



**APLINKOS APSAUGOS DEPARTAMENTO PRIE APLINKOS MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO APLINKOS
APSAUGOS DEPARTAMENTE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2018 m. lapkričio 20 d. Nr. AD1-176
Vilnius

Vadovaudamasis 2007 m. rugpjūčio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ bei Aplinkos apsaugos departamento prie Aplinkos ministerijos nuostatų, patvirtintų 2018 m. balandžio 6 d. Lietuvos Respublikos aplinkos ministro įsakymu Nr. D1-277 „Dėl Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos regionų aplinkos apsaugos departamentų reorganizavimo“, 16.1 p. p.,

t v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Aplinkos apsaugos departamente prie Aplinkos ministerijos tvarkos aprašą (pridedama).

Direktorius

Vaidas Laukys

Parengė

Lina Virvilienė
2018-11-19

PATVIRTINTA

Aplinkos apsaugos departamento prie
Aplinkos ministerijos direktoriaus
2018 m. lapkričio 20 d. įsakymu Nr. AD1-176

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO APLINKOS APSAUGOS DEPARTAMENTE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Aplinkos apsaugos departamente prie Aplinkos ministerijos tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Aplinkos apsaugos departamente prie Aplinkos ministerijos (toliau – Departamentas).

2. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Tvarkos apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

5. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Departamentą prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

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

7. Administravimo skyrius turi užtikrinti, kad asmenims prieinamoje vietoje, interneto svetainėje būtų paskelbta asmenų aptarnavimo padalinio/darbuotojo (-ų) darbo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, pareigos, padalinio ir skyriaus pavadinimai, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Departamento administracijos patalpas, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroniniu paštu info@aad.am.lt. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Departamento valdybą ar Departamento administracijos patalpas ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Departamento darbuotojai savo elektroniniu paštu gautus asmenų prašymus, skundus nedelsdami juos persiunčia Departamento elektroniniu paštu info@aad.am.lt.

9. Asmenų prašymai, skundai priimami Departamento administracijos patalpose. Juos priima Administravimo skyriaus specialistas žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Departamentą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Departamentą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį),

elektroniniu būdu Departamento elektroniniu paštu. Departamento valdyboje skundai priimami žodžiu arba telefonu Departamento valdybos darbo metu. Departamento valdyba skundą gautą raštu persiunčia Administravimo skyriaus specialistui registruoti.

10. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Departamento interesų, Departamente neregistruojami, jeigu Departamento direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną žodžiu. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, esant būtinybei priimti ir fiksuoti bei saugoti prašymo turinį panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, žodžiu. Departamento valdyba skundą gautą raštu persiunčia Administravimo skyriaus specialistui registruoti.

11. Prašymas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones prašymo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

12. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimų, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Departamento specialistas, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui bei kompetentingoms institucijoms.

13. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Departamente ar Departamento valdyboje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu.

14. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Departamente ar Departamento valdyboje nėra valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Departamentą ar Departamento valdybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Departamentą ar Departamento valdybą, savo iniciatyva.

15. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

15.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Tvarkos aprašo 17 punkte nurodytais atvejais;

15.2. parašytas įskaitomai;

15.3. asmens pasirašytas.

16. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

17. Nevalstybine kalba prašymai priimami, kai į Departamentą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

18. Atstovaujamo asmens vardu į Departamentą kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

19. Kai prašymą ar skundą Departamentui pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos

Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

20. Prašymas raštu, atsiųstas Departamentui elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

21. Jeigu Departamento direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Tvarkos aprašo 20 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Departamento interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Departamente neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Tvarkos aprašo 10 punkte nustatyta tvarka.

22. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Departamentui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti info@aad.am.lt.

23. Departamento struktūrinio padalinio valstybės tarnautojas, jam Departamento suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį info@aad.am.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

24. Prašymai ir skundai turi būti užregistruojami atitinkamame Departamento dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

25. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos aprašo priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

26. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Departamento interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Departamente dienos.

27. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Departamente dienos, Departamento direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, prašymą nagrinėjantis specialistas per 2 darbo dienas nuo Departamento direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

28. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Departamentas tokios informacijos ir dokumentų pas gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Departamente dienos prašymą nagrinėjantis specialistas kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Departamento nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Prašymą nagrinėjantis Departamento specialistas pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

29. Prašymo, adresuoto Departamentui, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavęs Departamento specialistas. Prašymą gavęs Departamento specialistas, nustatęs, kad prašyme nurodyti klausimai

priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Departamente dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Prašymo nagrinėjimą organizuojantis Departamento specialistas, gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų institucijų raštų kopijas.

30. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Departamente dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Departamento direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Departamento specialistas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

31. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Tvarkos aprašo 15.1 papunktyje, 18 ir 19 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Departamente dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

32. Skundai dėl Departamento pareigūno ar darbuotojo, nurodyto skunde, veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų, dėl kurių buvo pažeistos skundą padavusio asmens teisės ir teisėti interesai nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

33. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Departamento direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

34. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Departamento direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Tvarkos aprašo 21 punkte nustatytu atveju Departamente neregistruotus prašymus.

35. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

36. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

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

36.2. į prašymą pateikti Departamento 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;

36.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

36.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

37. Prašymą nagrinėjęs Departamento specialistas, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

38. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

39. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Departamento siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

40. Administravimo skyriaus specialistas (-ai), atsakingas (-i) už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

40.1. paaiškinti, ar Departamentas yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

40.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

40.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Departamentas nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

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

41. Administravimo skyriaus specialistas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

41.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę);

41.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

41.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Departamento specialisto kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Departamento specialistą; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS

42. Asmenų aptarnavimo funkcijas atlieka Administravimo skyriaus specialistai ir vykdo šias funkcijas:

42.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Departamentas gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir

kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Departamentas negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

42.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Departamento interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Departamento direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

42.3. perduoda juos nagrinėti paskirtiems Departamento specialistams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Departamento specialistas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Departamento kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

42.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

42.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

42.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Departamento kompetenciją;

42.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Departamento direktoriui.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

43. Veiklos priežiūros skyrius privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

44. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Departamentui aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

44.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Departamento darbo laiką;

44.2. ar asmenims patogus Departamente nustatytas asmenų priėmimo laikas;

44.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

44.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių Departamento specialistų;

44.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

44.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

44.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Departamentas ėmėsi sprenddamas jų klausimus.

45. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

45.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

45.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

45.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Departamentą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį Departamento specialistą;

45.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Departamento atsakymą arba juos aptarnavusį Departamento specialistą.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir
asmenų aptarnavimo Departamente tvarkos
aprašo priedas

APLINKOS APSAUGOS DEPARTAMENTAS PRIE APLINKOS MINISTERIJOS

Biudžetinė įstaiga, Smolensko g. 15, 03201 Vilnius,
tel. (8 5) 216 3385, el. p. info@aad.am.lt, http://www.aad.lrv.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 304766622

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)
