

**VALSTYBINĖS TERITORIJŲ PLANAVIMO IR STATYBOS INSPEKCIJOS
PRIE APLINKOS MINISTERIJOS VIRŠININKO
Į S A K Y M A S**

**DĖL ASMENŲ KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE TERITORIJŲ PLANAVIMO IR
STATYBOS INSPEKCIJOJE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2011 m. lapkričio 10 d. Nr. 1V-194
Vilnius

Vadovaudamasi Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2003 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. 349 (Žin., 2003, Nr. [76-3499](#); 2008, Nr. [63-2402](#); 2010, Nr. [54-2662](#)), 14.14 punktu ir siekdama įgyvendinti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 1999, Nr. [60-1945](#); 2006, Nr. 77-2975; 2010, Nr. [81-4228](#)) 36¹ ir 36³ straipsnių, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ (Žin., 2010, Nr. [53-2613](#); 2011, Nr. [92-4374](#)) 7.4, 7.5 ir 7.6 punktų nuostatas ir užtikrinti tinkamą asmenų konsultavimą Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos (toliau – Inspekcija):

1. T v i r t i n u Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) (pridedama).

2. N u s t a t a u, kad:

2.1. Taisyklių 18, 19 punktai ir 32 punkto dalis, kurioje nustatyta Inspekcijos atsakomybė už konsultacijas fiksuotojo ryšio telefonais arba priėmimo metu, kai pokalbis įrašomas, įsigalioja nuo 2012 m. sausio 1 d.;

2.2. Taisyklių 21 ir 22 punktai, 32 punkto dalis, kurioje nustatyta Inspekcijos atsakomybė už konsultacijas žodžiu atliekant ūkio subjektų patikrinimus (kai informacija apie suteiktą konsultaciją įforminama raštu Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka), įsigalioja Inspekcijos viršininkui ūkio subjektų veiklos priežiūros taisyklėse nustačius konsultacijų įforminimo tvarką.

3. P a v e d u šio įsakymo vykdymo kontrolę Inspekcijos viršininko pavaduotojams, kuruojantiems administracijos padalinių veiklą.

VIRŠININKĖ

LAURA NALIVAICKIENĖ

PATVIRTINTA
Valstybinės teritorijų planavimo
ir statybos inspekcijos prie
Aplinkos ministerijos viršininko
2017 m. lapkričio 30 d. įsakymu Nr. 1V-160

ASMENŲ KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE TERITORIJŲ PLANAVIMO IR STATYBOS INSPEKCIJOJE PRIE APLINKOS MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato konsultacijų rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą pagal teisės aktuose nustatytą Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos (toliau – Inspekcija) kompetenciją.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsniu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklėmis, patvirtintomis Inspekcijos viršininko 2014 m. sausio 8 d. įsakymu Nr. 1V-5 „Dėl Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Asmenų aptarnavimo taisyklės).

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

3. Asmenims Inspekcijoje teikiamos šios konsultacijos:

- 3.1. patvirtinta rašytinė konsultacija;
- 3.2. rašytinė konsultacija;
- 3.3. konsultacija žodžiu;
- 3.4. tiesioginė konsultacija internetu;
- 3.5. viešoji konsultacija;
- 3.6. konsultacija seminario metu;
- 3.7. konsultacija socialiniame tinkle „Facebook“.

3¹. Verslo naujokai apie konsultacijų teikimo būdus informuojami el. paštu per Lietuvos Respublikos statybos leidimų ir statybos valstybinės priežiūros informacinę sistemą „Infostatyba“ (toliau – IS „Infostatyba“). Kartu su pranešimu pateikiama nuoroda į deklaraciją dėl pirmųjų verslo metų.

Papildyta punktu:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

II SKYRIUS SĄVOKOS

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

- 4.1. **konsultacija** – Inspekcijos teikiama administracinė paslauga – žodinis ar rašytinis

atsakymas į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us) teritorijų planavimo (toliau – TP) ir statybos valstybinę priežiūrą reglamentuojančių ir su jais susijusių teisės aktų nuostatų taikymo klausimais;

4.2. **konsultacija socialiniame tinkle „Facebook“** – atsakymas į asmens klausimą, pateiktą socialiniame tinkle „Facebook“ (<https://www.facebook.com/statybosinspekcija>);

4.3. **konsultacija žodžiu** – Inspekcijos valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį, atsakymas žodžiu į asmens klausimą (-us);

4.4. **paklausimas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs (-ę) žodžiu ar raštu Inspekcijai pateiktas (-i) oficialus (-ūs) klausimas (-ai), prašymas suteikti konsultaciją;

4.5. **patvirtinta rašytinė konsultacija** – rašytinis Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens atsakymas į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us);

4.6. **rašytinė konsultacija** – Inspekcijos Konsultavimo skyriaus (toliau – Konsultavimo skyrius) darbuotojų parengtas ir elektroniniu (toliau – el.) paštu išsiųstas atsakymas į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us);

4.7. **tiesioginė konsultacija internetu** – Inspekcijos valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį, atsakymai į asmens klausimą, kai asmens klausimas ir darbuotojo atsakymai pateikiami adresu [http://vtpsi.lrv.lt/tiesioginė konsultacija internetu](http://vtpsi.lrv.lt/tiesioginė-konsultacija-internetu) ir matomi realiuoju laiku kompiuterio ekrane;

4.8. **teisės aktų sąrašas** – Inspekcijos viršininko įsakymu patvirtintas teisės aktų sąrašas;

4.9. **viešoji konsultacija** – Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens pasirašyta ir viešai Inspekcijos interneto svetainėje paskelbta informacija.

4¹. Verslo naujoko sąvoka pateikiama Statybos ir ūkio subjektų veiklos patikrinimo tvarkos apraše, patvirtintame Inspekcijos viršininko 2012 m. kovo 29 d. įsakymu Nr. 1V-53 „Dėl Statybos ir ūkio subjektų veiklos patikrinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Papildyta punktu:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

III SKYRIUS PATVIRTINTOS RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS

5. Patvirtintos rašytinės konsultacijos dėl teisės aktų nuostatų taikymo teikiamos atsakant į asmenų paklausimus, pateiktus Inspekcijai raštu ar el. paštu info@vtpsi.lt, pasirašytus teisinę galią turinčiu saugiu el. parašu, sukurtu saugia parašo kūrimo programine įranga, ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, išduotu Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje akredituoto juridinio asmens, taip pat pateiktus Inspekcijos interneto svetainės skyriaus „Konsultacijos“ poskyryje „Elektroninė paklausimo forma“ užpildžius nurodytą el. formą.

6. Rašytiniai anoniminiai paklausimai (asmeniui nenurodžius vardo, pavardės ir adreso), el. paštu info@vtpsi.lt pateikti el. parašu nepasirašyti paklausimai, taip pat paklausimai, pateikti Inspekcijos interneto svetainės skyriaus „Konsultacijos“ poskyryje „Elektroninė paklausimo forma“ neteisingai užpildžius el. formos langelius, pažymėtus simboliu *, nagrinėjami ir atsakymai į tokius paklausimus teikiami tik Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu.

7. Inspekcijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, (toliau – darbuotojas) tarnybiniu el. paštu gavęs paklausimą, persiunčia jį el. paštu info@vtpsi.lt. Inspekcijos darbuotojas, atsakingas už el. pašto dėžutės info@vtpsi.lt administravimą, tokius dokumentus užregistruoja Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka. Darbuotojo atsakymui į nustatyta tvarka neužregistruotą paklausimą konsultacijos statusas nesuteikiamas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

8. Paklausime pateikti duomenys netikrinami, atsakymas rengiamas pagal pateiktus duomenis ir, esant poreikiui, duomenis, gautus iš informacinių sistemų ir registų, prie kurių Inspekcijos darbuotojai turi prieigą. Konsultuojamiems asmenims jokia informacija, kuri laikoma asmens

duomenimis, neteikiama. Asmeniui papildomai pateikus informacijos apie konkrečias faktines aplinkybes, nenurodytas paklausime, gali pasikeisti ir Inspekcijos konsultacijos turinys.

9. Patvirtintos rašytinės konsultacijos projektą rengia Konsultavimo skyrius, jei reikia, kitiems Inspekcijos administracijos padaliniais pateikus nuomonę su jų kompetencija susijusiais klausimais.

10. Patvirtintos rašytinės konsultacijos projektas vizuojamas ir pasirašomas Inspekcijos viršininko 2011 m. kovo 31 d. įsakymu Nr. 1V-56 patvirtintame Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos darbo reglamente (toliau – Darbo reglamentas) nustatyta tvarka.

11. Patvirtintos rašytinės konsultacijos pateikiamos asmeniui tokiu būdu, koku gautas paklausimas, jei asmuo nepageidavo kitaip. El. paštu siunčiamas rašto nuskenuotas variantas.

12. Patvirtintos rašytinės konsultacijos Taisyklių VII skyriuje nustatyta tvarka skelbiamos Inspekcijos interneto svetainėje kaip viešosios konsultacijos.

IV SKYRIUS RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS

13. Inspekcijos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu rašytinės konsultacijos dėl teisės aktų nuostatų taikymo teikiamos tiesiogiai el. paštu, atsakant į paklausimus, pateiktus užpildžius Inspekcijos interneto svetainės skyriaus „Konsultacijos“ poskyryje „Elektroninė paklausimo forma“ nurodytą el. formą.

14. Rengiant rašytines konsultacijas taikomos Taisyklių 8 punkto nuostatos.

15. Rašytines konsultacijas rengia ir asmens nurodytu el. paštu teikia Konsultavimo skyriaus darbuotojai, atsakymų į paklausimus projektus suderinę su šio skyriaus vedėju ar jo paskirtu kitu Konsultavimo skyriaus darbuotoju ir, jei reikia, su kitais Inspekcijos administracijos padaliniais.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

V SKYRIUS KONSULTACIJOS ŽODŽIU

16. Konsultacijos žodžiu teikiamos asmenims:

16.1. Inspekcijos interneto svetainėje viešai paskelbtu konsultuoti skirtu fiksuotojo ryšio telefono numeriu (8 5) 207 3333, skambinant iš užsienio valstybės +370 5 207 3333;

16.2. iš anksto užsiregistravusiems į konsultaciją Inspekcijos interneto svetainėje viešai paskelbtais išankstinės registracijos telefono numeriais arba internetu (internetu svetainėje pateikta nuoroda) pagal šioje svetainėje paskelbtus asmenų aptarnavimo Inspekcijos administracijos padaliniuose grafikus ir paskirtu laiku atvykusius į Inspekciją.

Neužsiregistravę asmenys darbuotojų priėmimo valandomis bus konsultuojami, jei tuo metu nebus konsultuojami iš anksto užsiregistravę asmenys;

16.3. iš anksto susitarusiems dėl konsultacijos su darbuotoju, kuriam nenustatytos asmenų priėmimo valandos, ir atvykusiems į Inspekciją (dėl nenumatytų aplinkybių pasikeitus priėmimo laikui ar vietai, darbuotojas privalo apie tai įspėti asmenį iš anksto);

16.4. Inspekcijai atliekant planinį ir neplaninį ūkio subjekto veiklos patikrinimą; taip pat ūkio subjektui paprašius patikrinti jo veiklą konsultavimo tikslais;

17. Darbuotojas, teikiantis konsultacijas žodžiu, privalo:

17.1. suskambus telefonui, pakelti ragelį (rekomenduojama iki trečiojo skambučio) ir prisistatyti;

17.2. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti paklausimo esmę;

17.3. konsultaciją žodžiu (dėl teisės aktų, reglamentuojančių tam tikrą veiklos sritį, TP ir statybos procesų bei atskirų procedūrų, kuria teisės akto redakcija reikėtų vadovautis, nurodant, kur minėtus teisės aktus galima rasti, dėl teisės aktų reikalavimų, taikytinų paklausime išdėstytos situacijos atveju, ir pan.) teikti tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant

besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų;

17.4. trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar Inspekcija kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, jei ne, – į kurią kitą kompetentingą instituciją asmuo galėtų kreiptis, pagal galimybę nurodyti tos institucijos adresą, telefono numerį, paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad būtų atsakyta į paklausimą;

17.5. aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekdamas išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

17.6. išsiaiškinti, su koku laikotarpiu galiojusiais teisės aktais susijęs paklausimo dalykas;

17.7. stengtis iš karto atsakyti į klausimą, o jei išsamiam atsakymui parengti reikia daugiau laiko, paprašyti asmens telefono numerio ar el. pašto adresu ir nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšio priemone laiką (dieną, dienos metą, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas) ar, asmeniui pageidaujant, suderinti kito susitikimo laiką (dieną, valandą, bet ne vėliau kaip po 7 darbo dienų);

17.8. jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ir / ar tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašyti asmens pateikti paklausimą raštu (el. paštu), pridedant su juo susijusių dokumentų kopijas, ar pasiūlyti kreiptis į Inspekcijos administracijos teritorinį padalinį (jei pirmiausia kreiptasi į A. Vienuolio g. 8, Vilniuje, esančius Inspekcijos padalinius), kai reikalinga teritoriniame padalinyje turima informacija;

17.9. kalbėti mandagiai ir ramiai, esant reikalui, paprašyti palaukti arba informuoti apie aplinkybes, nurodytas šių Taisyklių 21 ir 22 punktuose;

17.10. paklausti, ar asmuo turi daugiau klausimų, ir, jei neturi, su juo atsisveikinti.

18. Fiksuotojo ryšio telefonais asmenis konsultuoja Inspekcijos viršininko įsakymu paskirti I ir II lygio konsultantai. Visi pokalbiai įrašomi (apie tai automatiškai perspėja telefono atsakiklis).

19. Asmeniui paskambinus kitu, negu nurodyta šių Taisyklių 16.1 papunktyje, Inspekcijos fiksuotojo ryšio telefono numeriu, atsiliepęs darbuotojas privalo asmeniui pasiūlyti jo skambutį peradresuoti I lygio konsultantui; asmeniui atsisakius arba nesant galimybės to padaryti dėl techninių kliūčių, jam turi būti pasiūlyta kreiptis šių Taisyklių 16.1 papunktyje nurodytu fiksuotojo ryšio telefono numeriu arba klausimą pateikti vienu iš Taisyklių 5 punkte nurodytu būdu.

20. Telefonu teikiama tik bendro pobūdžio konsultacija, nesietina su konkrečios situacijos nagrinėjimu.

21. Tais atvejais, kai I lygio konsultantai, naudodamiesi Inspekcijos interneto svetainėje paskelbta informacija, negali atsakyti į klausimą arba asmens netenkina atsakymas į klausimą, asmuo informuojamas, kad jam pageidaujant skambutis bus peradresuotas II lygio konsultantui, o asmeniui atsisakius, pasiūloma klausimą pateikti vienu iš Taisyklių 5 punkte nurodytu būdu. Asmeniui sutikus, kad jo skambutis būtų peradresuojamas II lygio konsultantui, skambutis peradresuojamas tam šio lygio konsultantui, kurio veiklos sričiai priklauso klausimas.

22. Asmeniui pateikus klausimą, į kurį norint atsakyti reikia būti susipažinus su konkrečia teritorija susijusiais teisės aktais (pvz., TP dokumentais, specialiosiomis žemės ir miško naudojimo sąlygomis ir pan.), jis informuojamas, kad jam pageidaujant skambutis bus peradresuotas toje teritorijoje, kurios reglamentavimas jį domina, esančio Inspekcijos teritorinio padalinio darbuotojui, tačiau jo atsakymas nebus laikomas konsultacija; asmeniui atsisakius arba nesant galimybės to padaryti dėl techninių kliūčių, nurodomas to darbuotojo telefono numeris arba pasiūloma klausimą pateikti vienu iš Taisyklių 5 punkte nurodytu būdu. Tais atvejais, kai yra poreikis peradresuoti skambutį Inspekcijos teritoriniam padaliniui, peradresuojama tam darbuotojui, kurio veikla susijusi su teritorija, kurios reglamentavimas domina asmenį.

23. Asmeniui pageidaujant, Inspekcija sudaro sąlygas jam išklaudyti telefonu vykusio pokalbio su juo įrašą. Asmuo dėl pageidavimo išklaudyti pokalbio įrašą turi raštu kreiptis į Inspekciją ne vėliau negu per 6 mėnesius nuo pokalbio dienos, nurodydamas tikslią kreipimosi telefonu datą, laiką ir telefono numerį, iš kurio buvo skambinta. Pokalbio įrašo skaitmeninė kopija ir / ar šio įrašo tekstas gali būti pateikti tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti arba paklausėjui raštu sutikus ar paprašius.

24. Asmenys, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Inspekciją per 6 mėnesius nuo konsultacijos suteikimo.

Rašte turi būti nurodyta tiksli kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat argumentai, kodėl netenkinu konsultacija.

25. Jeigu prieš konsultaciją priėmimo metu asmuo informuoja, kad pokalbis bus įrašomas, darbuotojas taip pat privalo, naudodamasis diktofonu, įrašyti pokalbį.

26. Darbuotojas, konsultuodamas asmenį Inspekcijoje priėmimo metu, esant poreikiui, gali pasinaudoti duomenimis, gautais iš informacinių sistemų ir registru, prie kurių turi prieigą. Konsultuojamiems asmenims jokia informacija, kuri laikoma asmens duomenimis, neteikiama.

27. Konsultacijas teikiantys darbuotojai priima priėmimo metu asmenų pateiktus rašytinius paklausimus ir Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka perduoda juos registruoti Inspekcijos dokumentų valdymo informacinėje sistemoje „Avilys“ (toliau – DVIS „Avilys“). Šie paklausimai nagrinėjami Darbo reglamento ir Taisyklių 8–11 punktuose nustatyta tvarka.

28. Ūkio subjekto veiklos planinio ar neplaninio patikrinimo metu konsultacijas teikia darbuotojas, kuris atlieka tokį patikrinimą, o informaciją apie suteiktą konsultaciją įrašo į patikrinimo pažymą Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka.

29. Ūkio subjektas, norėdamas, kad jo veikla būtų patikrinta konsultavimo tikslais, pateikia rašytinį prašymą patikrinti veiklą konsultavimo tikslais Inspekcijos administracijos teritoriniam padaliniiui, kurio aptarnaujamoje teritorijoje jis vykdo veiklą. Tokiais atvejais konsultuoti turi teisę tas darbuotojas, kuriam pavesta pagal kompetenciją atlikti patikrinimą. Patikrinimas konsultavimo tikslais atliekamas ir įforminamas Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS

TIESIOGINĖS KONSULTACIJOS INTERNETU

30. Tiesioginės konsultacijos internetu teikiamos Inspekcijos interneto svetainėje paspaudus aktyvią nuorodą (reklaminį langelį) „Tiesioginė konsultacija internetu“.

31. Asmenims teikiamos šios tiesioginės konsultacijos internetu:

31.1. dėl TP srityje taikomų teisės aktų aktualių redakcijų nuorodų;

31.2. dėl statybos srityje taikomų teisės aktų aktualių redakcijų nuorodų.

32. Asmuo, norėdamas gauti tiesioginę konsultaciją internetu, prisijungęs prie Inspekcijos interneto svetainės paspaudžia aktyviąją nuorodą (reklaminį langelį) „Tiesioginė konsultacija internetu“ ir pasirenka vieną iš siūlomų konsultacijų, nurodytų Taisyklių 31.1 ir 31.2 papunkčiuose.

33. tiesioginę konsultaciją internetu teikia Inspekcijos viršininko įsakymu paskirti darbuotojai.

34. Konsultavimo skyriaus darbuotojas, teikiantis tiesioginę konsultaciją internetu, privalo:

34.1. bendrauti mandagiai, taisyklinga dalykine valstybine kalba, esant reikalui (pavyzdžiui, kol bus ieškoma teisės akto), paprašyti palaukti arba informuoti apie aplinkybes, nurodytas Taisyklių 34.4–34.7 papunkčiuose;

34.2. atidžiai perskaityti pateiktą klausimą, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę;

34.3. konsultaciją suteikti, pateikdamas kompiuterio ekrane realiuoju laiku nuorodą į aktualią teisės akto redakciją;

34.4. jei prašoma suteikti konsultaciją klausimu, kuris nėra priskirtas Inspekcijos kompetencijai, informuoti asmenį, kad jis turėtų kreiptis į kitą kompetentingą instituciją;

34.5. jei prašoma išaiškinti teisės aktų reikalavimus, taikytinus paklausime išdėstytos situacijos metu, informuoti asmenį, kad jis turėtų kreiptis Inspekcijos viešai paskelbtu fiksuotojo telefono numeriu (8 5) 207 3333;

34.6. jei konsultacijai suteikti reikalinga tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo ar dokumentų, duomenų analizė, informuoti asmenį, kad jis turėtų pateikti paklausimą vienu iš Taisyklių 5 punkte nurodytu būdu;

34.7. jeigu kreipiamasi kitu Inspekcijos kompetencijos klausimu, kuris neatitinka tiesioginės konsultacijos internetu paskirties, paaiškinti asmeniui galimybę kreiptis į Inspekciją kitu teisės aktuose numatytu būdu;

34.8. paklausti, ar asmuo turi daugiau klausimų, ir, jei neturi, su juo atsisveikinti.

35. Asmenys, kurių netenkina gauta tiesioginė konsultacija internetu arba kurie mano, kad buvo

suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Inspekciją per 6 mėnesius nuo šios konsultacijos suteikimo. Rašte turi būti nurodyta tiksli kreipimosi data, laikas, pateiktas klausimas ir argumentai, kodėl netenkino konsultacija.

VII SKYRIUS VIEŠŲJŲ KONSULTACIJŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

36. Viešąsias konsultacijas (išskyrus teisės aktų sąrašą) rengia ir Inspekcijos interneto svetainėje skelbia paskirti Konsultavimo skyriaus darbuotojai pagal priskirtas užduotis.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

37. Viešosioms konsultacijoms priskiriama:

37.1. patvirtintos rašytinės konsultacijos Taisyklių 1 priede pateiktomis temomis, paskelbtos Inspekcijos interneto svetainėje;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

37.2. teisės aktų sąrašas;

37.3. konsultacijos, parengtos apibendrinus rašytines konsultacijas ir dažnai žodinių konsultacijų metu užduodamus klausimus, suderintos su Inspekcijos viršininku;

37.4. kitų institucijų pagal Inspekcijos paklausimus pateikti paaiškinimai dėl teisės aktų nuostatų taikymo;

37.5. kita informacija dėl teisės aktų nuostatų taikymo, suderinta su Inspekcijos viršininku.

38. Taisyklių 37 punkte nurodytos (37.1 ir 37.3 papunkčiuose nurodytos – nuasmenintos) konsultacijos skelbiamos Inspekcijos interneto svetainės skyriaus „Konsultacijos“ poskyryje „Klausimai ir atsakymai“.

VIII SKYRIUS TEISĖS AKTŲ SĄRAŠO IR JO PAKEITIMŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

39. Teisės aktų sąraše nurodomi Inspekcijos veiklą reguliuojantys, jos įgaliojimus ir kompetenciją įtvirtinantys, atitinkamos priežiūros srities reikalavimus nustatantys ir susisteminti pagal atitinkamus kriterijus teisės aktai.

40. Teisės aktų sąrašą ir jo pakeitimus rengia ir skelbia Veiklos gerinimo skyrius, vadovaudamasis Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijose, patvirtintose Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2010 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1R-247 „Dėl Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijų patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

41. Teisės aktų sąrašas ir jo pakeitimai skelbiami Inspekcijos interneto svetainės skyriuje „Teisinė informacija“ ir skyriuje „Ūkio subjektų priežiūra“.

IX SKYRIUS KONSULTACIJOS SEMINARŲ METU

42. Inspekcija pagal iš ūkio subjektų gautus prašymus rengia konsultacinius seminarus, kitų valstybės institucijų ar ūkio subjektų kvietimu dalyvauja jų organizuojamuose seminaruose (pasitarimuose) ir teikia konsultacijas Inspekcijos kompetencijos klausimais.

43. Seminaro metu konsultacija teikiama tik su dėstoma tema susijusiais klausimais. Ji neteikiama tokiais klausimais, į kuriuos norint atsakyti reikia papildomos informacijos, išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir pan.

X SKYRIUS

KONSULTACIJOS SOCIALINIAME TINKLE „FACEBOOK“

44. Konsultacijas socialiniame tinkle „Facebook“ teikia Inspekcijos atstovas viešiesiems ryšiams.

45. Inspekcijos atstovas viešiesiems ryšiams, gavęs paklausėjo socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje asmenine žinute klausimą, persiunčia jį el. paštu info@vtpsi.lt.

46. Inspekcijos darbuotojas, atsakingas už el. pašto dėžutės info@vtpsi.lt administravimą, šią žinutę užregistruoja Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

47. Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka paskirtas atsakingas vykdytojas rengia konsultacijos teksto projektą ir jį pateikia el. paštu Konsultavimo skyriaus vedėjui derinti.

48. Suderintas su Konsultavimo skyriaus vedėju konsultacijos tekstas siunčiamas el. paštu Inspekcijos atstovui viešiesiems ryšiams.

49. Inspekcijos atstovas viešiesiems ryšiams gautą konsultacijos tekstą siunčia asmenine žinute socialiniame tinkle „Facebook“ paklausėjui, tokiu būdu suteikdamas konsultaciją.

50. Konsultacija socialiniame tinkle „Facebook“ teikiama per 20 darbo dienų nuo jame gauto klausimo užregistravimo dienos.

XI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

51. Inspekcija prisiima atsakomybę už konsultacijas, nurodytas Taisyklių 3.1–3.3 (konsultuojant fiksautojo ryšio telefonu arba priėmimo metu, kai pokalbis įrašomas į diktofoną) ir 3.5 papunkčiuose, 3.5 papunktyje ir 28 ir 29 punktuose (kai informacija apie suteiktą konsultaciją įforminta raštu Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka) nurodytais atvejais.

52. Inspekcija neprisiima atsakomybės už konsultacijas, suteiktas tarnybinių mobiliojo ryšio telefonų numeriais, už konsultacijas žodžiu darbuotojų priėmimo metu, kai pokalbiai neįrašyti, konsultacijas seminarų metu, Taisyklių 28 ir 29 punktuose nurodytais atvejais (kai konsultacija neįforminta Inspekcijos viršininko nustatyta tvarka), esant aplinkybėms, nurodytoms Taisyklių 8 punkte (asmeniui papildomai pateikus informacijos apie konkrečias faktines aplinkybes, nenurodytas paklausime), taip pat kai į paklausimą, gautą el. paštu, atsako neįgalioji darbuotojai (Taisyklių 7 punkte nurodytas atvejis).

53. Inspekcija prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu asmuo vadovaujasi Inspekcijos viršininko, jo įgalioto asmens patvirtinta rašytine arba kita Inspekcijos viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne konsultacija, aukštesnio pagal pavaldumą viešojo administravimo subjekto konsultacija, kitu individualiu administraciniu aktu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga). Šiuo atveju asmeniui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos, išskyrus Taisyklių 54 punkte nurodytus atvejus.

54. Išlyga dėl klaidingos konsultacijos pasekmių netaikoma, jeigu yra bent viena iš šių sąlygų:

54.1. po konsultacijos pateikimo buvo keičiamas teisinis reglamentavimas, dėl kurio buvo konsultuota;

54.2. ūkio subjektas buvo informuotas, kad konsultacija klaidinga, ar kitu būdu turėjo realią galimybę gauti informacijos, kad konsultacija klaidinga, ir terminas nuo šios informacijos gavimo iki ūkio subjekto veiklos patikrinimo buvo pakankamas ūkio subjektui pažeidimams, kuriuos nulėmė

klaidinga konsultacija, pašalinti;

54.3. jeigu poveikio priemonės yra būtinos ir neišvengiamos siekiant užkirsti kelią žalai visuomenei ar kitų asmenų interesams arba aplinkai;

54.4. jeigu įstatymuose vadovavimasis klaidinga konsultacija numatytas kaip ūkio subjekto atsakomybę lengvinanti aplinkybė skiriant ir (ar) taikant poveikio priemones.

55. Prireikus paklausimai nagrinėjami ir juose pateikti klausimai sprendžiami bendradarbiaujant su kitomis valstybės institucijomis ir įstaigomis. Jeigu asmens paklausime pateiktas klausimas nesusijęs su Inspekcijos funkcijomis ir kompetencija, pasirašytas (asmeniui nurodžius vardą, pavardę ir adresą) rašytinis paklausimas ar el. paštu info@vtpsi.lt pateiktas el. parašu pasirašytas paklausimas Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai informuojant asmenį.

56. Patvirtinta rašytinė konsultacija parengiama per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo Inspekcijoje.

57. Asmens prašoma Inspekcijos turima informacija teikiama, taip pat asmenų skundai ar pranešimai apie darbuotojo veiksmams, neveikimu ar administraciniais sprendimais galbūt padarytą asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimą nagrinėjami Asmenų aptarnavimo taisyklių nustatyta tvarka.

58. Taisyklių nustatyta tvarka paskelbtos viešosios konsultacijos ūkio subjektų atžvilgiu Inspekcijai yra privalomos. Darbuotojai, konsultuodami žodžiu, privalo nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.

59. Asmens kreipimasis dėl konsultacijos negali būti laikomas pagrindu Inspekcijai atlikti patikrinimą.

Priedo pakeitimai:

Nr. [1V-160](#), 2017-11-30, paskelbta TAR 2017-12-07, i. k. 2017-19730

KONSULTAVIMO TEMOS

I. Teritorijų planavimo (toliau – TP) valstybinę priežiūrą reglamentuojančių ir su jais susijusių teisės aktų nuostatų taikymas

1. Bendrojo, specialiojo ir detaliojo TP sąlygų išdavimas, derinimo procedūros, poveikio aplinkai vertinimo procedūros, viešinimo procedūros.
2. Skundų, prašymų ir ginčų nagrinėjimas.
3. TP dokumentų tikrinimas, tvirtinimas ir registravimas.

II. Statybos valstybinę priežiūrą reglamentuojančių ir su jais susijusių teisės aktų nuostatų taikymas

4. Statinių klasifikavimas.
5. Bendrieji statinio rodikliai.
6. Statinio statybos rūšys.
7. Projektinių pasiūlymų rengimas ir viešinimas.
8. Statinio projektavimas, projekto ekspertizė ir projekto vykdymo priežiūra.
9. Esminiai statinio projekto sprendiniai.
10. Prisijungimo sąlygos ir specialieji reikalavimai.
11. Statybą leidžiantys dokumentai:
 - 11.1. leidimas statyti, rekonstruoti, atnaujinti (modernizuoti), griauti statinį;
 - 11.2. leidimas atlikti statinio kapitalinį, paprastąjį remontą, leidimas pakeisti statinio ar jo dalies paskirtį;
 - 11.3. žemės sklypų ar pastatų bendraturčių, gretimų sklypų valdytojų sutikimai.
12. Atstumai nuo statinio iki sklypo ribų ir kitų statinių.
13. Nesudėtingųjų statinių statyba.
14. Statyba mėgėjų sodo teritorijoje.
15. Statyba žemės ūkio paskirties žemėje.
16. Statyba saugomoje teritorijoje.
17. 1–2 butų gyvenamųjų namų statyba, rekonstravimas ir remontas.
18. Daugiabučių namų statyba, rekonstravimas ir remontas.
19. Negyvenamųjų pastatų ir inžinerinių statinių statyba, rekonstravimas ir remontas.
20. Statybos darbai:
 - 20.1. pranešimas apie statybos pradžią, rangovo (-ų) ir pagrindinių statybos sričių vadovų pasamdymą ar paskyrimą;
 - 20.2. statytojo (užsakovo), rangovo, techninio priežiūrėtojo veikla;
 - 20.3. statybos sustabdymas;
 - 20.4. pažyma apie statinio (-ių) statybą be nukrypimų nuo esminių statinio projekto sprendinių.
21. Statybos užbaigimas.
22. Pastato energinis naudingumas.
23. Statinio garantinis terminas.
24. Savavališka statyba ir jos padarinių šalinimas.
25. Statyba pagal neteisėtai išduotus statybą leidžiančius dokumentus ir jos padarinių šalinimas.
26. Statinio griovimas.
27. Statinio naudojimas:
 - 27.1. pastato (patalpos) paskirties keitimas;
 - 27.2. naujo nekilnojamojo turto kadastro objekto formavimas;
 - 27.3. statinio ekspertizė, statinio avarija.
28. Įvairūs klausimai, susiję su TP, statinių projektavimu, statyba, naudojimu ir visų šių veiklos sričių priežiūra.

III. Lietuvos Respublikos statybos leidimų ir statybos valstybinės priežiūros informacinės sistemos „Infostatyba“, Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo dokumentų registro ir Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo dokumentų rengimo ir teritorijų planavimo proceso valstybinės priežiūros informacinės sistemos naudojimo klausimais

29. Lietuvos Respublikos statybos leidimų ir statybos valstybinės priežiūros informacinė sistema „Infostatyba“ (IS „Infostatyba“).

30. Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo dokumentų registras (TPDR).

31. Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo dokumentų rengimo ir teritorijų planavimo proceso valstybinės priežiūros informacinė sistema (TPDRIS).

Priedo pakeitimai:

Nr. [1V-37](#), 2016-04-12, paskelbta TAR 2016-04-12, i. k. 2016-08686

KONSULTAVIMO PROCESO APRAŠAS

I SKYRIUS PASKIRTIS IR TAIKYMO SRITIS

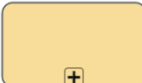
1. Konsultavimo proceso aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų rengimo, teikimo ir skelbimo proceso (toliau – procesas) tvarką Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos (toliau – Inspekcija), siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą pagal teisės aktuose nustatytą Inspekcijos kompetenciją.
2. Aprašas taikomas teikiant Taisyklėse nurodytas konsultacijas.

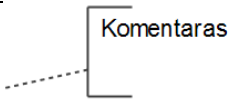
II SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

3. Konsultavimo Inspekcijoje procedūros nustatytos Taisyklėse.
Kiti teisės aktai, kuriuose nustatyti proceso reikalavimai:
Inspekcijos viršininko 2015 m. balandžio 21 d. įsakymas Nr. 1V-81 „Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos darbuotojų suteiktų konsultacijų žodžiu vertinimo tvarkos aprašo patvirtinimo ir konsultacijų teikimo fiksuotais ryšio telefonais“ (toliau – 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81);
Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimas Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamos priežiūros funkcijų optimizavimo“;
Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas;
Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymas.
4. Proceso sudėtinės dalys:
proceso pradžia – paklausimo (žodžiu, raštu) gavimas;
proceso pabaiga – konsultacijos suteikimas, paviešinimas internete;
proceso įvediniai – paklausimas (raštu, žodžiu, interneto paskyroje „Tiesioginė konsultacija internetu“, socialiniame tinkle „Facebook“), DVIS „Avilyš“;
proceso išvediniai – konsultacijos gavimas (raštu, žodžiu, el. paštu, internetu paskyroje „Tiesioginė konsultacija internetu“, socialiniame tinkle „Facebook“);
rezultatų gavėjai – paklausėjas, darbuotojai, visuomenė.

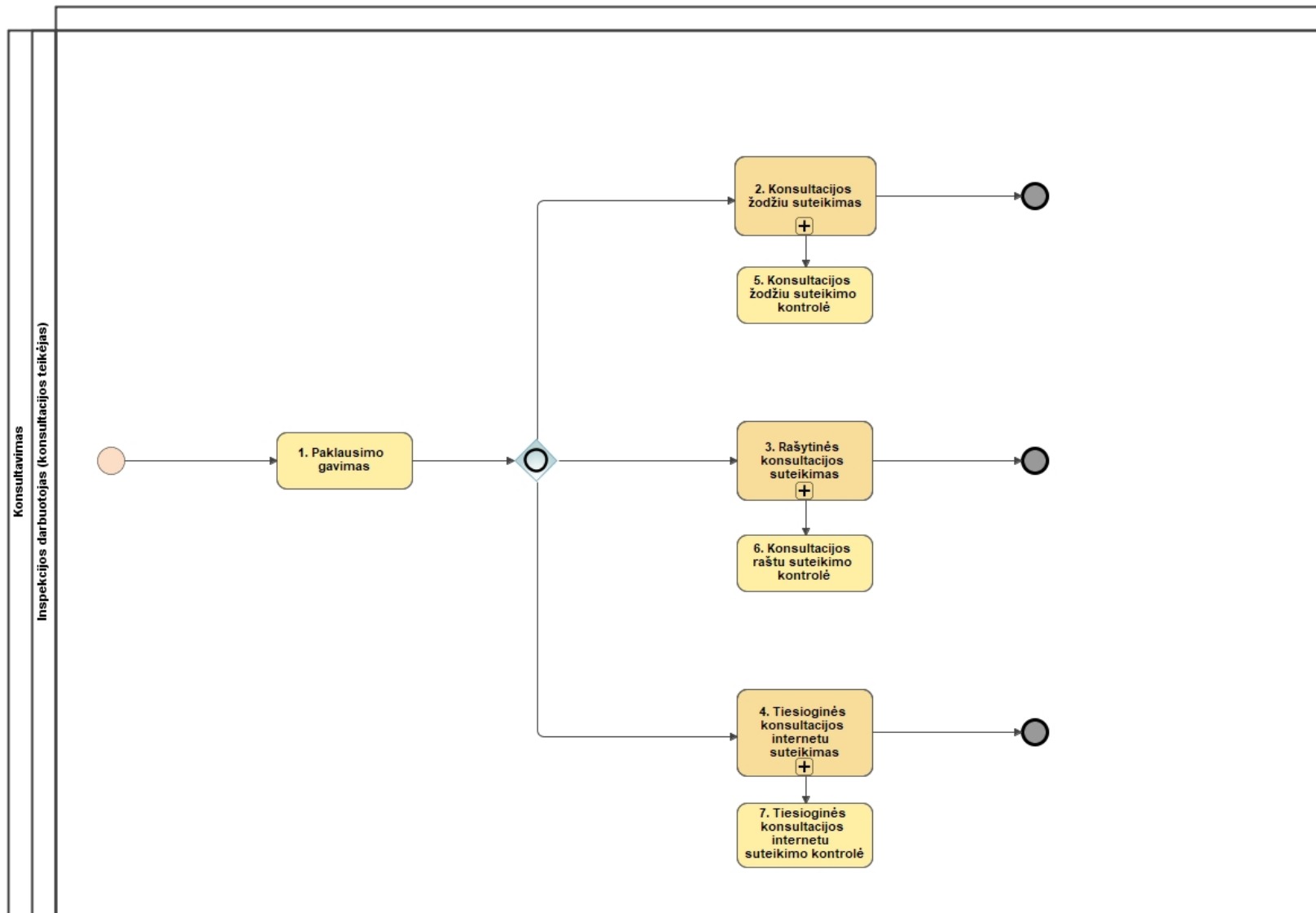
III SKYRIUS PROCESO SRAUTO DIAGRAMOS

I SKIRSNIS SIMBOLIAI IR JŲ REIKŠMĖS

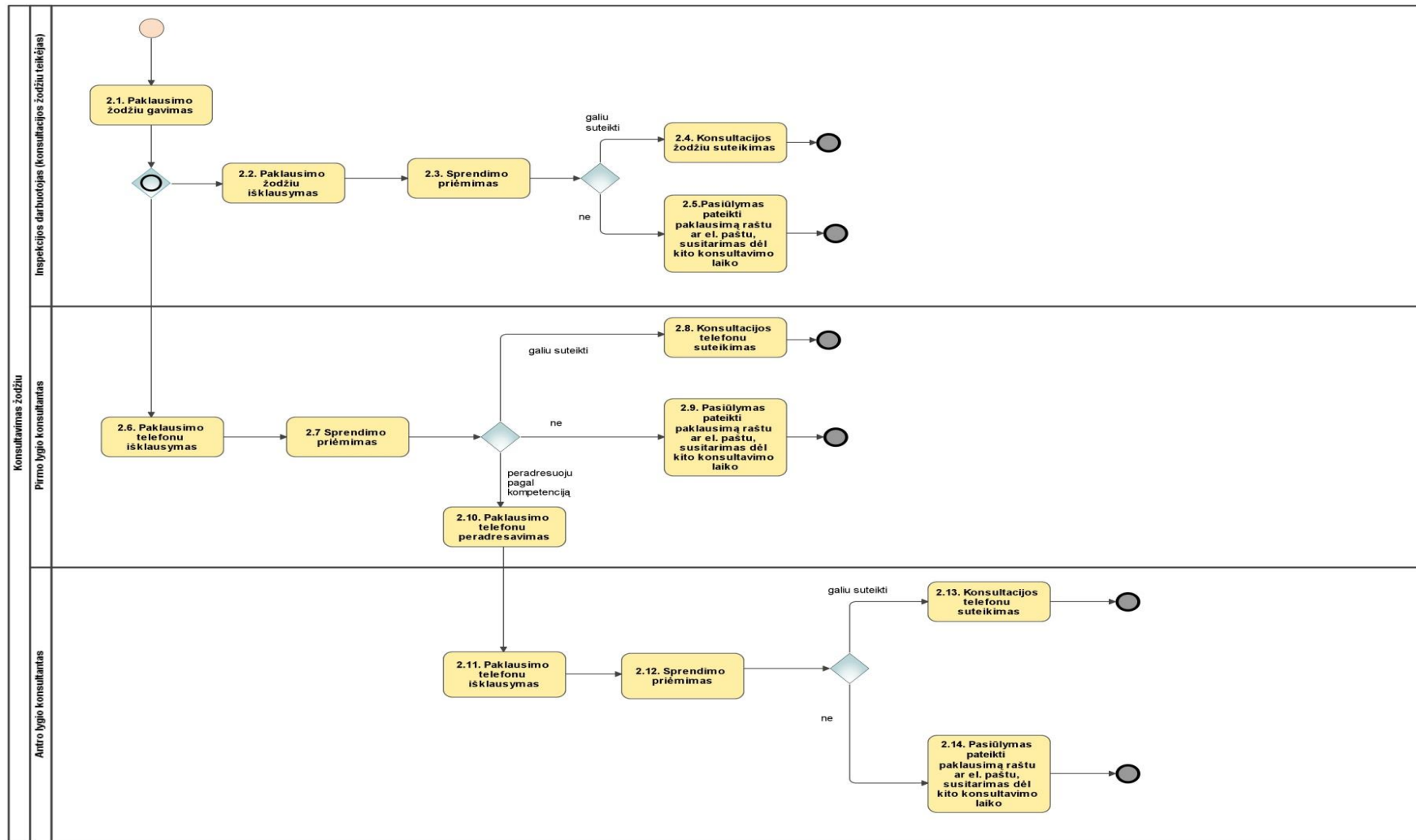
Simbolis	Pavadinimas	Simbolio reikšmė
	Proceso veiksmas (etapas)	Proceso veiksmas (etapas), atliekamas proceso metu
	Subprocesas – nuoroda į kitą procesą	Subprocesas – sudėtinė proceso veikla. Ji gali būti skaidoma į detalesnius lygmenis (atskirus procesus)

Simbolis	Pavadinimas	Simbolio reikšmė
	Proceso pradžia	Proceso pradžia
	Tarpinis rezultatas	Proceso tarpiniai rezultatai Inspekcijos išorėje.
	Proceso pabaiga	Proceso pabaiga
	Sprendimo priėmimas (išsišakojimo taškas)	Sprendimo priėmimas, kuris lemia atliekamus vieną ar kelis veiksmus iš galimų proceso veiksmų. Gali būti atliekamas vienas arba visi galimi veiksmai.
	Sprendimo priėmimas	Sprendimo priėmimas, kuris lemia tolesnius proceso veiksmus
	Proceso sekos ryšys	Proceso sekos ryšys rodo, kokia tvarka atliekami proceso veiksmai (etapai)
	„Plaukimo“ takelis	„Plaukimo“ takelis rodo proceso dalyvio atsakomybės ribas
	Komentaras	Komentarai laikomi artefaktais, kurie neturi tiesioginio poveikio proceso sekos srautui, tačiau suteikia informacijos apie tai, ko reikia veiksams atlikti (kas sukurama juos atliekant ir pan.)

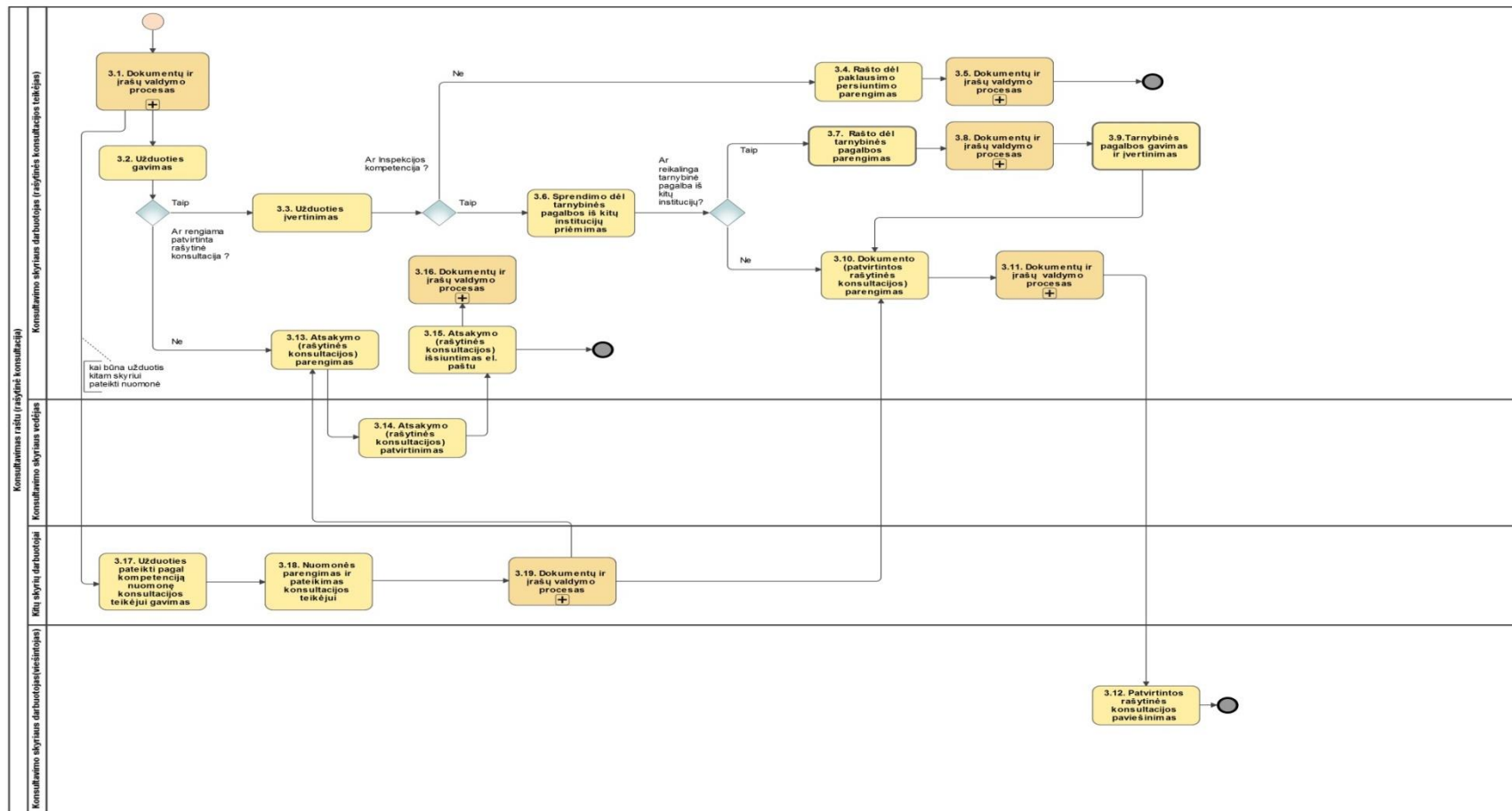
ANTRASIS SKIRSNIS KONSULTAVIMO DIAGRAMA



TREČIASIS SKIRSNIS KONSULTAVIMO ŽODŽIU DIAGRAMA

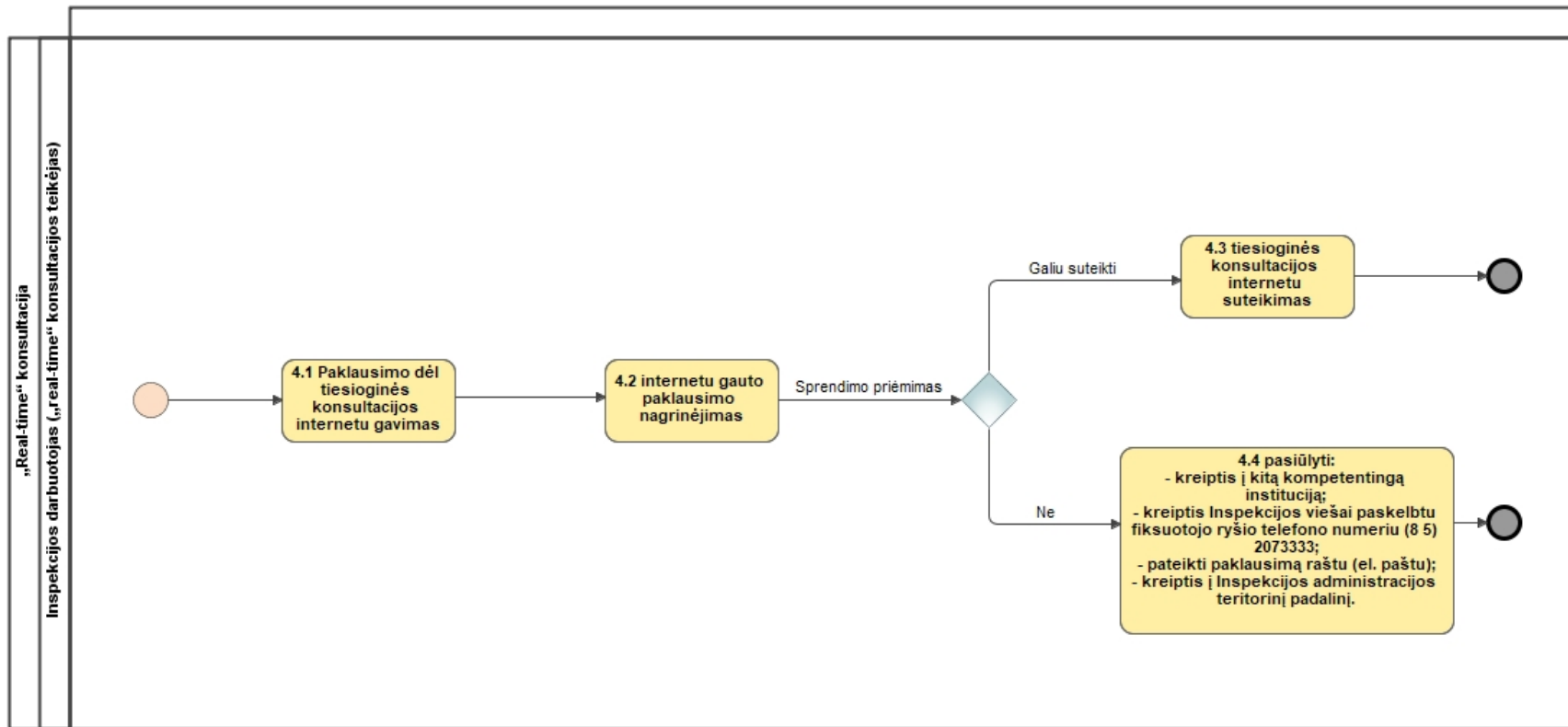


KETVIRTASIS ŠKIRSNIS KONSULTAVIMO RAŠTU DIAGRAMA



PENKTASIS SKIRSNIS

TIESIOGINIŲ KONSULTACIJŲ INTERNETU TEIKIMO DIAGRAMA



**IV SKYRIUS
PROCESO DIAGRAMŲ APRAŠYMAS**

**PIRMASIS SKIRSNIS
KONSULTAVIMO DIAGRAMOS APRAŠYMAS**

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar nuorodos
1.	Paklausimo gavimas	Žodžiu ar raštu Inspekcijai pateiktas (-i) oficialus (-ūs) klausimas (-ai), prašymas suteikti konsultaciją.	Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojai, Inspekcijos vadovybė, Inspekcijos darbuotojai, kurie teikia konsultacijas, kitų skyrių, teikiančių konsultantui nuomonę pagal jų (atitinkamų skyrių) kompetenciją, darbuotojai, kiti Inspekcijos darbuotojai	DVIS „Avilys“, pareigybių aprašymai, Darbo reglamentas, pareigybių aprašymai, Inspekcijos viršininko 2014 m. balandžio 25 d. įsakymas Nr. 67 „Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos gautų dokumentų perdavimo rezoliucijoms rašyti, rezoliucijų rašymo ir dokumentų pasirašymo tvarkos“, Taisyklės, 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu
2.	Konsultacijos žodžiu suteikimas	Veiksmai ir eiga aprašyta Aprašo IV skyriaus antrajame skirsnyje)	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu	Pareigybių aprašymai, Darbo reglamentas, Taisyklės, 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu
3.	Konsultacijos raštu suteikimas	Veiksmai ir eiga aprašyta Aprašo IV skyriaus trečiajame skirsnyje	Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojai, Inspekcijos vadovybė, Inspekcijos darbuotojai, kurie teikia konsultacijas, kitų skyrių, teikiančių konsultantui nuomonę pagal jų (atitinkamų skyrių) kompetenciją, darbuotojai, kiti Inspekcijos darbuotojai, tarnybinės pagalbos teikėjai (kitos institucijos)	Pareigybių aprašymai, Darbo reglamentas, Inspekcijos viršininko 2014 m. balandžio 25 d. įsakymas Nr. 67 „Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos gautų dokumentų perdavimo rezoliucijoms rašyti, rezoliucijų rašymo ir dokumentų pasirašymo tvarkos“, Taisyklės, 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją raštu
4.	Tiesioginės konsultacijos internetu suteikimas	Veiksmai ir eiga aprašyta Aprašo IV skyriaus ketvirtajame skirsnyje	Inspekcijos darbuotojai, kurie teikia konsultacijas ir Inspekcijos	Pareigybių aprašymai, Darbo reglamentas, Taisyklės, 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją raštu

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar nuorodos
			darbuotojai, teikiantys tarnybinę pagalbą konsultacijų teikėjams	
5.	Konsultacijų žodžiu suteikimo kontrolė	Suteiktų konsultacijų žodžiu perklausa vykdoma vadovaujantis 2015-04-21 įsakymu Nr. 1V-81	Konsultavimo skyriaus vedėjas ir Inspekcijos viršininko pavaduotojas, kuriojantis Konsultavimo skyrių	2015-04-21 įsakymas Nr. 1
6.	Konsultacijų raštu suteikimo kontrolė	Skundo, pranešimo nagrinėjimas Raštu suteiktos konsultacijos peržiūra, gavus skundą ar pranešimą dėl pateiktos konsultacijos	Inspekcijos darbuotojai	Asmenų aptarnavimo taisyklės
7.	Tiesioginių konsultacijų internetu suteikimo kontrolė	Suteiktų tiesioginių konsultacijų internetu peržiūra vykdoma vadovaujantis 2015-04-21 įsakymu Nr. 1V-81	Konsultavimo skyriaus vedėjas ir Inspekcijos viršininko pavaduotojas, kuriojantis Konsultavimo skyrių	2015-04-21 įsakymas Nr. 1

ANTRASIS SKIRSNIS KONSULTAVIMO ŽODŽIU TEIKIMO DIAGRAMOS APRAŠYMAS

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos
2.1	Paklausimo žodžiu gavimas	Asmenys žodžiu konsultuojami: 1. Inspekcijos interneto svetainėje viešai paskelbtu konsultuoti skirtu specialiuoju fiksuotojo ryšio telefono numeriu (8 5) 207 3333; 2. iš anksto užsiregistravę į konsultaciją Inspekcijos interneto svetainėje viešai paskelbtais išankstinės registracijos telefono numeriais arba internetu (Inspekcijos interneto svetainėje pateikta nuoroda)	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu	Pareigybių aprašymai, reglamentas, Taisyklės 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos, kitos nuorodos
		pagal Inspekcijos interneto svetainėje paskelbtus asmenų aptarnavimo Inspekcijos administracijos padaliniuose grafikus ir paskirtu laiku atvykę į Inspekciją. Neužsiregistravę asmenys Inspekcijos darbuotojų priėmimo valandomis bus konsultuojami, jei tuo metu nebus konsultuojami iš anksto į konsultaciją užsiregistravę asmenys; 3. iš anksto susitarus dėl konsultacijos su Inspekcijos darbuotoju, kuriam nenustatytos asmenų priėmimo valandos, ir atvykus į Inspekciją (dėl nenumatytų aplinkybių pasikeitus priėmimo laikui ar vietai, Inspekcijos darbuotojas privalo apie tai įspėti asmenį iš anksto); 4. Inspekcijai atliekant planinį ir neplaninį ūkio subjekto veiklos patikrinimą; taip pat ūkio subjektui paprašius patikrinti jo veiklą konsultavimo tikslais.		
2.2.	Paklausimo žodžiu išklausymas	1. atidžiai išklausomas asmuo, prireikus paprašoma patikslinti paklausimo esmę; 2. konsultacija žodžiu (dėl teisės aktų, reglamentuojančių tam tikrą veiklos sritį, TP ir statybos procesų bei atskirų procedūrų, kuria teisės akto redakcija reikėtų vadovautis, nurodant, kur minėtus teisės aktus galima rasti, dėl bendrųjų reikalavimų, taikytinų paklausime išdėstytos situacijos atveju, ir pan.)	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu	Pareigybių aprašymai, reglamentas, Taisyklės 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos, kitos nuorodos
		teikiama tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų; 3. trumpai ir suprantamai paaiškinama, ar Inspekcija kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, jei ne, – į kokią kitą instituciją asmuo galėtų kreiptis, pagal galimybę nurodomas tos institucijos adresas, telefono numeris, paaiškinama, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad būtų atsakyta į paklausimą; 4. aiškiai ir tiksliai užduodami papildomi klausimai, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales; 5. išsiaiškinama, su kokių laikotarpiu galiojusiais teisės aktais susijęs paklausimo dalykas.		
2.3.	Sprendimo priėmimas	Išsiaiškinus paklausimo esmę priimamas sprendimas, ar yra galimybė suteikti konsultaciją, ar ne.	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu	Teisės aktai, reikalingi konsultacijai suteikti, paklausėjo dokumentai
2.4.	Konsultacijos žodžiu suteikimas	Remiantis turima informacija ir konsultacijai suteikti reikalingais teisės aktais suteikiama konsultacija	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu	Teisės aktai, reikalingi konsultacijai suteikti
2.5.	Pasiūlymas pateikti paklausimą raštu	Jei išsamiam atsakymui parengti reikia daugiau laiko, paprašoma asmens	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių nustatyta tvarka teikia konsultaciją	Taisyklės

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos, kitos nuorodos
	ar el. paštu, susitarimas dėl kito konsultavimo laiko	telefono numerio ar el. pašto adreso ir nurodomas kito kontakto telefonu ar kita ryšio priemone laikas (diena, dienos metas, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas) ar, asmeniui pageidaujant, suderinamas kitas susitikimo laikas (diena, valanda, bet ne vėliau kaip po 7 darbo dienų); Jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ir / ar tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašoma asmens pateikti paklausimą raštu (el. paštu), pridedant su juo susijusių dokumentų kopijas, ar pasiūloma kreiptis į Inspekcijos administracijos teritorinį padalinį (jei kreiptasi į A. Vienuolio g. 8, Vilniuje, esančius Inspekcijos padalinius), kai reikalinga teritoriniame padalinyje turima informacija.	žodžiu	
2.6.	Paklausimo telefonu išklauskymas	1. atidžiai išklauskomas asmuo, prireikus paprašoma patikslinti paklausimo esmę; 2. konsultaciją žodžiu (dėl teisės aktų, reglamentuojančių tam tikrą veiklos sritį, TP ir statybos procesų bei atskirų procedūrų, kuria teisės akto redakcija reikėtų vadovautis, nurodant, kur minėtus teisės aktus galima rasti, dėl bendrųjų reikalavimų, taikytinų paklausime išdėstytos situacijos atveju, ir pan.) teikiama tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (I lygio konsultantai)	Pareigybių aprašymai, reglamentas, Taisyklės 2015-04-21 įsakymas Nr. 81

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos, kitos nuorodos
		tuo pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų; 3. trumpai ir suprantamai paaiškinama, ar Inspekcija yra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, jei ne, – į kokią kitą kompetentingą instituciją asmuo galėtų kreiptis, pagal galimybę nurodomas tos institucijos adresas, telefono numeris, paaiškinama, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad būtų atsakyta į paklausimą; 4. aiškiai ir tiksliai užduodami papildomi klausimai, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales; 5. išsiaiškinama, su koku laikotarpiu galiojusiais teisės aktais susijęs paklausimo dalykas.		
2.7.	Sprendimo priėmimas	Išsiaiškinus paklausimo esmę priimamas sprendimas, ar yra galimybė suteikti konsultaciją telefonu, ar ne.	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (I lygio konsultantai)	Teisės aktai, reikalingi konsultacijai suteikti, paklausėjo dokumentai
2.8.	Konsultacijos telefonu suteikimas	Remiantis turima informacija ir konsultacijai suteikti reikalingais teisės aktais suteikiama konsultacija	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (I lygio konsultantai)	Teisės aktai, reikalingi konsultacijai suteikti

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos kitos nuorodos
2.9.	Pasiūlymas pateikti paklausimą raštu ar el. paštu, susitarimas dėl kito konsultavimo laiko	Jei išsamiam atsakymui parengti reikia daugiau laiko, paprašoma asmens telefono numerio ar el. pašto adreso ir nurodomas kito kontakto telefonu ar kita ryšio priemone laikas (diena, dienos metas, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas) ar, asmeniui pageidaujant, suderinamas kitas susitikimo laikas (diena, valanda, bet ne vėliau kaip po 7 darbo dienų). Jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ir / ar tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašoma asmens pateikti paklausimą raštu (el. paštu), pridedant su juo susijusių dokumentų kopijas, ar pasiūloma kreiptis į Inspekcijos administracijos teritorinį padalinį (jei kreiptasi į A. Vienuolio g. 8, Vilniuje, esančius Inspekcijos padalinius), kai reikalinga teritoriniame padalinyje turima informacija	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (I lygio konsultantai)	Taisyklės
2.10.	Paklausimo telefonu peradresavimas	Tais atvejais, kai I lygio konsultantai, naudodamiesi Inspekcijos interneto svetainėje paskelbta informacija, negali atsakyti į klausimą arba asmens netenkina atsakymas į klausimą, asmuo informuojamas, kad jam pageidaujant skambutis bus peradresuotas II lygio konsultantui, o asmeniui	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (I lygio konsultantai)	Pareigybių aprašymai, reglamentas, Taisyklės 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos, kitos nuorodos
		atsisakius, pasiūloma klausimą pateikti vienu iš šių Taisyklių 5 punkte nurodytu būdu. Asmeniui sutikus, kad jo skambutis būtų peradresuojamas II lygio konsultantui, skambutis peradresuojamas tam II lygio konsultantui, kurio veiklos sričiai priklauso klausimas.		
2.11.	Paklausimo telefonu išklausymas	1. atidžiai išklausomas asmuo, prireikus paprašoma patikslinti paklausimo esmę; 2. konsultacija žodžiu (dėl teisės aktų, reglamentuojančių tam tikrą veiklos sritį, TP ir statybos procesų bei atskirų procedūrų, kuria teisės akto redakcija reikėtų vadovautis, nurodant, kur minėtus teisės aktus galima rasti, dėl bendrųjų reikalavimų, taikytinų paklausime išdėstytos situacijos atveju, ir pan.) teikiama tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Inspekcijos interesų; 3. trumpai ir suprantamai paaiškinama, ar Inspekcija kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, jei ne, – į kokią kitą kompetentingą instituciją asmuo galėtų kreiptis, pagal galimybę nurodomas tos institucijos adresas, telefono numeris, paaiškinama, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad būtų atsakyta į paklausimą; 4. aiškiai ir tiksliai užduodami papildomi	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (II lygio konsultantai)	Pareigybių aprašymai, reglamentas, Taisyklės 2015-04-21 įsakymas Nr. 1V-81

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos kitos nuorodos
		klausimai, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales; 5. išsiaiškinama, su koku laikotarpiu galiojusiais teisės aktais susijęs paklausimo dalykas.		
2.12.	Sprendimo priėmimas	Išsiaiškinus paklausimo esmę priimamas sprendimas, ar yra galimybė suteikti konsultaciją telefonu, ar ne.	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (II lygio konsultantai)	Teisės aktai, reikalingi sprendimui priimti, Ta
2.13.	Konsultacijos telefonu suteikimas	Remiantis turima informacija ir konsultacijai suteikti reikalingais teisės aktais suteikiama konsultacija	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (II lygio konsultantai)	
2.14.	Pasiūlymas pateikti paklausimą raštu ar el. paštu, susitarimas dėl kito konsultavimo laiko	Jei išsamiam atsakymui parengti reikia daugiau laiko, paprašoma asmens telefono numerio ar el. pašto adreso ir nurodomas kitas kontakto telefonu ar kita ryšio priemone laikas (diena, dienos metas, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas) ar, asmeniui pageidaujant, suderinamas kitas susitikimo laikas (diena, valanda, bet ne vėliau kaip po 7 darbo dienų); Jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ir / ar tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašoma asmens pateikti paklausimą raštu (el. paštu), pridėdant su juo susijusių	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių ir 2015-04-21 įsakymo Nr. 1V-81 nustatyta tvarka teikia konsultaciją žodžiu (II lygio konsultantai)	Taisyklės

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos kitos nuorodos
		dokumentų kopijas, ar pasiūloma kreiptis į Inspekcijos administracijos teritorinį padalinį (jei kreiptasi į A. Vienuolio g. 8, Vilniuje, esančius Inspekcijos padalinius), kai reikalinga teritoriniame padalinyje turima informacija.		

TREČIASIS SKIRSNIS KONSULTAVIMO RAŠTU DIAGRAMOS APRAŠYMAS

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos kitos nuorodos
3.1.	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas	Paklausimo gavimas raštu ar el. paštu info@vtpsi.lt	Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojai, Inspekcijos vadovybė, Konsultavimo skyriaus vedėjas, kitų skyrių, teikiančių konsultantui nuomonę pagal jų (atitinkamų skyrių) kompetenciją, vedėjai	DVIS „Avilys“, pareig aprašymai, Darbo reglamentas, Inspekcijos viršininko 2014 m. bal. 25 d. įsakymas Nr. 67 Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos gautų dokumentų perdavimo rezoliucijomis rašyti, rezoliucijų rašyti, dokumentų pasirašymo tvarkos“, Taisyklės
3.2.	Užduoties gavimas	Užduoties gavimas per DVIS „Avilys“ Sprendimo vykdyti kitą etapą priėmimas Gali būti: 1. Rašytinė konsultacija (Inspekcijos Konsultavimo skyriaus darbuotojų parengtas ir el. paštu išsiųstas atsakymas į asmens paklausimą pateiktą (-us) klausimą (-us)), 2. Patvirtinta rašytinė konsultacija (rašytinis Inspekcijos viršininko ar jo	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Taisyklės

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos kitos nuorodos
		įgalioto asmens atsakymas į asmens paklausimą pateiktą (-us) klausimą (-us)).		
3.3.	Užduoties įvertinimas	Įvertinama, ar pateiktas paklausimas, susijęs / nesusijęs su Inspekcijos funkcijomis ir kompetencija	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Taisyklės, Viešojo administravimo įstatymai
3.4.	Rašto dėl paklausimo persiuntimo parengimas	Rašto dėl paklausimo persiuntimo parengimas	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Viešojo administravimo įstatymas
3.5.	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas	Parengto rašto vizavimas, pasirašymas, registravimas DVIS „Avilys“, išsiuntimas	Rašto rengėjas, Konsultavimo skyriaus vedėjas, Inspekcijos vadovybė, Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojai	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas
3.6.	Sprendimo dėl tarnybinės pagalbos iš kitų institucijų priėmimas	Sprendimo, ar reikia / nereikia pagalbos, priėmimas	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Teisės aktai, Darbo reglamentas, Teritorijų planavimo ir statybos valstybinės priežiūros įstatymas, kiti teisės aktai nustatantys atitinkamų kompetenciją
3.7.	Rašto dėl tarnybinės pagalbos parengimas	Rašto dėl tarnybinės pagalbos parengimas	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Viešojo administravimo įstatymas
3.8.	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas	Parengto rašto vizavimas, pasirašymas, registravimas DVIS „Avilys“, išsiuntimas, rašto iš tarnybinės pagalbos teikėjo gavimas	Rašto rengėjas, Konsultavimo skyriaus vedėjas, Inspekcijos vadovybė, Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojai	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas
3.9.	Tarnybinės pagalbos gavimas ir įvertinimas	Gauto rašto įvertinimas, rengiant konsultaciją	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Gautas raštas, teisės aktai, reikalingi konsultacijai parengti
3.10.	Dokumento (patvirtintos rašytinės)	Dokumento (patvirtintos rašytinės konsultacijos) parengimas	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Teisės aktai, reikalingi konsultacijai parengti, dėl tarnybinės pagalbos

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos kitos nuorodos
	konsultacijos) parengimas			tarnybinis pranešimas (nuomonės pateikimas)
3.11.	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas	Parengto rašto vizavimas, pasirašymas, registravimas DVIS „Avilys“, išsiuntimas, rašto iš tarnybinės pagalbos teikėjo gavimas	Rašto rengėjas, Konsultavimo skyriaus vedėjas, Inspekcijos vadovybė, Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojai	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas
3.12.	Patvirtintos rašytinės konsultacijos pavišimas	Patvirtintos rašytinės konsultacijos pavišimas	Konsultavimo skyriaus darbuotojas (konsultacijos viešintojas)	Darbo reglamentas, Taisyklės, pareigybės aprašymas
3.13.	Atsakymo (rašytinės konsultacijos) parengimas	Atsakymo (rašytinės konsultacijos) parengimas	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Pareigybių aprašymai, Taisyklės, teisės aktai, reikalingi atsakymui parengti, tarnybinis raštas (jei būtina teikti nuomonę)
3.14.	Atsakymo (rašytinės konsultacijos) patvirtinimas	Parengto atsakymo (rašytinės konsultacijos) suderinimas su Konsultavimo skyriaus vedėju	Konsultavimo skyriaus darbuotojai, skyriaus vedėjas	Pareigybių aprašymai, Taisyklės, teisės aktai, reikalingi atsakymui patvirtinti, Darbo reglamentas
3.15.	Atsakymo (rašytinės konsultacijos) išsiuntimas el. paštu	Atsakymo (rašytinės konsultacijos) išsiuntimas paklausėjui jo nurodytu el. pašto adresu	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Pareigybių aprašymai, Taisyklės
3.16.	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas	Užduoties pažymėjimas baigta DVIS „Avilys“	Konsultavimo skyriaus darbuotojai	Pareigybių aprašymai, Taisyklės, DVIS „Avilys“
3.17.	Užduoties pateikimas pagal kompetenciją nuomonę konsultacijos teikėjui	3.17, 3.18 ir 3.19 etapai vykdomi, jei skirta užduotis kitam skyriui pateikti nuomonę konsultacijos rengėjui. DVIS „Avilys“ gaunama užduotis	Nuomonę teikiančio skyriaus darbuotojai	Pareigybių aprašymai, Taisyklės, DVIS „Avilys“

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos kitos nuorodos
3.18.	Nuomonės parengimas ir pateikimas konsultacijos teikėjui	Tarnybinio rašto parengimas, suderinimas su Konsultavimo skyriaus vedėju ir teikimas konsultacijos teikėjui	Nuomonę teikiančio skyriaus darbuotojai, skyriaus vedėjas	Teisės aktai, reikalingi nuomonei pateikti, Tai
3.19.	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas	Tarnybinio rašto per IS „Avilys“ pateikimas konsultacijos teikėjui, užduoties pažymėjimas baigta DVIS „Avilys“	Nuomonę teikiančio skyriaus darbuotojai	Dokumentų ir įrašų valdymo procesas

KETVIRTASIS SKIRSNIS

TIESIOGINIŲ KONSULTACIJŲ INTERNETU TEIKIMO DIAGRAMOS APRAŠYMAS

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos
4.1.	Paklausimo dėl tiesioginės konsultacijos internetu gavimas	Paklausimas gaunamas, kai paklausėjas, prisijungęs prie išorinės Inspekcijos interneto svetainės, pateikia jį per viešai paskelbtą aktyviąją nuorodą (reklaminį langelį) „Tiesioginė konsultacija internetu“.	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių nustatyta tvarka teikia tiesiogines konsultacijas internetu	Pareigybių aprašymai, Darbo reglamentas, Taisyklės
4.2	Paklausimo nagrinėjimas	Atidžiai perskaitomas pateiktas klausimas, prireikus paprašoma patikslinti klausimo esmę	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių nustatyta tvarka teikia tiesioginę konsultaciją internetu	Pareigybių aprašymai, Darbo reglamentas, Taisyklės
4.3.	Tiesioginės konsultacijos internetu suteikimas	Pagal pateikto paklausimo turinį ir teisės aktus suteikiama tiesioginė konsultacija internetu	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių nustatyta tvarka teikia tiesioginę konsultaciją internetu	Teisės aktai, reikalingi konsultacijai suteikti
4.4.	Pasiūlymas kreiptis į kitą kompetentingą instituciją; kreiptis Inspekcijos	- Jei prašoma suteikti konsultaciją dėl kitų sričių, nenurodytų Taisyklių 32 punkte, asmuo informuojamas, kad jis turėtų kreiptis į kitą kompetentingą instituciją;	Inspekcijos darbuotojai, kurie Taisyklių nustatyta tvarka teikia konsultaciją tiesiogiai internetu	Taisyklės

Diagramos punkto eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos
	viešai paskelbtu fiksuotojo ryšio telefono numeriu (8 5) 207 3333; pateikti paklausimą raštu (el. paštu); kreiptis į Inspekcijos administracijos teritorinį padalinį.	- jei prašoma išaiškinti teisės aktų reikalavimus, taikytinus paklausime išdėstytos situacijos metu, asmuo informuojamas, kad jis turėtų kreiptis Inspekcijos viešai paskelbtu fiksuotojo ryšio telefono numeriu (8 5) 207 3333; - jei konsultacijai suteikti reikalinga tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo ar dokumentų analizė, asmuo informuojamas, kad jis turėtų pateikti paklausimą raštu (el. paštu); - jei prašoma pateikti Inspekcijos teritoriniame padalinyje turimą informaciją, asmuo informuojamas, kad jis turėtų kreiptis į Inspekcijos administracijos teritorinį padalinį.		

V SKYRIUS PROCESO DOKUMENTUOTA INFORMACIJA

Įrašo (dokumento) formos pavadinimas (jeigu yra)	Įrašo (dokumento) saugojimo vieta	Įrašo (dokumento) trukmė
Rašytinė konsultacija – pasirašytas raštas	9.12 ir 9.12 (E) bylos	5 metai
Konsultacija žodžiu – diktofono įrašai ar telefono įrašai	Asmens duomenų tvarkymo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių, patvirtintų Inspekcijos viršininko 2014 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. 1V-205, 2 priedo nustatyta tvarka.	6 mėnesiai
Tiesioginės konsultacijos internetu skaitmeninė internetinio pokalbio forma	Skaitmeninė forma paskyros „Tiesioginė konsultacija internetu“ serveryje	6 mėnesiai
Konsultacija socialiniame tinkle „Facebook“.	Skaitmeninė forma socialinio tinklo „Facebook“ serveryje	6 mėnesiai

Pakeitimai:

1. Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-101](#), 2012-06-14, Žin., 2012, Nr. 68-3522 (2012-06-19), i. k. 112301IISAK001V-101

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 "Dėl Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

2.

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-173](#), 2013-11-07, Žin., 2013, Nr. 118-5970 (2013-11-16), i. k. 113301IISAK001V-173

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 "Dėl Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

3.

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-65](#), 2014-04-14, paskelbta TAR 2014-04-15, i. k. 2014-04472

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 „Dėl Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

4.

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-166](#), 2014-11-07, paskelbta TAR 2014-11-17, i. k. 2014-16966

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 „Dėl Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

5.

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-95](#), 2015-05-06, paskelbta TAR 2015-05-07, i. k. 2015-06890

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 „Dėl Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

6.

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-193](#), 2015-11-24, paskelbta TAR 2015-11-25, i. k. 2015-18703

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 „Dėl asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

7.

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-37](#), 2016-04-12, paskelbta TAR 2016-04-12, i. k. 2016-08686

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 „Dėl asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

8.

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-160](#), 2017-11-30, paskelbta TAR 2017-12-07, i. k. 2017-19730

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 „Dėl Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

9.

Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos, Įsakymas Nr. [1V-218](#), 2019-12-31, paskelbta TAR 2020-01-02, i. k. 2020-00025

Dėl Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcijos prie Aplinkos ministerijos viršininko 2011 m. lapkričio 10 d. įsakymo Nr. 1V-194 „Dėl Asmenų konsultavimo Valstybinėje teritorijų planavimo ir statybos inspekcijoje prie Aplinkos ministerijos taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo