

PATVIRTINTA

Aplinkos apsaugos departamento prie
Aplinkos ministerijos direktoriaus

2025 m. rugsėjo 11 d. įsakymu Nr. AD1-188

APLINKOS APSAUGOS DEPARTAMENTE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS GAUTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PRIĖMIMO, REGISTRAVIMO IR NAGRINĖJIMO, REAGAVIMO Į PRANEŠIMUS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Aplinkos apsaugos departamente prie Aplinkos ministerijos gautų asmenų prašymų, skundų ir pranešimų priėmimo, registravimo ir nagrinėjimo, reagavimo į pranešimus tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato Aplinkos apsaugos departamente prie Aplinkos ministerijos (toliau – Departamentas) gautų fizinių ir juridinių asmenų prašymų, skundų ir pranešimų priėmimo, registravimo, prašymų ir skundų nagrinėjimo, atsakymų į prašymus ir skundus rengimo, reagavimo į pranešimus ir informacijos apie pranešimus teikimo Departamente tvarką.

2. Šio Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Darbuotojas** – Departamento valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.

3.2. **Kreipimasis raštu** – asmens rašytinio prašymo, skundo ar pranešimo pateikimas Departamentui asmeniui tiesiogiai atvykus į Departamentą, paštu, per pasiuntinį ar elektroniniu būdu (Departamento elektroniniu paštu info@aad.am.lt, per e. pristatymo informacinę sistemą ar kt.).

3.3. **Kreipimasis žodžiu** – asmens žodinio prašymo, skundo ar pranešimo pateikimas Departamentui telefonu ar asmeniui tiesiogiai atvykus į Departamentą.

3.4. **Pranešimas** – Bendrojo pagalbos centro (toliau – BPC) telefono numeriu 112 gauta ir Departamentui perduota, Departamento interneto svetainėje paskelbtu telefono numeriu, elektroniniu paštu ar kitu būdu Departamente gauta informacija apie rengiamą, daromą ar padarytą aplinkos apsaugą ir gamtos išteklių naudojimą reglamentuojančių įstatymų ar kitų teisės aktų reikalavimų pažeidimą, kurioje nenurodyta, kad yra pažeistos informaciją teikiančio ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, nėra prašoma juos apginti ir nėra teikiami prašymai ar keliami kiti reikalavimai.

3.5. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Departamentą prašant suteikti administracinę paslaugą ar atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

3.6. **Skundas** – asmens rašytinis ar žodinis kreipimasis į Departamentą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos besikreipiančio ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.7. kitos Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos aplinkos apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

4. Asmenų prašymus ir skundus, priima bei registruoja Departamento Dokumentų valdymo skyriaus (toliau – DVS), kuris užtikrina Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnio 13 punkte įtvirtintą vieno langelio principo įgyvendinimą, darbuotojai. Kiti darbuotojai gautus asmenų rašytinius prašymus ir skundus nedelsdami, bet ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną perduoda DVS arba persiunčia Departamento elektroniniu paštu info@aad.am.lt.

5. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu gali būti išdėstomas darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

6. Žodžiu pateikti prašymai ir skundai, į kuriuos galima atsakyti arba kuriuos galima išspręsti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Departamento interesų, Departamente neregistruojami. Į žodinius prašymus ir skundus kompetentingas atsakymą pateikti darbuotojas atsako iš karto (tą pačią darbo dieną). Jeigu į žodžiu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Departamentą) pateiktą prašymą ar skundą atsakyti ar jo išspręsti iš karto negalima, prašymą ar skundą priimančias darbuotojas sudaro galimybę prašymą ar skundą išdėstyti raštu, asmeniui pageidaujant, prašymo ar skundo turinį užfiksuoja panaudodamas turimas garso ar vaizdo ir garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (toks prašymas ar skundas yra registruojamas ir nagrinėjamas kaip rašytinis prašymas ar skundas) arba pasiūlo prašymą ar skundą pateikti vienu iš Tvarkos aprašo 3.2 papunktyje nurodytų būdų. Jeigu į žodžiu (telefonu) pateiktą prašymą ar skundą atsakyti iš karto negalima, asmeniui pasiūloma prašymą ar skundą pateikti vienu iš Tvarkos aprašo 3.2 papunktyje nurodytų būdų.

7. DVS darbuotojas, priėmęs prašymą ar skundą asmeniui tiesiogiai atvykus į Departamentą, asmens pageidavimu įteikia, o jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu būdu, paštu ar per pasiuntinį – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos naudodamas asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčia informaciją (pažymą) apie priimtus dokumentus, nurodydamas priimtų dokumentų registracijos datą ir numerį. Jeigu tiesiogiai į Departamentą atvykęs asmuo prašymą ar skundą pateikia kitam, šiame punkte nenurodytam darbuotojui, ir pageidauja gauti informaciją (pažymą) apie priimtus dokumentus, dokumentus priėmęs darbuotojas tai nurodo perduodamas juos DVS arba persiųsdamas juos Departamento elektroniniu paštu info@aad.am.lt ir įteikia asmeniui iš DVS darbuotojo gautą asmens pageidaujamą informaciją (pažymą).

8. Jeigu Departamentas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, kai asmuo kreipiasi tiesiogiai atvykęs į Departamentą ar telefonu, tokį prašymą ar skundą priimančias darbuotojas žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo turi kreiptis (prašymas ar skundas priimamas, Tvarkos aprašo 12.1.1 papunktyje nustatyta tvarka persiunčiamas ir Tvarkos aprašo 7 punkte nurodyta informacija (pažyma) apie priimtus dokumentus įteikiama tik tiesiogiai į Departamentą atvykusiam ir to prašančiam asmeniui).

9. Asmens pageidavimu jo priėmimas DVS ir prašymo ar skundo pateikimas tiesiogiai atvykus gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu. DVS darbuotojas privalo būti aptarnavimo vietoje Departamente iš anksto su asmeniu sutartu laiku.

10. Jeigu prašymą ar skundą teikiantis asmuo elgiasi nepagarbiai, neadekvačiai, įžeidinėja darbuotoją, grasina jam, naudoja fizinę jėgą ir (arba) yra pagrįstų įtarimų, kad prašymą ar skundą teikiantis asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotikų ar kitų svaiginančių medžiagų, jo elgesys turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo požymių, asmenį aptarnaujantis darbuotojas jį informuoja, kad aptarnavimas gali būti nutrauktas ir nedelsdamas praneša apie šio

asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui, kuris sprendžia ar apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį pranešti Policijai.

11. Prašymai ar skundai Departamente priimami valstybine, lietuvių kalba, išskyrus Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės), 26 punkte nustatytus atvejus (kai į Departamentą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija). Jeigu prašymą ar skundą teikiantis asmuo nemoka valstybinės kalbos, jam kreipiantis žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą. Jeigu prašymą ar skundą teikiantis asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu turi dalyvauti mintis gebantis perteikti asmuo. Tokį asmenį savo iniciatyva pakviečia į Departamentą besikreipiantis asmuo.

12. DVS, gavęs rašytinį prašymą ar skundą:

12.1. ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos įvertina prašymo ar skundo turinį, t. y., ar prašymas arba skundas priskirtinas Departamento kompetencijai (jei yra poreikis, pasikonsultuoja su atitinkamo Departamento administracijos padalinio vadovu, kancleriu ar Departamento direktoriaus pavaduotoju pagal jo veiklos sritį):

12.1.1 jeigu Departamentas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstyto klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos persiūčia jį kompetentingai institucijai, pridėdamas kopiją prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui ir nurodydamas šio sprendimo apskundimo tvarką (ne pagal Departamento kompetenciją elektroniniu paštu gautas prašymas ar skundas kompetentingai institucijai gali būti persiūčiamas elektroniniu laišku). Jeigu Departamento kompetencijai priskirtas dalies Departamente gauto prašymo ar skundo nagrinėjimas (likusi dalis – kitų institucijų kompetencijai), tokio prašymo ar skundo dalį kitai kompetentingai institucijai raštu persiūčia Departamento kompetencijos prašymo ar skundo dalį nagrinėjantis darbuotojas;

12.1.2. jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam pagal kompetenciją nagrinėti galėtų būti perduotas prašymas ar skundas, apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos raštu praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui, paaiškina prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodo tokio atsakymo apskundimo tvarką;

12.1.3. jeigu Departamentas pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus:

12.1.3.1. Taisyklių 23 ir 24 punktuose nustatytus reikalavimus atitinkantį prašymą ar skundą Aplinkos apsaugos departamento prie Aplinkos ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Departamento direktoriaus 2020 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. AD1-239 „Dėl Aplinkos apsaugos departamento prie Aplinkos ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“ nustatyta tvarka perduoda rezoliucijai įrašyti per Dokumentų valdymo bendrąją informacinę sistemą (toliau – DBSIS);

12.1.3.2. Taisyklių 23 ir 24 punktuose nustatytų reikalavimų neatitinkantį prašymą ar skundą per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos gražina asmeniui Taisyklių 40 punkte nustatyta tvarka (tokiu pat būdu kokių buvo pateiktas prašymas ar skundas, arba kitu prašymą ar skundą pateikuso asmens nurodytu būdu ir kontaktine informacija), nurodydamas šio sprendimo apskundimo tvarką (nustatytų reikalavimų neatitinkantys elektroniniu paštu gauti prašymai ar skundai trūkumams ištaisyti gali būti gražinami elektroniniu laišku). Jeigu per nustatytą terminą asmuo nepateikia pagal nustatytus reikalavimus informinto prašymo ar skundo, prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

ANTRASIS SKIRSNIS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

13. Draudžiama Departamento administracijos padaliniai nukreipti nagrinėti skundą, kuriuo skundžiami to padalinio vadovo veiksmai, neveikimas ar jo priimti administraciniai sprendimai. Darbuotojui nagrinėti negali būti nukreipti skundai, kuriais skundžiami jo veiksmai, neveikimas ar

parengti administraciniai sprendimai. Tokių skundų nagrinėjimas paskiriamas kitam Departamento administracijos padalinio darbuotojui.

14. Siekdamas užtikrinti operatyvų prašymų ir skundų nagrinėjimą, Departamento administracijos padalinio vadovas gautus prašymus ir skundus savo vadovaujamo padalinio darbuotojui nukreipia kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną po prašymo ar skundo gavimo padalinyje dienos. Nukreipdamas darbuotojui nagrinėti prašymą ar skundą ir sukurdamas DBSIS užduotį, Departamento administracijos padalinio vadovas pažymi, kad užduotis jo yra kontroliuojama ir nustato ne ilgesnį kaip 20 darbo dienų (jei teisės aktuose nenumatytas kitoks prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas) užduoties vykdymo terminą, skaičiuodamas jį nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos.

15. Tinkamą prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir atsakymo pateikimą Tvarkos aprašo 17.4 papunktyje nustatytais terminais užtikrina tas darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą. Kiti darbuotojai pagal savo kompetenciją nedelsdami, bet ne vėliau kaip per jiems užduotyje nustatytą terminą (kuris turi būti trumpesnis už pagrindiniam vykdytojui nustatytą užduoties įvykdymo terminą) prašymą ar skundą nagrinėjančiam darbuotojui elektroniniu paštu ar kitu susitartu būdu pateikia prašymui ar skundai tinkamai išnagrinėti reikalingą informaciją ir dokumentus.

16. Darbuotojas, kurio veiksmai, neveikimas ir (ar) priimti / parengti administraciniai sprendimai yra skundžiami, privalo darbuotojui, kuriam yra pavesta nagrinėti skundą, elektroniniu paštu pateikti nuoseklų ir išsamų, su skunde nurodytomis aplinkybėmis susijusį paaiškinimą bei visą turimą, skundai tinkamai išnagrinėti reikiamą, informaciją ir dokumentus.

17. Prašymus ir skundus nagrinėjantis darbuotojas, gavęs nagrinėti prašymą ar skundą:

17.1. įvertina:

17.1.1. ar Departamento kompetencijai priskirta nagrinėti visą prašymą arba skundą, ar jo dalį. Jeigu Departamento kompetencijai priskirtas dalies Departamente gauto prašymo ar skundo nagrinėjimas (likusi dalis – kitų institucijų kompetencijai), Departamento kompetencijai nepriskirta prašymo ar skundo dalis Tvarkos aprašo 12.1.1 papunktyje nustatyta tvarka persiunčiama kompetentingai institucijai ir, išnagrinėjus Departamento kompetencijai priskirtą prašymo ar skundo dalį, asmeniui pateikiamas atsakymas, nurodant jo apskundimo tvarką. Atsakymo kopija pridedama kitoms prašymą ar skundą nagrinėjančioms (gavusioms) institucijoms;

17.1.2. ar prašyme arba skunde (išskyrus skundą, apie darbuotojo veiksmis, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą) nėra akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo, kurio tyrimas priskirtinas kitų institucijų kompetencijai, požymių. Jeigu prašymo ar skundo (išskyrus skundą, apie darbuotojo veiksmis, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą) ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo, kurio tyrimas priskirtinas kitų institucijų kompetencijai, požymių, tokio prašymo ar skundo kopija ir prie jų pridedamų dokumentų kopijos teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus, persiunčiami Taisyklių 39 punkte nustatyta tvarka. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą asmuo pateikęs prašymą ar skundą informuojamas Taisyklių 39 punkte nustatyta tvarka. Jeigu paaiškėja, kad skundo apie darbuotojo veiksmis, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo, kurio tyrimas priskirtinas kitų institucijų kompetencijai, požymių, administracinė procedūra Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 2 dalyje nustatyta tvarka sustabdoma ir tokio skundo kopija ir prie jo pridedamų dokumentų kopijos persiunčiamos institucijai, kompetentingai tirti šiuos teisės pažeidimus;

17.1.3. ar pateiktos informacijos ir dokumentų pakanka administraciniam sprendimui priimti. Jeigu prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Departamentas tokios informacijos ir dokumentų neturi ir gauti negali,

Taisyklių 34 punkte nustatyta tvarka kreipiamasi į prašymą ar skundą pateikusi asmenį. Jeigu per institucijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Departamentui pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui, nurodant jų gražinimo priežastis ir tokio sprendimo apskundimo tvarką. Reikalauti galima tik tų dokumentų ir informacijos, kurių nėra valstybės registruose (kadastruose), žinybiniuose registruose, valstybės informacinėse sistemose ir kitose informacinėse sistemose, finansuojamose iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų;

17.1.4. ar nėra kitų, Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje nustatytų, prašymo ar skundo nenagrinėjimo pagrindų;

17.2. atlikęs Tvarkos aprašo 17.1 papunktyje nurodytą vertinimą, vykdo prašymo ar skundo nagrinėjimą (vertina Departamente disponuojamą informaciją, valstybės registruose (kadastruose), žinybiniuose registruose, valstybės informacinėse sistemose ir kitose informacinėse sistemose esančius duomenis, esant poreikiui, prašo kitų institucijų pateikti reikalingus dokumentus, kai tai būtina atlieka patikrinimą ar apžiūrą, kviečia atvykti su skunde nurodytomis aplinkybėmis susijusius ar kitus asmenis ir kt.).

17.3. skundo nagrinėjimo metu nustačius Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekse numatyto administracinio nusižengimo požymių ar kituose teisės aktuose numatyto teisės pažeidimo požymių, pradeda administracinio nusižengimo ar kituose teisės aktuose nurodytą teiseną, apie šį sprendimą bei tokio sprendimo motyvus (atlikti veiksmai, Departamente disponuojama informacija) praneša skundą pateikusiam asmeniui Tvarkos aprašo 17.4 papunktyje nustatyta tvarka ir veikų (galimų administracinių nusižengimų ar teisės pažeidimų), už kurių padarymą atsakomybę nustatyta Administracinių nusižengimų kodekse ar kituose teisės aktuose, tyrimą vykdo pagal Administracinių nusižengimų kodekse įtvirtintą procesą ar kituose teisės aktuose nustatytas taisykles;

17.4. administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Tvarkos aprašo 6 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto, priima per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytą terminą (per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos), kuris gali būti pratęstas nepasibaigus prašymo ar skundo nagrinėjimo terminui. Pranešant asmeniui apie prašymo ar skundo nagrinėjimo termino pratęsimą nurodoma pratęsimo priežastis, teisinis pagrindas, konkretus pratęsimo terminas, kuris negali būti ilgesnis kaip 10 darbo dienų, ir Tvarkos aprašo 23 punkte nurodyta informacija;

17.5. Tvarkos aprašo II skyriaus trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka parengia atsakymą į asmens prašymą ar skundą. Išnagrinėjus kitos institucijos Departamentui pagal kompetenciją persiustą prašymo ar skundo dalį arba Departamento kompetencijai priskirtą kelioms institucijos adresuoto prašymo ar skundo dalį, priimto administracinio sprendimo kopija išsiunčiama prašymo ar skundo dalį Departamentui persiuntusiai institucijai ir kitoms asmens prašymą ar skundą nagrinėjančioms (gavusioms) institucijoms. Administracinis sprendimas, jeigu asmuo nėra nurodęs pageidaujamo administracinio sprendimo ar kitos informacijos gavimo būdo, pateikiamas asmeniui tokiu būdu, koku buvo gautas prašymas ar skundas. Jeigu prašymas ar skundas buvo pateiktas raštu asmeniui tiesiogiai atvykus į Departamentą ir jame nebuvo nurodytas pageidaujamas atsakymo gavimo būdas, administracinis sprendimas išsiunčiamas elektroniniu paštu, o jeigu elektroninis paštas nenurodytas – paštu.

TREČIASIS SKIRSNIS

ATSAKYMŲ Į ASMENŲ PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS

18. Atsakymai į prašymus ir skundus teikiami valstybine kalba, išskyrus užsienio valstybės institucijas ar tarptautines organizacijas, kurioms atsakymai teikiami ta pačia kalba, kuria buvo pateiktas jų prašymas ar skundas, arba anglų kalba.

19. Į prašymą ar skundą siunčiamas atsakymas turi būti pasirašytas Departamento direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus Tvarkos aprašo 12.1.1 ir 12.1.3.2

papunkčiuose nurodytus atvejus, kai elektroniniu laišku persiunčiami ne pagal Departamento kompetenciją elektroniniu paštu gauti prašymai ar skundai ir elektroniniu laišku nustatytiems trūkumams ištaisyti asmenims gražinami nustatytų reikalavimų neatitinkantys elektroniniu paštu gauti prašymai ar skundai.

20. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

20.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tai padaryti;

20.2. į prašymą pateikti Departamento turimą informaciją ir (ar) dokumentus atsakoma pateikiant prašomą informaciją ir (ar) dokumentus arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tai padaryti. Kai į prašymą atsakoma pateikiant dokumentus, šie dokumentai teikiami nepažeidžiant Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatų;

20.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tai padaryti;

20.4. į prašymą pakonsultuoti Departamento kompetencijos klausimais atsakoma suteikiant konsultaciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tai padaryti;

20.5. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

21. Į skundus atsakoma laikantis Viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos ir nepažeidžiant Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatų.

22. Atsakymai į skundus parengiami atsižvelgiant į jų turinį ir:

22.1. suformuluojant aiškų, argumentuotą atsisakymą;

22.2. nurodant konkrečias nustatytas faktines aplinkybes, susiejant jas su padarytomis išvadomis ir priimtais sprendimais;

22.3. nurodant konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis vadovaujantis buvo priimti sprendimai, ir susiejant jas su padarytomis išvadomis ir priimtais sprendimais.

23. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Departamento siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis privalo būti pateikta atsakymo ar siunčiamo pranešimo apskundimo tvarka, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnio nuostatomis, nurodant konkrečios institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimą ir adresą, taip pat terminą, per kurį gali būti pateiktas skundas.

24. Atsakymą į prašymą ar skundą parengęs darbuotojas, gavęs informaciją ar pastebėjęs atsakyme esančius rašymo apsirikimus ar aiškias aritmetines klaidas, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidų paaiškėjimo arba informacijos apie klaidas gavimo dienos imasi veiksmų nurodytų Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje.

III SKYRIUS

PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS, REAGAVIMAS Į JUOS, INFORMACIJOS APIE PRANEŠIMUS TEIKIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

25. Departamentui BPC perduotus pranešimus priima Departamento Pranešimų priėmimo tarnybos (toliau – PPT) darbuotojai. Asmenų pranešimus žodžiu ir raštu priima DVS darbuotojai. Kiti, šiame punkte nenurodyti, darbuotojai gautus asmenų rašytinius pranešimus nedelsdami, bet ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną perduoda DVS arba persiunčia Departamento elektroniniu paštu info@aad.am.lt.

26. „Tvarkau Lietuvą“ gauti pranešimai priimami, registruojami, perduodami nagrinėti, nagrinėjami ir informacija apie jų nagrinėjimą teikiama Departamento direktoriaus nustatyta tvarka.

27. DVS darbuotojas iš karto (tą pačią darbo dieną) įvertina gauto ar darbuotojo perduoto arba persiųsto rašytinio pranešimo turinį ir:

27.1. nustatęs, kad pranešimas Departamentui pateiktas ne pagal Departamento kompetenciją, jį užregistruoja DBSIS ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo pranešimo gavimo Departamente dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai, pridėdamas kopiją pranešimą pateikusiam asmeniui (ne pagal Departamento kompetenciją elektroniniu paštu gautas pranešimas kompetentingai institucijai gali būti persiunčiamas elektroniniu laišku). Jeigu Departamento kompetencijai priskirtas dalies Departamente gauto pranešimo nagrinėjimas (likusi dalis – kitų institucijų kompetencijai), tokio pranešimo dalį kitai kompetentingai institucijai elektroniniu paštu persiunčia darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti Departamento kompetencijos pranešimo dalį;

27.2. jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam pagal kompetenciją nagrinėti galėtų būti perduotas pranešimas, jį užregistruoja DBSIS ir apie pranešimo nenagrinėjimo priežastis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo pranešimo gavimo Departamente dienos elektroniniu paštu (jeigu elektroninis paštas nenurodytas – paštu) praneša pranešimą pateikusiam asmeniui;

27.3. nenustatęs Tvarkos aprašo 27.1 - 27.2 papunkčiuose nurodytų aplinkybių, perduoda arba persiunčia pranešimą (jo neregistruodamas DBSIS) registruoti PPT ir apie pranešimo gavimą informuoja pranešimą pateikusį asmenį.

28. Jeigu Departamentas pagal kompetenciją negali nagrinėti pranešimo, kai asmuo kreipiasi tiesiogiai atvykęs į Departamentą arba telefonu, darbuotojas žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo turi kreiptis. Šiuo atveju pranešimas priimamas, ir persiunčiamas kompetentingam pranešimą nagrinėti viešojo administravimo subjektui tik iš tiesiogiai į Departamentą atvykusio ir to prašančio asmens.

29. Asmeniui pranešimą teikiant žodžiu, darbuotojas, išskyrus PPT darbuotoją, pasiūlo pranešimą teikiančiam asmeniui su pranešimu kreiptis į BPC ar Tvarkos aprašo 3.2 papunktyje nurodytais būdais arba priima Departamento kompetencijos pranešimą ir jį nedelsdamas, bet ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną perduoda arba persiunčia PPT.

30. Jeigu tiesiogiai į Departamentą atvykusio ar telefonu pranešimą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, taikomos Tvarkos aprašo 10 punkto nuostatos.

31. PPT darbuotojas:

31.1. Ne pagal Departamento kompetenciją Departamentui pateiktus PPT gautus pranešimus (jų neregistruodamas) persiunčia kompetentingoms institucijoms ir apie tai informuoja pranešimą pateikusį asmenį;

31.2. PPT gautus ir darbuotojų perduotus ar persiūstus pranešimus, išskyrus Tvarkos aprašo 31.1 papunktyje nurodytus pranešimus, registruoja Aplinkos apsaugos departamento informacinėje sistemoje (toliau – AADIS). Pranešimui registracijos numeris suteikiamas automatiškai;

31.3. vadovaudamasis Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus ir (ar) informaciją apie galimus aplinkos apsaugą ir gamtos išteklių naudojimą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus priėmimo tvarkos aprašo, patvirtino Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2021 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. D1-790 „Dėl Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus ir (ar) informaciją apie galimus aplinkos apsaugą ir gamtos išteklių naudojimą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus priėmimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus tvarkos aprašas), 5-7 ir 10–17 punktų nuostatomis gautus pranešimus priskiria vienai iš Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus tvarkos apraše įtvirtintų (A, B, C, D arba E) kategorijų;

31.4. A, B, C ir D kategorijoms priskirtus pranešimus perduoda Departamento administracijos padaliniais Tvarkos aprašo 33 punkte nustatyta tvarka. E kategorijai priskirti pranešimai Departamento administracijos padaliniais neperduodami.

32. Tvarkos aprašo 33 punkte nurodytų telefoninių pokalbių garso įrašai saugomi 2 metus.

ANTRASIS SKIRSNIS REAGAVIMAS Į PRANEŠIMUS

33. PPT darbuotojas, įvertinęs PPT gautame ar darbuotojų perduotame ar persiųstame pranešime pateiktą, PPT valdomą informaciją ir atsižvelgęs į Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus tvarkos aprašo 5, 7 ir 9-18 punktų nuostatas, priima vieną iš šių sprendimų:

33.1. pranešimą priskirti A arba B kategorijai ir reaguoti nedelsiant – kai pranešimas atitinka Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus tvarkos aprašo 9 arba 11 papunkčiuose nurodytus kriterijus ir (ar) yra įrašytas į Laiko, kada aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės pareigūnas turi būti pasirengęs vykdyti aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę, nustatymo, pranešimų, susijusių su aplinkos apsaugos įstatymų pažeidimais, priėmimo, perdavimo ir reagavimo į juos tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2014 m. spalio 10 d. įsakymu Nr. D1-835 „Dėl Laiko, kada aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės pareigūnas turi būti pasirengęs vykdyti aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę, nustatymo, pranešimų, susijusių su aplinkos apsaugos įstatymų pažeidimais, priėmimo, perdavimo ir reagavimo į juos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Laiko, kada aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės pareigūnas turi būti pasirengęs vykdyti aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę tvarkos aprašas) 1 priedą (skubaus reagavimo pranešimų sąrašą):

33.1.1. Departamento darbo laiku pranešimas telefonu ir per AADIS kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 minučių nuo jo gavimo PPT nagrinėti perduodamas Departamento administracijos padalinio vadovui ar jo paskirtam darbuotojui;

33.1.2. Departamento ne darbo laiku pranešimas kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 15 minučių nuo jo gavimo PPT telefonu ir per AADIS nagrinėti perduodamas pasyviai namuose budinčiam darbuotojui;

33.2. pranešimą priskirti C arba D kategorijai ir į pranešimą reaguoti Departamento darbo laiku – kai pranešimas atitinka Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus tvarkos aprašo 13 arba 15 punktuose nurodytus kriterijus. Tokie pranešimai per AADIS perduodami Departamento administracijos padalinio vadovui ar jo paskirtam darbuotojui, kuris per kuo trumpesnę laiką, bet ne vėliau kitą darbo dieną, atsižvelgęs į pavaldžių darbuotojų darbo krūvį, paveda C kategorijai priskirtą pranešimą nagrinėti padalinio darbuotojui Departamento darbo laiku, D kategorijai priskirtą pranešimą – perduoda susipažinti (žiniai);

33.3. pranešimą priskirti E kategorijai ir aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės veiksmų nesiiinti – kai pranešimas atitinka Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus tvarkos aprašo 17 punkte nurodytus kriterijus. Tokie pranešimai Departamento administracijos padaliniais neperduodami.

34. Tvarkos aprašo 33.1.1-33.1.2 ir 33.2 papunkčiuose nurodytas darbuotojas, kuriam perduotas pranešimas, nusprendęs pakeisti pranešimo kategoriją, apie tokio sprendimo priežastis privalo telefonu ar elektroniniu paštu informuoti PPT.

35. Į Tvarkos aprašo 33.1 papunktyje nurodytus pranešimus, atsižvelgiant į pranešimui priskirtą kategoriją, reaguojama Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus tvarkos aprašo 10 arba 12 punktuose nurodytais būdais:

35.1. Departamento administracijos padalinio vadovas ar jo paskirtas darbuotojas Departamento darbo metu privalo užtikrinti padalinio darbuotojo išvykimą vykdyti aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę ne vėliau kaip per 1 valandą nuo Tvarkos aprašo 33.1 papunktyje nurodyto pranešimo gavimo iš PPT momento;

35.2. Departamento ne darbo laiku gavęs Tvarkos aprašo 33.1 papunktyje nurodytą pranešimą, pasyviai namuose budintis darbuotojas privalo išvykti vykdyti aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę ne vėliau kaip per 30 minučių nuo pranešimo gavimo iš PPT momento.

36. Į Tvarkos aprašo 33.2 papunktyje nurodytus pranešimus, atsižvelgiant į pranešimui priskirtą kategoriją, reaguojama Sprendimų dėl reagavimo į pranešimus tvarkos aprašo 14 arba 16 punktuose nurodytais būdais.

37. Darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti C kategorijai priskirtą pranešimą, atsižvelgdamas į pranešime nurodytą informaciją ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo pranešimo užregistravimo

AADIS dienos pradeda pranešimo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, t. y. vertina Departamente disponuojamą informaciją, valstybės registruose (kadastruose), žinybiniuose registruose, valstybės informacinėse sistemose ir kitose informacinėse sistemose esančius duomenis, esant poreikiui, kitų institucijų prašo pateikti reikalingus dokumentus, kviečia atvykti su pranešime nurodytais pažeidimais susijusius asmenis, kai tai būtina organizuoja patikrinimo ar apžiūros atlikimą ir kt.).

38. Apžiūra, jeigu ji būtina tinkamam pranešimo išnagrinėjimui, atliekama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo pranešimo užregistravimo AADIS dienos.

39. Prireikus, darbuotojai pagal savo kompetenciją pranešimą nagrinėjančio darbuotojo prašymu pateikia jų turimą, prašymui tinkamai išnagrinėti reikiamą, informaciją ir dokumentus.

40. Jeigu darbuotojas neturi objektyvių galimybių išvykimo metu užbaigti pradėtą pranešimo nagrinėjimą arba jo nagrinėjimą tęsti, kitą savo darbo dieną kompetentingo pranešimą nagrinėti Departamento administracijos padalinio vadovui ar jo paskirtam darbuotojui tarnybiniu pranešimu ir per AADIS perduoda visus turimus, su pranešimo nagrinėjimu susijusiu, dokumentus.

41. Pranešimo nagrinėjimo metu pranešime nurodytoje galimai padarytoje neteisėtoje veikoje nustatčius Administracinių nusižengimų kodekse numatytų nusižengimų ar kituose teisės aktuose numatytų pažeidimų požymių, pradedama administracinio nusižengimo ar kituose teisės aktuose nurodyta teiseną ir veikų (galimų administracinių nusižengimų ar teisės pažeidimų), už kurių padarymą atsakomybė nustatyta Administracinių nusižengimų kodekse ar kituose teisės aktuose, tyrimas atliekamas pagal Administracinių nusižengimų kodekse įtvirtintą procesą ar kituose specialiuosiuose teisės aktuose (pvz., Lietuvos Respublikos aplinkos apsaugos įstatyme ar kt.) nustatytas taisykles.

TREČIASIS SKIRSNIS

INFORMACIJOS APIE PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMĄ TEIKIMAS

42. Informacijos teikimas apie A kategorijos pranešimo nagrinėjimą vykdomas Pareigūnų ir kitų darbuotojų veiksmų gresiant ar įvykus ekstremaliajai situacijai, įvykiui ar kitam ypatingam įvykiui tvarkos aprašo, pavirtinto Departamento direktoriaus 2024 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. AD1-380 „Dėl Pareigūnų ir kitų darbuotojų veiksmų gresiant ar įvykus ekstremaliajai situacijai, įvykiui ar kitam ypatingam įvykiui tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

43. Kai pasyviai namuose budintis darbuotojas neperskambina Laiko, kada aplinkos apsaugos valstybinės kontrolės pareigūnas turi būti pasirengęs vykdyti aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę tvarkos aprašo 12.1 papunktyje nustatyta tvarka, darbuotojas nereaguoja į teisėtus PPT darbuotojo pavedimus ar PPT darbuotojui kyla pagrįstų įtarimų, kad darbuotojas yra apsvaigęs nuo alkoholio ar kitų svaiginančių medžiagų, taip pat kitais ypatingais atvejais, PPT darbuotojas elektroniniu paštu apie tai informuoja Departamento direktorių, jo pavaduotojus arba kanclerį (pagal darbuotojo pavaldumą).

44. Jeigu pranešimą pateikęs asmuo aiškiai išreiškė pageidavimą gauti informaciją apie jo pateikto pranešimo nagrinėjimo rezultatus, pranešimą nagrinėjantis darbuotojas pranešėją informuoja tokiu pat būdu, koku buvo pateiktas pranešimas arba kitu pranešimą pateikusio asmens nurodytu būdu ir kontaktine informacija, nurodydamas pranešimo nagrinėjimo rezultatus (pranešimas pasitvirtino / nepasitvirtino).

45. Pranešimą nagrinėjantis darbuotojas AADIS nurodo visus atliekamus pranešimo nagrinėjimo veiksmus, nustatytas faktines aplinkybes (susiejant jas su padarytomis išvadomis) ir pranešimo nagrinėjimo rezultatus (pranešimas pasitvirtino / nepasitvirtino), duomenis AADIS pateikia aiškiai ir išsamiai.

46. AADIS kontrolė užbaigiama pasibaigus visoms su pranešimo nagrinėjimu susijusioms procedūroms.

IV SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

47. Už Tvarkos aprašo priežiūrą ir atnaujinimą atsakingas Departamento Strategijos ir analizės skyrius.

48. Už Tvarkos aprašo nuostatų nesilaikymą Departamento darbuotojas atsako tesės aktų nustatyta tvarka.
