

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE ENERGETIKOS INSPEKCIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos (toliau – Inspekcija).

2. Aprašo nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Inspekciją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir teikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Inspekciją.

3. Skundai dėl energetikos 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 nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Skundų nagrinėjimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos energetikos ministro, nustatyta tvarka.

4. Buitinių vartotojų ir energetikos įmonių vartojimo ginčai dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo, energijos taupymo paslaugų teikimo nagrinėjami Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo ir Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1R-382, nustatyta tvarka.

5. Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių vartojimo ginčai dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo nagrinėjami Kitų (ne buitinių) vartotojų ir energetikos įmonių ginčų neteisminio sprendimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos procedūros taisyklėse, patvirtintose Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos viršininko 2016 m. kovo 14 d. įsakymu Nr. 1V-27, nustatyta tvarka.

6. Aprašas parengtas vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875. Nagrinėjant prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis Inspekcijoje, Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

7. Apraše vartojamos sąvokos:

7.1. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Inspekcijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

7.2. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Inspekciją prašant: administracinės paslaugos – suteikti konsultaciją, išduoti leidimą, atestatą, pažymą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti Inspekcijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, sprendimą ar kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama Inspekcijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

7.3. **prašymo nagrinėjimas** – valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui;

7.4. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Inspekciją, kuriame nurodoma, kad pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ar pranešama apie kito asmens pažeistas teisės ir teisėtus interesus ir prašoma juos apginti;

7.5. kitos taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

8. Inspekcijos valstybės tarnautojai, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, tarnybinio bendradarbiavimo, subsidiarumo, „vieno langelio“, lygiateisiškumo, skaidrumo ir atsakomybės už priimtus sprendimus principais.

9. Teikdami informaciją Inspekcijos valstybės tarnautojai privalo vadovautis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

10. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo. Minėto valstybės tarnautojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais prašymus ir skundus nagrinėti, aptarnauti asmenis turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

11. Inspekcijos interneto svetainėje www.vei.lt skelbiama valstybės tarnautojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą ir įgyvendinančių vieno langelio principą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu. Inspekcijoje atsakingos už asmenų aptarnavimą yra Inspekcijos Bendrųjų reikalų skyriaus ir teritorinių skyrių sekretorės, atliekančios bendras funkcijas bei Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausioji specialistė (toliau – ir tarnautojos, atsakingos už asmenų aptarnavimą). Asmenų prašymų ar skundų priėmimo laikas: pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 7.30 iki 16.30 val., penktadieniais nuo 7.30 iki 15.15 val., pietų pertrauka – nuo 11.30 iki 12.15 val., papildomos asmenų prašymų ir skundų priėmimo valandos pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 7.00 iki 7.30 val.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Inspekciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą faksu ar elektroniniu paštu. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Inspekcijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Inspekcijos elektroninio pašto adresu, nurodytu Inspekcijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Inspekciją.

13. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą ir turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

14. Į prašymus, pateiktus žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

15. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir Inspekcijos viršininko sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

16. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Inspekcijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar raštu Aprašo 12 punkte nurodytais būdais. Pasikeitus sutartam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

17. 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 Inspekcijoje 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 Inspekciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Inspekciją, savo iniciatyva.

18. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

18.1. 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 kai į Inspekciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais;

18.2. parašytas įskaitomai;

18.3. su nurodytu asmens vardu ir pavarde arba pavadinimu ir adresu, arba kitais kontaktiniais duomenimis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

18.4. asmens pasirašytas.

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

20. Atstovaujamo asmens vardu į Inspekciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens 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.

21. Kai prašymą ar skundą Inspekcijai 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“.

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

23. Jeigu Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Aprašo 22 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Inspekcijoje neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Aprašo 14 punkte nustatyta tvarka.

24. Jeigu Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, Inspekcijos valstybės tarnautojas, jam Inspekcijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Inspekcijos elektroninio pašto adresu Inspekcijos Bendrųjų reikalų skyriaus ir teritorinių skyrių sekretorėms, atliekančioms bendras funkcijas, elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Prašymai ir skundai gavimo Inspekcijoje dieną registruojami dokumentų valdymo sistemoje gautų dokumentų registre, gautam dokumentui suteikiamas numeris. Asmenų prašymus ir skundus registruoja Inspekcijos Bendrųjų reikalų skyriaus ir teritorinių skyrių sekretorės, atliekančios bendras funkcijas. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, Inspekcijoje neregistruojami, jeigu Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

26. 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 Inspekcijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Aprašo priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Pažymą rengia, registruoja, pasirašo ir pareiškėjui pateikia Inspekcijos Bendrųjų reikalų skyriaus ir teritorinių skyrių sekretorės, atliekančios bendras funkcijas.

27. Prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Inspekcijos kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, nustatytas Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos nuostatuose, patvirtintuose Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2016 m. liepos 26 d. įsakymu Nr. 1-209.

28. Jeigu Inspekcija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų ar priimti sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, ji jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, Inspekcija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui paaiškindama jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

29. Prašymo, adresuoto Inspekcijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Inspekcija. Prašymą gavusi Inspekcija ir nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Inspekcijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Inspekcijai. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti Inspekcija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

30. 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.

31. Skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą pradeda ir skundo nagrinėjimą organizuoja pirmoji skunde nurodyta institucija. Kitos skundo nagrinėjime dalyvaujančios institucijos privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo skundo nagrinėjimą pradėjusiai institucijai.

32. Prašymą ar skundą nagrinėjantis valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytų aplinkybių:

32.1. prašymą ar skundą nagrinėjantis valstybės tarnautojas yra asmuo, pateikęs prašymą ar skundą, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

32.2. tarp prašymą ar skundą nagrinėjančio valstybės tarnautojo ir asmens, pateikio prašymą ar skundą yra pavaldumo santykiai;

32.3. prašymą ar skundą nagrinėjančio valstybės tarnautojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

33. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą, valstybės tarnautojas, atsiradus 33 punkte nurodytų aplinkybių, pats turi pranešti tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl prašymą ar skundą nagrinėjančio valstybės tarnautojo nušalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo. Sprendimą dėl Inspekcijos viršininko nusišalinimo nuo dalyvavimo prašymo ar skundo nagrinėjimo procedūroje priima jį į pareigas priėmęs asmuo.

34. Prašymas ar skundas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Inspekciją tuo pačiu klausimu, kurį Inspekcija jau išnaginėjo ir pateikė atsakymą, arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, valstybės tarnautojas, gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas praneša asmeniui ar jo atstovui nenagrinėjimo priežastis.

35. Jeigu paaiškėja, kad skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, Inspekcija skundo nagrinėjimą nutraukia, ir valstybės tarnautojas, gavęs pavedimą nagrinėti skundą, per 5 darbo dienas nuo tokio paaiškėjimo dienos apie tai raštu informuoja skundą pateikusį asmenį.

36. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo Inspekcijai dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, Inspekcija skundo nenagrinėja, ir valstybės tarnautojas, gavęs pavedimą nagrinėti skundą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo Inspekcijoje gavimo dienos apie tai raštu informuoja skundą pateikusį asmenį.

37. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Inspekcija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Inspekcijoje dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu sustabdomas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą prašymą ar skundą nagrinėjantis valstybės tarnautojas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

38. Jeigu Inspekcija, užregistravusi prašymą ar skundą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas, todėl Inspekcija negali tokio prašymo išnaginėti, prašymo nagrinėjimas nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Inspekcija asmeniui praneša ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių kontaktinių duomenų.

39. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 18.1 papunktyje, 20 ir 21 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Inspekcijoje 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. Inspekcija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

40. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Aprašo 18.3 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo Inspekcijoje dienos išsiunčiama informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo ar

skundo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

41. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Aprašo 18.4 papunktyje nustatyto reikalavimo, ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo Inspekcijoje dienos išsiunčiama informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

42. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroninėmis priemonėmis nesilaikant Aprašo 22 punkte nustatyto reikalavimo (išskyrus Aprašo 44 punkte nurodytus prašymus ir skundus), per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Inspekcijoje dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis. Inspekcija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

43. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Inspekcijoje dienos. 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 Inspekcijoje dienos, Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus prašymo nagrinėjimo terminą, prašymą nagrinėjantis valstybės tarnautojas per 2 darbo dienas nuo Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis.

44. Skundai dėl Inspekcijos veiksmų, neveikimo ar administracinių sprendimų nagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta tvarka. Draudžiama persiųsti skundą nagrinėti Inspekcijos skyriui arba perduoti nagrinėti valstybės tarnautojui, kurių veiksmai yra skundžiami. Skundai turi būti išnagrinėti ir sprendimas priimtas per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo Inspekcijoje dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą skundas negali būti išnagrinėtas, Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo gali pratęsti šį terminą, bet ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Pratęsus skundo nagrinėjimo terminą, skundą nagrinėjantis valstybės tarnautojas per 2 darbo dienas nuo Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo skundo nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis.

45. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Inspekcija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Inspekcijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Apie sprendimą sustabdyti prašymo ar skundo nagrinėjimą ar apie sprendimą atnaujinti nagrinėjimą per 3 darbo dienas nuo atitinkamo sprendimo priėmimo dienos raštu informuojamas prašymą ar skundą pateikęs asmuo.

46. Kai per Inspekcijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Inspekcijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Inspekcija pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

47. Pranešimą atsisakyti nagrinėti prašymą ar skundą, nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą, sustabdyti prašymo ar skundo nagrinėjimą pasirašo Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo. Pranešimas turi būti motyvuotas - pranešime atsisakyti nagrinėti prašymą ar skundą, nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą, sustabdyti prašymo ar skundo nagrinėjimą turi būti nurodytos atsisakymo nagrinėti, nagrinėjimo nutraukimo ar nagrinėjimo sustabdymo priežastys.

IV SKYRIUS

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

48. Į prašymus atsakoma valstybine 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.

49. Atsakymas, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Inspekcijos viršininko arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Aprašo 25 punkte nustatytu atveju Inspekcijoje neregistruotus prašymus.

50. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Atsakymą pasirašo Inspekcijos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo. Atsakymas rengiamas dviem originaliais egzemplioriais. Vienas egzempliorius įteikiamas asmeniui, kai atvyksta atsakymo atsiimti ar išsiunčiamas asmeniui, antras – lieka Inspekcijoje ar Inspekcijos teritoriniame skyriuje ir saugomas Lietuvos vyriausiojo archyvaro nustatytu saugojimo terminu. Atsakymas, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis ir pasirašomas Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, rengiamas vienu egzemplioriumi.

51. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

51.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą (pažymą apie energetikos įrenginių techninę būklę, energetikos įrenginių eksploatavimo veiklos atestatą, leidimą verstis veikla elektros energetikos sektoriuje), jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

51.2. į prašymą pateikti Inspekcijos 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;

51.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą (pakeisti energetikos įrenginių eksploatavimo veiklos atestatą, panaikinti atestato galiojimo sustabdymą, sustabdyti leidimo verstis veikla elektros energetikos sektoriuje galiojimą, panaikinti galiojimo sustabdymą, panaikinti leidimo galiojimą, pratęsti leidimo galiojimo terminą, pakeisti, patikslinti ir panašiai) – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

52. Prašymą nagrinėjusi Inspekcija, pati pastebėjusi ar gavusi 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 ištaisyta atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

53. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Inspekcijos 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.

54. Asmuo turi teisę apskusti Inspekcijos atsakymą savo pasirinkimu administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui. Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų

nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai skundas gali būti paduotas per vieną mėnesį nuo rašto įteikimo dienos. Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui skundas gali būti paduotas per vieną mėnesį nuo rašto gavimo dienos.

55. Inspekcijos išnagrinėtų prašymų ir skundų administraciniuose sprendimuose ir parengtuose raštuose privaloma nurodyti tokią jų apskundimo administracinių ginčų komisijai tvarką:

55.1. Inspekcijos (pasirašyti Inspekcijos viršininko) ir Vilniaus teritorinio skyriaus (pasirašyti skyriaus vedėjo) sprendimai, veiksmai, neveikimas skundžiami Lietuvos administracinių ginčų komisijai, adresu Vilniaus g. 27, Vilnius;

55.2. Kauno teritorinio skyriaus (pasirašyti skyriaus vedėjo) ir Alytaus teritorinio skyriaus (pasirašyti skyriaus vedėjo) sprendimai, veiksmai, neveikimas skundžiami Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui, adresu Laisvės al. 36, Kaunas;

55.3. Klaipėdos teritorinio skyriaus (pasirašyti skyriaus vedėjo) sprendimai, veiksmai, neveikimas skundžiami Lietuvos administracinių ginčų komisijos Klaipėdos apygardos skyriui, adresu H. Manto g. 37, Klaipėda;

55.4. Panevėžio teritorinio skyriaus (pasirašyti skyriaus vedėjo) ir Utenos teritorinio skyriaus (pasirašyti skyriaus vedėjo) sprendimai, veiksmai, neveikimas skundžiami Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui, adresu Respublikos g. 62, Panevėžys;

55.5. Šiaulių teritorinio skyriaus (pasirašyti skyriaus vedėjo) sprendimai, veiksmai, neveikimas skundžiami Lietuvos administracinių ginčų komisijos Šiaulių apygardos skyriui, adresu Dvaro g. 81, Šiauliai.

56. Inspekcijos išnagrinėtų prašymų ir skundų administraciniuose sprendimuose ir parengtuose raštuose privaloma nurodyti tokią jų apskundimo administraciniam teismui tvarką: Inspekcijos (viršininko ar teritorinio skyriaus vedėjo pasirašyti) sprendimai skundžiami Vilniaus apygardos administraciniam teismui.

57. Jeigu teritorinio skyriaus vedėjo pasirašytas sprendimas buvo patikrintas (nagrinėtas) Inspekcijos (sprendimas pasirašytas viršininko) arba administracinių ginčų komisijos, tuomet skundas paduodamas tiems Regionų apygardos administracinio teismo rūmams, kurio veiklos teritorijoje yra Inspekcijos teritorinis skyrius.

58. Jei per šiame Aprašo 45 ir 46 punktuose nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas ar sprendimas nėra priimamas, asmuo turi teisę šiuos veiksmus/neveikimą per du mėnesius nuo dienos, kai baigiasi pateikto prašymo ar skundo išnagrinėjimo terminas, apskusti administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

59. Dėl Inspekcijos valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę per vienerius metus nuo skundžiamų veiksmų padarymo ar skundžiamo sprendimo priėmimo pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU

60. Už asmenų aptarnavimą žodžiu atsakingos Inspekcijos Bendrųjų reikalų skyriaus ir teritorinių skyrių sekretorės, atliekančios bendras funkcijas, ir Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausioji specialistė.

61. Tarnautojos, atsakingos už asmenų aptarnavimą, aptarnaujant asmenis žodžiu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Tarnautojos, atsakingos už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

61.1. paaiškinti, ar Inspekcija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

61.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

62. Tarnautojos, atsakingos už asmenų aptarnavimą žodžiu, turi laikytis šių reikalavimų:

62.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti institucijos pavadinimą;

62.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

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

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

63. Inspekcijoje vieno langelio asmenų aptarnavimo funkcijas atlieka tarnautojos, atsakingos už asmenų aptarnavimą.

64. Tarnautojos, atsakingos už asmenų aptarnavimą, aptarnaudamos asmenis vieno langelio principu, atlieka šias funkcijas:

64.1. 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 Inspekcija gali gauti iš savo administracijos padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Inspekcija negali gauti pati arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

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

64.3. perduoda prašymus ir skundus susipažinti Inspekcijos viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui, kuris paskiria juos nagrinėti valstybės tarnautojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Inspekcijos valstybės tarnautojas nagrinėja prašymą ar skundą;

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

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

64.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Inspekcijos kompetenciją;

64.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Inspekcijos viršininkui.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

65. Inspekcija privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

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

- 66.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Inspekcijos darbo laiką;
- 66.2. ar asmenims patogus Inspekcijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 66.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;
- 66.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;
- 66.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
- 66.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
- 66.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Inspekcija ėmėsi spręsdama jų klausimus.

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

- 67.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
- 67.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

67.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Inspekciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;

67.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Inspekcijos atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje energetikos inspekcijoje prie Energetikos ministerijos tvarkos aprašo priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(institucijos ar įstaigos pavadinimas, duomenys)

(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

(pareiḡų pavadinimas)

(parařas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)
