

Suvestinė redakcija nuo 2022-11-16 iki 2023-02-20

Įsakymas paskelbtas: TAR 2020-01-17, i. k. 2020-00767



**LIETUVOS RESPUBLIKOS
VYRIAUSIASIS VALSTYBINIS DARBO INSPEKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO
LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBINĖJE DARBO INSPEKCIJOJE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2020 m. sausio 17 d. Nr. EV-13
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos įstatymo 8 straipsnio 2 dalies 3 punktu bei siekdamas tinkamo Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos veiklą reglamentuojančių teisės aktų įgyvendinimo:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje taisykles.

2. P r i p a ž i s t u netekusiomis galios Asmenų prašymų, pranešimų ir skundų nagrinėjimo bei jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2016 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. EV-3 „Dėl Asmenų prašymų, pranešimų ir skundų nagrinėjimo bei jų aptarnavimo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

3. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja nuo 2020 m. balandžio 1 d.

4. Į p a r e i g o j u:

4.1. Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – VDI) Informacinių technologijų ir dokumentų valdymo skyriaus vedėją organizuoti šio įsakymo paskelbimą Teisės aktų registre ir VDI interneto vidinėje svetainėje;

4.2. VDI skyrių vedėjus su šiuo įsakymu supažindinti vadovaujamo skyriaus valstybės tarnautojus ir darbuotojus.

5. P a s i l i e k u įsakymo vykdymo kontrolę sau.

Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio
darbo inspektoriaus pavaduotojas, atliekantis
Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio
darbo inspektoriaus funkcijas

Dalius Čėponas

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos vyriausiojo
valstybinio darbo inspektoriaus
2020 m. sausio 17 d. įsakymu Nr. EV-13
(Lietuvos Respublikos vyriausiojo
valstybinio darbo inspektoriaus
2021 m. gruodžio 31 d. įsakymo Nr. EV-313
redakcija)

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBINĖJE DARBO INSPEKCIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų, skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – VDI). Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose 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“ (toliau – LRV taisyklės), Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos įstatymu, Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatais, patvirtintais 2009 m. gegužės 12 d. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymu Nr. A1-316 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos nuostatų patvirtinimo“ bei Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamentu, patvirtinu Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2014 m. birželio 19 d. įsakymu Nr. V-282 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“ ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais VDI veiklą.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Anoniminis pranešimas** – VDI pasitikėjimo telefonu ir/ar elektroninio pranešimo dėl nelegalaus darbo forma, raštu, elektroniniu paštu ar telefonu gauta informacija apie galimus nelegalaus, nedeklaruoto darbo, neregistruotos individualios veiklos ir darbų saugos ir sveikatos pažeidimus arba VDI valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto (toliau – darbuotojai), netinkamo elgesio bei pareigų vykdymo atvejus, taip pat informacija apie VDI valstybės tarnautojų ir darbuotojų padarytas/daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ir/arba galimus valstybės tarnautojo etikos principų pažeidimus, kai pranešimas nėra pasirašytas nustatyta tvarka ir todėl nėra galimybių identifikuoti besikreipiančio asmens tapatybės.

2.2. **Anoniminis prašymas ar skundas** – VDI gautas prašymas ar skundas, pagal kuriame pateiktą informaciją nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo.

2.3. **Igaliotas asmuo** – VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas, kuriam teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius ar VDI skyriaus vadovas yra suteikęs teisę priimti sprendimus ar atlikti veiksmus.

2.4. **Konsultacija** – asmeniui į jo paklausimą pagal VDI kompetenciją raštu ar žodžiu teikiamas paaiškinimas dėl norminių teisės aktų taikymo.

2.5. **Paklausimas** – asmens kreipimasis į VDI siekiant gauti konsultaciją.

2.6. **EPDS** (Elektroninių paslaugų darbdaviams sistema) – VDI Darbo sąlygų darbo vietose nuolatinės stebėsenos informacinės sistemos (toliau – VDI DSS IS) komponentė, skirta viešosioms elektroninėms paslaugoms darbdaviams teikti.

Papildyta papunkčiu:

Nr. [EV-260](#), 2022-11-15, paskelbta TAR 2022-11-15, i. k. 2022-22941

2.7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos reglamentuotos Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose 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“.

Papunkčio numeracijos pakeitimas:

Nr. [EV-260](#), 2022-11-15, paskelbta TAR 2022-11-15, i. k. 2022-22941

3. Vieno langelio principą VDI įgyvendina VDI administracijos ir VDI teritorinių skyrių darbuotojai arba valstybės tarnautojai, kuriems pagal kompetenciją yra priskirtas šios funkcijos vykdymas.

4. VDI ne rečiau kaip vieną kartą per metus Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus nustatyta tvarka atlieka asmenų aptarnavimo VDI kokybės vertinimą.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PAKLAUSIMŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

5. Asmenys prašymus, skundus ir paklausimus VDI gali pateikti raštu bei žodžiu:

5.1. raštu prašymą, skundą ar paklausimą galima pateikti:

5.1.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAI) 11 straipsnio 2 dalyje numatyta tvarka;

5.1.2. elektroniniu paštu, VDI interneto svetainėje užpildžius elektroninio paklausimo ar elektroninio pranešimo dėl nelegalaus darbo formą. Skundą taip pat galima pateikti per EPDS.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [EV-260](#), 2022-11-15, paskelbta TAR 2022-11-15, i. k. 2022-22941

5.2. žodžiu prašymą ar skundą galima pateikti Taisyklių 11 punkte numatytu atveju;

5.3. anoniminiai pranešimai VDI pateikiami Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus nustatyta tvarka.

6. Prašymai, skundai ir paklausimai registruojami VDI Darbo sąlygų darbo vietose nuolatinės stebėsenos informacinėje sistemoje (toliau – DSS IS) (išskyrus prašymus, skundus, paklausimus, kurie vadovaujantis Taisyklių 7 punktu neregistruojami). Asmenų prašymus, skundus ir paklausimus registruoja VDI valstybės tarnautojai ar darbuotojai, atsakingi už prašymų, skundų, paklausimų registravimą.

6¹. Skundai per EPDS pateikiami Elektroninių paslaugų darbdaviams sistemos naudojimosi taisyklėse nustatyta tvarka. Asmuo per elektroninės valdžios vartus prisijungia prie EPDS bei užpildo EPDS nurodytus laukelius, t. y. pareiškėjo informaciją, skundžiamo darbdavio informaciją, temą bei prideda rinkmeną. Per EPDS pateikti skundai, gali būti teikiami ir priimami be asmens parašo.

Papildyta punktu:

Nr. [EV-260](#), 2022-11-15, paskelbta TAR 2022-11-15, i. k. 2022-22941

7. DSS IS neregistruojami tokie raštu VDI pateikti prašymai, skundai ar paklausimai:

7.1. parašyti ne valstybine (ne lietuvių) kalba arba neturi vertimo į valstybinę kalbą (išskyrus pateiktus rusų ir anglų kalbomis), kurių tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti vertimą į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 13 punkte nurodytais atvejais;

Papunkčio pakeitimai:

7.2. pateikti elektroniniu būdu, kurių neįmanoma atidaryti ir perskaityti VDI naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

7.3. kuriuose pateikiama informacija apie VDI galimai rengiamus, daromus ar padarytus pažeidimus, kai ją teikia asmuo, kurį su VDI sieja ar siejo tarnybos ar darbo santykiai arba sutartiniai (konsultavimo, rangos, stažuotės, praktikos, savanorystės ar panašūs) santykiai; tokie prašymai ir skundai, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus patvirtinta tvarka, yra nedelsiant persiunčiami elektroninio pašto adresu tyrimai@vdi.lt arba pateikiami VDI skyriui, atsakingam už šios informacijos vertinimą ir tyrimą.

8. Prašymus ir skundus, kurie vadovaujantis Taisyklių 7 punktu neregistruojami, VDI valstybės tarnautojai ar darbuotojai, atsakingi už prašymų, skundų, paklausimų registravimą per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos grąžina asmeniui, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos.

9. Prašymas ar skundas raštu pateikiamas pagal Taisyklių 2 priede patvirtintą pavyzdinę formą ir turi atitikti LRV Taisyklių 23 ir 24 punktų reikalavimus. Raštu pateikiamame paklausime turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė (arba pavadinimas ir kodas, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), elektroninio pašto adresas ir/arba adresas, telefono numeris. Asmuo, kuris pateikia skundą per EPDS, turi užpildyti EPDS nurodytus laukelius, nepažeisdamas Taisyklių bei LRV Taisyklių 23 ir 24 punktų reikalavimų.

Punkto pakeitimai:

Nr. [EV-260](#), 2022-11-15, paskelbta TAR 2022-11-15, i. k. 2022-22941

10. Prašymo ar skundo priėmimo faktas asmens pageidavimu patvirtinamas Taisyklių 1 priede nustatytos formos pažyma. Pažyma asmeniui yra įteikiama arba per 3 darbo dienas nuo pageidavimo gauti pažymą išreiškimo dienos išsiunčiama asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu nėra žinomas asmens elektroninio pašto adresas, ši pažyma išsiunčiama asmens nurodytu adresu paštu. Pažymą registruoja, pasirašo ir asmeniui pateikia už dokumentų valdymą atsakingas VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

11. Asmeniui, kuris dėl fizinių asmens savybių negali rašyti, tačiau gali perskaityti tekstą ir jį pasirašyti, užtikrinama teisė, atvykus į VDI, prašymą ar skundą pateikti žodžiu, išdėstant jį VDI valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, kuris užpildo Taisyklių 3 priede nustatytą pavyzdinę formą. Jeigu asmuo negali perskaityti teksto ir jo pasirašyti, asmeniui pasiūloma prašymą ar skundą pateikti per jo įgaliotą asmenį.

12. Prašymas ar skundas žodžiu VDI valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, gali būti pateikiamas valstybine kalba, o taip pat rusų ar anglų kalba, jeigu šią kalbą supranta jį aptarnaujantis asmuo. Jeigu asmuo (jo atstovas) nemoka valstybinės kalbos arba VDI nėra valstybės tarnautojo ar darbuotojo, suprantančio anglų arba rusų kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į VDI turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą, skundą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba asmens atstovas. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į VDI savo iniciatyva.

13. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo VDI dienos, Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius arba VDI skyriaus vadovas ar tuo metu Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus arba VDI skyriaus vadovo funkcijas atliekantis asmuo turi teisę savo sprendimu pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą dar iki 10 darbo dienų. Prašymą ar skundą nagrinėjantis asmuo prašyme pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą nurodo tokio pratęsimo būtinumo priežastis bei pageidaujamą, bet ne ilgesnį kaip 10 darbo dienų, terminą. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą, prašymą ar skundą nagrinėjantis VDI valstybės tarnautojas arba darbuotojas per 5 darbo dienas nuo sprendimo

pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis ir terminą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [EV-260](#), 2022-11-15, paskelbta TAR 2022-11-15, i. k. 2022-22941

14. Atstovaujamo asmens vardu į VDI kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti: savo vardą ir pavardę, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą (jeigu tokį turi), atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą ir kodą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), o taip pat pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

15. Elektroniniu būdu teikiami asmenų prašymai ir skundai turi būti siunčiami oficialiu VDI elektroninio pašto adresu info@vdi.lt arba pagal priklausomumą VDI teritorinio skyriaus elektroninio pašto adresu. Asmenų skundai gali būti teikiami per EPDS, užpildant nurodytus laukelius. Elektroniniu paštu paklausimai teikiami užpildant VDI interneto svetainėje pateiktą elektroninio paklausimo formą. VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jam VDI suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, skundą ar paklausimą, turi jį perskaitęs ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną persiųsti VDI skyriaus darbuotojui, atsakingam už prašymų, skundų, paklausimų registravimą. Šio punkto nuostatos netaikomos Taisyklių 7.3 punkte numatytu atveju.

Punkto pakeitimai:

Nr. [EV-260](#), 2022-11-15, paskelbta TAR 2022-11-15, i. k. 2022-22941

16. Asmenų prašymai, skundai ir paklausimai priimami VDI darbo laiku. Asmenų prašymų ir skundų priėmimo valandas pasibaigus VDI darbo dienos laikui, nustato Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius.

III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

17. VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo, prieš priimdamas sprendimą dėl VDI registruoto skundo nagrinėjimo, įvertina:

17.1. ar skundas atitinka Taisyklių 20 punkte nurodytus požymius, kuriems esant skundas VDI nėra nagrinėjamas;

17.2. galimo pažeidimo mastą, siekiant nustatyti teisės aktų pažeidimus ir jų užkardymą pačiu efektyviausiu būdu (toliau – pažeidimo poveikio vertinimas).

18. Pažeidimo poveikio vertinimo tvarką tvirtina Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius.

19. VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens sprendimas dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo VDI įforminamas įrašant rezoliuciją DSS IS; VDI skyriaus vadovo rezoliucijoje taip pat nurodomas VDI valstybės tarnautojas arba darbuotojas, kuris įgaliojamas nagrinėti prašymą ar skundą.

20. VDI užregistruotas prašymas ar skundas nėra nagrinėjamas:

20.1. VAĮ 11 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais;

20.2. jeigu jis yra surašytas ne valstybine kalba, nesilaikant Taisyklių 7.1 punkte nustatytos tvarkos vertimui;

20.3. jeigu jis yra pateiktas asmens atstovo nesilaikant Taisyklių 14 punkte nustatytos tvarkos;

21. VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo turi teisę priimti sprendimą nagrinėti Taisyklių 20 punkte nurodytų požymių turinčius prašymus ir skundus.

22. Jeigu prašyme ar skunde keliama klausimai pagal kompetenciją priskiriami keliems VDI skyriams, DSS IS rezoliucijoje nurodomi už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingi tų VDI skyrių valstybės tarnautojai arba darbuotojai, iš jų vienas – pagrindinis vykdytojas, kuris parengia prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui apibendrintą atsakymą.

23. Prašymai ar skundai pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 9 punkte nustatytų reikalavimų VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens grąžinami LRV Taisyklių 40 punkte nustatyta tvarka.

24. Sprendimą nenagrinėti prašymo ar skundo priėmęs VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo apie tai per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo VDI dienos informuoja jį pateikusį asmenį, nurodydamas prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis bei apskundimo tvarką, numatytą LRV Taisyklių 47 punkte. Anoniminis skundas ar prašymas jį pateikusiam asmeniui grąžinamas tuo atveju, jeigu pateiktame skunde ar prašyme yra nurodytas pašto arba elektroninio pašto adresas.

25. Prašymų ir skundų, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip kitą institucijos darbo dieną, išnagrinėjimui nustatomas 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo užregistravimo VDI dienos terminas.

26. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo VDI dienos, Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius arba VDI skyriaus vadovas ar tuo metu Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus arba VDI skyriaus vadovo funkcijas atliekantis asmuo turi teisę savo sprendimu pratęsti Taisyklių 24 punkte nustatytą terminą dar iki 10 darbo dienų. Prašymą ar skundą nagrinėjantis asmuo prašyme pratęsti Taisyklių 24 punkte nustatytą terminą nurodo tokio pratęsimo būtinumo priežastis bei pageidaujama, bet ne ilgesnį kaip 10 darbo dienų, terminą. Pratęsus Taisyklių 24 punkte nustatytą terminą, prašymą ar skundą nagrinėjantis VDI valstybės tarnautojas arba darbuotojas per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti Taisyklių 24 punkte nustatytą terminą priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis ir terminą.

27. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu paaiškėja, kad jame nurodyta informacija neatitinka tikrovės, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas. Sprendimą nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą priėmęs VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos informuoja jį pateikusį asmenį, nurodydamas prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimo priežastis.

28. Sprendimą nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą priima jį pradėjęs nagrinėti VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo, jeigu prašymą ar skundą pateikęs asmuo pateikia prašymą nutraukti jo prašymo ar skundo nagrinėjimą.

29. Prašymų ir skundų, kurių nagrinėjimui yra taikoma administracinė procedūra, nagrinėjimą reglamentuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. Sprendimą pradėti administracinę procedūrą priima Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius.

30. Prašymai ir skundai, kuriuose nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai persiunčiami kompetentingoms institucijoms vadovaujantis LRV Taisyklių nustatyta tvarka. Jei asmens prašymas ar skundas pateiktas anglų ar rusų kalbomis, tokiu atveju prie persiunčiamos kopijos pridedamas neoficialus vertimas, kuris atliekamas viešai prieinamomis vertimo priemonėmis.

IV SKYRIUS

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

31. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba. Ne valstybine kalba gali būti atsakoma tuo atveju, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

32. Atsakymai į pagal VDI kompetenciją pateiktus skundus įforminami VDI skyriaus vadovo ar kito įgalioto asmens sprendimu, kuriame nurodoma:

- 32.1. VDI kompetencija, skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;
- 32.2. skundą nagrinėjusio VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens atlikti veiksmai,
- 32.3. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;

32.4. tolimesnės asmens teisių ar teisėtų interesų gynybos galimybės, jeigu tokią galimybę numato teisės aktai;

32.5. apskundimo tvarka ir terminai;

32.6. sprendimą priėmusio VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens vardas, pavardė ir pareigos.

33. Kai prašymas ar skundas yra persiunčiamas nagrinėti kitai kompetentingai institucijai, informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, apskundimo tvarka nenurodoma.

34. Išnagrinėjus anoniminį skundą ar prašymą arba skundą ar prašymą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusių asmens pažeistomis teisėmis ir/ar jo teisėtais interesais, šis asmuo informuojamas pateikiant bendro pobūdžio informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimą pagal VDI kompetenciją, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, taip pat teisės aktais nustatytų valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų ir laikantis kitų teisės aktuose numatytų apribojimų bei draudimų.

35. Prašymą ar skundą nagrinėjusio VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens veiksmai ir sprendimai gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos įstatymo 10 straipsnyje nustatyta tvarka bei Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatytais terminais.

36. Administracinis sprendimas, priimtas taikant administracinę procedūrą, gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka ir terminais.

37. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

38. VDI skyriuose gauti prašymų ir skundų nagrinėjimo dokumentai lieka juose ir saugomi VDI dokumentacijos plane nurodytais terminais. Asmuo, pateikęs VDI prašymą susipažinti su saugomais prašymo ar skundo tyrimo dokumentais, su jais supažindinamas teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą VDI, nustatyta tvarka. Jeigu reikalaujamos informacijos ar oficialaus dokumento pateikimas pažeistų kitų asmenų teises ir teisėtus interesus arba jeigu toks pateikimas yra ribojamas pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) bei Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatas, gali būti pateikiama tik ta informacijos (dokumentų) dalis, kuri nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų arba įvardintų teisės aktų reikalavimų.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS VALSTYBINĖJE DARBO INSPEKCIJOJE

39. Į VDI atvykę asmenys aptarnaujami pagal VDI kompetenciją, o tais atvejais, kai VDI nėra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, jam yra nurodoma, į kurią instituciją (jeigu tokia yra) asmuo gali kreiptis tokiu klausimu.

40. Asmenų prašymai, skundai ir paklausimai, įgyvendinant vieno langelio principą, priimami VDI interneto svetainėje nurodytuose VDI skyriuose.

41. Asmenys VDI aptarnaujami valstybine kalba. Jeigu asmuo kreipiasi ne valstybine kalba, o jį aptarnaujantis VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas tokios kalbos nesupranta, ir dėl to asmens neįmanoma aptarnauti ne valstybine kalba, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į VDI turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba jo atstovas. Vertėją savo iniciatyva pasikviečia asmuo, kuris kreipiasi į VDI.

42. Į VDI atvykę asmenys žodžiu konsultuojami VDI interneto svetainėje nurodytais adresais ir laiku.

43. Asmenys telefonu konsultuojami pagal VDI veiklos kompetenciją bendruoju konsultacijų telefonu Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus nustatyta tvarka. Bendrojo konsultacijų telefono numeris – (8 5) 213 9772.

44. Į elektroninius paklausimus atsakoma ta pačia tvarka, kaip ir į raštu pateiktus paklausimus.

45. Atsakymas į raštu pateiktą paklausimą turi būti parengtas per 20 darbo dienų nuo jo užregistravimo VDI dienos. Atsakyme į paklausimą išdėstomas keliamas klausimas, pateikiama teisės aktais pagrįsta VDI konsultacija, nurodant ją parengusio VDI valstybės tarnautojo ar darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę ir kontaktinę informaciją. Konsultacija turi būti aiški ir išsami. Už konsultacijos kokybę atsako ją teikiantis VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

46. Jeigu paklausime keliami klausimai pagal kompetenciją priskiriami keliems VDI skyriams, apibendrintą atsakymą asmeniui teikia atsakingas už šio atsakymo parengimą VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

47. Į paklausimą atsakoma valstybine kalba.

48. VDI gautuose paklausimuose pateikta informacija netikrinama tai yra preziumuojama, kad ji yra teisinga, ir atsakymas į paklausimą rengiamas pagal asmens jame pateiktą informaciją.

49. Atsakymas į paklausimą yra skirtas tik tam asmeniui, kuris šių Taisyklių nustatyta tvarka kreipėsi į VDI dėl konsultacijos suteikimo.

50. Atsakymas į raštu pateiktą paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu, o kai jis nenurodytas – asmens nurodytu pašto adresu. Atsakymas į elektroninį paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu.

51. Atsakymas į raštu pateiktą paklausimą rengiamas laisvos formos dokumento lape (ne VDI blanke) ir išsiunčiamas elektroniniu paštu arba rengiamas ir siunčiamas elektroniniu laišku per DSS IS. Tokioms rašytinėms konsultacijoms registracijos numeris nesuteikiamas.

52. VDI teikiamos konsultacijos neturi norminio teisės akto galios.

Priedų pakeitimai:

Taisyklių 1 PRIEDAS pažyma apie priimtus dokumentus

Taisyklių 2 PRIEDAS prašymo ar skundo forma

Taisyklių 3 PRIEDAS prašymo ar skundo forma

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos valstybinė darbo inspekcija prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [EV-131](#), 2020-05-13, paskelbta TAR 2020-05-13, i. k. 2020-10261

Dėl Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2020 m. sausio 17 d. įsakymo Nr. EV-13 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos valstybinė darbo inspekcija prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [EV-313](#), 2021-12-31, paskelbta TAR 2021-12-31, i. k. 2021-27917

Dėl Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2020 m. sausio 17 d. įsakymo Nr. EV-13 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Lietuvos Respublikos valstybinė darbo inspekcija prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [EV-260](#), 2022-11-15, paskelbta TAR 2022-11-15, i. k. 2022-22941

Dėl Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2020 m. sausio 17 d. įsakymo Nr. EV-13 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo