

Bendroji pagalba dėl Aplinkos apsaugos agentūros tvarkomų valstybės informacinių sistemų, valstybės registru (IS) naudojimo teikimo tvarka:

Jeigu susiduriate su problema naudodami Agentūros tvarkomas IS – rekomenduojame pirmiausia patikrinti informaciją interneto tinklapiuose www.gamta.lt, www.gpais.eu, www.aplinka.lt (AIVIKS), <https://atvr.am.lt> (ATVR), galbūt viešai jau pateikėme informaciją, kad žinome ir sprendžiame IT sutrikimą (-us), su kuriuo (kuriais) susidūrėte.

Jeigu nurodytuose tinklapiuose nerandate pranešimo apie sutrikimą–techninę kliūtį, su kuriuo (kuriais) susidūrėte, praneškite apie sutrikimą:

1. el. paštu pagalba@aaa.am.lt.
2. **Jeigu susiduriate su GPAIS sutrikimais – el. paštu pagalba@gpais.eu**

Pranešimą el. paštu galite teikti ir tuo atveju, jei manote, kad turite papildomos informacijos, susijusios su IS sutrikimu–technine kliūtimi, apie kurį (kurios) yra viešai paskelbta.

Teikdami pranešimus apie sutrikimus, kuo tiksliau apibūdinkite sutrikimą, su kuriuo susidūrėte, aprašykite Jūsų IS atliktų veiksmų seką, pridėkite ekranvaizdžius, nurodykite laiką, kada pastebėjote sutrikimą, jei žinote, aprašykite, kokių veiksmų, teisės aktais priskirtų įpareigojimų negalite atlikti (pvz. „vėluojame teikti ataskaitą XX dienų“).

IT sutrikimais turėtumėte laikyti ir mus informuoti apie Jums žinomus šiuos atvejus:

1. neautorizuotą prisijungimą (įskaitant ir tyčinį ir netyčinį), neautorizuotą elektroninės informacijos, kito naudotojo prisijungimo duomenų naudojimą, atskleidimą, pakeitimą ar sunaikinimą;
2. galimybes neteisėtai prieiti prie informacinių technologijų sistemos ar jos dalių (pvz. pastebėjote, kad galite matyti ne savo paskyrą);
3. nesėkmingą bandymą pasiekti IS teikiamas elektronines paslaugas (pvz. Jums neleidžia prisijungti prie sistemos, neaktyvūs laukeliai, turintys leisti Jums patvirtinti atliktus veiksmus, paslaugas pasiekiate, tačiau sugaištate daug laiko);
4. taikomų apsaugos priemonių pažeidimus ar trūkumus;
5. techninės įrangos ar duomenų, leidžiančių prisijungti prie Registro, IS, praradimą, kai galimai techninę įrangą ar duomenis gali perimti trečiosios šalys (vagystės, prisijungimui naudojamų duomenų pametimas);
6. įsilaužimą į kompiuterinę sistemą.

Visi Jūsų pranešimai yra automatiškai registruojami sistemoje (fiksuojamas laikas, kada pateikėte pranešimą, suteikiamas registracijos numeris).

Teikdami pranešimus (paklausimus, pranešimus apie veikimo sutrikimus ar problemas) el. paštu įsitikinkite, kad:

Jūsų pranešime yra Jūsų kontaktiniai duomenys: nurodykite savo vardą, pavardę, atstovaujama įmonę, telefono Nr., kuriuo, esant poreikiui galima su Jumis susisiekti.

Atsakymai Jums bus teikiami el. paštu, kurį naudodami pateikėte pranešimą.

Jeigu kreipiatės prašydami pateikti, patikslinti duomenis, susijusius su kitais fiziniaisiais asmenimis arba numanote, kad duomenys, dėl kurių teiraujatės, yra susiję su kito verslo subjekto (įmonės) komercine paslaptimi, kad Jūsų pranešimą galėtume nagrinėti, turite būti asmuo, paskirtas atstovauti fizinius ar juridinius asmenis informacinėje sistemoje, arba su pranešimu (paklausimu) turėtumėte iš karto pateikti Jūsų atstovavimo teisę patvirtinantį dokumentą.

Pranešimai nagrinėjami tiek, kiek jie susiję su IS techninėmis problemomis, trikdančiomis IS nuostatuose apibrėžtas duomenų, funkcinės IS struktūras.

Jei nesate asmuo, įpareigotas teikti duomenis IS ar asmuo, naudojantis IS tvarkomus duomenis ar norite pateikti siūlymus kitais su Aplinkos apsaugos agentūros kompetencija susijusiais klausimais, prašome paklausimus teikti bendraisiais kontaktais: Aplinkos apsaugos agentūra, el. paštas: aaa@aaa.am.lt, Tel. Nr. 8 706 62 008, A. Juozapavičiaus g. 9, LT-09311, Vilnius, Lietuva;

Į Jūsų pranešimus, pateiktus pagalba@aaa.am.lt, pagalba@gpais.eu siekiame operatyviai reaguoti – ne vėliau kaip per 3 darbo dienas įvertiname Jūsų pranešime (paklausime) pateiktą informaciją, jei pranešimas pateiktas dėl sutrikimo, nustatome jo svarbą ir perduodame Jūsų pranešimą nagrinėti atsakingiems specialistams. Atkreipiame dėmesį, kad čia nurodomas ne sutrikimo išsprendimo laikas – jis bus nustatytas tikslus ar preliminarus tik pagal konkretaus sutrikimo požymius.

Pateikę pranešimą galite el. paštu sulaukti prašymų pateikti papildomą informaciją, sieksime informuoti Jus apie pranešime įvardinto sutrikimo nagrinėjimo terminus, pokyčius, apie Jūsų pareigų įgyvendinimo eigą, kol bus nagrinėjami duomenys dėl sutrikimo.

Tokia informacija gali būti pateikta ir viešai, nesiunčiant Jums atskiro pranešimo (pvz. jeigu dauguma IS vartotojų negali pasiekti sistemos), kiek tai nepažeidžia Jūsų IS tvarkomų duomenų konfidencialumo.

Jei sutrikimas susijęs išimtinai su vienu subjektu (sistemos vartotoju), informacija dėl įvykusio sutrikimo ir jo tyrimo, šalinimo eigos bus teikiama tik konkrečiam subjektui ir, jei sutrikimas gali paveikti tinkamą Jūsų aplinkosauginių pareigų vykdymą – aplinkos apsaugos valstybinę kontrolę vykdančiai institucijai (Aplinkos apsaugos departamentui prie Aplinkos ministerijos).

Nustatę, kad pateikėte pranešimą apie kritinės svarbos sutrikimą, veiksmus siekdami pašalinti sutrikimą pradėsime nedelsiant. Pranešimu apie **kritinės svarbos sutrikimą laikytini pranešimai, kuriuose** informuojama apie IS visišką ar dalinį neveikimą, dėl kurio sutrinka vienos (arba kelių) funkcijų vykdymas, ir iš anksto nenumatytos galimybės tą (tas) funkcijas atlikti kitaip arba jų vykdymą atidėti iki tol, kol veiklos sutrikimas bus pašalintas; kai žinoma ar kyla pagrįstų įtarimų, kad galimai yra grėsmė IS tvarkomų asmens duomenų saugai. Kritinės svarbos sutrikimų sąrašas pavyzdinis, numatoma jį tikslinti.

Aplinkos apsaugos agentūros tvarkomos IS

Valstybės IS ar registras	Nuostatai	Nuoroda
Informacinė sistema „Aplinkos informacijos valdymo integruota kompiuterinė sistema“ (IS „AIVIKS“)	https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.BA7E5C76A8F4/rfygstscRv	https://aplinka.lt/
Vieninga gaminių, pakuočių ir atliekų apskaitos informacinė sistema (GPAIS)	https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/73522d60723711e3b29084acd991add8/wYbESqnbtI	https://www.gpais.eu/
Lietuvos Respublikos upių, ežerų ir tvenkinių kadastras (UETK)	https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.E963B69F6C3F/TAIS_423263	https://uetk.am.lt
Atliekų tvarkytojų valstybės registras (ATVR)	https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.63FAF5FB53EB/rJQQRJFWOH	https://atvr.am.lt
Aplinkosaugos leidimų informacinė sistema (ALIS)	https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.6C350C90CF83/gWRkenaJVx	https://alis.am.lt/