

PATVIRTINTA
Žemaitijos saugomų teritorijų direktoriaus
2022 m. spalio 3 d. įsakymu Nr. V-130

**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAUGRINĖJIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO
ŽEMAITIJOS SAUGOMŲ TERITORIJŲ DIREKCIJOJE
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų aptarnavimo Žemaitijos saugomų teritorijų direkcijoje (toliau – Direkcija) tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato fizinių asmenų ar jų grupių, juridinių asmenų, kitų subjektų, neturinčių juridinio asmens statuso, prašymų ir skundų registravimo, nagrinėjimo, atsakymų parengimo, pateikimo asmenims ir asmenų priėmimo Direkcijoje tvarką.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (2021 m. gruodžio 7 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija).

3. Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus ir aptarnaujant asmenis Direkcijoje Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas, kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų įgyvendinamieji teisės aktai. Tiems prašymų ar skundų registravimo, pavedimo vykdymo, užduočių kontrolės, dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos ir saugojimo klausimams, kurių nereglamentuoja šis Aprašas, taikomos Direkcijos direktoriaus patvirtintos darbo tvarkos taisyklės ir dokumentų valdymo aprašo nuostatos.

4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybės įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir kituose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

5. Direkcija neteikia fiziniams ir (ar) juridiniams asmenims informacijos, kuri sudaro valstybės, tarnybos, profesinę ar banko paslaptį arba priskiriama prie neskelbtinų ikiteisminio tyrimo duomenų, taip pat informacijos apie Direkcijoje atlikto vidinio (tarnybinio) patikrinimo metu nustatytas aplinkybes, kito asmens, įskaitant Direkcijos darbuotojus, privatų gyvenimą, privačios informacijos apie patį pareiškėją, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai nustato, kad tokia informacija negali būti teikiama, kitos informacijos, kurią teikti draudžiama įstatymais, nes jos suteikimas pažeistų kitų asmenų teises ir teisėtus interesus arba jos nesuteikimas užkirstų kelią teisės pažeidimams ar būtų labai svarbus žmonių sveikatai ir moralei apsaugoti, taip pat informacijos, kurios teikimui pagal asmens prašymą ar skundą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas ir tai būtų susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis, arba jei prašoma informacijos, kuri jau buvo viešai paskelbta.

6. Direkcijoje priimant pareiškėjus ir nagrinėjant jų prašymus ar skundus, vadovujamasi pagarbos žmogaus teisėms ir laisvėms, sąžiningumo, protingumo, nekaltumo prezumpcijos, lygybės prieš įstatymą viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo principais.

7. Turi būti užtikrinta, kad asmenys, teikiantys prašymą ar skundą asmeniškai, galėtų tai padaryti per visą Direkcijos vidaus tvarkos taisyklėse nustatytą Direkcijos darbo laiką ir nustatytu laiku ne Direkcijos darbo metu.

8. Prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Direkcijos kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, nustatytas Direkcijos nuostatais, patvirtintais Valstybinės saugomų teritorijų tarnybos prie Aplinkos ministerijos direktoriaus 2022 m. kovo 31 d. įsakymu Nr. V-32 „Dėl regioninių parkų ir rezervatų direkcijų reorganizavimo, reorganizavimo sąlygų aprašų bei Aukštaitijos, Dzūkijos-Suvalkijos, Žemaitijos ir Mažosios Lietuvos saugomų teritorijų direkcijų nuostatų patvirtinimo“.

9. Direkcijos direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo, atsakingas už asmenų prašymų ir skundų priėmimą, asmenis priima visu Direkcijos darbo laiku, nustatytu Direkcijos vidaus tvarkos taisyklėse, ir minimo įsakymu patvirtintu laiku ne Direkcijos darbo metu. Informacija apie priėmimą skelbiama Direkcijos internetinėje svetainėje, informacinis lapelis apie prašymų ir skundų priėmimą pakabinamas ant Direkcijos pastato durų. Informacija skelbiama valstybine ir Direkcijos direktoriaus patvirtinta užsienio kalba.

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS

10. Asmenų prašymų ir skundų (forma pateikta priede) priėmimą ir registravimą organizuoja Direkcijos direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo.

11. Visi Direkcijos gauti prašymai ir skundai registruojami Direkcijos gautų dokumentų registravimo sistemoje (DBSIS) ir tvarkomi Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118, nustatyta tvarka.

12. Direkcijai asmenų prašymai ar skundai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais arba tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Direkcijos patalpas) arba raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Direkcijos patalpas su parengtu prašymu, pranešimu ar skundu, surašius juos vietoje arba atsiuntus paštu arba elektroninėmis priemonėmis). Prašymai ar skundai gali būti pateikiami ir Direkcijos grupėse:

Dubysos regioninio parko grupėje, adresu: Dubysos g. 2a., Kaulakių k., Pagojukų sen., 60456 Raseinių r.

Kurtuvėnų regioninio parko grupėje, adresu: Parko g. 2, Kurtuvėnai, 80223 Šiaulių r.

Salantų regioninio parko grupėje, adresu: Laivių g. 9, Salantai, 97314 Kretingos r.

Tytuvėnų regioninio parko grupėje, adresu: Miško g. 3, Tytuvėnai, 86472 Kelmės r.

Varnių regioninio parko grupėje, adresu: Dumbrių g. 3, Ožtakių k., 88324 Telšių r.

Ventos regioninio parko grupėje, adresu: Ventos g. 30A, Venta, 85330 Akmenės r.

Žagarės regioninio parko grupėje, adresu: Malūno g. 1, Žagarė, 84331 Joniškio r.

Kamanų valstybinio gamtinio rezervato grupėje, adresu: Pušų g. 2, Akmenės II k., 85354 Akmenės r.

Tokį dokumentą gavęs grupės patarėjas ar lankytojų centro administratorius turi jo kopiją perduoti el. p. zemaitija@saugoma.lt, originalą perduoti arba išsiųsti paštu, adresu: Dumbrių g. 3, Ožtakai, Telšių r.

13. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Direkcijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Direkcijos elektroninio pašto adresu zemaitija@saugoma.lt, nurodytu Direkcijos interneto svetainės tinklalapyje, taip pat teikti per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą-informacinę sistemą (toliau – E. Pristatymas), adresu <https://epristatymas.post.lt/> arba per E. Piliėtis svetainę adresu <https://epilietis.lrv.lt/>.

14. Prašymai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nežeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų interesų, Direkcijoje neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

15. Žodžiu besikreipiantiems pareiškėjams suteikiama informacija, kur ir kokia tvarka jie turėtų kreiptis. Tais atvejais, kai Direkcija nekompetentinga nagrinėti asmens prašymo ar skundo, jam nurodoma institucija, į kurią asmuo turėtų kreiptis.

16. Asmenų prašymai žodžiu, pareiškėjo pageidavimu, gali būti įrašomi vaizdo ar garso įrašymo priemonėmis, tačiau prieš įrašymo vykdymą Direkcijos darbuotojas privalo informuoti asmenį apie naudojamas vaizdo ir (ar) garso įrašymo priemones bei asmens duomenų tvarkymo ir naudojimo tikslus.

17. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus, jis yra apsvaigęs nuo alkoholio ar kitų narkotinių medžiagų, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, Direkcijos darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo sprendimu apie asmens elgesį privalo būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

18. Kai raštiškas prašymas ar skundas pateikiamas atvykus į Direkciją ar į grupę, 12 punkte nurodytais adresais, asmens pageidavimu jam įteikiama prašymo ar skundo kopija su dokumentą priėmusio Direkcijos darbuotojo vardu, pavarde, parašu ir data.

19. Asmenys, pageidaujantys pateikti skundą ar kitą informaciją, gali kreiptis į Direkciją bendruoju telefono numeriu, kuris skelbiamas Direkcijos internetinėje svetainėje. Direkcijos interneto svetainėje skelbiama informacija apie asmens duomenų tvarkymą, asmens duomenų apsaugos pareigūną. Asmenys (duomenų subjektai) gali kreiptis į duomenų apsaugos pareigūną visais klausimais, susijusiais su jų asmeninių duomenų tvarkymu ir naudojimu savo teisėmis pagal Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą. Duomenų apsaugos pareigūnas privalo užtikrinti slaptumą arba konfidencialumą, susijusį su jo užduočių vykdymu, laikydamasis Europos Sąjungos ar Lietuvos Respublikos teisės.

20. Direkcijai raštu pateikti prašymai ar skundai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba kita užsienio kalba, patvirtinta Direkcijos direktoriaus, turi būti nurodytas juos pateikusio asmens vardas ir pavardė (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimas ir juridinio asmens kodas (jeigu pareiškėjas yra juridinis asmuo), pasirašyti prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, nurodytas adresus bei kiti kontaktiniai duomenys, kuriais pageidauja gauti atsakymą.

21. Registruojant Direkcijos gautus prašymus ar skundus, asmuo, atsakingas už prašymų ir skundų priėmimą, registruoja DBSIS sistemoje, vadovo paskirti atsakingi užduoties vykdytojai privalo patikrinti, ar prašymas ar skundas atsiųsti tinkamam adresatui, ar pridėti visi prašyme ar skunde nurodyti dokumentai. Jeigu trūksta dokumento ar priedo, apie tai pareiškėjas informuojamas prašyme ar skunde nurodytu elektroniniu paštu ar kitomis kontaktuose nurodytomis priemonėmis. Pareiškėjui išsiųstas informacinis pranešimas apie trūkstamus dokumentus ar jų priedus pridedamas prie prašymo ar skundo. Informacinį pranešimą pareiškėjui parengia ir išsiunčia prašymą ar skundą užregistravęs Direkcijos darbuotojas.

22. Direkcijos gauti prašymai ir skundai registruojami jų gavimo dieną, išskyrus tuos, kurie pateikti ne darbo valandomis ar prašymams ir skundams pateikti paskirtomis valandomis, ir pateikiami Direkcijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui: vykdytojui paskirti ir vykdymo eigai nustatyti. Tie prašymai ar skundai, kurie pateikti ne darbo valandomis ar ne prašymams ir skundams pateikti paskirtomis valandomis, registruojami iškart kitą darbo dieną.

III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

23. Draudžiama pavesti skundą nagrinėti Direkcijos darbuotojui, kurio veiksmai skundžiami.

24. Direkcijos darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo pats arba privalo būti nušalintas tiesioginio vadovo sprendimu, jeigu egzistuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Tiesioginis vadovas gali nepriimti nusišalinimo ir įpareigoti Direkcijos darbuotoją nagrinėti prašymą ar skundą.

25. Jeigu prašyme keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti kitos institucijos, Direkcijos darbuotojas per 5 darbo dienas kartu su gautu prašymu išsiunčia šioms institucijoms Direkcijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytą prašymą jį išnagrinėti ir apie rezultatus informuoti pareiškėją, jei gautas skundas ar prašymas parašytas ne valstybine kalba pridedamas vertimas į valstybinę kalbą. Apie prašymo nagrinėjimo perdavimą kitoms institucijoms Direkcijos darbuotojas praneša pareiškėjui.

26. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems adresatams, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Prašymą gavusi Direkcija nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Direkcijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį apie prašymo ar skundo persiuntimą pagal kompetenciją kitai institucijai.

27. Prašymą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

28. Jeigu gauto 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 Direkcijoje dienos, Direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus prašymo nagrinėjimo terminą, Direkcija per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą pateikęs asmuo, ir Direkcija tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Direkcijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija. Jei per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija nepateikiama, prašymas nenagrinėjamas ir per 3 darbo dienas nuo Direkcijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui, nurodant gražinimo priežastį. Direkcija pasilieka prašymo ir prie jo pridėtų dokumentų kopijas. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėlto, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su papildoma būtina informacija, prašymas laikomas pateiktu naujai.

30. Jeigu Direkcija, užregistravusi prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Direkcija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Direkcija nedelsdama, bet ne vėliau kaip per 2 darbo dienas informuoja pareiškėją.

31. Asmenų rašytiniai skundai ar pranešimai dėl Direkcijos darbuotojų veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų nagrinėjami ir administracinė procedūra atliekama Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka. Pranešimai apie Direkcijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, neteisėtus veiksmus ar neveikimą, netinkamą pareigų

vykdymą, piktnaudžiavimą suteiktais įgaliojimais ar apie veiksmus, susijusius su galima korupcija teikiami Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Informacija apie pranešėjų apsaugą ir vidinį kanalą skelbiama Direkcijos internetinėje svetainėje.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS, PATEIKIMAS IR JŲ APSKUNDIMAS

32. Į Direkcijos gautus asmenų skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos ir terminų.

33. Į asmenų prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaujamosi tarptautinės teisės aktais, prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

34. Atsakymus į Direkcijos gautus prašymus, skundus pasirašo Direkcijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo. Atsakymai į Direkcijos gautus prašymus ar skundus, pasirašytus kvalifikuotu elektroniniu parašu, turi būti pasirašyti Direkcijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu.

35. Atsakyme, kuriame asmeniui pranešama apie atsisakymą nagrinėti pateiktą prašymą ar skundą, turi būti nurodytos asmens pateikto prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastys, šio sprendimo apskundimo tvarka, institucijų, kurioms gali būti paduotas skundas, pavadinimai, adresai, taip pat terminai, per kuriuos gali būti pateiktas skundas.

36. Jeigu išnagrinėtas prašymas ar skundas iš esmės ar iš dalies netenkinamas arba jį atsisakyta nagrinėti, pareiškėjui pateikiamas motyvuotas atsakymas, nurodant teisės aktų nuostatas, kuriomis grindžiamas Direkcijos priimtas sprendimas, ir jo apskundimo tvarka.

37. Asmuo turi teisę apskųsti Direkcijos priimtą administracinį sprendimą arba veiksmą (neveikimą), taip pat Direkcijos vilkinimą atlikti jo kompetencijai priskirtus veiksmus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka tam pačiam viešojo administravimo subjektui arba aukštesniam pagal pavaldumą viešojo administravimo subjektui, arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai, arba administraciniam teismui.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

38. Direkcijos darbuotojo, aptarnaujančio asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją apie jam rūpimo klausimo nagrinėjimą. Jis turi trumpai ir suprantamai:

38.1. paaiškinti, ar Direkcija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

38.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

38.3. nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu asmeniui rūpimas klausimas nepriskirtas Direkcijos kompetencijai;

38.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Direkcija ir kurią asmuo turi teisę gauti Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

39. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Direkcijos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių;

39.1. prisistatyti skambinančiam, pasakydamas Direkcijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

39.2. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

39.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

39.5. būti mandagiam.

40. Jeigu asmuo telefonu įžeidinėja jį aptarnaujantį Direkcijos darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Direkcijos darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

41. Pasikeitus asmenų aptarnavimo, skundų, prašymų nagrinėjimo teisiniam reglamentavimui, būtina juo vadovautis nedelsiant, inicijuoti šio Aprašo papildymą ar pakeitimą.
