

Suvestinė redakcija nuo 2020-05-21

Sprendimas paskelbtas: TAR 2019-09-02, i. k. 2019-13868

Nauja redakcija nuo 2020-05-21:

Nr. [KS-57](#), 2020-05-20, paskelbta TAR 2020-05-20, i. k. 2020-10662



LIETUVOS RADIOJO IR TELEVIZIJOS KOMISIJA

SPRENDIMAS

**DĖL ASMENŲ KONSULTAVIMO LIETUVOS RADIOJO IR TELEVIZIJOS KOMISIJOJE
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2019 m. rugpjūčio 28 d. Nr. KS-45

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsniu, Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, 7.5, 7.6 ir 7.7 papunkčiais, Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo, Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“, Lietuvos radijo ir televizijos komisija **n u s p r e n d ž i a**:

1. Patvirtinti Asmenų konsultavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašą (pridedama).

Pirmininkas

Mantas Martišius

PATVIRTINTA

Lietuvos radijo ir televizijos komisijos
2019 m. rugpjūčio 28 d. sprendimu Nr. KS-45
(Lietuvos radijo ir televizijos komisijos
2020 m. gegužės 20 d. sprendimo Nr. KS-57
redakcija)

ASMENŲ KONSULTAVIMO LIETUVOS RADIJO IR TELEVIZIJOS KOMISIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų konsultavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų asmenims rengimo, teikimo, vertinimo ir skelbimo, taip pat suteiktų konsultacijų įrašų naudojimo, saugojimo ir naikinimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą Lietuvos radijo ir televizijos komisijos (toliau – Komisija) kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsniu, Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, 7.5, 7.6 ir 7.7 papunkčiais, Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo, Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“.

3. Aprašas netaikomas asmenų skundų, prašymų ir pranešimų registravimui, nagrinėjimui ir atsakymų rengimui pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, išskyrus šio įstatymo 36³ straipsnį, ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas. Asmens prašoma Komisijos turima informacija (taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme) teikiama, taip pat asmenų prašymai, skundai ar pranešimai nagrinėjami vadovaujantis Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Komisijos 2015 m. rugsėjo 9 d. sprendimu Nr. KS-166 „Dėl Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje aprašo patvirtinimo“, Lietuvos radijo ir televizijos komisijos darbo reglamento, patvirtinto Komisijos 2014 m. sausio 22 d. sprendimu Nr. KS-25 „Dėl Lietuvos radijo ir televizijos komisijos darbo reglamento patvirtinimo“ (toliau – Komisijos darbo reglamentas), ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Komisijos interneto svetainė** – Komisijos interneto svetainė, kurios adresas yra <https://www.rtk.lt>.

4.2. **Konsultacija** – žodinis ar rašytinis paaiškinimas, nuomonė, kaip taikytini Komisijos kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros tokių teisės aktų nuostatos. Paaiškinimas ar nuomonė negali būti laikomi oficialiu teisės aiškinimu ir neturi teisės akto galios.

4.3. **Paklausėjas** – ūkio subjektas arba kitas juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į Komisiją dėl konsultacijos.

4.4. **Paklausimas** – žodžiu ar raštu Komisijai pateiktas klausimas, prašymas suteikti konsultaciją.

4.5. **Ūkio subjektas** – fizinis ar juridinis asmuo arba kita organizacija, juridinio asmens ar kitos organizacijos filialas, Lietuvos Respublikos teritorijoje vykdamas teisės aktų reglamentuojamą ūkinę veiklą, kurią prižiūri Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir kitų įstatymų nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą subjektai.

5. Informacija apie paklausimų ir paklausėjų priėmimo bei konsultacijų teikimo tvarką (adresas, darbo laikas, konsultavimo telefono numeris, elektroninio pašto adresas) Komisijoje turi būti skelbiama:

5.1. Komisijos patalpose gerai matomoje vietoje;

5.2. Komisijos interneto svetainėje;

5.3. pagal galimybes ir kitomis priemonėmis.

6. Paklausimas Komisijai gali būti pateikiamas tokiais būdais:

6.1. raštu:

6.1.1. paštu (per pašto paslaugų teikėjus);

6.1.2. elektroniniu paštu;

6.1.3. įteikiamas atvykus į Komisiją.

6.2. žodžiu:

6.2.1. telefonu;

6.2.2. asmeniui atvykus į Komisiją;

6.2.3. seminarų, konferencijų ar kitų renginių metu.

7. Komisija savo iniciatyva taip pat skelbia konsultacijas viešai Komisijos interneto svetainėje ar jas išplatinta viešosios informacijos rengėjams ir (arba) Komisijos administruojamose socialinių tinklų paskyrose.

8. Komisija raštu ir žodžiu taip pat teikia konsultacijas ūkio subjektams jų veiklos patikrinimo metu. Asmens kreipimasis dėl konsultacijos nelaikomas pagrindu Komisijai atlikti ūkio subjekto veiklos patikrinimą.

9. Aprašu privalo vadovautis Komisijos administracijos darbuotojai, teikiantys konsultacijas.

10. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštaruoja Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimams.

II SKYRIUS KONSULTACIJŲ RAŠTU TEIKIMAS

11. Rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į paklausėjų paklausimus, pateiktus raštu Aprašo 6.1.1–6.1.3 papunkčiuose nurodytais būdais.

12. Konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Jei asmuo nesupranta valstybinės kalbos, Komisijos administracijos darbuotojai, esant galimybei, konsultacijas gali teikti ir nevalstybine kalba.

13. Komisijos administracijos darbuotojai, atsakingi už dokumentų registravimą, gautą asmens paklausimą registruoja vadovaudamiesi Komisijos darbo reglamentu.

14. Asmens paklausimas, kuris yra nepasirašytas (ranka ar elektroniniu parašu), nurodytas jo vardas, pavardė arba pavadinimas, adresas arba kiti duomenys ryšiu palaikyti, Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas.

15. Komisijos administracijos darbuotojai gali atsisakyti teikti konsultaciją raštu asmeniui, jeigu:

- 15.1. asmens paklausimo turinys yra nekonkretus;
- 15.2. tas pats asmuo pakartotinai prašo tos pačios konsultacijos;
- 15.3. prašoma konsultacija jau buvo viešai paskelbta. Tokiu atveju per 5 darbo dienas nuo asmens paklausimo užregistravimo Komisijoje nurodomas asmeniui jos paskelbimo šaltinis;
- 15.4. paklausimas parašytas nevalstybine kalba. Paklausimai, parašyti nevalstybine kalba, yra priimami, kai į Komisiją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.
16. Konsultacijos raštu atsakymo projektą rengia Komisijos administracijos darbuotojai pagal veiklos sritį išsamiai atsakydami į asmens paklausimą.
17. Rašytinės konsultacijos atsakymo projektą pasirašo Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas Komisijos administracijos darbuotojas.
18. Rašytinės konsultacijos atsakymas pateikiamas asmeniui per 10 darbo dienų tokiu būdu, koku buvo gautas asmens paklausimas, jei asmuo nepageidavo kitaip.
19. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir negalima parengti rašytinės konsultacijos per Aprašo 18 punkte nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas dar iki 10 darbo dienų, apie tai raštu informuojant paklausėją bei nurodant termino pratęsimo priežastis.
20. Siekdamas parengti tikslią rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos rašytinę konsultaciją rengiantis Komisijos administracijos darbuotojas, nustatęs konkretų terminą duomenims patikslinti, gali paklausėjo paprašyti patikslinti duomenis. Konsultacija teikiama tik gavus patikslintus duomenis. Tokiu atveju rašytinės konsultacijos pateikimo terminas šio Aprašo 18 punkte nustatyta tvarka skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš paklausėjo dienos.
21. Jeigu asmens paklausime pateiktas klausimas nesusijęs su Komisijos funkcijomis, paklausimas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai informuojamas paklausėjas.
22. Ūkio subjektams pageidaujant ir iš anksto nustačius konsultacijos temą, susitikimo vietą, laiką ir kitas organizacinio pobūdžio detales, Komisija gali teikti konsultacijas susitikimų su ūkio subjektais metu. Komisija taip pat gali savo iniciatyva organizuoti susitikimus su ūkio subjektais, siekdama suteikti konsultacijas. Susitikimų metu suteiktos konsultacijos, kurios įforminamos protokolu, laikomos rašytinėmis konsultacijomis. Susitikimų, kurių metu suteikiamos konsultacijos įforminamos protokolu, protokolai, taip pat kiti rašytiniai dokumentai, kuriuose suteikiamos konsultacijos, kurie parengiami tuo atveju, kai konsultacija negali būti nurodoma susitikimo protokole, turi būti pateikti ūkio subjektams ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo susitikimo dienos.
23. Konsultacijos elektroniniu paštu teikiamos atsakant į asmens paklausimą, pateiktą oficialiu Komisijos elektroninio pašto adresu lrtk@rtk.lt (toliau – oficialus Komisijos el. pašto adresas).
24. Komisijos administracijos darbuotojas, gavęs asmens paklausimą savo vardinio elektroninio pašto adresu, nedelsiant persiunčia jį oficialiu Komisijos el. pašto adresu.
25. Komisijos administracijos darbuotojas, kuriam pavesta suteikti konsultaciją elektroniniu paštu, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo asmens paklausimo užregistravimo Komisijos dokumentų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – DVS) parengia ir išsiunčia atsakymą asmeniui nurodytu elektroninio pašto adresu ir atsakymo tekstą su išsiuntimo įrodymu įkelia į DVS.
26. Komisijos administracijos darbuotojas, gavęs asmens paklausimą savo vardinio elektroninio pašto adresu, gali jo nepersiųsti oficialiu Komisijos el. pašto adresu ir į jį pagal kompetenciją atsakyti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas tokiais atvejais, kai asmens paklausimas yra nesudėtingas (nereikalaujantis gilios teisės aktu, teismų praktikos analizės ir pan.).

III SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU, POKALBIŲ ĮRAŠŲ NAUDOJIMAS, SAUGOJIMAS IR NAIKINIMAS

27. Asmenys telefonu konsultuojami Komisijos interneto svetainėje paskelbtu fiksuotojo telefono ryšio numeriu.

28. Asmenims konsultacijas teikia Komisijos pirmininko paskirti Komisijos administracijos darbuotojai. Bendrais klausimais (Komisijos veiklos sritys, vykdomos funkcijos, konsultacijų suteikimo tvarka, Komisijos posėdžių darbotvarkė ir pan.) asmenis konsultuoja I lygio konsultantai. Specialių žinių reikalaujančiais klausimais asmenis konsultuoja II lygio konsultantai.

29. Tais atvejais, kai I lygio konsultantai negali atsakyti į paklausėjo klausimą arba paklausėjo netenkina I lygio konsultanto atsakymas į klausimą, paklausėjas informuojamas, kad jam pageidaujant skambutis gali būti peradresuotas II lygio konsultantui, arba pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš Aprašo 6.1.1–6.1.3 papunkčiuose nurodytų būdų. Paklausėjui sutikus, kad jo skambutis būtų peradresuotas II lygio konsultantui, skambutis peradresuojamas II lygio konsultantui, kurio veiklos sričiai priklauso paklausėjo klausimas.

30. II lygio konsultacijos teikiamos dėl paklausėjų klausimų, reikalaujančių specifinių žinių, išsamesnio, nei teikiant I lygio konsultacijas, situacijos vertinimo.

31. Asmenų, kurie kreipiasi į Komisiją telefonu dėl informacijos ar konsultacijų, pokalbiai įrašomi, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos bei konsultacijų teikimą (apie tai paklausėjas yra informuojamas iš anksto, prieš pokalbio įrašymą, siekiant užtikrinti paklausėjo teisę nesutikti su konsultacijos metu vykdomu pokalbio įrašymu). Pokalbių įrašai saugomi 1 metus, o vėliau automatiškai sunaikinami.

32. Komisijos administracijos darbuotojai, teikiantys konsultacijas ir informaciją telefonu, privalo:

32.1. suskambus telefonui, pakelti ragelį (pageidautina iki trečiojo skambučio), pasisveikinti ir prisistatyti, nurodant vardą, pavardę ir pareigas;

32.2. atidžiai išklausti paklausėją, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę (jei reikia, pakartoti klausimą, patikslinti jį ar kitaip įsitikinti, kad teisingai suprato klausimą), aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

32.3. konsultaciją žodžiu teikti tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant paklausėjo, kitų asmenų ar Komisijos interesų;

32.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į paklausėjo klausimus, savo paaiškinimą pagrindžiant teisės aktų nuostatomis, arba nurodyti kitą instituciją (jos adresą, telefono numerį), į kurią paklausėjas galėtų kreiptis tuo atveju, jeigu pokalbio metu nustatoma, kad Komisija nėra kompetentinga suteikti konsultaciją prašomu klausimu;

32.5. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, Komisijos administracijos darbuotojas, teikiantis informaciją telefonu, turi teisę konsultotis su kitais Komisijos administracijos padalinių darbuotojais, kurie kompetentingi atsakyti į paklausėjo klausimą. Jeigu į pateiktą klausimą nėra galimybės atsakyti iš karto arba pokalbio metu nepavyksta susisiekti su kompetentingu Komisijos administracijos darbuotoju, būtina paklausėjui pasiūlyti palikti kontaktinius duomenis, kuriais Komisijos administracijos kompetentingas darbuotojas galėtų susisiekti su paklausėju, arba pasiūlyti paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą Komisijai dėl konsultacijos pateikimo vienu iš Aprašo 6.1.1–6.1.3 papunktyje nustatytų būdų. Į tokį paklausimą turi būti atsakyta taip pat raštu;

32.6. tuo atveju, kai paklausėjui iš karto nebuvo suteikta informacija ir jis sutiko palikti savo kontaktinius duomenis pakartotinai susisiekti, konsultaciją teikiantis Komisijos administracijos darbuotojas, jeigu su paklausėju yra susisiekiama telefonu, turi:

32.6.1. pasisveikinti, prisistatyti ir įsitikinti, kad jis kalba su paklausėju, taip pat pasiteirauti, ar paklausėjas gali kalbėti;

32.6.2. jei paklausėjas patvirtina, kad gali kalbėti, tuomet suteikti konsultaciją telefonu. Esant poreikiui surasti/patikslinti paklausėją dominančią informaciją ir pan., atlikti šiuos veiksmus:

32.6.2.1. paklausti paklausėjo, ar jis gali palaukti, glaustai paaiškinti laukimo priežastis bei nurodyti, kiek apytiksliai reikės laukti;

32.6.2.2. sulaukus teigiamo paklausėjo atsakymo, padėkoti už tai, kad jis sutinka palaukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutarti, kad bus perskambinta paklausėjui nedelsiant, kai bus surasta jį dominantė informacija, arba pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.1.1–6.1.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

32.7. kai paklausėją būtina sujungti su kitu Komisijos administracijos darbuotoju, atliekami šie veiksmai:

32.7.1. paklausama, ar paklausėjas neprieštarauja, kad skambutis būtų peradresuotas kitam Komisijos administracijos darbuotojui. Jeigu prieštarauja, pasiūloma paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.1.1–6.1.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

32.7.2. paklausėjui neprieštaraujant dėl peradresavimo, susisiekiama su kitu kompetentingu Komisijos administracijos darbuotoju ir paklausama, ar galima jam peradresuoti skambutį konkrečiu klausimu. Tuo atveju, jei su kompetentingu atsakyti į paklausėjo klausimą Komisijos administracijos darbuotoju susisiekti nepavyksta, atliekami Aprašo 32.5 papunktyje nurodyti veiksmai. Gavus kompetentingo atsakyti į paklausėjo klausimą Komisijos administracijos darbuotojo sutikimą, grįžtama prie pokalbio su paklausėju;

32.7.3. paklausėjui pranešama, jog netrukus jis bus sujungtas su Komisijos administracijos darbuotoju, kompetentingu atsakyti į jo pateiktą klausimą;

32.8. tuo atveju, jei pokalbio metu nustatoma, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, Komisijos administracijos darbuotojas turi paprašyti paklausėjo telefono numerio ar elektroninio pašto adreso ir nurodyti kito pokalbio telefonu ar kita ryšio priemone laiką (bet ne vėliau kaip po 5 darbo dienų) arba pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.1.1–6.1.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

32.9. jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ar teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašyti paklausėjo pateikti paklausimą raštu, pridėdant su juo susijusių dokumentų kopijas, vienu iš Aprašo 6.1.1–6.1.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

32.10. kalbėti mandagiai ir ramiai;

32.11. jei paklausėjas nesugeba aiškiai suformuluoti klausimo, vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja ar grasina, Komisijos administracijos darbuotojas turi teisę atsisakyti konsultuoti paklausėją telefonu ir pasiūlyti jam savo klausimą išdėstyti raštu;

32.12. paklausti, ar paklausėjas turi daugiau klausimų, ir, jei neturi, su juo atsisveikinti.

33. Asmeniui pageidaujant, Komisija sudaro sąlygas jam gauti telefonu vykusio pokalbio su juo įrašą. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (OL 2016 L 119, p. 1) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679) ir Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Komisijos 2018 m. lapkričio 28 d. sprendimu Nr. KS-63 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Komisijoje tvarkos aprašas). 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 asmeniui raštu

sutikus ar paprašius.

34. Paklausėjas, pageidaujantis gauti ir (ar) susipažinti su pokalbio įrašu:

34.1. turi pateikti rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis ryšių priemonėmis ne vėliau nei per 1 metus nuo pokalbio dienos;

34.2. prašyme turi būti nurodyta tiksliai kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat kada paklausėjas norėtų susipažinti su garso įrašu;

34.3. prašymas turi būti įskaitomas, asmens pasirašytas, jame turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktiniai duomenys/informacija susisiekti.

35. Jei paklausėjo, pageidaujančio gauti pokalbio įrašą, vardu į Komisiją kreipiasi jo atstovas, prašyme jis turi nurodyti savo vardą, pavardę ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Atstovo pateiktas prašymas turi atitikti šio Aprašo 34 punkte nustatytus reikalavimus.

36. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą telefonu, Komisijoje yra taikomos konsultacijų vertinimo priemonės: įrašytų konsultacijų perklausymas, analizė ir vertinimas pagal Aprašo 32 punkte nustatytus reikalavimus. Telefonu teikiamų konsultacijų kokybę ir atitiktį Aprašo 32 punkte nustatytiems reikalavimams periodiškai kartą per pusmetį vertina Komisijos pirmininko įgaliotas Komisijos administracijos darbuotojas.

IV SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ASMENIMS ATVYKUS Į KOMISIJĄ

37. Asmenų aptarnavimas jiems atvykus į Komisiją vykdomas taikant „vieno langelio“ principą Komisijos darbo reglamento nustatyta tvarka.

38. Paklausėjai konsultacijoms Komisijoje (Šeimyniškių g. 3A, LT-09312 Vilnius) priimami pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo diena sutrumpinama viena valanda.

39. Komisijos administracijos darbuotojai į Komisiją atvykusius paklausėjus konsultuoja specialiose tam skirtose Komisijos patalpose.

40. Komisijos administracijos darbuotojas, teikiantis konsultaciją asmeniui atvykus į Komisiją, įvertinęs situaciją, turi teisę konsultuojamam asmeniui pasiūlyti pokalbį su juo įrašyti kokybiškos konsultacijos suteikimo užtikrinimo tikslu. Jei asmuo nesutinka su šiuo pasiūlymu, konsultavimas nutraukiamas, asmeniui pasiūlius į Komisiją kreiptis raštu. Jei asmuo sutinka su pasiūlymu įrašyti pokalbį, konsultavimas tęsiamas.

41. Įrašytas konsultacijas į kompiuterinę laikmeną perkelia Komisijos administracijos darbuotojas, atsakingas už asmenų, atvykusių į Komisiją pateikti prašymo, aptarnavimą. Įrašytos konsultacijos saugomos 1 metus, o vėliau automatiškai sunaikinamos.

42. Asmeniui pageidaujant, Komisija sudaro sąlygas jam gauti vykusios konsultacijos įrašą. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos Reglamente (ES) 2016/679 ir Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Komisijoje tvarkos apraše nustatyta tvarka.

43. Asmens pageidavimu jo priėmimo laikas gali būti suderinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam konsultavimo laikui, atsakingi Komisijos administracijos darbuotojai apie tai įspėja asmenį.

44. Jeigu asmeniui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės (trūksta papildomos informacijos), tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas su asmeniu suderintu būdu arba asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

45. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Komisijos administracijos

darbuotojas asmeniui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.1.1-6.1.3 papunkčiuose nurodytų būdu.

46. Kai asmuo nesupranta valstybinės kalbos arba negali suprantamai išdėstyti savo minčių, teikiant informaciją turi dalyvauti asmens atstovas, sugebantis teikiamą informaciją versti į asmeniui suprantamą kalbą.

47. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą asmenims, atvykusiems į Komisiją, gali būti taikomos teikiamų konsultacijų vertinimo priemonės – Komisijos pirmininko įgaliotas Komisijos administracijos darbuotojas pasirinktu periodiškumu turi teisę dalyvauti Komisijos administracijos darbuotojų teikiamų konsultacijų metu bei, atsižvelgiant į konsultacijų vertinimo rezultatus, organizuoti Komisijos administracijos darbuotojų, teikiančių konsultacijas, mokymus (aptarimus).

V SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS SEMINARŲ, KONFERENCIJŲ AR KITŲ RENGINIŲ METU

48. Komisija pagal iš ūkio subjektų gautus prašymus ar savo iniciatyva, Komisijai priėmus teisės aktus, kuriais iš esmės keičiamas esamas ar nustatomas naujas teisinis reguliavimas, rengia konsultacinius seminarus, kitų valstybės institucijų ar ūkio subjektų kvietimu dalyvauja jų organizuojamuose seminaruose ir teikia konsultacijas Komisijos kompetencijos klausimais.

49. Seminaro metu konsultacija ūkio subjektams neteikiama į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės (trūksta papildomos informacijos, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir pan.), ir paklausėjui tokiu atveju pasiūloma klausimą Komisijai pateikti raštu vienu iš Aprašo 6.1.1–6.1.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

VI SKYRIUS

KONSULTACIJŲ ŪKIO SUBJEKTŲ VEIKLOS PATIKRINIMO METU TEIKIMAS

50. Komisijos administracijos darbuotojas, atliekantis ūkio subjekto veiklos patikrinimą, patikrinimo metu teikia konsultacijas tikrinam ūkio subjektui.

51. Vykdamas ūkio subjektų priežiūrą būtina vadovautis ūkio subjektams Apraše nustatyta tvarka Komisijos administracijos darbuotojų pateiktomis konsultacijomis. Paaiškėjus, kad teisės aktų nuostatų aiškinimas Komisijos administracijos darbuotojų suteiktomis konsultacijomis buvo klaidingas, ūkio subjektui poveikio priemonės dėl netinkamo teisės aktų reikalavimų vykdymo, kurį lėmė klaidinga konsultacija (išskyrus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 3 dalyje nurodytas išimtis), neturi būti taikomos.

VII SKYRIUS

KONSULTACIJŲ SKELBIMAS VIEŠAI

52. Viešosios konsultacijos skelbiamos Komisijos interneto svetainės „DUK“ (dažniausiai užduodami klausimai) skiltyje.

53. Viešosios konsultacijos parengiamos apibendrinus asmenų dažniausiai užduodamus klausimus, pateiktus raštu ir žodžiu.

54. Už viešai skelbiamų konsultacijų aktualumą ir informacijos atnaujinimą pasikeitus teisės aktų reikalavimams atsakingas Komisijos administracijos padalinys arba Komisijos administracijos darbuotojas, kuriam Komisijos pirmininko įsakymu pavesta administruoti šią sritį.

VIII SKYRIUS KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

55. Siekiant užtikrinti, kad visi tuo pačiu klausimu besikreipiantys asmenys gautų vienodas, neprieštaringas konsultacijas, konsultuojantys asmenys naudoja informacinę sistemą (konsultacijų medį). Informacinę sistemą sudaro bendroji ir specialioji dalis. Bendroji dalis skirta bendriniam klausimams, kuriais konsultuoja pirmojo lygio konsultantai, o specialioji dalis naudojama tik antrojo lygio konsultantų sudėtingesnėms konsultacijoms. Informacinėje sistemoje esančią informaciją galima rasti Komisijos interneto svetainėje paspaudus nuorodą „DUK“ (dažniausiai užduodami klausimai).

56. Kokybinius konsultuojančių asmenų veiklos rezultatus pasibaigus pusmečiui įvertina Komisijos pirmininko įgaliotas Komisijos administracijos darbuotojas. Šis darbuotojas pagal Komisijos pirmininko nustatytą grafiką taip pat organizuoja konsultantams mokymus, siekiant kelti jų kvalifikaciją.

57. Konsultuojančių asmenų veiklos rezultatų vertinamo rodikliai:

57.1. nustatytų standartų atitikimas:

57.1.1. raštu pateiktos konsultacijos suteiktos nustatytais terminais (jeigu asmens paklausime pateiktas klausimas buvo nesusijęs su Komisijos funkcijomis, vertinama, ar paklausimas buvo persiųstas kompetentingai institucijai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas ir apie tai asmuo buvo informuotas);

57.1.2. jei buvo atsisakyta nagrinėti asmens paklausimą, pateiktą raštu ar žodžiu, ar tam buvo teisinis pagrindas;

57.1.3. konsultacijų teikimas telefonu atitiko šio Aprašo 32 punkte nustatytus standartus (konsultacijų telefonu kokybė vertinama pagal Konsultacijų telefonu vertinimo klausimyną, patvirtintą Aprašo priede). Kokybinius konsultuojančių asmenų veiklos rezultatus vertinantis Komisijos pirmininko įgaliotas Komisijos administracijos darbuotojas atsitiktine tvarka pasirenka bent 5 kiekvieno konsultanto telefono pokalbių įrašų;

57.1.4. konsultacijų teikimas asmenims atvykus į Komisiją atitiko šio Aprašo IV skyriuje nustatytus standartus (vertinama tik tuo atveju, jei konsultantas asmeniui konsultaciją teikė žodžiu Komisijos patalpose ir buvo daromas konsultacijos garso įrašas);

57.1.5. konsultacijos suteiktos vadovaujantis informacija, esančia informacinėje sistemoje (konsultacijų medyje).

57.2. asmenų atsiliepimai ir vertinimai:

57.2.1. peržiūrint paslaugų kokybės vertinimo anketas, kurios pateiktos Komisijos interneto svetainėje;

57.2.2. peržiūrint paslaugų kokybės vertinimo anketas, kurios pateiktos Komisijos patalpose;

57.2.3. peržiūrint (perklausančiam) asmenų Komisijai pateiktus skundus (jei tokie per atitinkamą laikotarpį buvo pateikti).

58. Konsultuojančių asmenų veiklos rezultatų vertinimas turi būti objektyvus. Visos konsultacijos vertinamos vienodai, pagal šiame Apraše ir priede nurodytus aiškius ir objektyvius reikalavimus konsultuojančių asmenų veiklai vertinti.

59. Apibendrinti kokybiniai konsultuojančių asmenų veiklos įvertinimo rezultatai pateikiami Komisijos pirmininkui, kuris sprendžia, ar tikslinga imtis papildomų priemonių, siekiant gerinti konsultacijų kokybę.

60. Kiekvienas konsultuojantis asmuo privalo kelti savo kvalifikaciją, o esant neaiškumams konsultavimo srityje, reikšti pastabas, pasiūlymus ir pastebėjimus Komisijos pirmininkui.

61. Nustačius šiurkštų konsultavimo tvarkos ir kokybės pažeidimą, sprendžiamas klausimas dėl Komisijos administracijos darbuotojo atsakomybės Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

62. Komisija neatsako už Komisijos administracijos darbuotojo pateiktą asmeninę nuomonę dėl Komisijos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo.

63. Komisija prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu asmuo vadovaujasi Komisijos rašytine arba viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne 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 Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 3 dalyje nurodytas išimtis.

64. Komisijos administracijos darbuotojai, teikdami konsultacijas žodžiu ar raštu, privalo vadovautis viešai paskelbtomis konsultacijomis bei nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.

Pirmininkas

Mantas Martišius

Asmenų konsultavimo Lietuvos radijo ir televizijos
misijoje tvarkos aprašo
priedas

Konsultacijų telefonu vertinimo klausimynas

Konsultanto vardas, pavardė

Skambučio data, laikas

Pasisveikinimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas pasisveikino ir prisistatė, nurodant vardą, pavardę ir pareigas?			

Paklausėjo klausimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas atidžiai iš klausė paklausėją?			
Jei paklausėjas neaiškiai suformulavo klausimą, ar konsultantas paprašė patikslinti klausimo esmę?			
Jei paklausėjas neaiškiai suformulavo klausimą, ar konsultantas aiškiai ir tiksliai uždavė papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales?			

Konsultacijos suteikimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas aiškiai ir tiksliai atsakė į paklausėjo klausimą?			
Ar konsultantas savo paaiškinimą pagrindė tinkamų teisės aktų nuostatomis?			
Jei pokalbio metu buvo nustatyta, kad Komisija nėra kompetentinga suteikti konsultaciją prašomu klausimu, ar konsultantas nurodė kitą instituciją, į kurią paklausėjas galėtų kreiptis?			

Jei paklausėją buvo būtina sujungti su kitu Komisijos administracijos darbuotoju, ar konsultantas elgėsi pagal standartus, nustatytus Aprašo 32.7 punkte?			

Bendravimo įgūdžiai	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas užtikrino, kad skambučio metu nebūtų per ilgų pauzių (tylos)?			
Ar konsultantas leido paklausėjui užbaigti mintį (nepertraukė jo)?			
Ar konsultantas kalbėjo maloniai, draugiškai ir paslaugiai?			
Ar konsultantas paklausė, ar paklausėjas turi daugiau klausimų?			
Ar konsultantas mandagiai atsisveikino su paklausėju?			

Iš viso			
----------------	--	--	--

Kokybės procentinė išraiška

Pakeitimai:

1.

Lietuvos radijo ir televizijos komisija, Sprendimas

Nr. [KS-57](#), 2020-05-20, paskelbta TAR 2020-05-20, i. k. 2020-10662

Dėl Lietuvos radijo ir televizijos komisijos 2019 m. rugpjūčio 28 d. sprendimo Nr. KS-45 „Dėl Asmenų konsultavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo