte (t. y. kai elektroniniu paštu atsiųsti užklausimai gali būti neregistruojami), registruojami VDVIS atitinkamame gautų dokumentų registre pagal Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimus. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti Tarnyboje nustatyta tvarka.

18. Asmeniui pageidaujant, vietoje LRV taisyklių priede numatytos formos pažymos ant jo pateikto prašymo ar skundo kopijos gali būti uždedamas spaudas su žyma „Gauta“, žymoje įrašant prašymo ar skundo gavimo datą, prireikus – kitą informaciją. Tokia kopija gali būti asmeniui įteikiama jam atvykus į Tarnybą, siunčiant paštu arba elektroninėmis priemonėmis. Jeigu prašymas ar skundas yra pateikiamas elektroninėmis priemonėmis, asmeniui pageidaujant, informacija apie jo prašymo ar skundo gavimą ir registravimą gali būti išsiunčiama elektroniniame laiške arba pateikiama kitomis elektroninėmis priemonėmis.

19. Elektroniniu paštu gauti prašymai (pranešimai), kai prašymas (pranešimas) yra išdėstomas elektroninio laiško žinutėje nepridedant atskiro pasirašyto dokumento ir iš prašymo (pranešimo) turinio galima iš karto nustatyti, kad jis turėtų būti pateiktas kitai įstaigai (institucijai), Tarnybos direktoriaus nurodymu gali būti persiunčiamas nagrinėti pagal kompetenciją kitai įstaigai (institucijai) elektroniniu paštu be lydraščio apie tai informuojant pareiškėją elektroninio pašto žinute.

20. Elektroniniu paštu gauti pranešimai dėl aplinkos apsaugos reikalavimų pažeidimų, kuriais neinformuojama apie pažeistas asmens teises ar teisėtus interesus arba neprašoma suteikti administracinės paslaugos ar priimti administracinį sprendimą, elektroniniu paštu be lydraščio persiunčiami aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę vykdančioms institucijoms apie tai informuojant pareiškėją elektroninio pašto žinute.

21. Per E. Pilietis sistemą gauti prašymai ar skundai, jeigu Tarnyba nėra kompetentinga spręsti dėl prašyme ar skunde nurodytų klausimų, gali būti be lydraščio per E. Pilietis sistemą persiunčiami nagrinėti kitai kompetentingai institucijai (institucijoms).

22. Kai į Tarnybą kreipiamasi dėl asmens duomenų ar dokumentų, kuriuose yra asmens duomenų, ar prašoma pagal kompetenciją atlikti veiksmus, susijusius su asmens duomenų tvarkymu, turi būti pateikta asmenį identifikuojanti informacija (išskyrus atvejus, kai teisės aktai nustato kitus asmens identifikavimo būdus). Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, nebent asmuo pateikia atstovavimą patvirtinančią dokumentą ar jo kopiją.

23. Jeigu atsakymas asmeniui yra teikiamas siunčiant jį paštu arba per kurjerį, jis visada yra siunčiamas registruotu paštu (registruota siunta).

24. Atsakymas asmeniui į prašymą ar skundą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, pasirašomas Tarnybos direktoriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į šių Tarnybos taisyklių 12 punkte nurodytus Tarnyboje neregistruotus prašymus. Rašytinis elektroninės formos atsakymas į prašymą ar skundą rengiamas taip, kad atitiktų Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikaciją ADOC-V1.0, patvirtintą Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2009 m. rugsėjo 7 d. įsakymu Nr. V-60 „Dėl Elektroniniu parašu pasirašyto elektroninio dokumento specifikacijos ADOC-V1.0 patvirtinimo“. Esant poreikiui, kartu su atsakymu, pasirašytu elektroniniu kvalifikuotu parašu, asmeniui papildomai gali būti siunčiamas tokio elektroninio dokumento nuorašas. Siunčiant asmeniui atsakymą elektroninėmis priemonėmis, atsakymas gali būti siunčiamas iš oficialaus Tarnybos elektroninio pašto adresu vstt@vstt.lt, elektroniniu paštu per VDVIS arba per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą (E. pristatymas, E. pilietis ar kitą).

25. Atsakymas asmeniui į prašymą ar skundą, siunčiamas registruotu paštu ar įteikiamas tiesiogiai, taip pat gali būti rengiamas kaip elektroninis dokumentas – tokiu atveju asmeniui turi būti pateikiamas atspausdintas elektroninio dokumento nuorašas, kurio tikrumą patvirtina Tarnybos darbuotojas, turintis teisę tvirtinti dokumentų nuorašus.

26. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Tarnybos darbuotojui suprantama kalba. Kai asmuo kreipiasi su rašytiniu prašymu, kuris pagal savo turinį yra nesudėtingas, nereikalaujantis didelės apimties dokumentų nagrinėjimo (kai yra kreipiamasi dėl Tarnybos turimos informacijos ar dokumento kopijos pateikimo, prašoma suteikti saugomų teritorijų valstybės kadastro duomenis ir panašiais atvejais), gali būti priimami nagrinėti prašymai, surašyti anglų kalba. Į tokį priimtą rašytinį prašymą atsakoma tokia kalba, kokia jis buvo pateiktas.

27. Nacionaliniame saugomų teritorijų lankytojų centre, esančiame Tarnybos patalpose adresu Antakalnio g. 25, Vilnius, asmenys yra aptarnaujami lietuvių ir anglų kalbomis.

28. Asmens pageidavimu jo priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu, atvykus į Tarnybą ar elektroniniu paštu. Asmuo gali iš anksto užsiregistruoti priėmimui Tarnyboje kreipdamasis bendraisiais Tarnybos kontaktais, nurodytais Tarnybos interneto svetainės pradžios tinklalapyje, arba kreipdamasis tiesiogiai į Tarnybos darbuotoją, kurio konsultacijos pageidauja, Tarnybos interneto svetainėje skelbiamais darbuotojo kontaktais (telefonu arba elektroniniu paštu). Jeigu asmuo pageidauja atvykti į Tarnybą ir gauti konsultaciją jam rūpimu klausimu, registruodamasis į priėmimą jis turi nurodyti klausimo, dėl kurio kreipiasi, esmę, kad būtų užtikrinta, jog jam atvykus į priėmimą Tarnyboje būtų darbuotojas, kompetentingas atsakyti į asmens klausimus. Besiregistruodamas į priėmimą asmuo turi palikti kontaktinius duomenis (telefoną arba elektroninio pašto adresą), kuriais prireikus būtų galima su juo susisiekti, nebent asmuo nepageidauja teikti tokios informacijos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, jeigu asmuo paliko savo kontaktinius duomenis, jis yra įspėjamas iš anksto jo nurodytu būdu. Jeigu asmuo pageidauja būti priimtas Tarnybos direktoriaus, jis turi iš anksto užsiregistruoti šiame punkte numatytais būdais ir nurodyti klausimo, dėl kurio kreipiasi, esmę. Jeigu Tarnybos direktorius ar kitas Tarnybos darbuotojas, kuris yra kompetentingas suteikti asmeniui konsultaciją arba nagrinėti jo prašymą, gali priimti asmenį be išankstinio užrašymo, asmuo yra priimamas tą pačią darbo dieną, kurią jis kreipiasi (atvyksta) į Tarnybą.

Taisyklių, susijusių su asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimu ir asmenų aptarnavimu Valstybinėje saugomų teritorijų tarnyboje prie Aplinkos ministerijos, priedas

(fizinio asmens arba įgalioto asmens vardas ir pavardė / juridinio asmens pavadinimas)

(fizinio asmens adresas, telefono numeris, el. pašto adresas / juridinio asmens buveinės adresas, telefono numeris, el. pašto adresas)

Valstybinei saugomų teritorijų tarnybai
prie Aplinkos ministerijos

PRAŠYMAS / SKUNDAS

(pabraukti, kas reikalinga)

DĖL _____

(data)

(vieta)

Atsakymą į prašymą / skundą pageidauju gauti šiuo būdu: _____

PRIDEDAMA (jeigu taikoma):

1. Dokumentai, susiję su prašymu / skundu, ____ lapas (-ai; -ų).
2. Atstovavimą patvirtinančio dokumento (jeigu prašymą / skundą pateikia asmens atstovas) kopija, ____ lapas (-ai).

(parašas)

(vardas, pavardė)

Esu informuotas ir sutinku, kad šiame prašyme / skunde nurodyti mano asmens duomenys, prašyme / skunde nurodyta informacija, prašymo / skundo nagrinėjimo aplinkybės, prašymo / skundo nagrinėjimo metu gauta informacija, Valstybinės saugomų teritorijų tarnybos prie Aplinkos ministerijos atsakymas būtų tvarkomi šio prašymo / skundo nagrinėjimo ir vidaus administravimo tikslais.