



**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 į 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 Čeponas

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“, 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 teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo.

2.3. **Įgaliotas 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. 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“.

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. tiesiogiai VDI valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už prašymų, skundų, paklausimų registravimą;

5.1.2. atsiuntus paštu, per kurjerį;

5.1.3. elektroniniu paštu, faksu, VDI interneto svetainėje užpildžius elektroninio paklausimo ar elektroninio pranešimo dėl nelegalaus darbo formą;

5.1.4. per atstovą (Taisyklių 5.1.1 – 5.1.3 papunkčiuose nurodytais būdais);

5.2. žodžiu prašymą, skundą ar paklausimą galima pateikti Taisyklių 12 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.

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

7.1. parašyti neįskaitomai;

7.2. 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 14 punkte nurodytais atvejais;

7.3. pateikti kaip elektroniniai dokumentai, kurių neįmanoma atidaryti ir perskaityti;

7.4. 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. Raštu pateikiamame prašyme ar skunde turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė (arba pavadinimas ir kodas, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas (jeigu asmuo tokį turi). Prašymas ar skundas raštu pateikiamas pagal Taisyklių 2 priede patvirtintą pavyzdinę formą ir turi būti asmens pasirašytas.

9. 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.

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. Asmenų prašymai ar paklausimai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VDI interesų, neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą ar paklausimą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar paklausimą raštu.

12. 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.

13. 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.

14. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 7.2 punktu, nustatytais kalbomis priimami prašymai, kai į VDI raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

15. 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.

16. Kai prašymą ar skundą VDI pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

17. Prašymas ar skundas raštu, atsiųstas VDI elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

18. Elektroniniu paštu teikiami asmenų prašymai ir skundai turi būti siunčiami oficialiu VDI elektroninio pašto adresu info@vdi.lt. Elektroniniu paštu paklausimai teikiami užpildant VDI interneto svetainėje pateiktą elektroninio paklausimo formą. VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jam VDI sutektu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, skundą ar paklausimą, turi jį perskaitęs tą pačią darbo dieną persiųsti oficialiu VDI elektroninio pašto adresu info@vdi.lt. Šio punkto nuostatos netaikomos Taisyklių 7.4 punkte numatytu atveju.

19. Asmenų prašymai, skundai ir paklausimai priimami VDI darbo laiku. Papildomas 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

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

20.1. ar skundas atitinka Taisyklių 23 punkte nurodytus požymius, kuriems esant skundas VDI nėra nagrinėjamas;

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

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [EV-131](#), 2020-05-13, paskelbta TAR 2020-05-13, i. k. 2020-10261

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

22. 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, o VDI skyriaus vadovui ar įgaliotam asmeniui priėmus sprendimą nenagrinėti prašymo ar skundo, VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo

gavimo dienos apie tai praneša jį pateikusiam asmeniui paaiškindamas prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

23. VDI užregistruotas prašymas ar skundas nėra nagrinėjamas, jeigu:

23.1. teisės aktų nustatyta tvarka VDI nėra kompetentinga jį nagrinėti;

23.2. jis yra anoniminis;

23.3. jis yra grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

23.4. paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi VDI arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

23.5. paaiškėja, kad prašymą ar skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti arba išnagrinėjo teismas;

23.6. jis yra surašytas ne valstybine kalba, nesilaikant Taisyklių 7.2 punkte nustatytos tvarkos vertimui;

23.7. jis yra pateiktas asmens atstovo nesilaikant Taisyklių 15 ir 16 punktuose nustatytos tvarkos;

23.8. Taisyklių 31 punkte nustatyta tvarka nebuvo pateikti prašymo ar skundo nagrinėjimui būtini dokumentai.

24. VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo turi teisę priimti sprendimą nagrinėti Taisyklių 23.2, 23.6 ir 23.7 papunkčiuose nurodytų požymių turinčius prašymus ir skundus.

25. Kai nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo VDI dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, skundas yra nenagrinėjamas, nebent VDI skyriaus vadovas ar kitas įgaliotas asmuo priima sprendimą šį skundą nagrinėti.

26. Tais atvejais, kai VDI nėra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu, prašymas ar skundas VDI nenagrinėjamas. Sprendimą šiuo pagrindu nenagrinėti prašymo ar skundo priėmęs VDI skyriaus vadovas ar kitas įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kompetentingos institucijos, kuriai VDI galėtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, sprendimą tokio prašymo ar skundo nenagrinėti priėmęs VDI skyriaus vadovas ar kitas įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša jį pateikusiam asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

27. Prašymo ar skundo, adresuoto VDI, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami VDI ir kitos institucijos (kitų institucijų) kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako VDI. Prieš priimdamas sprendimą dėl VDI gauto prašymo ar skundo nagrinėjimo, VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo, nustatęs, kad jame nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo VDI dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas. Gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, atsakymus, VDI pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas. Jeigu per 10 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo užregistravimo kompetentinga institucija atsakymo VDI nepateikia, atsakymas į prašymą ar skundą teikiamas VDI kompetencijos ribose; dėl prašymo ar skundo klausimų, nesusijusių su VDI kompetencija, jį pateikusiam asmeniui siūloma kreiptis tiesiogiai į atitinkamas institucijas.

28. Prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas VDI ir kitai institucijai (kitoms institucijoms), kai jame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jį gavusi institucija pagal savo kompetenciją; tokį prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui VDI atsako pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą ar skundą nagrinėjančioms institucijoms.

29. 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.

30. Jeigu prašymo ar skundo ir (arba) prie jo pridėtų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų, kurių pagal kompetenciją VDI netiria, požymių, per 5 darbo dienas nuo jo gavimo VDI dienos sprendimą dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo priėmęs VDI skyriaus vadovas ar kitas

įgaliotas asmuo persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui VDI būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą sprendimą jį nagrinėti priėmęs VDI skyriaus vadovas ar kitas įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

31. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi į VDI, ir VDI tokios informacijos ir dokumentų neturi bei pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo VDI dienos VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per VDI skyriaus vadovo ar kito įgalioto asmens nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo VDI skyriaus vadovo ar kito įgalioto asmens nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis (prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijos paliekamos VDI).

32. 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. Prašymas ar skundas, atitinkantis Taisyklių 23.2, 23.3, 23.6, 23.7 ir 23.8 papunkčiuose ir 25 punkte nustatytus požymius, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo VDI dienos grąžinamas jį pateikusiam asmeniui, nurodant tokio grąžinimo priežastis ir siūlant, esant galimybei, ištaisyti nurodytus trūkumus. Anoniminis skundas ar prašymas jį pateikusiam asmeniui grąžinamas tuo atveju, jeigu pateiktame skunde ar prašyme yra nurodytas pašto arba elektroninio pašto adresas.

33. Prašymų ir skundų, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, išnagrinėjimui nustatomas 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo užregistravimo VDI dienos terminas.

34. 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 33 punkte nustatytą terminą dar iki 20 darbo dienų. Prašymą ar skundą nagrinėjantis asmuo prašyme pratęsti Taisyklių 33 punkte nustatytą terminą nurodo tokio pratęsimo būtinumo priežastis bei pageidaujamą, bet ne ilgesnį kaip 20 darbo dienų, terminą. Pratęsus Taisyklių 33 punkte nustatytą terminą, prašymą ar skundą nagrinėjantis VDI valstybės tarnautojas arba darbuotojas per 2 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti Taisyklių 33 punkte nustatytą terminą priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis ir terminą.

35. 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.

36. 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.

37. 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.

IV SKYRIUS

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

38. 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.

39. Atsakant į:

39.1. prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

39.2. prašymą pateikti institucijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

39.3. prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

39.4. kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tenkinti prašymą priežastys.

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

40.1. skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;

40.2. skundą nagrinėjusio VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens atlikti veiksmai,

40.3. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;

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

40.5. apskundimo tvarka ir terminai;

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

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

42. Į raštu pateiktą prašymą ar skundą atsakymas siunčiamas jame asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu elektroninio pašto adresas prašyme ar skunde nėra nurodytas, atsakymas siunčiamas jame asmens nurodytu pašto adresu. Į raštu pateiktą prašymą ar skundą atsakymas jį pateikusio asmens prašymu gali būti įteikiamas šiam asmeniui (ar jo įgaliotam asmeniui) atvykus į VDI arba išsiunčiamas asmens nurodytu pašto adresu.

43. Elektroninėmis priemonėmis siunčiamas atsakymas į raštu pateiktą prašymą ar skundą turi būti pasirašytas Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus ar VDI skyriaus vadovo (įgalioto asmens) kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai vadovaujantis Taisyklių 11 punktu, yra atsakoma į VDI neregistruotus prašymus.

44. Išnagrinėjus anoniminį skundą ar prašymą arba skundą ar prašymą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio 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 nustatytą valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų ir laikantis kitų teisės aktuose numatytų apribojimų bei draudimų.

45. Taisyklių 40 punkte nurodytą sprendimą priėmęs VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo, pastebėjęs arba gavęs motyvuotą informaciją apie priimtame sprendime esančias klaidas, imasi reikalingų priemonių klaidoms ištaisyti; klaidų taisymui taikoma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme numatyta sprendimo klaidų ištaisymo tvarka.

46. 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.

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

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

49. 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

50. 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.

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

52. 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.

53. Jeigu į VDI besikreipiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo vadovautis Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus patvirtinta tvarka, nustatančia VDI valstybės tarnautojų ir darbuotojų veiksmus, kai į VDI kreipiasi neblaivūs ar nuo narkotinių ir toksinių medžiagų apsvaigę asmenys.

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

55. 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.

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

57. 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. Konsultacija turi būti aiški ir išsami. Už konsultacijos kokybę atsako ją teikiantis VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

58. VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas, nustatęs, kad VDI nėra kompetentinga teikti atsakymą į paklausime pateiktą klausimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo VDI dienos persiunčia kompetentingai institucijai, o tuo atveju, kai tokios institucijos nėra, apie tai informuoja paklausimą pateikusį asmenį.

59. Į paklausimą, adresuotą VDI, kai jame nurodyti klausimai yra priskiriami VDI ir kitos institucijos (kitų institucijų) kompetencijai, atsako VDI. VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas, nustatęs, kad paklausime nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo paklausimo gavimo VDI dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs paklausime pateiktas klausimas. Gavęs iš kitų institucijų atsakymą VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas kitų institucijų atsakymų kopijas. Jeigu per 10 darbo dienų nuo tokio paklausimo užregistravimo kompetentingoje institucijoje ši atsakymo VDI nepateikia, atsakymas į

tokį VDI gautą paklausimą teikiamas VDI kompetencijos ribose; dėl klausimų, nesusijusių su VDI kompetencija, paklausimą pateikusiam asmeniui siūloma kreiptis tiesiogiai į atitinkamas institucijas.

60. Į paklausimą, adresuotą VDI ir kitai institucijai (kitoms institucijoms), kai jame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, VDI valstybės tarnautojas ar darbuotojas atsako pagal VDI kompetenciją, pridėdamas VDI atsakymo kopijas kitoms institucijoms, kurioms buvo adresuotas paklausimas.

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

62. Į paklausimą atsakoma valstybine kalba (į kita kalba pateiktą paklausimą atsakymas teikiamas tik tuo atveju, jeigu yra tokia galimybė).

63. 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.

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

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

66. VDI teikiamos konsultacijos neturi norminio teisės akto galios.

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