

**VALSTYBINĖS ENERGETIKOS INSPEKCIJOS PRIE ENERGETIKOS MINISTERIJOS
ADMINISTRACINĖS PASLAUGOS TEIKIMO APRAŠYMAS**

SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
1.	Administracinės paslaugos kodas	–
2.	Administracinės paslaugos versija	2
3.	Administracinės paslaugos pavadinimas	Skundų nagrinėjimas
4.	Administracinės paslaugos apibūdinimas	<p>Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (toliau – VEI) nagrinėja skundus dėl energijos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių techninės saugos, eksploatavimo, energijos kokybės reikalavimų, dėl prisijungimo prie energetikos objektų ar įrenginių, atsijungimo nuo jų techninių sąlygų ir kitų teisės aktuose nustatytų reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų laikymosi.</p> <p>Skundai dėl VEI veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padaryto asmens, nurodyto skunde, teisių ar teisėtų interesų pažeidimo nagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka.</p> <p>Skundai VEI siunčiami paštu, elektroniniais ryšiais ar pateikiami asmeniškai. Elektroniniais ryšiais siunčiamas skundas turi būti patvirtintas elektroniniu parašu.</p> <p>Pareiškėjo informavimas apie VEI priimtus sprendimus dėl skundo priėmimo, duomenų tikslinimo, skundo nagrinėjimo sustabdymo, nutraukimo, atnaujinimo ir pan. vykdomas pareiškėjo nurodytu pageidaujamu būdu, o jei būdas nenurodytas – tokiu būdu, koku buvo gautas skundas.</p>
5.	Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą	<ol style="list-style-type: none">1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas;2. Lietuvos Respublikos energetikos įstatymas;3. Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymas;4. Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymas;5. Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymas;6. Skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2016 m. kovo 8 d. įsakymu Nr. 1-83 (toliau – Taisyklės);7. Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2016 m. liepos 26 d. įsakymu Nr. 1-209.

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
6.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	<p>Pareiškėjas, kreipdamasis į VEI, privalo pateikti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. skundą, kurį pasirašo pareiškėjas arba jo įgaliotas asmuo; 2. skunde išdėstytas aplinkybes patvirtinančių dokumentų kopijas, jei turi; 3. įgaliojimą, jei pareiškėjui atstovauja atstovas. <p>Skundas turi būti surašytas valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus atvejus, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į VEI raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.</p> <p>Pareiškėjas ir kiti suinteresuoti asmenys, pateikdami dokumentus VEI privalo nurodyti, kurie duomenys sudaro valstybės, tarnybos, komercinę, banko, profesinę ar kitą įstatymų saugomą paslaptį ir kurių duomenų konfidencialumas turi būti užtikrintas. VEI gali nepripažinti jai pateiktos informacijos konfidencialia, jeigu įstatymas nustato, kad tokia informacija nėra laikoma konfidencialia.</p> <p>Jeigu pateiktas skundas neatitinka Taisyklių 12 - 15 punktų reikalavimų arba VEI mano, jog būtina patikslinti skundo esmę ar skundo reikalavimus, pateikti papildomus dokumentus ar duomenis, VEI raštu informuoja pareiškėją apie šalintinus skundo trūkumus ir nustato ne trumpesnę kaip 7 darbo dienų terminą jiems pašalinti.</p> <p>Pareiškėjui per nustatytą terminą nepašalinus nurodytų trūkumų, VEI atsisako nagrinėti skundą.</p>
7.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas)	<p>VEI turi teisę:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. gauti iš pareiškėjo skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją; 2. sujungti kelių VEI žinioje esančių to paties pareiškėjo dėl to paties dalyko skundų nagrinėjimą, jeigu, VEI nuomone, skundų nagrinėjimą sujungus, jie bus išnagrinėti greičiau ir efektyviau; 3. gauti iš valstybės ir savivaldybės institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitų asmenų skundai nagrinėti reikalingą informaciją ar kitokią pagalbą; 4. prašyti pareiškėjo patikslinti skundo esmę ar reikalavimus, pateikti skunde išdėstytas aplinkybes patvirtinančius dokumentus (kopijas); 5. nagrinėjant skundą naudoti su nagrinėjimu susijusią kitais tikslais VEI gautą informaciją; 6. prieš priimant sprendimą paprašyti pateikti dokumentus ir paaiškinimus, apklausti pareiškėją, kitus suinteresuotus asmenis, siekiant išsiaiškinti skundo esmę ir su juo susijusias aplinkybes; 7. atlikti faktinių aplinkybių patikrinimą vietoje; 8. pagal VEI kompetenciją įpareigoti skundžiamą asmenį, dėl kurio veiksmų ar neveikimo yra pateiktas skundas, pašalinti pažeidimus, priežastis ir sąlygas, pažeidžiančius pareiškėjo teises ar teisėtus interesus; 9. pratęsti skundo nagrinėjimo terminą. <p>VEI gali kreiptis į asmenį, veikiančią energetikos srityje (energijos skirstymo operatorius, pastato šildymo ir karšto</p>

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		vandens sistemos prižiūrėtojas, daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų valdytojas ir kiti) prašydama per nustatytą terminą pateikti paaiškinimus ar kitą susijusią informaciją dėl pareiškėjo skunde išdėstytų teisių ar teisėtų interesų pažeidimo ir nurodyto reikalavimo.
8.	Administracinės paslaugos teikėjas	<p>Gautus skundus nagrinėja, VEI Planavimo ir kontrolės skyriaus, Teisės ir personalo skyriaus, teritorinių skyrių valstybės tarnautojai pagal kompetencija, jeigu VEI viršininkas nenusprendžia kitaip.</p> <p>Skundų priėmimo vietos adresas, telefonų numeriai, elektroninio pašto adresai, darbo laikas skelbiami interneto svetainės www.vei.lrv.lt skyriuje „Struktūra ir kontaktai“ skiltyje „Asmenų aptarnavimas“.</p>
9.	Administracinės paslaugos vadovas	VEI viršininkas ir VEI teritorinių skyrių vedėjai. Kontaktiniai duomenys pateikiami VEI interneto svetainėje adresu www.vei.lrv.lt , skyriuje „ Struktūra ir kontaktai “.
10.	Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	Skundas turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą skundas negali būti išnagrinėtas, VEI viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu skundo nagrinėjimas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų, skaičiuojant nuo sekančios darbo dienos, kada pasibaigė 20 darbo dienų nagrinėjimo terminas. Pareiškėjui apie skundo nagrinėjimo termino pratęsimą pranešama raštu per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti skundo nagrinėjimo terminą priėmimo dienos ir nurodomos pratęsimo priežastys.
11.	Administracinės paslaugos suteikimo kaina	Administracinė paslauga teikiama neatlygintinai.
12.	Prašymo išnagrinėti skundą forma, pildymo pavyzdys ir turinys	<p>Rekomenduojamą skundo formą galima atsisiųsti iš VEI interneto svetainės www.vei.lrv.lt. Ją galima rasti skyriuje „Paslaugos“, skiltyje „Skundų nagrinėjimas“: Skundo rekomenduojama forma (.doc)</p> <p>Pateiktame skunde turi būti nurodyta:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. institucijos, kuriai teikiamas skundas, pavadinimas; 2. pareiškėjo vardas, pavardė (pavadinimas), gyvenamoji vieta (buveinė), taip pat įgalioto asmens, jei jis yra, vardas, pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris, el. paštas); 3. skundžiamo asmens vardas, pavardė (pavadinimas), gyvenamoji vieta (buveinės adresas); 4. konkretus teisių ar teisėtų interesų pažeidimas; 5. teisių ar teisėtų interesų pažeidimo paaiškinimo diena (laikas); 6. pareiškėjo reikalavimas ir aplinkybės, kuriomis grindžiamas reikalavimas; 7. informacija, ar tų pačių šalių skundas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas ar nebuvo išnagrinėtas VEI ar kitoje skundus nagrinėjančioje institucijoje;

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>8. informacija, ar teismas nėra priėmęs sprendimo tuo pačiu klausimu;</p> <p>9. pridedamų dokumentų kopijų (skundo priedų) sąrašas, jei teikiami;</p> <p>10. skundo surašymo vieta ir data.</p> <p>Skundas turi būti išsamus ir konkretus, teisių ar teisėtų interesų pažeidimas turi būti nurodytas glaustai ir aiškiai, tiksliai suformuluotas reikalavimas pagal VEI suteiktą kompetenciją.</p> <p>Skundą pasirašo pareiškėjas arba jo įgaliotas asmuo. Jeigu skundą pasirašo įgaliotas asmuo, prie pateikiamo skundo pridedamas įgaliojimas ar kitas dokumentas, patvirtinantis jo įgaliojimus, arba nurodomas elektroninio įgaliojimo identifikavimo kodas ir fizinio asmens kodas.</p> <p>VEI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo rašytiniu pavedimu (rezoliucija) ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo VEI dienos priima sprendimą dėl skundo priėmimo ir nagrinėjimo. Tai laikoma skundo nagrinėjimo pradžia.</p>
13.	Administracinės paslaugos teikimo ypatumai	<p>VEI atsisako nagrinėti skundą jeigu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pagal kompetenciją negali priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo ir jo nenagrinėja, tuomet VEI ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai raštu praneša pareiškėjui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti skundą nagrinėti pagal kompetenciją, VEI ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos apie tai raštu praneša pareiškėjui paaiškindama jo skundo nenagrinėjimo priežastis; 2. skunde nėra nurodyta asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų kontaktinių duomenų ir nėra galimybės kitaip identifikuoti skundą pateikusį asmenį; 3. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai; 4. asmens vardu skundą padavė neįgaliotas asmuo; 5. paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu VEI arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas jau yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą ir pareiškėjas nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą; 6. skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba elektroniniu paštu atsiųsta skundo skaitmeninė kopija, yra nepasirašytas ir nėra galimybės kitaip patikrinti skundo autentiškumo; 7. skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to VEI negali tokio skundo išnagrinėti. <p>Apie VEI sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą pareiškėjui turi būti pranešta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo pareiškėjo skundo gavimo, išskyrus atvejus, kai skunde</p>

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>nenurodyta jokių pareiškėjo kontaktinių duomenų. VEI sprendimą atsisakyti nagrinėti skundą priima ir pasirašo VEI viršininkas ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą. VEI sprendimas atsisakyti nagrinėti skundą turi būti motyvuotas, jame turi būti nurodytas skundo nagrinėjimo atsisakymo pagrindas.</p> <p>Atsisakymas nagrinėti skundą pareiškėjui neatima galimybės vėl kreiptis į VEI tuo pačiu skundu, jeigu yra pašalintos arba išnyko aplinkybės, kliudžiusios skundą priimti nagrinėti.</p>
14.	Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą	Paslauga priskiriama viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos antrajam informaciniams lygiui (vienpusė sąveika).
15.	Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą	Aprašymas saugomas VEI dokumentų valdymo sistemoje, 1.3 byloje.

BŪTINŲ VEIKSMŲ, NAGRINĖJANT SKUNDUS, SEKOS SCHEMA

