

Įsakymas netenka galios 2022-07-01:

Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Įsakymas Nr. 4-851/1R-251, 2022-06-30, paskelbta TAR 2022-06-30, i. k. 2022-14260

Dėl Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymo 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“ pripažinimo netekusiu galios

Suvestinė redakcija nuo 2016-07-01 iki 2022-06-30

Įsakymas paskelbtas: TAR 2015-07-16, i. k. 2015-11382

LIETUVOS RESPUBLIKOS ŪKIO MINISTRAS

LIETUVOS RESPUBLIKOS TEISINGUMO MINISTRAS

ĮSAKYMAS

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

2015 m. liepos 3 d. Nr. 4-432/1R-169

Vilnius

Vadovaudamiesi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ 4.3.3 papunkčiu:

1. T v i r t i n a m e pridedamus:

1.1. Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gaires.

1.2. Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašą.

1.3. Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gaires.

2. P r i p a ž į s t a m e netekusiu galios Lietuvos Respublikos teisingumo ministro ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2012 m. rugsėjo 12 d. įsakymą Nr. 1K-235/4-892 „Dėl Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių, Kontrolinio klausimyno rengimo ir naudojimo ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekančių viešojo administravimo subjektų veikloje gairių, Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

Ūkio ministras

Evaldas Gustas

Teisingumo ministras

Juozas Bernatonis

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169

VERSLO PRIEŽIŪROS INSTITUCIJŲ KONTROLINIŲ KLAUSIMYNŲ RENGIMO IR ATNAUJINIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekančių viešojo administravimo subjektų (toliau – priežiūros institucijos) kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) yra rekomendacinio pobūdžio taisyklės, nustatančios kontrolinių klausimynų naudojimo tikslus, principus, kontrolinių klausimynų struktūrą ir turinį, skelbimo, tvirtinimo ir sklaidos reikalavimus.

2. Tvarkos aprašo tikslas – padėti priežiūros institucijoms parengti ir atnaujinti ūkio subjektų veiklos patikrinimų metu naudojamus kontrolinius klausimynus, kurie sumažintų ūkio subjektų administracinę naštą ir palengvintų priežiūros institucijai ūkio subjekto veiklos patikrinimą.

3. Pagrindinis kontrolinių klausimynų tikslas – aiškiai suformuluoti kontroliniai klausimai, atspindintys svarbiausius teisės aktų reikalavimus.

II SKYRIUS KONTROLINIŲ KLAUSIMYNŲ NAUDOJIMO PRIEŽIŪROS INSTITUCIJOS VEIKLOJE PAGRĮSTUMAS

4. Kontroliniai klausimynai – viena iš pažangių verslo priežiūros pertvarkos priemonių, skirtų verslo sąlygoms gerinti, administracinei naštai mažinti. Rengiant ir atnaujinant kontrolinius klausimynus turi dalyvauti priežiūros institucijos, asocijuotos verslo organizacijos, ūkio subjektai, Lietuvos Respublikos ūkio ministerija ir kitos institucijos, kurioms tai yra pavesta atlikti ir koordinuoti. Svarbiausių tikrintinų aspektų neišskyrimas yra kliūtis ir priežiūros institucijai, kurios pagrindinis tikslas – siekti, kad inspektoriai patikrintų svarbiausius teisės aktuose nustatytus reikalavimus, ir ūkio subjektui, kuriam aktualu, kad būtų patikrinti esminiai teisės aktų reikalavimai, dėl kurių gali būti padaryta žala aplinkai ir visuomenei. Už teisės aktų reikalavimų (neįtrauktų į kontrolinius klausimynus), kurių pažeidimai yra laikomi mažareikšmiais konkrečiose ūkio subjektų veiklos srityse, nesilaikymą tikrinamiems ūkio subjektams poveikio priemonės netaikomos, išskyrus išimtinius atvejus, atsižvelgiant į pažeidimo pobūdį, padarytos žalos dydį, mastą (t. y. kai tam tikras į kontrolinį klausimyną neįtrauktas aspektas tam tikromis aplinkybėmis yra esminis). Taip pat poveikio priemonės gali būti taikomos siekiant užkirsti kelią ūkio subjektui nesilaikyti teisės aktų reikalavimų, kai ūkio subjektas jau buvo įspėtas ir konsultuotas dėl jų nesilaikymo. 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“, (toliau – Gairės) 7.4 papunktyje įtvirtinta rekomendacija priežiūros institucijai atliekant tikrinimus naudoti kontrolinius klausimynus.

5. Taikant kontrolinius klausimynus, kuriuose pateikiamas svarbiausių teisės aktų reikalavimų sąrašas, siekiama:

5.1. suteikti ūkio subjektams daugiau aiškumo ir apibrėžtumo, mažinti nesusipatį priežiūros institucija. Susipažinę su viešai paskelbtais kontroliniais klausimynais, ūkio subjektai

žinos, ką konkrečiai tikrins inspektorius, kurie teisės aktų reikalavimai yra svarbiausi. Taip pat kontroliniame klausimyne pateiktas bendras paaiškinimas apie patį dokumentą, pranešimas, kad su ūkio subjektu po jo veiklos patikrinimo gali susisiekti priežiūros institucijos atstovai, atliekantys patikrinimų kokybės kontrolę, suteikia daugiau pasitikėjimo priežiūros institucija ir leidžia susipažinti su ūkio subjekto veiklos patikrinimo procedūromis;

5.2. suteikti daugiau užtikrintumo priežiūros institucijai ir jos inspektoriams. Atliekant patikrinimą užpildytas kontrolinis klausimynas yra įrodymas, kad inspektorius patikrino visus svarbiausius konkrečios srities teisės aktų reikalavimus ir tinkamai atliko nustatytas savo pareigas. Taip pat tinkamai užpildytas kontrolinis klausimynas leis priežiūros institucijai nustatyti ūkio subjektams sukeltą naštą, įvertinti vidutiniškai vienam patikrinimui būtiną skirti žmogiškųjų ir finansinių išteklių poreikį bei optimizuoti priežiūros institucijos veiklą;

5.3. mažinti korupcijos prielaidas ir didinti patikrinimo skaidrumą. Ūkinei veiklai keliami aiškūs reikalavimai, patikrinimų vykdymas pagal bendrą standartą, jų numatymas taikant kontrolinius klausimynus mažina kyšininkavimo, papirkinėjimo galimybę ūkio subjekto patikrinimo metu;

5.4. gerinti teisinį reguliavimą, optimizuoti priežiūros institucijų veiklą. Rengdama kontrolinius klausimynus, priežiūros institucija atlieka ir vykdomos priežiūros veiklos, ir šioje veikloje taikomų teisės aktų analizę ir ja remdamasi sudaro kontrolinius klausimynus. Teisės aktų, kuriuose įtvirtinami reikalavimai, peržiūra taip pat sudaro prielaidas priežiūros institucijoms teikti siūlymus pagal pavaldumą aukštesniems, politiką formuojantiems subjektams atsisakyti neproporcingą naštą inspektoriams arba ūkio subjektams sukeliančių ir nepakankamai pagrįstų reikalavimų;

5.5. užtikrinti vienodą teisės aktų supratimą. Tikrintinų aspektų (kontrolinių klausimų) formulavimas padeda aiškiau suprasti teisės aktų reikalavimus, kadangi kontroliniai klausimai formuluojami ne atkartojant sudėtingas teisės aktų formuluotes, bet taip, kad ūkio subjektui būtų aišku, kaip jis turi elgtis, kad nepažeistų teisės aktų reikalavimų. Teisės aktų reikalavimai kontroliniame klausimyne formuluojami paprastai ir suprantamai. Patvirtinus kontrolinius klausimynus, visi inspektoriai įgyja pareigą aiškinti reikalavimus taip, kaip nurodyta kontroliniame klausimyne.

III SKYRIUS

KONTROLINIO KLAUSIMYNO STRUKTŪRA

6. Rekomenduojamos kontrolinio klausimyno struktūrinės dalys:

6.1. įžanga, joje nurodoma bendra informacija apie priežiūros instituciją, tikrinamą ūkio subjektą;

6.2. kontroliniai klausimai;

6.3. apibendrinamoji dalis, joje trumpai nurodomi nustatyti teisės aktų pažeidimai, poveikio priemonės, jei jos taikomos;

6.4. grįžtamojo (pakartotinio) patikrinimo rezultatai; grįžtamasis (pakartotinis) patikrinimas atliekamas tuo atveju, jei per pirmąjį patikrinimą buvo nustatyta teisės aktų pažeidimų.

7. Visos kontrolinio klausimyno struktūrinės dalys turi būti viename dokumente, tačiau išimtiniais atvejais, suderinus su Ūkio ministerija, kontrolinis klausimynas taip pat gali būti naudojamas kaip patikrinimo akto priedas.

IV SKYRIUS

KONTROLINIO KLAUSIMYNO TURINYS

PIRMASIS SKIRSNIS

ĮŽANGA

8. Įžanginėje dalyje nurodomi šie duomenys:
- 8.1. kontrolinio klausimyno pavadinimas, numeris;
 - 8.2. priežiūros institucijos pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris, fakso numeris, elektroninio pašto adresas, juridinio asmens kodas;
 - 8.3. patikrinimą atlikusio inspektoriaus (-ių) vardas, pavardė, pareigos;
 - 8.4. telefono numeris, adresas, kuriuo ūkio subjektas gali kreiptis dėl tikrinusio inspektoriaus veiksmų;
 - 8.5. telefono numeris, adresas, kuriuo ūkio subjektas gali kreiptis dėl priežiūros institucijos konsultacijos;
 - 8.6. patikrinimo pagrindas;
 - 8.7. patikrinimo pobūdis (planinis, neplaninis patikrinimas, grįžtamasis (pakartotinis) patikrinimas);
 - 8.8. tikrinamo ūkio subjekto pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris, fakso numeris, elektroninio pašto adresas, fizinio, juridinio asmens kodas ir pan.;
 - 8.9. patikrinime dalyvavusio (-ių) ūkio subjekto įgalioto (-ų) atstovo (-ų) (jeigu toks (tokie) buvo paskirtas (-i)) vardas, pavardė, pareigų pavadinimas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas;
 - 8.10. tikrinimo pradžios ir pabaigos data metų, mėnesio ir valandos tikslumu;
 - 8.11. informacija, pranešimai ūkio subjektui;
 - 8.12. įžanginėje dalyje gali būti nurodomi ir kiti duomenys, atsižvelgiant į priežiūros institucijos specifiką ar tikrinimo objektą (priedo 1 pavyzdys);
 - 8.13. kontrolinio klausimyno įžanginėje dalyje taip pat galima nurodyti informaciją apie atitiktį tiems teisės aktų reikalavimams, kuriuos priežiūros institucija turi galimybę patikrinti prieš pradėdama patikrinimą, pavyzdžiui, ar ūkio subjektas laiku pateikė periodiškai teiktinus dokumentus, ar jie atitinka nustatytą formą, ar ūkio subjektas turi tam tikrą leidimą ir pan.

ANTRASIS SKIRSNIS KONTROLINIAI KLAUSIMAI

9. Pagrindinė ir svarbiausia kontrolinio klausimyno dalis yra kontroliniai klausimai, kuriuos užduodami inspektoriai patikrina ūkio subjekto veiklos atitiktį svarbiausiems teisės aktų reikalavimams. Norint pasiekti kontrolinių klausimynų tikslus, kontrolinių klausimų dalis turi atitikti rekomenduojamus turinio ir formos reikalavimus (priedo 2 pavyzdys).

Kontrolinių klausimų pateikimo forma

10. Kontroliniai klausimai yra dėstomi lentelėje, ją sudaro 3 skiltys, kurios suformuoja kontrolinių klausimynų struktūrą ir leidžia inspektoriams ir tikrinamiems ūkio subjektams atskirti esmines dalis:

- 10.1. klausimai (reikalavimai);
 - 10.2. atsakymai į klausimus (atsakyta teigiamai, atsakyta neigiamai, neatsakyta, kai reikalavimas netaikomas);
 - 10.3. pastabos, kuriomis inspektorius užfiksuoja teisės aktų pažeidimus ir kitą, jo manymu, ūkio subjektui ar priežiūros institucijai svarbią informaciją.
11. Rekomenduojama galimų atsakymų į klausimus variantus suskirstyti į atskiras skiltis ir numatyti inspektoriaus atsakymo žymos (x / √ ar kt.) vietą.
12. Tais atvejais, kai teisės akto reikalavimas detalizuojamas keliais klausimais, žymėti atsakymus tik į detalizuojamuosius klausimus, kadangi teigiami atsakymai į šiuos klausimus reiškia,

kad teisės akto reikalavimo iš esmės laikomasi. Tokiu atveju bendrasis klausimas yra antraštinis, į jį atsakyti nereikia.

13. Atsakymas „Ne“ reiškia, kad nesilaikyta svarbaus reikalavimo aspekto arba kelių reikalavimo aspektų, todėl konstatuotas pažeidimas. Atsakymas „Taip“ reiškia, kad teisės aktų pažeidimų nerasta arba pastebėtas tam tikro aspekto neatitikimas (kelių aspektų), tačiau tai nėra pakankamas pagrindas daryti išvadą, jog reikalavimo nesilaikyta iš esmės. „Neaktualu / Netikrinta“ reiškia, kad klausimas buvo neaktualus, todėl atitiktis reikalavimui netikrinta. Konkretus atsakymo variantas priklausys nuo to, kaip bus suformuluotas kontrolinio klausimyno klausimas ar teiginys.

Kontrolinių klausimų formulavimas

14. Priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo procese kontroliniai klausimai turi būti formuluojami:

14.1. vengiant abstraktaus pobūdžio ir dviprasmių formuluočių, prireikus galiojančiuose teisės aktuose vartojamos formuluotės nekeičiant turinio gali būti performuluojamos aiškiai atskleidžiant konkrečią juose įtvirtintą taisyklę (priedo 6, 7, 8 pavyzdžiai);

14.2. vengiant nuorodų į teisės aktus (priedo 9 pavyzdys), tačiau jei tokių nuorodų į teisės aktus neįmanoma išvengti, reikia nurodyti konkretų teisės aktą ir (arba) pateikti interaktyviąją nuorodą į šį teisės aktą (priedo 10 pavyzdys).

15. Kontroliniai klausimai gali būti formuluojami šiais būdais:

15.1. formuluojant klausimą pagal tikrinamą reikalavimą; tokiu atveju atsakymas turėtų būti pasirenkamas: Taip / Ne / Neaktualu (nevertinta, netikrinta);

15.2. formuluojant teiginį; tokiu atveju atsakymas gali būti: Taip / Ne / Neaktualu (nevertinta) arba Atitinka / Neatitinka / Neaktualu (netikrinta).

16. Kontroliniais klausimynais siekiama vykdyti priežiūrą vadovaujantis nuolat atliekamu ūkio subjektų rizikingumo vertinimu. Patikrinimų metu užpildyti kontroliniai klausimynai priežiūrą atliekančiam subjektui suteikia informacijos apie tai, kaip ūkio subjektas laikėsi teisės aktų reikalavimų. Tai yra vertinga informacija, leidžianti nustatyti ūkio subjekto rizikingumo laipsnį. Rizikingumo laipsnis turi būti vertinamas ne tik planuojant ūkio subjekto veiklos patikrinimą, bet ir jį atliekant, todėl kontrolinių klausimynų klausimai turi būti sudaromi taip, kad rizikingiausiems ūkio subjekto veiklos veiksniams būtų skiriama daugiausia dėmesio.

17. Kontroliniams klausimams keliami du pagrindiniai reikalavimai: aiškumo – ūkio subjektui turi būti aišku, ko iš jo yra reikalaujama, ir svarbos – įtraukiami klausimai tik apie svarbiausius tikrinamos veiklos teisės aktų reikalavimus šią veiklą vykdančioms ūkio subjektams, nesiekiant aprėpti visų teisės aktų nuostatų.

18. Pagrindinis kriterijus, leidžiantis priskirti reikalavimą prie svarbių, – reikšmingos žalos ar realaus pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams, aplinkai grėsmė, kurią gali sukelti reikalavimo nesilaikymas. Svarbiausio teisės akto reikalavimo pavyzdys – Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos Žaislų kontrolinio klausimyno reikalavimai. Pažeidus bet kurį iš jų kyla reali grėsmė vaiko sveikatai, gyvybei.

19. Aiškus kontrolinis klausimas yra toks, kurį perskaitęs ūkio subjektas gali suprasti ir žinoti, kokių veiksmų jis turi imtis, kad jo veikla atitiktų konkretų keliamą teisės akto reikalavimą. Aiškų kontrolinio klausimo suformulavimą lemia konkretaus teisės akto reikalavimo, kurį atspindi kontrolinis klausimas, specifika. Visus ūkio subjektui keliamus reikalavimus galima suskirstyti į 3 grupes ir nustatyti tokius aiškumo požįrius tinkamiausius klausimų formulavimo būdus:

19.1. Reikalavimai imtis konkrečių veiksmų ar nuo jų susilaikyti, siekiant apsaugoti visuomenei svarbų interesą (pvz., žmonių gyvybės, sveikatos, turto saugumas, aplinkos apsauga ir pan.). Kai aukštesnės galios teisės akte yra įtvirtintas bendras reikalavimas elgtis tam tikru būdu, siekiant apsaugoti kitų asmenų interesus, aplinką ar visuomenę, ir įgyvendinamasis teisės aktas

nurodo konkrečią priemonę, būdą, kaip tą padaryti, ir (arba) priežiūros institucija savo praktikoje yra nustatiusi konkretų būdą, priemonę interesų apsaugai, klausime reikėtų nurodyti tą būdą, priemonę, bet ne abstraktų reikalavimą (priedo 3 pavyzdys).

19.2. Bendri reikalavimai saugoti visuomenę, aplinką, paliekant ūkio subjektui tų reikalavimų užtikrinimo būdų, priemonių pasirinkimo laisvę. Tais atvejais, kai teisės aktas įtvirtina tik reikalavimą saugoti aplinką, visuomenę, tačiau nedetalizuoja būdų, priemonių, kaip tą padaryti, ir priežiūros institucijos praktikoje nėra išryškėję būdų, priemonių, kurių ėmusis užtikrinama tinkama apsauga, kontrolinis klausimas turi būti suformuluotas taip, kad ūkio subjektas galėtų suprasti, kad jis turi pareigą užtikrinti apsaugą, jo manymu, tinkamu būdu (priedo 4 pavyzdys).

19.3. Reikalavimai turėti (pildyti) dokumentus. Jeigu teisės aktas įtvirtina pareigą ūkio subjektui turėti konkretų dokumentą, tvarkyti apskaitą ar pan., kontroliniu klausimu turėtų būti klausama, ar asmuo nustatyta tvarka vykdo šią pareigą. Tas pats taikytina ir tais atvejais, kai teisės akte yra suformuluotas bendras reikalavimas ūkio subjektui užtikrinti visuomenės, aplinkos apsaugą, tačiau inspektorius per patikrinimą paprastai tikrina ir dokumentus (priedo 5 pavyzdys).

20. Kontrolinis klausimynas turi būti sudaromas taip, kad būtų patikrinta, ar laikomasi svarbiausių teisės aktų reikalavimų. Atsisakant įtraukti į kontrolinį klausimyną visus teisės aktų reikalavimus, siekiama suteikti ūkio subjektui ir priežiūros institucijai užtikrintumo: ūkio subjektas privalo žinoti, kurių reikalavimų laikytis yra itin svarbu, kad jo vykdoma veikla nekeltų pavojaus visuomenei ir aplinkai. Priežiūros institucija privalo užtikrinti, kad kiekvienas inspektorius patikrintų, ar laikomasi svarbiausių teisės aktų reikalavimų, taigi vykdo pareigą prižiūrėti, ar ūkinė veikla vykdoma saugiai, tinkamai, laikantis nustatytų teisės aktų reikalavimų. Visų teisės aktų reikalavimų neįtraukimas į kontrolinį klausimyną leidžia užtikrinti, kad ūkio subjektams tenkanti priežiūros našta būtų minimali ir proporcinga, o priežiūros institucijų ūkio subjektų veiklos patikrinimams skiriami ištekliai būtų naudojami efektyviai.

21. Kontroliniame klausimyne turi būti nurodyti teisės aktai (straipsniai, punktai), kuriais remiantis sudaryti kontroliniai klausimai. Siųsdamos ūkio subjektams elektronines kontrolinių klausimynų versijas, priežiūros institucijos turi užtikrinti, kad kontrolinio klausimyno pabaigoje nurodyti teisės aktai būtų su interaktyviosiomis nuorodomis į internete skelbiamus teisės aktus, kuriais remiantis yra suformuluoti kontrolinių klausimynų klausimai.

TREČIASIS SKIRSNIS APIBENDRINAMOJI DALIS

22. Apibendrinamojoje dalyje nurodomos patikrinimo išvados (priedo 11 pavyzdys). Kai inspektorius nustato svarbiausių teisės aktų reikalavimų pažeidimus ar išimtiniais atvejais reikalavimų, neįtrauktų į kontrolinį klausimyną, nesilaikymą, apibendrinamojoje dalyje jis privalo aiškiai nurodyti:

22.1. teisės aktą, straipsnį, dalį, punktą ir jame įtvirtintą reikalavimą, kurio ūkio subjektas nesilaikė ar netinkamai laikėsi;

22.2. priemonės, kurių turi imtis ūkio subjektas, siekdamas pašalinti nustatytą pažeidimą;

22.3. terminą, per kurį ūkio subjektas turi pašalinti nustatytą pažeidimą;

22.4. poveikio priemonę, jei ji skiriama;

22.5. terminą, per kurį ūkio subjektas turi įvykdyti poveikio priemonę, kai ji skiriama.

23. Apibendrinamojoje dalyje gali būti nurodyti ir kiti duomenys, atsižvelgiant į priežiūros institucijos specifiką ar tikrinimo objektą.

24. Visais atvejais ir egzempliorių, perduodamą ūkio subjektui, ir egzempliorių, perduodamą priežiūros institucijai, turi pasirašyti tikrinęs (-ę) inspektorius (-iai) ir patikrinime dalyvavęs (-ę) ūkio subjektas (-ai) ar jo įgaliotas (-i) atstovas (-i).

KETVIRTASIS SKIRSNIS

GRĮŽTAMOJO (PAKARTOTINIO) PATIKRINIMO REZULTATAI

25. Tais atvejais, kai priežiūros institucija nustato reikalavimo pažeidimą ar reikalavimo, nenurodyto klausimyne, tačiau užfiksuoto apibendrinamojoje dalyje, pažeidimą, gali būti atliekamas grįžtamasis (pakartotinis) patikrinimas (priedo 12 pavyzdys). Jį atliekant tikrinama, ar ūkio subjektas pašalino teisės aktų pažeidimus, nurodytus pirminio patikrinimo išvadose, o kiti reikalavimai, įtvirtinti klausimyne, iš naujo nebetikrinami.

26. Atliekant grįžtamąjį (pakartotinį) patikrinimą atsakymai į kontrolinius klausimus nežymimi, tačiau pildoma grįžtamojo (pakartotinio) patikrinimo kontrolinio klausimyno dalis, kurioje nurodoma:

26.1. teisės aktas, straipsnis, dalis ir punktas bei jame įtvirtintas reikalavimas, kurio ūkio subjektas nesilaikė ir kuris tikrinamas pakartotinai;

26.2. grįžtamojo (pakartotinio) patikrinimo pradžios ir pabaigos data metų, mėnesio ir valandos tikslumu;

26.3. priemonės, kurių turi imtis ūkio subjektas, siekdamas pašalinti nustatytą pažeidimą, jei jis nepašalintas;

26.4. terminas, per kurį ūkio subjektas turi pašalinti nustatytą pažeidimą;

26.5. poveikio priemonė, jei ji skiriama;

26.6. terminas, per kurį ūkio subjektas turi įvykdyti poveikio priemonę, kai ji skiriama.

27. Atsižvelgiant į priežiūros institucijos specifiką ar tikrinimo objektą, šioje klausimyno dalyje gali būti nurodomi ir kiti duomenys.

V SKYRIUS

KONSULTACIJOS SU ŪKIO SUBJEKTAIS

28. Konsultavimosi su ūkio subjektais tikslas – užtikrinti kontrolinio klausimyno skaidrumą, sužinoti ūkio subjektų nuomonę apie kontrolinį klausimyną, sudaryti ūkio subjektams galimybę daryti įtaką kontrolinio klausimyno projekto turiniui, geriau įvertinti numatomo kontrolinio klausimyno teigiamas ir neigiamas pasekmes, jo įgyvendinimo sąnaudas. Konsultuotis tikslinga keliais etapais:

28.1. nustatant sritį, kuriai bus taikomas kontrolinis klausimynas. Prieš pradėdama rengti kontrolinį klausimyną, skirtą tam tikros ūkio veiklos specifiniams reikalavimams patikrinti, priežiūros institucija turi įvertinti, ar tokio klausimyno tikrai reikia, ar jis bus naudingas ir ūkio subjektams, ir priežiūros institucijai. Jeigu tam tikra ūkine veikla užsiima tik labai nedidelė ūkio subjektų dalis ir (arba) šie ūkio subjektai turi kvalifikuotų darbuotojų, užtikrinančių, kad būtų vykdomi visi teisės aktų reikalavimai, labai tikėtina, kad rengti kontrolinį klausimyną netikslinga. Priešingai, jeigu priežiūros institucija turi duomenų, kad smulkieji arba vidutinio dydžio ūkio subjektai dažnai nesilaiko tam tikrų reikalavimų ir tai sukelia rimtų pasekmių, egzistuoja svarus argumentas rengti kontrolinį klausimyną. Vis dėlto, nors statistika yra itin svarbi, apsisprendžiant, kokiai sričiai reikia rengti kontrolinius klausimynus, taip pat naudinga atsižvelgti ir į ūkio subjektų nuomonę. Ūkio subjektai gali įvardyti, kurie reikalavimai jiems yra neaiškūs, nors priežiūros institucija neturi duomenų apie jų nesilaikymą, tačiau ateityje tai gali sukelti pažeidimų protrūkį;

28.2. formuluojant kontrolinius klausimus. Svarbu, kad rengiant kontrolinius klausimynus dalyvautų ūkio subjektai, besiverčiantys konkrečia ūkine veikla, kuriai patikrinti rengiamas kontrolinis klausimynas;

28.3. atnaujinant kontrolinius klausimynus. Priežiūros institucijos kontrolinius klausimynus turi atnaujinti pagal poreikį, tada, kai įsigalioja teisės aktų pakeitimai, patikrinimų metu išryškėja nauji aspektai, į kuriuos prieš tai formuojant kontrolinius klausimus nebuvo atkreiptas dėmesys. Rekomenduojama kontrolinius klausimynus peržiūrėti du kartus per metus, nuo vasario 1 d. iki gegužės 1 d. ir nuo rugpjūčio 1 d. iki lapkričio 1 d.;

28.4. parengus kontrolinius klausimynus, bet dar nepatvirtinus. Šiame etape rekomenduojama konsultuotis su ūkio subjektais trimis būdais:

28.4.1. atliekant bandomuosius patikrinimus pagal dar nepatvirtintą klausimyną; ūkio subjekto pastabos vertingos nustatant, kurie iš kontrolinių klausimų ūkio subjektams nėra visiškai aiškūs, yra nesuprantami; atlikdami bandomuosius patikrinimus inspektoriai taip pat gali įvertinti, ar kontroliniai klausimai aiškūs patiems inspektoriams, ar kontrolinį klausimyną patogų pildyti, naudoti;

28.4.2. viešai paskelbiant nepatvirtintą kontrolinį klausimyną pastaboms gauti, taip sudarant sąlygas pateikti pastabas visiems suinteresuotiems asmenims; priežiūros institucijai rekomenduojama skelbti kontrolinio klausimyno projektą savo interneto svetainėje, nurodant el. pašto adresą, kuriuo ūkio subjektai gali rašyti komentarus;

28.4.3. siunčiant kontrolinių klausimynų projektus verslo asociacijoms, organizuojant susitikimus su ūkio subjektais.

VI SKYRIUS

KONTROLINIO KLAUSIMYNO TVIRTINIMAS IR PASKELBIMAS

29. Priežiūros institucijoms rekomenduojama rengiamus naujus ar atnaujinamus esamus kontrolinių klausimynų projektus derinti su Ūkio ministerija.

30. Priežiūros institucijos teisės akte, kuriuo tvirtinamas kontrolinis klausimynas, turi būti nurodyti atvejai, kada gali būti naudojamas ne visas kontrolinis klausimynas (tikrinama tik dalis kontroliniame klausimyne nurodytų reikalavimų).

VII SKYRIUS

KONTROLINIO KLAUSIMYNO SKLAIDA

31. Priežiūros institucija turi užtikrinti kontrolinio klausimyno sklaidą, siekdama, kad apie jį sužinotų ne tik priežiūros institucijų darbuotojai, bet ir ūkio subjektai.

32. Ūkio subjektų supažindinimas su kontroliniu klausimynu yra reikalingas tam, kad:

32.1. būtų užtikrintas ūkio subjekto veiklos patikrinimo skaidrumas;

32.2. būtų užtikrintas priežiūros institucijos veiklos skaidrumas;

32.3. ūkio subjektai būtų geriau teisiškai informuoti;

32.4. ūkio subjektai turėtų galimybę įvertinti vykdomos ūkinės veiklos atitiktį reikalavimams ir ištaisyti galimus pažeidimus dar prieš pradedant patikrinimą.

33. Rekomenduojami tokie kontrolinio klausimyno sklaidos metodai:

33.1. informuoti apie kontrolinius klausimynus visuomenės informavimo priemonėse ar leidiniuose, kurie yra populiariūs tarp ūkio subjektų;

33.2. siųsti kontrolinį klausimyną ūkio subjektui kartu su pranešimu apie būsimą patikrinimą ir pridėti kitą priežiūros institucijų parengtą informaciją, svarbią ir naudingą ūkio subjektui;

33.3. platinti kontrolinius klausimynus per kitas valstybines institucijas, kurios nuolat bendrauja su ūkio subjektais, verslo asociacijas ir kitas nevyriausybinės organizacijas.

Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų
rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo
priedas

(Kontrolinių klausimynų pavyzdžiai)

1 pavyzdys. Kontrolinio klausimyno įžanginė dalis

Apie šį klausimyną, jo nauda jums ir jūsų teisės

Nuo 2011 m. vis daugiau planinių patikrinimų privaloma atlikti naudojant kontrolinius klausimynus. Šis klausimynas – tai verslo priežiūros institucijų partvarkos (www.ukmin.lt/web/lt/verslo_aplinka/verslo_prieziuros_reforma) dalis. Ją nauda:

- **patoguma** – sąvarbiausių teisės aktų reikalavimų sąvadas;
- **verslininkas prieš patikrinimą turi galimybę sužinoti, kas bus tikrinama**
- **verslininkas gali nesibaikinti bandų ir kitų griežtų poveikio priemonių, jei atitinka klausimyne nurodytus reikalavimus.**

Jeigu buvo nustatytas teisės aktų reikalavimų pažeidimas, kuris laikomas mažareikšmiu, jis turi būti nedelsiant ištaisytas žodine pastaba pareiškusio patikrinimą atlikusio inspektoriaus akivaizdoje ir poveikio priemonė neskiriama. Jeigu mažareikšmio pažeidimo nedelsiant ištaisyti negalima, turi būti pateikiamas rašytinis nurodymas perprotingą terminą pažeidimą pašalinti. Terminas gali būti pratęstas tik vieną kartą.

Jeigu norite pasikonsultuoti dėl šio klausimyno įtrauktų reikalavimų ar esate nepatenkinti jus tikrinančio asmens veiksmais, kreipkitės į veiklos patikrinimą atlikusią instituciją

Jeigu jums kyla abejonių dėl klausimyne nurodytų reikalavimų pagrįstumo, manote, kad klausimai suformuluoti netinkamai, prašom rašyti Ūkio ministerijai el. paštu verslo prieziura@ukmin.lt. Ūkio ministerija užtikrina, kad būtų atlikti reikalingi pakeitimai.

Visus klausimynus galite rasti adresu www.verslovartai.lt/kontroliniai-klausimynai

Istaigos logotipas ir pavadinimas

Istaigos adresas, telefonas
faksas, el. paštas
Konsultacijų telefonas _____
Konsultacijų el. paštas _____

Bendra informacija	
Patikrinimą atlieka (-e) inspektorius (-iai): _____ (pareigos, vardas (-ai), pavardė (-ės), tel. Nr., el. paštas)	
Patikrinimo teisinis pagrindas _____	
Patikrinimo pobūdis:	planinis neplaninis
Patikrinimo vieta:	inspekcijoje tikrinamo ūkio subjekto patalpose ar teritorijoje
Patikrinimo pradžios ir pabaigos data ir laikas:	
Data: _____ pradžia _____ val. _____ min.; pabaiga _____ val. _____ min.	
Tikrinamas ūkio subjektas: _____ (teisinė forma, pavadinimas, adresas, įmonės kodas, tel. Nr., el. paštas, jei tikrinamas fizinis asmuo – jo vardas, pavardė)	
Ūkio subjekto įgaliojimai atstovai dalyvauti patikrinime: _____ (pareigos, vardas (-ai), pavardė (-ės), tel. Nr., el. paštas)	
Ankstesnis patikrinimas:	
Data _____ patikrinimo akto Nr. _____	

2 pavyzdys. Kontroliniai klausimai

Eil. Nr.	Reikalavimas	Atitiktis reikalavimams			
		Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
1.	Kontrolinis klausimas				
2.	Kontrolinis klausimas				
3.	Kontrolinis klausimas				

3 pavyzdys. Kosmetikos gaminio ženklinimo kontrolinis klausimynas

Reikalavimas: „Data, iki kurios tinkamomis sąlygomis laikomas kosmetikos gaminyje išlaiko savo pirminę funkciją, o svarbiausia – atitinka 3 straipsnio reikalavimus“ (2009 m. lapkričio 30 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1223/2009 dėl kosmetikos gaminių).

Neaiškus klausimas	Aiškus klausimas
Data, iki kurios tinkamomis sąlygomis laikomas kosmetikos gaminyje išlaiko savo pirminę funkciją. <i>Iš šio reikalavimo nėra aišku, apie kokią datą konkrečiai yra kalbama ir kaip data turi būti pateikta.</i>	Ar nurodyta minimalaus tinkamumo termino data, iki kurios tinkamomis sąlygomis laikomas kosmetikos gaminyje išlaiko savo pirminę funkciją? <i>Minimalaus tinkamumo termino data pažymima aiškiai, ją sudaro mėnuo ir metai arba diena, mėnuo ir metai, užrašyti pateikta tvarka. Prieš pačią datą arba vietą ant pakuotės, kurioje ši data yra užrašyta, nurodomas simbolis arba žodžiai.</i> Iš šio klausimo ir jo paaiškinimų yra aišku, kaip turi būti pateikta data ir gaminio galiojimo laikas.

4 pavyzdys. Žmogaus palaikų laikymo paslaugų periodinės visuomenės sveikatos saugos kontrolės klausimynas

Reikalavimas: „Patalpos, kuriose teikiamos žmogaus palaikų laikymo, žmogaus palaikų paruošimo šarvoti, šarvojimo paslaugos, įrenginiai, inventorių turi būti švarūs. Žmogaus palaikų paruošimo šarvoti patalpos, įrenginiai ir inventorių, užteršus žmogaus krauju ir (ar) kūno skysčiais, turi būti valomi ir dezinfekuojami“ (Lietuvos higienos normos HN 91:2013 „Žmogaus palaikų laidojimo paslaugų, kremavimo, balzamavimo veiklos visuomenės sveikatos saugos reikalavimai“, patvirtinti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2013 m. gegužės 27 d. įsakymu Nr. V-539).

Neaiškus klausimas	Aiškus klausimas
1. Žmogaus palaikų laikymo patalpa yra švari. 2. Žmogaus palaikų laikymo patalpoje įrenginiai yra švarūs. 3. Žmogaus palaikų laikymo patalpoje inventorių yra švarūs. Iš šių klausimų nėra aišku, ką reiškia švari laikymo patalpa, švarūs įrenginiai, švarūs inventorių. Kiekvienam inspektoriui švarumo sąvoka gali reikšti skirtingus apibūdinimus ir kiekvienas inspektorius švarą gali įsivaizduoti savaip.	1. Žmogaus palaikų laikymo patalpa yra švari (nėra akivaizdžiai matomų nešvarumų, šiukšlių). 2. Žmogaus palaikų laikymo patalpoje įrenginiai yra švarūs (nėra akivaizdžiai matomų nešvarumų). 3. Žmogaus palaikų laikymo patalpoje inventorių yra švarūs (nėra akivaizdžiai matomų nešvarumų). Skliausteliuose pateiktuose paaiškinimuose ūkio subjektui yra patikslinama švaros sąvoka ir ūkio subjektas žinos, kad patalpoje neturi būti šiukšlių ir akivaizdžiai matomų nešvarumų.

5 pavyzdys. Statybos produktų kontrolinis klausimynas

Reikalavimai: „Prieš tiekdami rinkai statybos produktą, platintojai užtikrina, kad produktas, kai to reikia, būtų paženklintas CE ženklu ir prie jo būtų pridėti pagal šį reglamentą privalomi dokumentai, taip pat instrukcijos ir saugos informacija kalba, kurią nustato atitinkama valstybė narė ir kurią naudotojai gali lengvai suprasti“ (2011 m. kovo 9 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 305/2011, kuriuo nustatomos suderintos statybos produktų rinkodaros sąlygos ir panaikinama Tarybos direktyva 89/106/EEB).

Neaiškus klausimas	Aiškus klausimas
Ar, prieš tiekdami rinkai statybos produktą, platintojai užtikrina, kad produktas, kai to reikia, būtų paženklintas CE ženklu ir prie jo būtų pridėti pagal reglamentą Nr. 305/2011 privalomi dokumentai, taip pat instrukcijos ir saugos informacija kalba, kurią nustato atitinkama valstybė narė ir kurią naudotojai gali lengvai suprasti? Iš šio klausimo nėra aišku, kaip platintojas turi užtikrinti produkto ženklinimą ir kokius dokumentus pagal reglamentą reikia turėti, taip pat neaišku, apie kokią saugos informaciją kalbama ir kokia kalba ji turi būti pateikta.	Ar prie platintojo tiekiamo rinkai statybos produkto lietuvių kalba yra pridėta: 1. techninė dokumentacija (bandymų protokolai, ataskaitos ir kt.); 2. eksploatacinių savybių deklaracija; 3. instrukcijos ir saugos informacija. Iš šio klausimo, kuriame įvardijami konkretūs dokumentai, ūkio subjektui aišku, kad jis turi turėti trijų rūšių dokumentus, kurie privalo būti išversti į lietuvių kalbą.

6 pavyzdys. Statybos produktų kontrolinis klausimynas

Reikalavimas: „Statybos produkto, neturinčio darnųjų techninių specifikacijų, platintojas šio straipsnio 4 dalyje nurodytu laikotarpiu rinkos priežiūrą vykdančios institucijos prašymu pateikia jo eksploatacinių savybių deklaraciją ir atitiktį jai įrodančius dokumentus“ (Lietuvos Respublikos statybos įstatymas, 18 str. 12 d.).

Neaiškus klausimas	Aiškus klausimas
Ar statybos produkto, neturinčio darnųjų techninių specifikacijų, platintojas 18 str. 4 d. nurodytu laikotarpiu rinkos priežiūrą vykdančios institucijos prašymu pateikia jo eksploatacinių savybių deklaraciją ir atitiktį jai įrodančius dokumentus?	Ar statybos produkto, neturinčio darnųjų techninių specifikacijų, platintojas per statybos produkto garantinį laikotarpį, tačiau ne trumpiau kaip 10 metų po jo pateikimo į Lietuvos Respublikos rinką dienos, inspekcijos*** prašymu pateikia (tikrinimo metu): 1. eksploatacinių savybių deklaraciją; 2. atitiktį eksploatacinių savybių deklaracijai įrodančius dokumentus.

7 pavyzdys. Keleivių vežėjų lengvaisiais automobiliais taksi ir taksi vairuotojų kontrolinis klausimynas dėl taksometrų naudojimo

Reikalavimas: „Taksometrų atitiktis Reglamento esminiams ir savitiesiems reikalavimams privalo būti pažymėta „CE“ ženklu ir papildomu metrologiniu ženklu, kaip nurodyta Reglamento VIII skirsnyje“ (Valstybinės metrologijos tarnybos direktoriaus 2006 m. kovo 30 d. įsakymas Nr. V-31 „Dėl matavimo priemonių techninio reglamento patvirtinimo“).

Neaiškus klausimas	Aiškus klausimas
Ar visi naudojami taksometrai, kuriems taikytini Matavimo priemonių techninio reglamento [2] reikalavimai, yra paženklinėti „CE“ ženklu ir papildomu metrologiniu ženklu, liudijančiu tipo patvirtinimą ir pirminės patikros atlikimą?	Ar visi naudojami taksometrai, kuriems taikytini Matavimo priemonių techninio reglamento [2] reikalavimai, yra paženklinėti „CE“ ženklu ir papildomu metrologiniu ženklu, liudijančiu tipo patvirtinimą ir pirminės patikros atlikimą? Pastaba: [2] Reglamento priedo MP-007, p. 7.

8 pavyzdys. Kontroliniai klausimai su dviprasmiškais atsakymų variantais

Klausimas, kuris gali būti aiškinamas įvairiai, neaiškus atsakymas	Sprendimo būdas
Objekte yra parengtos gaisrinės saugos instrukcijos. Neaišku, kiek gaisrinės saugos instrukcijų būtina turėti, ar pakanka vienos. Iš tikrųjų reikalaujama turėti vieną instrukciją.	Performuluoti klausimą: „Objekte yra gaisrinės saugos instrukcija.“
Bendras klausimas:	Performuluoti, sukonkretinti

Tuo atveju, jei yra įdarbintas asmuo iki 18 metų, ar darbdavys laikosi teisės aktų nuostatų, reglamentuojančių asmenų iki aštuoniolikos metų įdarbinimą?

Detalizuojamasis klausimas:

Ar asmuo iki 18 m. paskirtas atlikti darbų, kuriuos dirbdamas jaunas asmuo gali būti paveiktas sveikatai kenksmingų ir pavojingų veiksmų? ([1.5.] 33–34 p.)

Neaišku, kokio atsakymo – teigiamo ar neigiamo – tikisi priežiūros institucija. Iš tikrųjų priežiūros institucija nori paklausti, ar darbdavys nepaskiria asmens iki 18 m. dirbti darbų, kuriuos atlikdamas jis gali būti paveiktas sveikatai kenksmingų ir pavojingų veiksmų.

klausimą:

Ar laikomasi draudimo paskirti asmenį iki 18 m. dirbti darbų, kuriuos atlikdamas jis gali būti paveiktas sveikatai kenksmingų ir pavojingų veiksmų?

Dirbtuvių grindys nesutrūkusios ir nelaidžios skysčiams. Atsakymo variantai: **TAIP / NE / Neaktualu.**

Gali būti neaišku, kurį atsakymo variantą žymėti inspektoriui ir kaip ūkio subjektui aiškinti atsakymą: „Ne, nesutrūkusios“ (atitinka reikalavimą), „Taip, nesutrūkusios“ (atitinka reikalavimą), „Ne, sutrūkusios“ (neatitinka reikalavimo), „Taip, sutrūkusios“ (neatitinka reikalavimo).

Suformuluoti klausimą: „Ar laikomasi reikalavimo, kad dirbtuvių grindys būtų nesutrūkusios ir nelaidžios skysčiams?“ Arba atsakymo variantus nurodyti Atitinka / Neatitinka / Neaktualu.

Ženklavimo rekvizitai turi būti pateikti ant prekės ir (arba) prekės pakuotės.

Neaišku, kurį atsakymo variantą turi pažymėti inspektorius ir kaip ūkio subjektui aiškinti atsakymą (Taip, ženklavimo rekvizitai turi būti pateikti ant prekės ir (ar) prekės pakuotės (?))

Performuluoti klausimą: „Ženklavimo rekvizitai yra pateikti ant prekės ir (arba) prekės pakuotės.“

Užtikrinama, kad patalpoms, įrangai, tualetams valyti naudojamas atskiras paženklintas valymo inventoriųs.

Kadangi siekiama patikrinti du reikalavimus: a) ar patalpoms, įrangai ir tualetams valyti naudojamos atskiros priemonės, b) ar jos yra paženklintos, gali kilti neaiškumų, kurį atsakymo variantą pasirinkti, kai vieno iš reikalavimų ūkio subjektas netenkina.

Performuluoti klausimą: „Ar patalpoms, įrangai, tualetams valyti naudojamos atskiros priemonės? Ar patalpoms, įrangai, tualetams valyti naudojamas inventoriųs yra paženklintas?“

Būtina patikrinti:

- grindys;
- laiptus;
- tualetus;
- <kiti objektai>.

Jeigu klausime tik išvardijama, ką inspektorius tikrins, tai labiau instrukcija inspektoriams nei kontrolinis klausimynas ūkio subjektams, kadangi reikalavimų turinys lieka neatskleistas.

Būtina suformuluoti konkrečius klausimus, pavyzdžiui, ar grindys nesutrūkusios, grindų danga atspari naudojamoms medžiagoms ir pan.

Ar įmonės darbuotojai turi kursų išklausymą patvirtinantį pažymėjimą ir kitus reikalingus dokumentus.

Įvardyti baigtinį privalomų turėti dokumentų sąrašą.

Kontroliniuose klausimuose negali būti „ir kt.“, kadangi jis netenka prasmės – ūkio subjektui tenka pačiam ieškoti, kokius „kitus“ dokumentus jis privalo turėti.

Kontroliniame klausimyne negali būti atsakymo varianto „Iš dalies neatitinka“, nes visiškai neaišku, ką jis reiškia, kokį patikrinimo rezultatą lemia.

Jei ūkio subjektas iš esmės atitinka reikalavimą, tačiau pastebima keletas trūkumų, juos reikėtų nurodyti pastabose, pasirenkant variantą „Taip“ arba „Atitinka“.

9 pavyzdys. Klinikinio vaistinio preparato tyrimo patikrinimo kontrolinis klausimynas

Reikalavimas: „Tiriamieji turi teisę gauti išlaidų, kurias jie patyrė dėl biomedicininio tyrimo, atlyginimą. Šių išlaidų apskaičiavimo ir mokėjimo tvarką nustato Vyriausybė ar jos įgaliota institucija“ (Lietuvos Respublikos biomedicininio tyrimų etikos įstatymas, 10 str.).

Neaiškus klausimas	Aiškus klausimas
Tiriamiesiems atlyginamos su dalyvavimu tyrime susijusios išlaidos vadovaujantis Sveikatos apsaugos ministro 2000 m. lapkričio 23 d. įsakymu Nr. 677 „Dėl Išlaidų, kurias tiriamieji patyrė dėl biomedicininio tyrimo, apskaičiavimo ir mokėjimo tvarkos patvirtinimo“.	Tiriamiesiems atlyginamos su dalyvavimu tyrime susijusios išlaidos (kelionės į tyrimo centrą, maitinimo, apgyvendinimo ir kt., jeigu buvo numatyta).

10 pavyzdys. Transporto priemonių sudėtinių dalių kontrolinis klausimynas

Neaiškus klausimas	Aiškus klausimas
Ar prekės, kurių mažmeninė prekyba uždrausta įstatymais ir kitais teisės aktais, nepaskelbtos RAPEX arba Pavojingų prekių sąraše Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos interneto svetainėje?	Ar laikomasi reikalavimo neparduoti prekių, kurių mažmeninė prekyba uždrausta įstatymais ir kitais teisės aktais (RAPEX informacija, Pavojingų prekių sąrašas VNMPi interneto svetainėje ir kita*).
Ūkio subjektas gali nežinoti, kas yra RAPEX sistema ir kur rasti joje paskelbtus žaislus.	*RAPEX – Europos Komisijos Skubaus keitimosi informacija apie pavojingus vartotojų sveikatai ir saugai gaminius, pranešimų apie pavojingus gaminius registravimo ir skelbimo sistema.
Pažymėtina, kad nurodyta klausimo formuluotė nėra visiškai aiški dėl to, kad klausimo reikšmė yra neigiama, todėl galimi atsakymai „Taip, nepaskelbtas“ (atitinka reikalavimą), „Ne, nepaskelbtas“ (atitinka reikalavimą), „Ne, paskelbtas“ (neatitinka reikalavimo), „Taip, paskelbtas“ (neatitinka reikalavimo).	Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos interneto svetainės rubrika „Pavojingi produktai“ http://www.vnmpi.lt/index.php?id=166 .
	Ūkio subjektas žino, kas yra RAPEX sistema ir kur rasti joje skelbiamas prekes.

11 pavyzdys. Kontrolinio klausimyno apibendrinamoji dalis

Patikrinimo išvada:

☐ Paslaugos teikiamos nepažeidžiant Lietuvos higienos normos HN 71:2009 „Solianiumai. Sveikatos saugos reikalavimai“, patvirtintos Lietuvos Respublikos _____ ministro 20 ____ m. _____ mėn. _____ d. įsakymu Nr. _____, reikalavimų.

☐ Paslaugos teikiamos pažeidžiant Lietuvos higienos normos HN 71:2009 „Solianiumai. Sveikatos saugos reikalavimai“, patvirtintos Lietuvos Respublikos _____ ministro 20 ____ m. _____ mėn. _____ d. įsakymu Nr. _____, _____ punkto (.....),
_____ punkto (.....),
_____ punkto (.....),
_____ punkto (.....) reikalavimus.

Nurodymas:

1. Iki pašalinti nurodytus pažeidimus.

2. Pasibaigus pažeidimo pašalinimo terminui per 3 darbo dienas raštu pranešti _____

(kontrolės institucijos pavadinimas, adresas, fakso, el. pašto numeris), kokių priemonių imtasi patikrinimo metu nustatytiems visuomenės sveikatos saugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimams pašalinti, ir pateikti tai įrodančius dokumentus.

(patikrinimą atlikusio asmens pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(patikrinime dalyvavusio asmens pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

12 pavyzdys. Kontrolinio klausimyno grįžtamojo (pakartotinio) patikrinimo dalis

GRĮŽTAMOJI _____ SAUGOS KONTROLĖ

_____ m. _____ mėn. ____ d. pavedimas atlikti patikrinimą Nr. _____

_____ m. _____ mėn. ____ d. patikrinimo akto Nr. _____ priedas

Juridinio asmens / filialo pavadinimas ir kodas, veiklos vykdymo adresas; fizinio asmens vardas, pavardė, verslo liudijimo numeris, išdavimo data ir galiojimo laikas, veiklos vykdymo adresas:

Patikrinimo data: _____ m. _____ mėn. _____ d.

Išvertintas _____ m. _____ mėn. ____ d. (patikrinimo aktas Nr. ____) atliktos _____ kontrolės metu nustatytų Lietuvos higienos normos HN 71:2009 „Solianumai. Sveikatos saugos reikalavimai“, patvirtintos Lietuvos Respublikos _____ ministro 20 ____ m. _____ mėn. ____ d. įsakymu Nr. _____, pažeidimų pašalinimas ir kontrolę vykdančių pareigūnų nurodymų vykdymas.

Patikrinimo išvada:

☐ Paslaugos teikiamos nepažeidžiant Lietuvos higienos normos HN 71:2009 „Solianumai. Sveikatos saugos reikalavimai“, patvirtintos Lietuvos Respublikos _____ ministro 20 ____ m. _____ mėn. ____ d. įsakymu Nr. _____, reikalavimų.

☐ Paslaugos teikiamos pažeidžiant Lietuvos higienos normos HN 71:2009 „Solianumai. Sveikatos saugos reikalavimai“, patvirtintos Lietuvos Respublikos _____ ministro 20 ____ m. _____ mėn. ____ d. įsakymu Nr. _____,

_____ punkto (.....),

_____ punkto (.....),

_____ punkto (.....),

_____ punkto (.....) reikalavimus.

(patikrinimą atlikusio asmens pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(patikrinime dalyvavusio asmens pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro

2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169

RIZIKOS VERTINIMU PAGRĮSTOS ŪKIO SUBJEKTŲ VEIKLOS PRIEŽIŪROS GAIRĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairės (toliau – gairės) apima rizikos vertinimo sistemos kūrimą, taikymą, rizikos valdymą, ūkinės veiklos segmentų rizikos vertinimą, rizikos vertinimu pagrįstos priežiūros reikalavimus ir rekomendacijas, kaip išvengti dažnai rizikos vertinimo procese pasitaikančių klaidų. Gairės skirtos ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekantiems viešojo administravimo subjektams (toliau – priežiūros institucijos), siekiantiems diegti ir (arba) tobulinti turimas rizikos vertinimo ir valdymo sistemas.

2. Gairėmis siekiama, kad organizuojant priežiūros institucijų darbą – teikiant metodinę pagalbą ūkio subjektams, stebint ir kontroliuojant, kaip ūkio subjektai laikosi teisės aktuose nustatytų reikalavimų, ir taikant priemones, užtikrinančias tinkamą teisės aktų reikalavimų laikymąsi ir mažinančias galimų pažeidimų skaičių, būtų įgyvendinamas pagrindinis priežiūros tikslas – užtikrinti ūkio subjektų veiklos priežiūrą reglamentuojančiuose teisės aktuose įtvirtintų ir priežiūros institucijos kompetencijai priskirtų visuomenei svarbių vertybių (žmonių ir gyvūnų gyvybė, sveikata, aplinka, rinka, valstybės ir privatus turtas, valstybės įvaizdis ir pan.) apsaugą.

3. Priežiūros institucijos, prižiūrinčios ne ūkio subjektų veiklą, o objektus ar teritorijas, turėtų vadovautis tais pačiais gairėse nurodytais ūkio subjektų rizikos vertinimo ir valdymo principais ir metodais, juos pritaikydamos objektų ar teritorijų rizikingumui vertinti.

4. Siekiant suteikti konkrečių rekomendacijų rizikos vertinimo ir valdymo sistemų neturinčioms priežiūros institucijoms, kai kurie aspektai detalizuojami, tačiau tai neturėtų trukdyti rizikos vertinimo ir valdymo sistemas turinčioms priežiūros institucijoms toliau vertinti riziką pagal jų esamus procesus, jeigu šie leidžia verslo priežiūrą vykdyti efektyviai ir skaidriai, mažinant našą mažiausios rizikos ūkio subjektams ir prioritetą skiriant tiems ūkio subjektams, kurių veiksmams labiausiai didina žalos saugomoms vertybėms atsiradimo tikimybę ir poveikį.

5. Gairėse vartojamos sąvokos:

5.1. **Rizika** – neapibrėžtumo poveikis – ir teigiamas, ir neigiamas – organizacijos (t. y. priežiūros institucijos) tikslams (t. y. visuomenei svarbių vertybių apsaugos užtikrinimui). Atsižvelgiant į tai, kad žodis „rizika“ pagal kontekstą gali turėti įvairių reikšmių, šiose gairėse nei potencialūs, nei pasireiškę pavojai, grėsmės, pavojingi veiksniai ir panašios sąvokos nelaikomos rizika.

5.2. **Rizikos vertinimas** – procesas, kuriuo analizuojama žalos ar pavojaus saugomoms vertybėms atsiradimo tikimybė ir poveikis, atliekant ūkio subjektų ir ūkinės veiklos rūšių rizikos dydžio apskaičiavimą ir nustatant rizikingiausius ūkio subjektus ir ūkinės veiklos rūšis.

5.3. **Rizikos valdymas** – procesas, kuriuo pagal rizikos vertinimo išvadas parenkamos tinkamiausios ir efektyviausios priežiūros priemonės ir veiksmai, skirti grėsmei, kilusiai priežiūros institucijos tikslams dėl ūkio subjektų veiksmų, sumažinti iki nustatyto minimalaus priimtino lygio.

5.4. **Ūkio subjektų veiklos priežiūra** (toliau – priežiūra) – suprantama taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

II SKYRIUS

RIZIKOS VERTINIMAS

6. Rizikos vertinimo metu nustatomos kiekybinės ir kokybinės reikšmės, susijusios su konkrečia situacija ir numatyta grėsme priežiūros institucijos kompetencijai priskirtų visuomenei svarbių vertybių apsaugai.

7. Siekiant tinkamai įvertinti riziką, paprastai nustatoma:

7.1. priežiūros institucijos kompetencijai priskirtos apsaugoti visuomenei svarbios vertybės;

7.2. aiškiai apibrėžtos grėsmės priežiūros institucijos kompetencijai priskirtų visuomenei svarbių vertybių apsaugai;

7.3. grėsmių pasireiškimo poveikį ir tikimybę didinantys ir mažinantys veiksniai, matuojami rizikos kriterijais;

7.4. grėsmių pasireiškimo poveikiu ir tikimybe pagrįsti kriterijų svoriai, leidžiantys apskaičiuoti bendrą ūkio subjekto rizikingumo reikšmę.

8. Rizikos vertinimu pagrįsta ūkio subjektų veiklos priežiūros sistema – priežiūros institucijoje įdiegta ir taikoma organizacinių ir techninių priemonių visuma, padedanti nustatyti grėsmes, susijusias su žalos ar pavojaus saugomoms vertybėms atsiradimu, atlikti ūkio subjektų ir ūkinės veiklos rūšių rizikingumo vertinimą, ūkio subjektų veiklos priežiūrą vykdyti laikantis prioritetų ir renkantis tinkamiausias ir efektyviausias priežiūros priemones.

9. Rizikos dydį lemia:

9.1. žalos pasireiškimo tikimybė;

9.2. žalos poveikis, t. y. numatomų tokių įvykių žalingų pasekmių mastas (paveiktų žmonių skaičius, paveiktos teritorijos plotas, pinigai ir pan.).

10. Atsižvelgiant į tai, kokia yra tikimybė, kad ūkio subjekto veikla sukels žalos, taip pat atsižvelgiant į tai, koks yra dėl ūkio subjekto veiklos atsirandantis žalos, pasekmių poveikis, ūkio subjektų rizikos lygmuo gali būti žemas, nedidelis, reikšmingas, aukštas (priedo 1 lentelė).

11. Gairių priedo 1 lentelėje pateiktas pavyzdinis ūkio subjektų grupavimas į 4 rizikos lygmenis. Atsižvelgiant į priežiūros institucijos naudojamus kriterijus, rizikos lygmenų gali būti daugiau arba mažiau, negu pateikta gairių priedo 1 lentelėje. Pavyzdžiui, jei ūkio subjekto rizikingumas nustatomas naudojant daugelio kriterijų sistemą, kiekvienas ūkio subjektas gali įgyti iš esmės individualų rizikingumo laipsnį, bet kartu patekti į atitinkamą rizikos grupę. Kitoms priežiūros institucijoms gali neprireikti taip detalčiai reitinguoti ūkio subjektų, pakaks juos suskirstyti į bendro pobūdžio rizikos grupes pagal gairių priedo 1 lentelės pavyzdį.

12. Kuriant, tobulinant rizikos vertinimo sistemą, rekomenduojama rizikos grupes apibrėžti taip, kad daugiausia ūkio subjektų patektų į mažiausios rizikos grupę, o mažiausia ūkio subjektų – į didžiausios rizikos grupę (priedo 1 schema). Tai reiškia, kad ribos tarp rizikos grupių apibrėžimą lemia ne objektyvus, nekintamas rizikos dydis, o iš anksto pagal priežiūros institucijos išteklius nustatytas ūkio subjektų skaičius. Pavyzdžiui, jei priežiūros institucija turi pakankamai išteklių per metus tikrinti 200 rizikingiausių ūkio subjektų, o panašios rizikos ūkio subjektų tais metais yra 250, tai reiškia, kad 50 jų pateks į vidutinės rizikos grupę. Atitinkamai jiems bus taikomas kitoks tikrinimų intensyvumas ir kiti rizikos valdymo veiksmai, nors jų rizikingumo dydis panašus į kitų 200 ūkio subjektų rizikingumą. Iš dalies tokia ir yra rizikos vertinimo ir valdymo paskirtis – padėti planuoti veiklą, kai išteklių neužtenka visai norimai veiklai.

III SKYRIUS

RIZIKOS VERTINIMO SISTEMOS KŪRIMAS

13. Kuriant rizikos vertinimo sistemą rekomenduojama:

13.1. Apibrėžti visas priežiūros institucijos kompetencijai priskirtas saugoti visuomenei svarbias vertybes, pavyzdžiui, žmonių ir gyvūnų gyvybę, sveikatą, aplinką, rinką, valstybės ir privatų turtą, valstybės įvaizdį ir pan. Priežiūros institucijos apsaugo konkrečią vertybę tik tam tikru aspektu, todėl šias vertybes galima skaidyti į dar smulkesnes kategorijas, pavyzdžiui, žmonių gyvybę keliuose, darbovietėse, naudojant tam tikrus produktus ir pan.

13.2. Apibrėžti priežiūrinių ūkio subjektų veiklos segmentus, priskirtus priežiūros institucijos kompetencijai ir susijusius su kiekviena saugoma vertybe. Pavyzdžiui, produkto saugą galima suskaidyti į segmentus pagal produkto tipą, jei tokių tipų reikalavimai ir priežiūros veikla gana skiriasi. Kita vertus, produktų saugą būtų galima skaidyti kitaip, pavyzdžiui, pagal produktų gamintojus, importuotojus, didmenininkus, mažmenininkus ir pan.

13.3. Apibrėžti vertybei kylančias grėsmes, pasitaikančias kiekviename segmente. Pavyzdžiui, logistikos segmente galėtų būti nustatomos tokios grėsmės: netinkamai išmokyti vairuotojai, pervargę vairuotojai, nesaugi transporto priemonių techninė būklė, pavojingi kroviniai ir pan.

13.4. Apibrėžti kriterijus, didinančius ar mažinančius kiekvienos grėsmės galimai sukeltos žalos pasireiškimo tikimybę ir poveikį. Pavyzdžiui, įmonės darbuotojų skaičius, darbuotojų patirtis, įmonės veiklos trukmė, kokybės vadybos sistemos diegimas ir kiti panašūs kriterijai – visi jie gali turėti įtakos tikimybei, kad darbuotojai bus tinkamai išmokyti, o tokie kriterijai, kaip klientų skaičius, veikla saugomoje teritorijoje, darbas su pavojingomis medžiagomis ir kt., gali daryti įtaką galimos žalos poveikiui. Dauguma kriterijų daro įtaką ir žalos atsiradimo tikimybei, ir jos poveikiui. Teisės aktų laikymosi ir jų pažeidimų atvejai taip pat yra reikšmingi kriterijai vertinant žalos atsiradimo tikimybę ir jos poveikį. Atsižvelgiant į tai, kad pagrindinius ūkio subjektams taikomus teisės aktų reikalavimus apibendrina per tikrinimus naudojami kontroliniai klausimynai, kiekvieną kontrolinio klausimyno klausimą tikslinga įtraukti į kriterijų aibę.

13.5. Priskirti svorį kiekvienam kriterijui, atsižvelgiant į kriterijaus įtakos dydį didinant ar mažinant pavojaus tikimybę ir poveikį. Turint galimybę, svorį reikėtų priskirti pagal statistinius duomenis, pavyzdžiui, jei įmonėse, kuriose dirba daugiau nei 100 darbuotojų, praėjusiais metais padaugėjo nelaimingų atsitikimų atvejų, svoris turi tai atspindėti. Kai tokių duomenų nėra, svoris gali būti priskirtas apklausus ekspertus, pavyzdžiui, priežiūros institucijos darbuotojus, dirbančius atitinkamoje srityje. Rekomenduojama klausimus formuluoti taip, kad ekspertai priskirtų vieną balų sumą kriterijaus poveikio komponentei ir kitą kriterijaus pasireiškimo tikimybės komponentei. Šias komponentes susumavus apskaičiuojamas bendras kriterijaus svoris. Atsižvelgiant į tai, kad skirtingų teisės aktų reikalavimų pažeidimai gali sukelti skirtingą žalą, tokius skirtumus turi atspindėti kriterijams priskirti svoriai (pavyzdžiui, mažareikšmius pažeidimus būtina fiksuoti, tačiau jų svoris turi būti sąlyginai mažas).

14. Tokiu principu kuriant rizikos vertinimo sistemą, galutinį rezultatą galima įsivaizduoti kaip piramidę, kurioje aibė kriterijų sudaro piramidės pagrindą, o piramidės viršūnėje yra viena visuomenei svarbi vertybė. Gairių priedo 2 schemoje piramidė pavaizduota horizontaliai, jos pagrindas – schemos dešinėje, o viršūnė – kairėje (priedo 2 schema). Šioje schemoje pavaizduotas rizikos vertinimo procesas yra tik pavyzdinis, parodantis vertybių, segmentų, grėsmių, kriterijų ir svorių sąsajas.

15. Atsižvelgiant į tai, kad priežiūros institucijos kompetencijai paprastai priskirta saugoti kelias vertybes, būtina sukurti atskirą piramidę kiekvienai iš jų. Šias piramides gali sujungti viena bendra misija arba tikslas (pavyzdžiui, aplinkos apsaugos misija apimtų ne tik oro kokybės, bet ir gyvūnų, augalų ir vandens apsaugos vertybes, kurių kiekvienai būtų suformuotos atskiros piramidės).

IV SKYRIUS

RIZIKOS VERTINIMO SISTEMOS TAIKYMAS

16. Visuomenei svarbios vertybės apsaugos užtikrinimui tiesioginę įtaką daro kriterijų svorių pokyčiai. Jei ūkio subjekto veikloje atsiranda pokyčių, dėl kurių kriterijų svoriai keičiasi, tai tiesiogiai daro įtaką tikimybei, kad priežiūros institucijos kompetencijai priskirta visuomenei svarbi vertybė bus apsaugota arba neapsaugota. Priežiūros institucija turi reaguoti į tokius pokyčius, vertindama riziką iš naujo ir atitinkamai mažindama arba didindama priežiūros išteklius.

17. Priimant sprendimus, kuriais siekiama nustatyti veiklos prioritetus ir skirti išteklių ūkio subjektams priežiūrei, būtina ūkio subjektams priskirti rizikingumo reikšmes, pagrįstas nurodytais rizikos vertinimo svoriais. Vertinant konkretaus ūkio subjekto rizikingumą, rekomenduojama kiekvienam kriterijui suformuluoti klausimą, į kurį atsakymas būtų taip arba ne, ir pagal atsakymą priskirti atitinkamą balų skaičių. Pavyzdžiui, jei į kriterijų yra įtrauktas klausimas, ar ūkio subjektas yra įdiegęs kokybės vadybos sistemą, mažinančią jo rizikingumą, ir jei kokybės vadybos sistema yra įdiegta, jam priskiriamas konkretus balų skaičius, pavyzdžiui, minus dešimt (–10), o jei neįdiegta, – nulis (0) balų. Visų kriterijų balų suma sudaro ūkio subjekto bendrą rizikingumo reikšmę.

18. Tokiu metodu apskaičiavus visų priežiūrinių ūkio subjektų rizikingumo reikšmes, juos galima išdėlioti pagal rizikingumą ir suskirstyti į rizikos grupes (priedo 2 lentelė).

19. Gairių priedo 2 lentelėje šeši ūkio subjektai suskirstyti į tris rizikos grupes: didelės, vidutinės ir mažos rizikos. Šioms grupėms taip pat priskiriami ne tik pavadinimai, bet ir spalvos (kad skirstyti būtų patogiau): didelės rizikos grupė – raudona, vidutinės rizikos grupė – geltona, mažos rizikos grupė – žalia.

V SKYRIUS RIZIKOS VALDYMAS

20. Priežiūros institucija turi pasirinkti efektyviausias priežiūros priemones ir nuspręsti, kokius tinkamiausius veiksmus reikia atlikti, atsižvelgiant į nustatytą ūkio subjekto rizikingumo dydį. Šis priežiūros priemonių parinkimas ir taikymas laikomas esmine rizikos valdymo dalimi.

21. Ūkio subjektų reitingavimas pagal rizikingumo reikšmes paprastai naudojamas planuojant tikrinimų dažnumą. Didelės rizikos grupės ūkio subjektai tikrinami dažniau, o mažos rizikos grupės ūkio subjektai – rečiau. Tikrinimų dažnumą lemia teisės aktų reikalavimai, priežiūros institucijų turimi ištekliai ir iškelti tikslai.

22. Priežiūros priemonės reiškia ne tik teisės aktuose nustatytas poveikio priemones (sankcijų skyrimą), bet ir visus kitus veiksmus (pavyzdžiui, gautos informacijos apie ūkio subjektą tinkamą įvertinimą ir įtraukimą į rizikos vertinimo sistemą, perspėjimą raštu arba žodžiu, konsultavimą ir aktualios viešosios konsultacijos paskelbimą, seminarų organizavimą, laiškų konkretiems ūkio subjektams išsiuntimą ar kitokių jų informavimą, atkreipiant jų dėmesį į nustatytus rizikingumą didinančius ar mažinančius veiksnius, įskaitant teisės aktų reikalavimų pažeidimus ir pan.). Priežiūros priemonės turi:

22.1. kuo efektyviau apsaugoti nuo pavojų ar grėsmių;

22.2. būti proporcingos pavojui ar grėsmei;

22.3. būti ekonomiškose institucijos išteklių naudojimo požiūriu.

23. Kai kuriais atvejais gali būti tikslinga nuspręsti, kad išteklių skyrimas tam tikros grėsmės rizikingumui mažinti nebus veiksmingas, nes jos rizikingumas laikomas priimtinais mažas. Tokių sprendimų priėmimas taip pat yra rizikos valdymo dalis.

24. Geroji praktika, dažnai naudojama užsienio šalyse, yra priežiūros institucijos atstovo apsilankymas pas ūkio subjektą ne vykdyti tikrinimo, o greitai ir paviršutiniškai apsidairyti ir įvertinti tolesnį išsamaus tikrinimo poreikį. Pavyzdžiui, Didžiojoje Britanijoje inspektoriai aplanko mažos rizikos ūkio subjektus, neprisistatydami kaip inspektoriai ir eidami tik į klientams prieinamas vietas (pavyzdžiui, neidami į kavinės virtuvę) ir ieškodami didelių, akivaizdžių pažeidimų. Tokių

pažeidimų neradus, ūkio subjektui rizikos vertinimo sistemoje priskiriamas rizikingumą mažinančio kriterijaus balas.

VI SKYRIUS

ŪKINĖS VEIKLOS SEGMENTŲ RIZIKOS VERTINIMAS

25. Būtina įvertinti ne tik ūkio subjektų rizikingumą, bet ir kito lygmens – prižiūrimų ūkinės veiklos segmentų – rizikingumą, siekiant nustatyti, kuriam segmentui reikia skirti daugiausia dėmesio ir išteklių. Tai leidžia daryti platesnio masto sprendimus, lemiančius visos priežiūros institucijos veiklos strategiją ir biudžetą.

26. Ūkinės veiklos segmentų rizikingumo vertinimas, kaip ir ūkio subjektų rizikingumo vertinimas, yra pagrįstas žalos pasireiškimo poveikiu ir tikimybe. Tokį segmentų rizikos vertinimą galima vykdyti tuo pačiu principu, kaip ir ūkio subjektų rizikos vertinimą. Kiekvieną segmentą suskirsčius į grėsmes, grėsmes į kriterijus, galima susumuoti kriterijų svorį ir apskaičiuoti, kurio segmento rizikingumo reikšmė didžiausia.

27. Vis dėlto segmentų rizikos vertinimo procese yra papildomas aspektas, neaktualus vertinant ūkio subjektų rizikingumą. Nustatant ūkio subjektų rizikos kriterijų svorį būtina atsižvelgti į kiekvieno kriterijaus žalos sukėlimo tikimybę ir poveikį, o atliekant segmentų rizikos vertinimą reikia įvertinti ne tik kriterijaus sukeltos žalos tikimybę ir poveikį, bet ir paties kriterijaus aktualumo tikimybę. Tai padaryti būtina dėl to, kad atliekant ūkinės veiklos segmentų rizikos vertinimą daromos apibendrintos prielaidos dėl bendros situacijos tame segmente, o ne nustatomi konkretūs faktai apie konkretų ūkio subjektą, kai kriterijaus aktualumo tikimybė visuomet yra arba 100, arba 0 procentų. Pavyzdžiui, norint vertinti, kiek rizikingas yra transporto įmonių segmentas oro kokybei, reikia įvertinti ne tik sunkvežimio keliamos taršos tikimybę ir poveikį, bet ir tikimybę, kad sunkvežimiai iš viso naudojami šiame ūkinės veiklos segmente. Analizuojant konkretų ūkio subjektą, galima tiksliai nustatyti sunkvežimio naudojimą arba nenaudojimą, o segmento mastu galima nustatyti tik tikimybę, kad tame segmente veikiantys ūkio subjektai naudoja sunkvežimius.

28. Šis aspektas galioja ir riziką mažinantiems kriterijams. Pavyzdžiui, priežiūros institucijos ekspertai gali spręsti, kad įdiegta kokybės vadybos sistema mažina žalos atsiradimo dėl ūkio subjekto veiklos tikimybę ir poveikį, ir atitinkamai priskirti svorį šiam kriterijui. Tačiau, vertinant segmento rizikingumą, papildomai reikia įvertinti ir kitą aspektą: kokia yra tikimybė, kad konkrečiame segmente veikiantys ūkio subjektai bus įdiegę tokią kokybės vadybos sistemą. Šis aspektas aktualus vertinant tik segmento, o ne ūkio subjekto rizikingumą, nes vertinant konkretaus ūkio subjekto rizikingumą tikimybė visada bus arba 0, arba 100 procentų. Vertinant ūkinės veiklos segmentų rizikingumą reikia įvertinti dvi tikimybes: tikimybę, kad įdiegta kokybės vadybos sistema mažins žalą, ir tikimybę, kad tokia sistema yra įdiegta vertiname segmente veikiančių ūkio subjektų.

VII SKYRIUS

PAGRINDINIAI RIZIKOS VERTINIMU PAGRĮSTOS PRIEŽIŪROS REIKALAVIMAI

29. Šioje gairių dalyje išskirti pagrindiniai rizikos vertinimu pagrįstos priežiūros reikalavimai, kuriuos turi atitikti priežiūros institucija, vykdanči rizikos vertinimu pagrįstą ūkio subjektų veiklos priežiūrą.

30. Rizikos kriterijų ir jų svorio nustatymas:

30.1. Ūkio subjekto rizikingumui nustatyti institucijoje taikoma tam tikra rizikos kriterijų sistema. Konkretus kriterijus parodo subjekto rizikingumo dydį, rizikingumo didėjimą ar mažėjimą vertinant atskiru aspektu.

30.2. Kriterijai gali būti veiklos vieta ar teritorija, vykdomų darbų ar naudojamos technikos pavoje, veiklos apimtis, darbuotojų ir lankytojų (klientų) skaičius, aplinkos jautrumas pokyčiams ir pan. (priedo 1 pavyzdys).

30.3. Kriterijams yra priskiriami svoriai, pagrįsti statistika ir (arba) ekspertų nuomone dėl tikimybės, kad žala bus sukurta ar jos bus išvengta, ir dėl žalos poveikio. Kiekvienas kriterijus objektyviai atspindi, kiek jis prisideda prie ūkio subjekto rizikingumo didėjimo ar mažėjimo. Kriterijų svoriai išreiškiami balais, kurie priskiriami konkrečiam ūkio subjektui pagal kiekvieną kriterijų. Jei vertinamam ūkio subjektui konkretus kriterijus yra aktualus, jam skiriami balai, lygūs to kriterijaus svoriui. Jei kriterijus nėra aktualus, ūkio subjektui skiriama nulis balų.

30.4. Kriterijų balų visuma lemia bendrą ūkio subjekto rizikingumo reikšmę, o reikšmės naudojamos siekiant palyginti ūkio subjektus tarpusavyje ir suskirstyti juos į rizikos grupes.

30.5. Naujai gauta papildoma informacija (pavyzdžiui, iš žiniasklaidos, skundo, atlikto patikrinimo rezultatų ar pan.) vertinama remiantis tais pačiais kriterijais. Jei savaime neskiriamas prioritetas, palyginti su kriterijų visuma, tačiau tokia informacija dėl savo svorio ir pobūdžio gali daryti daugiau įtakos bendrai rizikingumo balų sumai. Nauji duomenys daro įtaką subjekto rizikingumo vertinimo pokyčiams, tačiau šie duomenys yra tik vienas iš keleto rizikingumą lemiančių veiksnių.

30.6. Skundo ar pranešimo dėl konkretaus ūkio subjekto veiklos gavimo faktas savaime nėra esminis rizikingumą lemiantis kriterijus, tačiau jis turi nemažai įtakos rizikingumui ir gali būti vienas iš kriterijų. Kai kuriais atvejais skunde ar pranešime pateikti teiginiai gali būti gana rimti, ir laiku į juos nesureagavus galima sulaukti didelių pasekmių, todėl neplaninis tikrinimas gali būti reikalingas. Keli skundai, ypač skundai, pagrįsti papildoma informacija, gali daryti didesnę įtaką rizikingumui, todėl priežiūros institucijos specialistai gauto pranešimo (skundo) informaciją įtraukia į rizikos vertinimo sistemą, kuri atitinkamai atsižvelgia į visų kriterijų svorius ir reikšmes.

30.7. Rekomenduojama skundus vertinti pirma atsižvelgiant į jų teisinį pagrįstumą (t. y. jei skunde nurodyti teiginiai yra teisingi, – ar teigiami faktai prilygtų teisės aktų pažeidimui), tada į teigiamos žalos poveikį ir galop – į skundo faktinį pagrįstumą (t. y. ar esama papildomos informacijos, didinančios tikimybę, kad skunde pateikti teiginiai yra teisingi).

30.8. Laikotarpis, praėjęs nuo paskutiniojo patikrinimo, nėra esminis rizikingumą lemiantis kriterijus. Tačiau atsižvelgiant į tai, kad mažos rizikos ūkio subjektai yra tikrinami rečiau, tam tikras laikotarpis nuo paskutinio patikrinimo ir rizikingumo ryšys vis dėlto yra.

30.9. Pasikeitę institucijos prioritetai atitinkamai atsispindi atnaujintoje kriterijų sistemoje. Kriterijai ir jiems priskiriami svoriai nuolat atnaujinami.

30.10. Kriterijai ir jiems priskiriami svoriai naudojami ne tik ūkio subjektų rizikai vertinti, bet ir ūkinės veiklos segmentų rizikai vertinti (priedo 2 pavyzdys).

31. Patikrinimų rezultatų vertinimas:

31.1. Patikrinimų rezultatai suteikia svarbios informacijos, kurios priežiūros institucija dažniausiai negali gauti kitais būdais. Patikrinimų rezultatai daro įtaką ūkio subjekto rizikingumo dydžiui per rizikos kriterijus.

31.2. Ūkio subjekto rizikos kriterijams daro įtaką per patikrinimą nustatyti faktai ar surinkta informacija (pažeidimų mastas, pobūdis ir pan.), tačiau ne tikrintojo asmeninė nuomonė. Todėl kontrolinių klausimynų turinys turi būti kuo labiau susijęs su rizikos vertinimo kriterijais. Idealiu atveju rizikos vertinimo kriterijai turėtų apimti kontrolinio klausimyno klausimus. Tikrintojo papildomos pastabos gali būti fiksuojamos, tačiau jos nėra esminės vertinant subjekto rizikingumą. Vis dėlto kai kuriais atvejais tokios pastabos gali tapti rizikos vertinimo kriterijais ateityje, peržiūrint ir atnaujinant rizikos vertinimo kriterijus.

31.3. Patikrinimo rezultatai turėtų būti registruojami ir sisteminami priežiūros institucijos elektroninėje erdvėje (duomenų bazėje, informacinėje sistemoje), jie gali būti analizuojami, grupuojami, vertinami įvairiais aspektais.

31.4. Kiekvienas prižiūrimas ūkio subjektas turi turėti savo patikrinimų istoriją, kuri atspindėtų ūkio subjekto žalos sukėlimo ir prevencijos potencialą, veiklos atitikties teisės aktų reikalavimams dinamiką, liudytų apie ūkio subjekto pastangas laikytis reikalavimų ir išvengti nepageidaujamų padarinių, apimtų kitus individualius ūkio subjekto duomenis, tvarkomus nepažeidžiant asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

32. Vienodų priežiūros standartų taikymas:

32.1. Visų tam tikrą kriterijų vienodą visumą atitinkančių ūkio subjektų rizikingumas yra vienodo lygmens. Šiems subjektams atitinkamai taikomi vienodi priežiūros veiksmai, vienodos priemonės.

32.2. Jei reikia atlikti tam tikrai rizikos grupei priskirtų ūkio subjektų patikrinimus, tačiau visai rizikos grupei patikrinti nepakanka institucijos pajėgumų, šios grupės ūkio subjektų rizikingumas gali būti vertinamas papildomai – išskiriant rizikingesnius, tikrintinus. Tokiu atveju rekomenduojama papildomą vertinimą atlikti vadovaujantis kintamaisiais kriterijais, kuriuos lemia ūkio subjekto veiksmai. Pavyzdžiui, lyginami tai pačiai rizikos grupei priskirti ūkio subjektai A ir B. Jei ūkio subjekto A rizikingumui didžiausią įtaką padarė jo veiklos vieta draustinyje, o ūkio subjekto B rizikingumui – laikinai padidėjęs naudojamų pavojingų įrenginių skaičius, tik ūkio subjektas B lengvai gali pakeisti savo elgesį, todėl ūkio subjektas B gali būti laikomas rizikingesniu. Tačiau toks papildomas vertinimas nebūtinai reikalingas. Konkrečios grupės ūkio subjektai gali būti atrenkami tikrinti atsitiktinai.

32.3. Skirtingos rizikos ūkio subjektams taikomos skirtingos priežiūros priemonės, arba taikomas šių priemonių skirtingas intensyvumas ir apimtis.

32.4. Ūkio subjekto veiklos rūšis, dydis, geografinė padėtis negali būti vienintelis kriterijus renkantis priežiūros veiksmų rūšį, tačiau šie parametrai gali būti naudojami kaip kriterijai vertinant ūkio subjekto riziką.

32.5. Mažus administracinius pajėgumus turintys ūkio subjektai (mažos įmonės, fiziniai asmenys), taip pat veiklą pradėję ūkio subjektai gali būti pozityviai diskriminuojami, t. y. priežiūros institucija, nepaneigdama priežiūros tikslų, sukelia kuo mažesnę priežiūros ir administracinę naštą šiems ūkio subjektams. Kai kuriais atvejais teisės aktai numato tam tikrą laikotarpį netikrinti tokių ūkio subjektų. Vis dėlto būtina pabrėžti, kad naštos mažinimas nereiškia, jog priežiūros institucija neturi rodyti tokiems ūkio subjektams dėmesio. Anaiptol – naujai veiklą pradėjusiems ūkio subjektams labiausiai reikia papildomų konsultacijų ir metodinės pagalbos.

33. Elektroninės duomenų kaupimo, rizikos vertinimo, subjektų atrankos priemonės:

33.1. Atliekant rizikos vertinimą informacinė sistema laikoma pageidautina, tačiau nebūtina priemone. Informacinė sistema padeda vykdyti rizikos vertinimą, palengvina šį procesą, leidžia atlikti sudėtingesnius rizikos vertinimo skaičiavimus, ypač kai prižiūrimų ūkio subjektų yra labai daug.

33.2. Rekomenduojama informaciją apie prižiūrimus ūkio subjektus kaupti naudojant taikomąsias kompiuterines programas, specializuotą programinę įrangą ir pan. Informacijos apie ūkio subjektą kaupimas individualiose popierinėse bylose dažniausiai nėra pakankamas.

33.3. Visi rizikingumui įvertinti reikalingi visų prižiūrimų ūkinę veiklą vykdančių ūkio subjektų (objektų, prižiūrimų veiklos segmentų, teritorijų ir pan.) duomenys kaupiami taip, kad juos būtų galima sisteminti, vertinti, lyginti ir pan.

33.4. Nepakanka kaupti informaciją tik apie rizikingiausius ūkio subjektus, prieš kuriuos priežiūros institucija imasi (praeityje ėmėsi) aktyvių priežiūros veiksmų.

33.5. Institucijoje turi būti diegiama tikrintinų ūkio subjektų (objektų, veiklų) atrankos, taikant programinę įrangą ir atrankos kriterijus, sistema. Naudojantis informacinėmis priemonėmis visi prižiūrimą veiklą vykdančius ūkio subjektai reitinguojami remiantis kriterijų sistema: ūkio subjektai, gavę daugiau balų, tampa prioritetiniais priežiūros atžvilgiu.

33.6. Rizikos vertinimas (reitingavimas) turi būti atliekamas sistemingai ir periodiškai. Rekomenduojama rizikos vertinimą atlikti bent kartą per mėnesį arba dažniau.

33.7. Pagal skundus gauta informacija turėtų patekti į rizikos vertinimo procesą, siekiant susieti skundą su papildoma skundą pagrindžiančia informacija ir taip atrinkti, į kuriuos skundus labiausiai reikia reaguoti.

33.8. Elektroninėje rizikos vertinimo sistemos duomenų bazėje (informacinėje sistemoje) kaupiami esminiai duomenys. Jei kontroliniai klausimynai parengti tinkamai ir yra susieti su rizikos vertinimo kriterijais, rizikos vertinimo sistemos skaičiavimai turėtų apimti per patikrinimą nustatytus faktus.

34. Rizikos vertinimo ir patikrinimo funkcijų atskyrimas ir veiklos efektyvumo vertinimas:

34.1. Patikrinimus atliekančių darbuotojų veiklos vertinimui nedaro įtakos (negali daryti įtakos) išaiškintų pažeidimų ar skirtų sankcijų skaičius ir apimtys. Priešingu atveju inspektoriai taptų suinteresuoti užfiksuoti kuo daugiau pažeidimų, nors priežiūros institucijos turėtų siekti, kad ūkio subjektai vykdytų veiklą saugiai, t. y. kad pažeidimų būtų kuo mažiau.

34.2. Patikrinimus organizuojančių ir vykdančių darbuotojų diskrecija renkantis tikrinamus subjektus apribota: tikrintinų ūkio subjektų atranka turi būti vykdoma pagal rizikos kriterijais apibrėžtą ūkio subjektų sąrašą (rizikingiausių ūkio subjektų sąrašą), kurį suformuoja atranką vykdančios darbuotojos. Inspektoriai negali rinktis tikrintinų ūkio subjektų. Automatizuotas sąrašo formavimas padeda užtikrinti, kad būtų pasiektas šis tikslas, mažina korupcijos prielaidas.

34.3. Patikrinimus organizuojantis ar atliekantis asmuo negali daryti įtakos lemiamam sprendimui dėl ūkio subjekto rizikingumo ar tikrintinų ūkio subjektų prioritetizavimo, o juo labiau priimti tokio sprendimo. Inspektoriai gali paveikti šiuos sprendimus tik savo tikrinimų rezultatais, šią informaciją įtraukdami į rizikingumo skaičiavimą, siekdami objektyviai įvertinti, kurie ūkio subjektai yra rizikingiausi.

34.4. Rizikos vertinimo sistemą valdo ir su ja dirba specialiai tam paskirti darbuotojai (priedo 3 pavyzdys). Siūlymus dėl ūkio subjektų, prieš kuriuos turėtų būti imtasi aktyvių priežiūros veiksmų, atrankos teikiantys darbuotojai neturėtų būti susiję tiesioginiais pavaldumo ryšiais su asmenimis, kurie tiesiogiai organizuoja ir vykdo patikrinimus. Patikrinimų atranką atliekančių asmenų (padalinių) veiklos vertinimo rezultatai paprastai siejami su teigiamais pokyčiais konkrečioje priežiūros srityje (pavyzdžiui, sumažėjo nelaimingų atsitikimų arba ligų protrūkių, išaugo mokesčių surinkimo apimtys ir pan.). Šiuos pokyčius palyginus su priežiūrai reikalingais kaštais, kaštų ir naudos analizės metodu galima įvertinti priežiūros veiklos ekonominį naudingumą.

34.5. Vertinant institucijos priežiūros veiklos efektyvumą, vertinamas asmenims, visuomenei, aplinkai, viešajam interesui reikšmingų rodiklių gerėjimas. Šiuos veiklos efektyvumo vertinimo rezultatus galima palyginti su kaštais, reikalingais norint pasiekti minėtų rodiklių gerėjimą, ir taip įvertinti institucijos priežiūros veiklos ekonominį efektyvumą. Pavyzdžiui, jei žuvusių keliuose skaičius sumažėjo, o priežiūros biudžetas nepakito, palyginti su praėjusiais metais, akivaizdu, kad ekonominis efektyvumas pagerėjo.

34.6. Egzistuoja atrankos efektyvumo patikros sistema. Nors rizikos vertinimas niekada nėra visiškai tikslus ir visada reikalauja prielaidų, šias rizikingumą didinančių ir mažinančių veiksnių prielaidas būtina palyginti su realia situacija, nustatyta per tikrinimus, siekiant įvertinti, ar prielaidos yra pagrįstos. Jei tikrinant rizikingiausius ūkio subjektus pažeidimų nenustatyta, būtina nagrinėti priežastis, kodėl tie ūkio subjektai buvo įvertinti kaip rizikingiausi. Kai kuriais atvejais tai gali reikšti, kad prielaidas reikia svarstyti iš naujo, įtraukti naujų kriterijų, koreguoti esamiems kriterijams priskirtą svorį ir pan. Kitais atvejais didelių pakeitimų nereikės, nes kai kurie didelės rizikos ūkio subjektai gali būti rizikingi ne dėl pažeidimų, o dėl klientų skaičiaus, veiklos pobūdžio, veiklos jautrioje aplinkoje ir pan. Pavyzdžiui, net ir visų teisės aktų reikalavimų besilaikančio didelio prekybos centro rizikingumas gali būti didesnis negu mažos parduotuvės būtent dėl lankytojų skaičiaus. Tokiu atveju pažeidimų nebuvimas nereikštų, kad rizikos vertinimo sistema turi esminių trūkumų.

VIII SKYRIUS

REKOMENDACIJOS, KAIP IŠVENGTI DAŽNAI RIZIKOS VERTINIMO PROCESĖ PASITAIKANČIŲ KLAIDŲ

35. Atliekant rizikos vertinimą turi būti naudojama žalos atsiradimo tikimybė, o ne pažeidimų tikimybė. Šios dvi tikimybės dažnai sutampa, bet ne visada.

36. Būtina įvertinti ir žalos atsiradimo tikimybę, ir jos poveikį. Pavyzdžiui, darant prielaidą, kad dideli prekybos tinklai yra mažiau rizikingi, nes jie turi galimybių samdyti ekspertus, užtikrinančius teisės aktų reikalavimų laikymąsi, neįvertinama, kad didelę dalį rinkos užimančio prekybos tinklo galimai padarytos žalos poveikis būtų labai didelis, nes tokia žala paveiktų daugiau klientų.

37. Skirtingi pažeidimai sukelia skirtingas pasekmes. Dažnai daroma prielaida, kad visi pažeidimai yra vienodos reikšmės. Nors būtina laikytis visų teisės aktų reikalavimų, jų nesilaikymo pasekmės gali gerokai skirtis pagal pažeidimo pobūdį. Tokia prielaida ypač kenkia smulkiąjam ir vidutiniam verslui, kuris dėl ribotų išteklių turi mažiau galimybių sužinoti apie naujus reikalavimus ir jų laikytis. Smulkiąjam ir vidutiniam verslui švietimas ir konsultavimas yra itin reikalingi. Įvertinant tokių ūkio subjektų rizikingumą iš dalies pagal teisės aktų reikalavimų laikymąsi ir parenkant tinkamas priežiūros priemones, būtina atsižvelgti į pažeidimų pasekmes visuomenei svarbioms vertybėms.

38. Rizikos vertinimas svarbus ne tik planuojant, ką tikrinti, bet ir atliekant tikrinimą. Kontroliniai klausimynai turėtų būti sudaromi taip, kad rizikingiausi veiksniai (žalos tikimybės ir poveikio atžvilgiu) sulauktų daugiausia dėmesio. Kadangi visi kontroliniame klausimyne nurodyti reikalavimai turėtų būti įtraukti į rizikos kriterijų aibę ir visiems jiems turėtų būti priskirti atitinkami svoriai, šie svoriai atspindės, kurie teisės aktų reikalavimai yra prioritetiniai.

39. Priežiūros institucijų ekspertų priskirti rizikos kriterijų svoriai turi būti proporcingi. Pavyzdžiui, ūkio subjekto veiklos patirtis gal ir yra svarbesnis veiksnys negu ūkio subjekto darbuotojų skaičius, tačiau jei už patirties trūkumą priskirta reikšmė yra 10 balų, o ūkio subjekto dydžiui priskirta tik 0,1 balo, tenka suabejoti, ar tikrai patirtis turėtų būti 100 kartų svarbesnis veiksnys.

40. Priežiūros institucijos vartojama terminologija turi būti aiški. Pavyzdžiui, jeigu priežiūros institucija skirsto ūkio subjektus į tokias rizikos grupes: vidutinės rizikos, mažos rizikos, labai mažos rizikos ir patikimas, išeina, kad mažos rizikos grupei priskirtas ūkio subjektas iš tikrųjų laikomas gana rizikingu, o grupės pavadinimas to neatspindi ir gali painioti ir ūkio subjektus, ir priežiūros institucijos darbuotojus.

41. Rizikos vertinimo taikymo galimybės turi būti analizuojamos neapsiribojant tikrinimų dažnumu. Rizikos vertinimas ir valdymas leidžia atrinkti rizikingiausius ūkio subjektus ir veiklos segmentus ir imtis atitinkamų veiksmų. Vadinasi, rizikingiausius ūkio subjektus reikėtų tikrinti ne tik dažniau, bet ir išsamiau, prireikus paskirti aukštesnės kvalifikacijos ar patirties inspektorius.

42. Norint atlikti rizikos vertinimą nereikia daug sudėtingų skaičiavimų, tiksliai nustatančių rizikingiausius ūkio subjektus. Rizikos vertinimas neturi būti sudėtingas procesas, apimantis daug skaičiavimų, nes daugelio veiksnių neįmanoma tiksliai nustatyti. Svarbiausi veiksniai gali būti: veiklos segmentas, ūkio subjekto naudojami procesai, veiklos mastas, kontroliuojamo objekto savybės, ūkio subjekto praeities duomenys ir pan.

43. Suskirstyti ūkio subjektus po vieną, diferencijuojant panašios rizikos ūkio subjektus, nėra privaloma. Pavyzdžiui, nėra būtina spręsti, kuo skiriasi 151-as pagal rizikingumą ūkio subjektas nuo 152-o. Toks detalumas kai kuriais atvejais gali būti perteklinis. Užtenka rizikos grupių, o konkrečios grupės ūkio subjektų atranka tikrinti ir kitoms priežiūros priemonėms taikyti gali būti vykdoma ir atsitiktinai.

44. Mažos rizikos ūkio subjektai taip pat turi būti tikrinami, tik rečiau ir (arba) mažiau išsamiai.

45. Skatinamas priežiūros institucijų bendradarbiavimas rizikos vertinimo ir valdymo srityje, ypač tų priežiūros institucijų, kurios prisideda prie tos pačios vertybės puoselėjimo. Užsienio šalyse yra naudojama geroji praktika – priežiūros institucijų tarpusavio rizikos vertinimo sistemų peržiūra ir vertinimas. Priežiūros institucijos turėtų padėti viena kitai kurti rizikos vertinimo sistemas teikdamos patirtimi pagrįstas pastabas. Tokia praktika galėtų būti rizikos vertinimo sistemos derinimo ir tvirtinimo proceso dalis.

RIZIKOS VERTINIMU PAGRĮSTOS ŪKIO SUBJEKTŲ VEIKLOS PRIEŽIŪROS GAIRIŲ SCHEMOS, LENTELĖS IR PAVYZDŽIAI

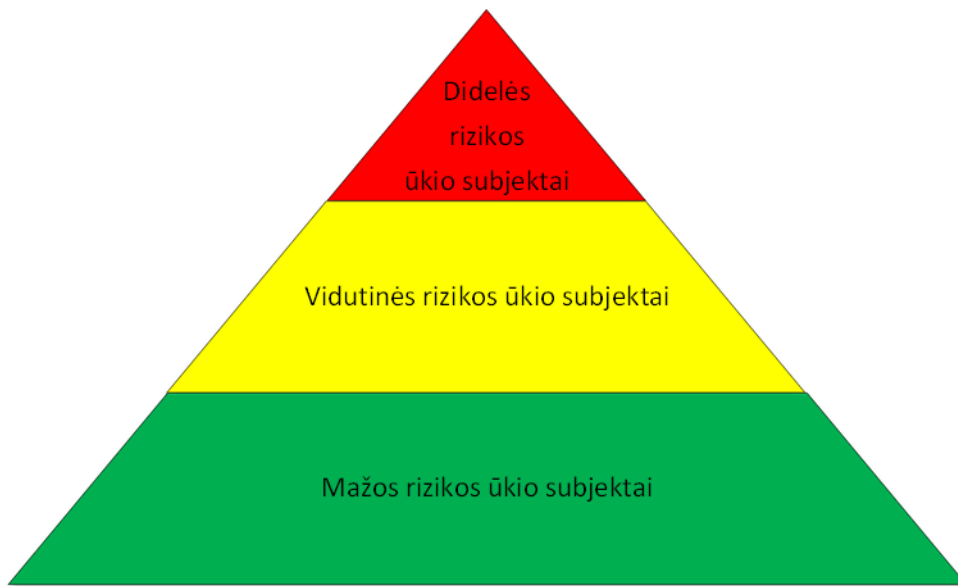
1 lentelė. Ūkio subjektų rizikos lygmenys

		Žalos pasireiškimo tikimybė				
		Labai maža	Maža	Vidutinė	Didelė	Labai didelė
Žalos, pasekmių poveikis (mastas)	Didelis	nedidelis	reikšmingas	reikšmingas	aukštas	aukštas
	Gana didelis	nedidelis	nedidelis	reikšmingas	reikšmingas	aukštas
	Gana mažas	žemas	nedidelis	nedidelis	reikšmingas	reikšmingas
	Mažas	žemas	žemas	nedidelis	nedidelis	reikšmingas

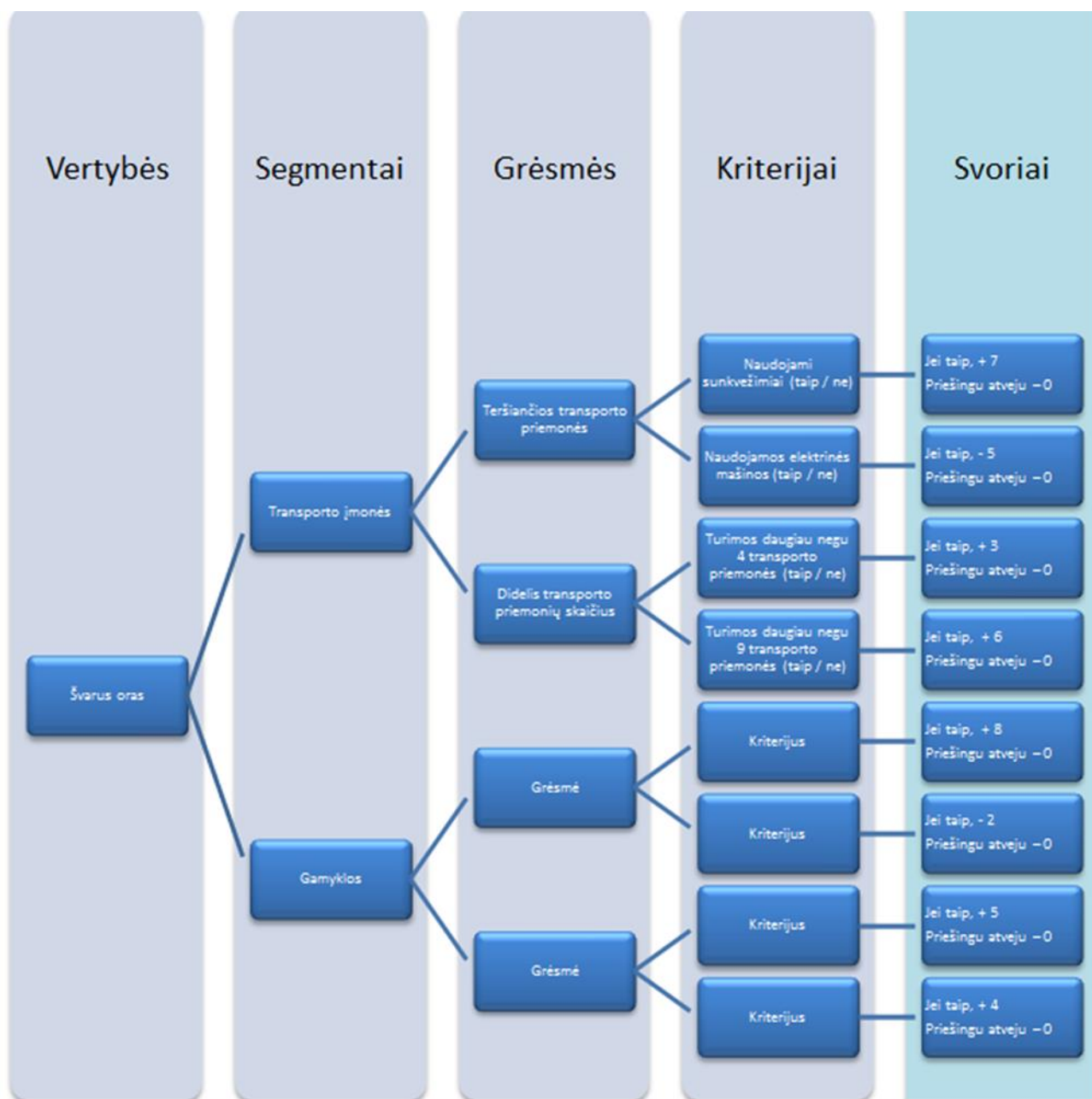
2 lentelė. Ūkio subjektų reitingavimas pagal rizikingumą

	Ūkio subjektas	Ūkio subjekto rizikingumo reikšmė	Ūkio subjektui priskirta rizikingumo kategorija
1.	Ūkio subjektas X	278 balai	Didelės rizikos grupė (raudona)
2.	Ūkio subjektas Y	277 balai	Didelės rizikos grupė (raudona)
3.	Ūkio subjektas Z	215 balų	Vidutinės rizikos grupė (geltona)
4.	Ūkio subjektas Q	210 balų	Vidutinės rizikos grupė (geltona)
5.	Ūkio subjektas A	152 balai	Mažos rizikos grupė (žalia)
6.	Ūkio subjektas B	146 balai	Mažos rizikos grupė (žalia)

1 schema. Ūkio subjektų proporcingas suskirstymas pagal rizikos grupes



2 schema. Rizikos vertinimo proceso apibendrinamoji piramidė



1 pavyzdys. Kriterijų pavyzdžiai

Pavyzdys: Mokesčių inspekcija, vertindama mokesčių mokėtojų rizikingumą, atsižvelgia į veiklos sritį, vietą, teritoriją, veiklos apimtį. Iš viso inspekcijoje, atliekant automatizuotą rizikos analizę, taikoma beveik 300 kriterijų (rizikos nustatymo taisyklių). Maisto ir veterinarijos inspekcija vertina ūkio subjekto veiklos pobūdį, veiklos apimtį, ūkio subjekto savikontrolės sistemos funkcionavimą,

2 pavyzdys. Kriterijai ir jiems priskiriami svoriai naudojami ne tik ūkio subjektų rizikos vertinimui atlikti, bet ir ūkinės veiklos segmentų rizikos vertinimui atlikti

Pavyzdys: Maisto ir veterinarijos tarnyba 2011 metais buvo išskyrusi pieno saugos ir kokybės, vaiku maitinimo segmentu prioritetus.

3 pavyzdys. Rizikos vertinimo sistemą valdo ir su ja dirba specialiai tam paskirti darbuotojai

Pavyzdys: Mokesčių inspekcijos darbuotojai, priimančys sprendimus dėl ūkio subjektų, prieš kuriuos turi būti imtasi tam tikrų priežiūros veiksmų, atrinko rizikingas taksų veiklą vykdančias įmones. Po vykdytų kompleksinių priemonių (pokalbių, laiškų, patikrinimų) sumokami mokesčiai minėto segmento įmonėse padidėjo X Lt. Šis mokesčių padidėjimas minėtame segmente laikomas atrankos veiklos rezultatyvumu. Šią rezultatyvumo sumą palyginus su priemonėmis reikalingais baštais, apskaičiuojamas ekonominis efektyvumas

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-
169

VIENODOS IR KOKYBIŠKOS ASMENŲ KONSULTAVIMO PRAKTIKOS UŽTIKRINIMO GAIRĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gairėse pateikiamas galiojančio teisinio reguliavimo asmenų konsultavimo viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais apibendrinimas, argumentai, pagrindžiantys vienodos konsultavimo praktikos poreikį ir tokios praktikos taikymo teikiamą naudą, apibrėžiamos su konsultavimu susijusios pagrindinės sąvokos ir pateikiami esminiai konsultacijų teikimo organizavimo principai, skirti kokybiškai ir vienodai konsultavimo praktikai užtikrinti. Gairėse pateikiamos rekomendacijos skirtos visiems viešojo administravimo subjektams, teikiantiems asmenims konsultacijas savo kompetencijos klausimais, t. y. ne tik ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekantiems viešojo administravimo subjektams.

2. Nors Gairėse daugiausia aptariamas konsultacijų telefonu diegimas ir optimizavimas, atskiros rekomendacijos atitinkamai taikomos ir kitoms asmenų konsultavimo viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais formoms – konsultacijoms žodžiu (asmeniui tiesiogiai atvykus į priežiūros instituciją) ir raštu (taip pat ir elektroniniu paštu).

3. Gairės parengtos įgyvendinant Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ 4.2.1 papunkčio nuostatas, kuriomis Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo ekspertų komisijai pavesta rengti ir teisingumo ministrui ir ūkio ministrui teikti metodinę medžiagą, gaires ir rekomendacijas, susijusias su priežiūros funkcijų optimizavimu, tarp jų – metodinę medžiagą, gaires ir rekomendacijas dėl bendro konsultavimo telefonu.

4. Gairėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Aptarnavimo lygis** – viešojo administravimo subjekto nustatytas rodiklis, apibrėžiantis konkretų laiką, per kurį turi būti atsakyta į didžiąją dalį skambučių.

4.2. **Konsultacija** – apibendrintas ar individualaus pobūdžio viešojo administravimo subjekto paaiškinimas, nuomonė, kaip taikytini jo kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros tokių teisės aktų nuostatos. Pažymėtina, kad konsultacija nėra oficialus norminis teisės aiškinimas. Konsultacija neturi teisės akto galios. Klaidingos konsultacijos teisinės pasekmės nurodytos pirmiau aptartuose įstatymuose.

4.3. **Konsultacijų medis** – vienodam konsultavimui užtikrinti skirta informacinė sistema ar duomenų bazė, kurioje susistemintos apibendrintos viešojo administravimo institucijos konsultacijos.

4.4. Kitos Gairėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Gairių II skyriuje nurodytuose teisės aktuose.

II SKYRIUS GALIOJANTIS ASMENŲ KONSULTAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTO KOMPETENCIJOS KLAUSIM AIS TEISINIS REGULIAVIMAS

5. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnio 1 dalies 4 punkte asmenų konsultavimas viešojo administravimo kompetencijos klausimais priskiriamas vienai iš administracinių paslaugų, kurią gali teikti tik viešojo administravimo subjektai ir už kurios teikimą negali būti nustatoma rinkliava ar kitoks atlyginimas. Atkreiptinas dėmesys, kad konsultuodami asmenis viešojo administravimo subjektai privalo vadovautis Viešojo administravimo įstatymo 3 straipsnyje nurodytais bendraisiais viešojo administravimo principais: įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio.

6. Ūkio subjektų konsultavimas taip pat įtvirtintas Viešojo administravimo įstatymo 36¹ straipsnio nuostatose, kuriose ūkio subjektų konsultavimas priežiūrą atliekančio subjekto kompetencijos klausimais priskiriamas prie ūkio subjektų veiklos priežiūros sričių, apimančių prevencinius veiksmus, kuriais siekiama užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams. Ūkio subjektų konsultavimui taip pat taikomi Viešojo administravimo įstatymo 36² straipsnyje įtvirtinti ir detalizuojami ūkio subjektų veiklos priežiūros principai: nediskriminavimo, planavimo, viešumo, metodinės pagalbos teikimo, funkcijų atskyrimo ir kiti. Viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 1 dalyje ūkio subjektų konsultavimas apibrėžiamas kaip neatsiejama ūkio subjektų veiklos priežiūros dalis. To paties straipsnio 2 dalyje nurodytos priežiūrą atliekančio subjekto vadovo, jo įgalioto asmens ar kolegialios priežiūrą atliekančio subjekto institucijos patvirtintos rašytinės arba viešai paskelbtos konsultacijos, kuri vėlesne konsultacija, aukštesniojo pagal pavaldumą viešojo administravimo subjekto konsultacija ar kitu individualiu administraciniu aktu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti (klaidinga) teisės aktų reikalavimų, teisinės pasekmės – jeigu ūkio subjektas vadovaujasi tokia konsultacija, jam negali būti taikomos poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija. Baigtinis šios taisyklės išimčių sąrašas nustatytas Viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 3 dalyje. Viešojo administravimo įstatymo 36⁵ straipsnio 2 dalies 4 punkte nurodyta, kad priežiūrą atliekantis subjektas savo interneto svetainėje skelbia priežiūrą atliekančio subjekto konsultacijas, informaciją apie konsultavimą ir kitos metodinės pagalbos teikimą. Viešojo administravimo įstatymo 36⁷ straipsnio 2 dalyje numatytas imperatyvus reikalavimas priežiūrą atliekančių subjektų metinių vykdytos veiklos ataskaitų turiniui – be kitų šioje dalyje nustatytų reikalavimų, tokioje ataskaitoje ūkio subjektų priežiūrą atliekantys subjektai įpareigoti pateikti apibendrintą informaciją apie konsultavimo veiklą, išskirdami ataskaitinio laikotarpio aktualiausius ūkio subjektams klausimus, daugiausia aiškinimo reikalingas teisės aktų nuostatas.

7. Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatyme įtvirtintos mokesčių mokėtojų konsultavimui mokesčių klausimais nuostatos: pirmiausia atkreiptinas dėmesys į tai, kad šis įstatymas aiškiai atskiria konsultaciją nuo apibendrinto mokesčio įstatymo paaiškinimo, kuris apibrėžiamas kaip su Finansų ministerija suderinta centrinio mokesčių administratoriaus arba kitos šiuo įstatymu tam įgaliotos institucijos pateikta nuomonė, kaip mokesčių administratorius ar minėta institucija supranta ir taiko Mokesčių administravimo įstatymo nuostatas. Šio įstatymo 2 straipsnio 5 dalyje konsultacija mokesčių mokėjimo klausimais apibrėžiama kaip mokesčių administratoriaus individualaus pobūdžio paaiškinimas, skirtas konkrečiam mokesčių mokėtojui jo mokamų (numatomų mokėti) mokesčių mokėjimo klausimais. Mokesčių administravimo įstatymas taip pat aiškiai nustato tokių apibendrintų paaiškinimų ir konsultacijų teisinę galią ir pasekmes: Mokesčių administravimo įstatymo 12 straipsnyje nustatyta, kad apibendrintas mokesčio įstatymo paaiškinimas mokesčių mokėtojui neturi teisės akto galios ir išreiškia kompetentingos valstybės institucijos nuomonę mokesčių įstatymų reglamentuojamais klausimais, tačiau mokesčių administratorius, šviesdamas, konsultuodamas ir kontroliuodamas mokesčių mokėtojus mokesčių mokėjimo klausimais, turi atsižvelgti į atitinkamo apibendrinto mokesčio įstatymo paaiškinimo turinį. Mokesčių administravimo įstatymo 37 straipsnio 2 dalyje nurodyta, kad mokesčių mokėtojas neprivalo

vadovautis jam suteikta konsultacija mokesčių mokėjimo klausimais, tačiau pagal šio įstatymo 141 straipsnio 1 dalies 4 punktą, kai mokesčių mokėtojas mokesčio įstatymą pažeidė dėl klaidingo apibendrinto mokesčio įstatymo paaiškinimo arba mokesčių administratoriaus suteiktos klaidingos konsultacijos raštu ar telefonu, jei suteikta konsultacija centrinio mokesčių administratoriaus nustatyta tvarka buvo įrašyta ir yra galimybė nustatyti skambinantį asmenį – mokesčių mokėtoją (ar jo atstovą), tai bus atleidimo nuo baudų, paskirtų pagal šio įstatymo 139 ir 140 straipsnius, mokėjimo pagrindas.

8. Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo 37 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad atsakomybę lengvinančiomis aplinkybėmis laikoma ir tai, kad pažeidimą sudarantis elgesys buvo nulemtas valdžios institucijų veiksmų.

9. Pagal Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 56 straipsnio nuostatas proceso šalys savo atsikirtimus administracinėse bylose gali pagrįsti ne tik rašytiniais, bet ir garso bei vaizdo įrašais (nuo 2013 m. sausio 1 d. – ir elektroniniais), taigi priežiūros institucijos suteiktos konsultacijos telefonu įrašas taip pat gali būti panaudotas kaip įrodymas administracinėje byloje, pavyzdžiui, skundžiant viešojo administravimo subjekto sprendimą dėl administracinės sankcijos skyrimo už teisės pažeidimą, kurio atsiradimą lėmė klaidinga konsultacija.

Punkto pakeitimai:

Nr. [4-442/1R-192](#), 2016-06-23, paskelbta TAR 2016-06-27, i. k. 2016-17693

10. 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“ (toliau – Aprašas), 7.4 papunktyje kaip priežiūros institucijų veiklos prioritetas yra įvardijamos konsultacijos ir kita metodinė pagalba. Vadovaujantis šio punkto nuostatomis, ūkio subjektų konsultavimas turi būti neatsiejama ūkio subjektų veiklos priežiūros dalis, aktyviai įgyvendinama ir viešinama priežiūros institucijos prioritetinė priemonė. Turi būti atsakyta požiūriu, kad teisės aktų laikymąsi galima užtikrinti tik taikant poveikio priemones. Priežiūros institucijos ištekliai turi būti perskirstyti taip, kad būtų visiškai patenkintas ūkio subjektų konsultavimosi poreikis. Ūkio subjekto kreipimasis konsultacijos negali būti pagrindas patikrinti ūkio subjekto veiklą, priešingai – kreipimasis konsultacijos vertintinas kaip ūkio subjekto rizikingumą mažinanti aplinkybė. Aprašo 7.6 papunktyje įtvirtintas vienodos konsultavimo praktikos užtikrinimo principas, kuriuo priežiūros institucijos taip pat turėtų vadovautis savo veikloje: priežiūros institucija turi užtikrinti, kad ūkio subjektams būtų teikiamos vienodos, neprieštaringos konsultacijos priežiūros institucijos kompetencijos klausimais. Turi būti sudarytos galimybės priežiūros institucijų interneto svetainėse skelbti ūkio subjektų paklausimus ir atsakymus į juos (dažniausiai užduodamų klausimų skiltis) ir šiems atsakymams suteikti viešai paskelbtos konsultacijos statusą. Siektina praktika būtų įdiegti vienodą konsultavimą telefonu – įrašyti pokalbius, o priežiūros institucijai prisiimti atsakomybę už konsultavimą. Aprašo 7.12 papunktyje kaip siektina praktika nurodytas papildomų išteklių skyrimas subjektų, pradėjusių ūkinę veiklą ar ketinančių ją pradėti, konsultacijoms, metodinei pagalbai. Aprašo 7.18 papunktyje numatyta priežiūros institucijų pareiga siekti diegti ir naudoti patogias, operatyvias, paremtas paplitusiais informaciniais sprendimais konsultavimo ir kitų paslaugų teikimo, bendradarbiavimo su ūkio subjektais ir tarp institucijų, ūkio subjektų informavimo priemones.

11. Fizinį ir juridinių asmenų prašymų, tarp jų ir prašymų suteikti konsultaciją, nagrinėjimą ir jų aptarnavimą viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taip pat reguliuoja Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, kuriose nustatyti prašymų

pateikimo, jų priėmimo ir nagrinėjimo reikalavimai, asmenų prašymų nagrinėjimas ir asmenų aptarnavimas taikant vieno langelio principą, reguliuojamas atsakymų į prašymą parengimas, išsiuntimas (įteikimas) asmeniui, atsakymų apskundimas, asmenų aptarnavimo telefonu reikalavimai. Minėtų taisyklių VII skyriuje nustatytas privalomas asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas, kuris paremtas institucijos vadovo pareiga užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę.

12. Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Dėl Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“, nurodyti reikalavimai, keliami valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms. Šiais reikalavimais siekiama sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės ir savivaldybių institucijas ir įstaigas, jų funkcijas, parengtus įstatymų ir kitų norminių teisės aktų projektus ir su jais susijusią teisinę informaciją, suvienodinti šių įstaigų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes, svetainių kūrimą ir reguliarią informacijos atnaujinimą. Atkreiptinas dėmesys, kad minėto aprašo 20 punkte numatyta pareiga įstaigos interneto svetainėje sudaryti sąlygas joje ar elektroniniu paštu kreiptis į įstaigą, pateikti įstaigos reguliavimo srities klausimų ar pasiūlymų ir teisės aktų nustatyta tvarka gauti į juos atsakymus šioje įstaigos interneto svetainėje ar elektroniniu paštu. Taigi šiame kontekste taip pat tampa aktualus vienodos konsultavimo elektroninėje erdvėje praktikos užtikrinimas.

13. Kartu atkreiptinas dėmesys į Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijas, patvirtintas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. 1V-644 „Dėl Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijų patvirtinimo“, kuriomis vadovaujantis visos administracinės paslaugas teikiančios, taigi ir asmenų konsultavimą vykdančios viešojo administravimo institucijos turi identifikuoti, grupuoti ir aprašyti tokių paslaugų teikimą.

14. Gairėse pateiktos rekomendacijos skirtos minėtų teisės aktų reikalavimams tinkamai įgyvendinti ir vienodai konsultavimo praktikai užtikrinti.

III SKYRIUS

VIENODOS IR KOKYBIŠKOS KONSULTAVIMO PRAKTIKOS PAGRĮSTUMAS IR TEIKIAMA NAUDA

15. Iš pirmiau nurodytų teisės aktų nuostatų darytina išvada, kad asmenų konsultavimas viešojo administravimo subjektų kompetencijos klausimais yra viena iš viešojo administravimo subjektų vykdomų funkcijų, administracinė paslauga. Pareiga užtikrinti tinkamą tokios paslaugos kokybę išplaukia iš pirmiau nurodytų bendrų viešojo administravimo principų, o viešojo administravimo instituciją saistančių konsultacijų institutas atitinka teisinio tikrumo ir aiškumo, atsakingo valdymo ir asmenų lygybės prieš įstatymą principus, išplėtotus Lietuvos Respublikos Konstitucinio Teismo jurisprudencijoje.

16. Vienodos ir kokybiškos konsultavimo praktikos įgyvendinimas padėtų:

16.1. efektyviai įgyvendinti priežiūros funkcijų optimizavimo uždavinius, kuriais siekiama mažinti korupcijos sąlygas, užtikrinti priežiūros reikalavimų suprantamumą ir patogų prieinamumą ir keisti priežiūros institucijų misijos sampratą labiau pabrėžiant metodinės pagalbos teikimą ūkio subjektams, kad šie galėtų tinkamai laikytis teisės aktų reikalavimų;

16.2. išvengti klaidingų, nevienodų konsultacijų;

16.3. užtikrinti mandagų ir kokybišką asmenų aptarnavimą viešojo administravimo institucijose ir taip skatinti didesnę asmenų pasitikėjimą valdžios institucijų veikla;

16.4. sumažinti teisės aktų nuostatų nesilaikymo atvejų skaičių, dėl to atitinkamai sumažėtų ir teismų bei kitų institucijų, ikiteismine tvarka sprendžiančių asmenų ir viešojo administravimo institucijų ginčus, darbo krūvis;

16.5. užtikrinti teisinį tikrumą atliekant įprastas ūkines operacijas ir taip sukurti stabilesnę verslo aplinką ir didesnes galimybes pritraukti užsienio investicijas.

IV SKYRIUS

PAGRINDINIAI VIENODOS IR KOKYBIŠKOS KONSULTAVIMO PRAKTIKOS UŽTIKRINIMO PRINCIPAI

17. Konsultantų poreikio nustatymas:

17.1. Būtina nustatyti konsultantų poreikį, siekiant užtikrinti kokybišką konsultavimo paslaugų teikimą ir efektyvų valstybės biudžeto lėšų, skirtų šiai administracinei paslaugai teikti, naudojimą. Neatlikus tokių skaičiavimų, gali būti paskirta per daug arba per mažai konsultacijas teikiančių specialistų. Jei konsultantų dirba per mažai, asmenims sunku prisiskambinti, tenka ilgai laukti, kol konsultantas atsilieps, o kartais į skambučius apskritai neatsiliepiama. Kai aptarnavimo lygis prastas, asmenys nepatenkinti, kad sugaišo laiko bandydami prisiskambinti ar kad apskritai negavo reikiamos informacijos, viešojo administravimo institucijos įvaizdis nukenčia. Kita vertus, jeigu į visus skambučius atsiliepiama nedelsiant ir dirba per daug konsultantų, kuriems nepriskiriama papildomų funkcijų, tai vertintina kaip neefektyvus žmoniškųjų išteklių ir valstybės lėšų naudojimas.

17.2. Veiksniai, kurie turi būti įvertinti nustatant konsultantų poreikį:

17.2.1. darbo krūvis, skaičiuojamas pagal skambučių kiekį per tam tikrą laikotarpį, pavyzdžiui, per vieną valandą;

17.2.2. darbo tempas, skaičiuojamas pagal vidutinišką skambučio trukmę sekundėmis;

17.2.3. nustatytas aptarnavimo lygis – tikslinis laiko tarpas, per kurį turi būti siekiama atsiliiepti į didžiąją gaunamų skambučių dalį.

17.3. Apskaičiavus skambučių kiekį per tam tikrą laikotarpį, skambučių vidutinišką trukmę sekundėmis ir aptarnavimo lygį arba padarius to prielaidas, galima apskaičiuoti konsultantų poreikį. Skaičiavimams atlikti reikalinga skaičiuoklė „Erlang C“, kurios įvairių formų galima rasti internete, pavyzdžiui, <http://www.math.vu.nl/~koole/ccmath/ErlangC/index.php> (priedo 1 paveikslas).

17.4. Pateikiamame pavyzdyje laukas „Arrivals“ reiškia gautų skambučių kiekį per valandą. Rekomenduojama pasirinkti vienos valandos (angl. *hour*) laikotarpį, nes pasirinkus dieną (angl. *day*) bus skaičiuojamas 24 valandų laikotarpis, o konsultavimas telefonu, tikėtina, nevyks visą parą. Laukas „Service time“ atitinka vidutinę skambučių trukmę, kuri turėtų būti išreiškiama sekundėmis (angl. *seconds*). Aptarnavimo lygis nurodomas lauke „Service level“. Likę du laukai turėtų būti tušti, nereikia jų pažymėti varnele. Šiame pavyzdyje daroma prielaida, kad tikimasi sulaukti 11 skambučių per valandą, kurių trukmė bus 4 minutės ir 34 sekundės (t. y. 274 sekundės), o aptarnavimo lygio požiūriu siekiama į 80 proc. visų gautų skambučių atsiliiepti per mažiau nei 20 sekundžių. Įvedus šiuos skaičius, reikia spustelėti „compute the missing values“ (priedo 2 paveikslas).

17.5. Skaičiuoklė apskaičiavo, kad, esant 11 skambučių per valandą, kurių vidutinė trukmė yra 274 sekundės, ir siekiant į 80 proc. visų gautų skambučių atsiliiepti per 20 sekundžių, reikėtų trijų konsultantų, o skambinantys asmenys turėtų laukti vidutiniškai 7,4 sekundės, kol konsultantas atsilieps. Atlikus šiuos skaičiavimus, matyti, kad ketvirtą darbuotoją skirti konsultavimo telefonu darbui netikslinga, tačiau jei būtų paskirti tik du konsultantai, būtų neįmanoma išlaikyti pasirinkto aptarnavimo lygio.

17.6. Konsultantų, žodžiu konsultuojančių į viešojo administravimo subjekto patalpas atvykusius asmenis, poreikį galima nustatyti remiantis tuo pačiu principu kaip ir konsultacijų telefonu. Tokiu atveju reikėtų įvertinti, kokį siektiną laiką asmenys turėtų laukti konsultacijos, atvykę

į viešojo administravimo instituciją. Jei tie patys konsultantai bus paskirti teikti konsultacijas ir telefonu, ir žodžiu, skaičiavimus galima daryti įvedant į pirmiau nurodytą skaičiuoklę bendrą vidutinišką visų konsultacijų (tiek telefonu, tiek žodžiu) trukmę ir siekiamą laukimo laiką.

18. Konkretaus skambučių centro modelio pasirinkimas:

18.1. Norint užtikrinti vienodą konsultavimo atskirais klausimais praktiką visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje, apibendrintas konsultacijas turėtų teikti ir viešai skelbti tik centriniai viešojo administravimo subjektai. Vis dėlto toks konsultavimo modelis sukelia papildomų klausimų ir sunkumų, pavyzdžiui, reikia persikirstyti žmogiškuosius išteklius ir darbo krūvį. Norint panaikinti konsultacijas telefonu teritoriniuose skyriuose ir perkelti konsultavimą telefonu į centrinį skyrių, reikia numatyti, kad konsultantų poreikis centriniam skyriuje padidės, o konsultantai, dirbantys teritoriniuose skyriuose, tikėtina, nenorės persikelti į Vilnių (arba kitą miestą, kuriame bus steigiamas centrinis konsultavimo skyrius). Be to, perkėlus konsultavimą telefonu į centrinį skyrių, darbo kiekis teritoriniuose skyriuose sumažės, o darbuotojų kiekis teritoriniuose skyriuose liks toks pat.

18.2. Vienas galimas sprendimas yra dalį centrinio skyriaus darbo krūvio, pavyzdžiui, dokumentų tvarkymą, perkelti į teritorinius skyrius, kad centrinio skyriaus darbuotojai turėtų daugiau laiko konsultacijoms. Taip pat siūlytina mažinti patikrinimų skaičių ir didesnę dėmesį skirti asmenims supažindinti su jiems keliamais reikalavimais – centriniam skyriuje šiuos žmogiškuosius išteklius skirti konsultacijoms, o teritoriniuose skyriuose rengti papildomus seminarus asmenims. Tokie sprendimai ir panašūs variantai yra dažniausiai naudojami būdai darbo krūviui ir žmogiškiems ištekliams persikirstyti viešojo administravimo subjektuose, įdiegusiuose vienodo konsultavimo telefonu linijas. Tai yra idealiausias variantas.

18.3. Jei toks sprendimas neįmanomas arba šią problemą išsprendžia tik iš dalies, o vidutinės konsultacijų trukmės stipriai sumažinti nepavyksta, reikia toliau galvoti, kaip padidinti konsultantų skaičių centriniam skyriuje. Samdyti ir mokyti naujus konsultantus būtų brangu, jų patirtis ir žinios neprilygtų buvusių konsultantų žinioms, be to, priėmus tokį sprendimą vis tiek reikia galvoti, kaip užimti teritoriniuose skyriuose dirbančius darbuotojus, kurių darbo krūvis sumažėtų konsultacijas telefonu perkėlus į centrinį skyrių. Esant finansinių galimybių, viešojo administravimo subjektas gali nuspręsti pasamdyti papildomų konsultantų centriniam skyriuje ir laikinai turėti per daug darbuotojų teritoriniuose skyriuose (kurių ekonominis efektyvumas sumažės), jei numatyta, kad kai kurie darbuotojai greitai sulauks pensinio amžiaus arba jie žada artimiausiu metu išeiti iš darbo dėl kitų priežasčių. Jei toks sprendimas įmanomas, jis vertinamas kaip antras geriausias.

18.4. Dėl tokių iššūkių kai kurie viešojo administravimo subjektai, teikiantys mažiau konsultacijų telefonu, gali suabejoti, ar tikrai verta diegti vienodo konsultavimo liniją. Nors visi sutinka, kad vienodas konsultavimas padeda asmenims laikytis reikalavimų ir tai yra siektina praktika, dažnai viešojo administravimo subjektai klausia, kaip žinoti, ar apsimoka tai daryti, kiek konsultacijų telefonu reikia teikti, kad vertėtų steigti skambučių centrą arba centrinį vienodo konsultavimo telefonu skyrių. Paprasto sprendimo, padedančio atsakyti į tokius klausimus, nėra. Reikia įvertinti konsultacijų telefonu skaičių, konsultacijų sudėtingumo lygį, turimus išteklius, bet net ir viską įvertinus nebūtinai tampa aišku, ar apsimoka diegti vienodo konsultavimo liniją.

18.5. Vis dėlto yra dar vienas variantas, nors ir turintis nemažai trūkumų, dėl kurio šis klausimas tampa neaktualus ir kartu išsprendžiama pirmiau apibūdinta darbo ir žmonių persikirstymo problema. Tai – virtualus skambučių centras. Toks centras nominaliai būtų centralizuotas, konsultantai būtų pavaldūs vadovui centriniam skyriuje ir asmenys skambintų į vieną centrinį konsultavimo numerį, tačiau konsultantai fiziškai dirbtų teritorinių skyrių patalpose ir telefono stotelė jiems peradresuotų skambučius į jų darbo vietas įvairiuose Lietuvos miestuose. Iš esmės virtualus skambučių centras veiktų taip pat, kaip tradicinis skambučių centras, tik laidas, jungiantis centrinę telefono stotelę su konsultantų telefonais, būtų ne kelių šimtų metrų, o kelių šimtų kilometrų ilgio, jis jungtų ne gretimas patalpos sales, o atskirus miestus. Papildomų techninių reikalavimų beveik nėra, tik linija, jungianti miestus, turi būti tinkama (priedo 3 ir 4 paveikslai).

18.6. Virtualaus skambučių centro modelis tinka viešojo administravimo subjektams, kurie sulaukia labai mažai skambučių dėl konsultacijų teikimo. Toks modelis įmanomas, net jei sulaukiama tik vieno skambučio per dieną. Perkelti į centrinį konsultavimo skyrių konsultantai gali toliau būti savo įprastose darbo vietose ir atlikti kitas užduotis, pavyzdžiui, tvarkyti dokumentus arba atsakinėti į asmenų laiškus. Jiems tiesiog reikia registruotis savo darbo vietoje, kad telefono stotelė „žinotų“, kuriems konsultantams galima peradresuoti skambučius, bet jie gali dirbti kitus darbus, kol laukia skambučių. Kai per pertrauką arba dėl kitų priežasčių konsultanto laikinai nebūna savo darbo vietoje, kaip ir standartiniame skambučių centre, jis įveda kodą, pranešantį sistemai tuo metu neperadresuoti jiems skambučių.

18.7. Norint įdiegti virtualų skambučių centrą ir užtikrinti vienodą konsultavimą, svarbiausia užtikrinti, kad vadovavimo funkcijos būtų centralizuotos. Tai yra esminis veiksnys, skiriantis virtualų skambučių centrą nuo tradicinio, necentralizuoto konsultavimo teritoriniuose skyriuose. Nesant centralizuotų vadovavimo funkcijų nėra prasmės diegti centrinio konsultavimo numerio, nes vienodas konsultavimas nebus užtikrintas. Centrinio konsultavimo skyriaus vadovui būtina galimybė iš savo darbo vietos realiu laiku stebėti konsultantų būseną: kas laukia skambučio, kas konsultuoja, kam prasidėjo pertrauka. Prireikus centrinio konsultavimo skyriaus vadovas turi galėti paskambinti į teritorinius skyrius ir pavesti papildomiems konsultantams nutraukti kitus darbus ir konsultuoti telefonu. Konsultantai turi būti pavaldūs tik centrinio konsultavimo skyriaus vadovui, o ne teritorinių skyrių vadovams. Siekdamas užtikrinti vienodas visų konsultantų žinias ir įpročius, centrinio skyriaus vadovas turi pats vertinti konsultacijų kokybę ir vesti konsultantų mokymo renginius. Kadangi ugdomojo mokymo renginiai turi vykti dažnai, pavyzdžiui, kartą per dvi savaites kiekvienam konsultantui, vadovui reikės dažnai važinėti į teritorinius skyrius arba mokymo renginius vesti telekonferencijos priemonėmis.

18.8. Užtikrinti tobulai veikiančias centralizuotas vadovavimo funkcijas konsultantams dirbant įvairiuose miestuose nėra lengva, todėl virtualaus skambučių centro modelis nerekomenduojamas tiems viešojo administravimo subjektams, kurie turi galimybių steigti standartinį skambučių centrą. Kitiems, mažiau skambučių sulaukiantiems viešojo administravimo subjektams, neturintiems galimybių efektyviau persikirstyti darbo krūvio ir žmoniškųjų išteklių, toks variantas yra galbūt vienintelis būdas įdiegti vienodo konsultavimo telefonu liniją. Tačiau verta dar kartą pabrėžti, kad virtualus skambučių centras gali pasiekti norimus vienodo konsultavimo tikslus tik tuo atveju, jei konsultantai yra pavaldūs centrinio konsultavimo skyriaus vadovui, kuris būtų atsakingas už visų konsultantų darbo kokybę ir vienodo konsultavimo užtikrinimą. Centrinio konsultavimo skyriaus vadovui vadovaujant konsultantams, dirbantiems įvairiuose miestuose, iškilus savotiškų, sudėtingų ir daug laiko reikalaujančių problemų, todėl reikia įvertinti, ar tradicinis vienodo konsultavimo modelis nebūtų praktiškesnis.

19. Techniniai reikalavimai:

19.1. Gairės nėra skirtos visiems skambučių valdymo techniniams reikalavimams ir aspektams aptarti, nes dėl konkrečių atveju reikalingos techninės ir programinės įrangos patars tiekėjai. Vis dėlto tam, kad tiekėjai galėtų pasiūlyti tinkamiausius variantus, jiems būtina tam tikra informacija apie reikalingas kuriamos skambučių valdymo sistemos funkcijas. Pasirinkus pigiausią įrangą gali būti neįmanoma atlikti visų būtinų funkcijų. Nesant techninių galimybių numatytoms funkcijoms atlikti, skambučių valdymas vyks neoptimaliai, t. y. vadovai neturės pakankamai duomenų apie skambučių valdymo sistemos ekonominį efektyvumą ir negalės įvertinti, ar įmanoma pigiau pasiekti norimus rezultatus.

19.2. Atsižvelgiant į tai, viešųjų pirkimų reikalavimuose apibrėžti ir tiekėjų pasiūlyti informacinių technologijų (toliau – IT) sprendimai turi sudaryti tinkamas sąlygas:

19.2.1. valdyti numatytą skambučių kiekį. Natūralu, kad į kai kuriuos skambučius nebus atsiliepta. Net ir tiksliausios skambučių srautų prognozės negali numatyti staigaus srautų padidėjimo, o skirti pakankamai konsultantų tokiems svyravimams būtų neefektyvu. Be to, būna atvejų, kai

asmenys netyčia paskambina ne tuo numeriu ir greitai padeda ragelį arba padeda ragelį, kai išgirsta įrašą, perspėjantį, kad pokalbis bus įrašomas. Tokio pobūdžio neatsiliepti skambučiai yra priimtini ir pateisinami, tačiau neturėtų būti skambučių, į kuriuos neatsiliepiama dėl techninių priežasčių, pavyzdžiui, srautinės linijos, stotelės ar plokščių, turinčių nepakankamai kanalų;

19.2.2. įrašyti pokalbius. Tai esminė vienodo konsultavimo telefonu sistemos dalis. Pokalbiai įrašomi dėl dviejų pagrindinių priežasčių: siekiant įvertinti ir pakelti konsultavimo kokybę ir užtikrinti įpareigojantį konsultacijos pobūdį;

19.2.3. lengvai rasti reikiamus senus įrašus. Nors siekiant įvertinti skambučių kokybę skambučiai turėtų būti parenkami atsitiktinai, pasitaiko nemažai atvejų, kai reikia surasti konkretaus pokalbio įrašą, pavyzdžiui, po to, kai vadovas išklauso ir įvertina konsultacijos įrašą, jis turėtų būti naudojamas per konsultantų mokymą. Todėl vadovas turi gebėti mokydamas greitai rasti tokius įrašus, kurie padėtų konsultantui tobulinti konkrečius konsultavimo telefonu įgūdžius. Įrašų paieška taip pat būtina iškilus konfliktui, t. y. jei asmuo teigia, kad konsultuojanti įstaiga jam patarė elgtis vienaip, o vėliau už tą patį elgesį taikė poveikio priemonę. Kadangi nuo konsultacijos suteikimo gali praeiti nemažai laiko, įrašų kaupimo sistemoje turi būti galimybė lengvai rasti senus įrašus pagal įvairius rodiklius, pavyzdžiui, asmens, kuriam buvo suteikta konsultacija, telefono numerį, konsultacijos datą, konsultantą ir t. t.;

19.2.4. lengvai stebėti skambučių valdymo sistemos rodiklius. Vadovams būtina sudaryti technines galimybes stebėti pagrindinius skambučių valdymo rodiklius: gautų skambučių kiekį, atsilieptų ir neatsilieptų skambučių kiekį, aptarnavimo lygį, vidutinę skambučių trukmę. Turi būti sudarytos sąlygos gauti valandos, dienos, savaitės, mėnesio ar kito laikotarpio rodiklius. Tai būtina norint palyginti vieno laikotarpio duomenis su kitu ir stebėti, ar konsultavimo rodikliai gerėja, ar prastėja. Skambučių valdymo įranga turi sudaryti galimybę vadovams šią informaciją greitai ir lengvai susirasti ir stebėti patiems, t. y. be IT skyriaus pagalbos;

19.2.5. lengvai stebėti kiekvieno konsultanto rodiklius. Norint stebėti kiekvieno konsultanto rezultatų kaitą, techninė įranga turi sudaryti sąlygas rasti pagrindinius kiekvienam konsultantui adresuotų skambučių rodiklius. Kad būtų sudarytos tokios sąlygos, įranga turi leisti kiekvienam konsultantui kiekvieną darbo dieną registruotis savo darbo vietoje.

20. Informacinės sistemos (konsultacijų medžio) sukūrimas ir nuolatinis atnaujinimas:

20.1. Vienodam konsultavimui užtikrinti reikalinga informacinė sistema arba duomenų bazė, kuri būtų naudojama kaip žinių konsultacijoms šaltinis. Ši sistema būtina siekiant užtikrinti, kad visi tuo pačiu klausimu skambinantys asmenys gautų vienodas, neprieštaringas konsultacijas. Siekiant, kad visi atsakymai tuo pačiu klausimu visada būtų vienodi, ta pati informacinė sistema turėtų būti naudojama ne tik teikiant konsultacijas telefonu, bet ir konsultuojant asmenis raštu ir žodžiu, asmenims atvykus į viešojo administravimo instituciją, o viešojo administravimo subjekto interneto svetainėje pateikiama informacija turi dubliuoti informacinėje sistemoje pateikiamą informaciją. Siekiant užtikrinti vienodą konsultavimo praktiką ir išvengti atvejų, kai konsultaciją teikiantys specialistai, pasitikėdami savo turimomis žiniomis ir patirtimi atskiru klausimu, suteikia klaidingą konsultaciją, konsultavimas nepasitikslinus atsakymo informacinėje sistemoje (konsultacijų medyje) turėtų būti vertinamas kaip klaida, nes informacija gali dažnai keistis, ypač jei ji apibrėžiama teisės aktuose.

20.2. Norint užtikrinti vienodą konsultavimo atskirais klausimais praktiką visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje, apibendrintas konsultacijas turėtų teikti ir viešai skelbti tik centriniai viešojo administravimo subjektai. Teritoriniai viešojo administravimo subjektai, prieš teikdami individualaus pobūdžio konsultacijas, turėtų patikrinti, ar atitinkamu klausimu nėra pateikta apibendrinta centrinės institucijos konsultacija. Individualaus pobūdžio konsultacija turi atitikti apibendrintą konsultaciją.

20.3. Informacinės sistemos sukūrimas turi du vienodai svarbius aspektus: turinio ir formos. Turėtų būti vengiama tokios praktikos, kai daug lėšų išekvojama informaciją kaupiančiai programinei įrangai įsigyti, tačiau skiriama per mažai išteklių tinkamai veikiančios duomenų bazės

turiniui formuoti. Konsultantai tuomet gali būti linkę rečiau naudoti tokią informacinę sistemą ir bandyti atsakyti į asmenų užduodamus klausimus savo nuožiūra, pasitikėdami savo žiniomis, todėl konsultacijos gali būti klaidinančios arba nevienodos. Kita vertus, siekiant efektyviai organizuoti konsultacijų teikimą, nepakanka tik akcentuoti informacinės sistemos turinį ir parengti išsamų tekstinį dažniausiai užduodamų klausimų ir atsakymų sąrašą – turi būti pasirinktas toks informacijos organizavimo modelis, kuris užtikrintų kuo trumpesnę konsultacijų trukmę.

20.4. Kaip geroji praktika priede pateikiamas pavyzdys, kaip sudaryta Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos konsultacinės informacijos duomenų bazė (priedo 5 paveikslas). Šioje duomenų bazėje esanti informacija padalyta į įvairius katalogus arba skiltis. Konsultantui pasirinkus tam tikrą katalogą, atveriami to katalogo poaplangiai, kuriuose galima pasiekti vis konkretnesnę informacijos kategorijas, kol randamas asmens pateiktas klausimas, atsakymas į jį ir teisinis konsultacijos šaltinis (priedo 6 paveikslas). Duomenų bazė padalyta į dvi pagrindines dalis: bendrąją ir specialiąją. Bendroji dalis skirta bendriniam klausimams, kuriais konsultuoja pirmo lygio konsultantai, o specialioji dalis naudojama tik antrojo lygio konsultantų sudėtingesnėms konsultacijoms.

20.5. Visa šioje duomenų bazėje esanti informacija taip pat yra Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos interneto svetainėje. Ją galima rasti spustelėjus nuorodą „Dažniausiai užduodami klausimai“.

20.6. Konsultacinei informacinei duomenų bazei atnaujinti reikalingos procedūros, kurios užtikrintų, kad informacija yra aktuali, neprieštaraujanti ir sutampanti su kitais informacijos šaltiniais, pavyzdžiui, interneto svetaine. Atsakingas už duomenų bazės ar atskirų jos dalių atnaujinimą turėtų būti skiriamas vienas žmogus: jeigu keli žmonės turėtų teisę atnaujinti duomenų bazę, padidėtų rizika įkelti prieštaringą informaciją arba dėl nepakankamo susikalbėjimo ir bendradarbiavimo stokos laiku neįkelti naujos informacijos.

20.7. Viešojo administravimo subjektas taip pat turi imtis priemonių, kad būtų užtikrintas nuolatinis konsultacijų medyje pateikiamos informacijos atnaujinimas, pavyzdžiui, daryti tai savo iniciatyva priėmus naują teisės aktą ar pasikeitus galiojančiam teisiniui reguliavimui. Taip pat turėtų būti užtikrinamas nuolatinis konsultacijų medžio papildymas, pavyzdžiui, atsižvelgiant į dažniausiai asmenų užduodamus klausimus dėl su viešojo administravimo subjekto kompetencija susijusių teisės aktų ar atskirų tokių teisės aktų nuostatų aiškinimo ir taikymo. Taigi viešojo administravimo subjektas turėtų sukurti aiškias konsultacijų medžio atnaujinimo ir papildymo procedūras, kurios užtikrintų, kad šioje sistemoje kaupiama informacija būtų aktuali ir sutaptų su kituose informaciniuose šaltiniuose pateikiama informacija. Rekomenduojama paskirti vieną žmogų atlikti šias funkcijas, kadangi, įpareigojus tai atlikti kelis žmones, praktikoje gali kilti situacijų, kai dėl nesusikalbėjimo ir bendradarbiavimo stokos į konsultacijų medį įkeliami prieštaraujanti informacija arba laiku neįkeliami nauja aktuali informacija.

21. Telefonu suteiktų konsultacijų kokybės vertinimas ir užtikrinimas:

21.1. Konsultacijų telefonu kokybės vertinimas yra svarbus dėl įvairių priežasčių:

21.1.1. atskleidžia trūkumus. Neįdiegus geros kokybės vertinimo sistemos, konsultacijų telefonu kokybė gali atrodyti gana aukšta tiek konsultantams, tiek jų vadovams, o įdiegus tinkamą kokybės vertinimo sistemą, paaiškėtų darbo sritys, kurias reikėtų tobulinti;

21.1.2. leidžia objektyviai įvertinti konsultantų darbą. Vienas iš kokybės vertinimo sistemos tikslų yra užtikrinti, kad konsultacijos kokybės vertinimas būtų objektyvus. Visų konsultantų atliekamos konsultacijos turi būti vertinamos vienodai, pagal aiškius ir objektyvius reikalavimus. Vertindamas konsultacijos kokybę, vadovas neturėtų klausti, ar konsultantas buvo mandagus, o turėtų vertinti, ar konsultantas laikėsi visų konkrečių mandagumo reikalavimų, kurie yra iš anksto aiškiai nurodyti ir paaiškinti konsultantui;

21.1.3. didina efektyvumą ir mažina išlaidas. Gerai išmokytas konsultantas nedaro klaidų, kurios ilgina konsultacijų telefonu trukmę, todėl kokybiškai dirbantis konsultantas gali atsiliepti į

daugiau skambučių arba turi laiko atlikti kitas jam pavestas užduotis. Jei skambučių srautas padidėja, reikia arba įdarbinti papildomų konsultantų, arba padėti esamiems konsultantams greičiau ir efektyviau dirbti. Taip kokybės užtikrinimo sistema sumažina darbuotojų poreikį ir nereikalingas išlaidas.

21.2. Konsultacijų kokybės vertinimo dažnumas iš dalies priklauso nuo viešojo administravimo institucijos turimų finansinių ir žmogiškųjų išteklių. Vadovai, vertinantys skambučių kokybę, turi ir daug kitų pareigų, todėl kiekviena institucija turėtų pati apspręsti, kiek laiko ji gali skirti šiai užduočiai vykdyti. Reikėtų nustatyti, kad būtų vertinamas vienodas kiekvieno konsultanto skambučių per savaitę kiekis (rekomenduojama nuo vieno iki penkių skambučių per savaitę). Dažniau atliekant skambučių vertinimą, konsultavimo telefonu kokybė bus aukštesnė.

21.3. Būtina iš anksto suformuluoti aiškias procedūras skambučio metu. Be aiškiai nustatytų procedūrų skambučių metu, konsultantai negali žinoti, ko iš jų tikimasi, o vadovai negali objektyviai ir vienodai vertinti konsultantų darbo. Aiškos, iš anksto nustatytos procedūros padeda užtikrinti, kad konsultacijoms skiriamas laikas būtų naudojamas efektyviai ir į asmenų klausimus būtų atsakoma greitai ir kompetentingai. Viešojo administravimo institucijos vadovo patvirtintame konsultacijų telefonu procedūrų apraše turėtų būti aprašyti šie pagrindiniai aspektai:

21.3.1. kaip pasisveikinti. Ilgas pasisveikinimas ilgina skambučio trukmę. Net ir viena ar dvi papildomos sekundės, sutaupytos kiekvieno skambučio metu, yra vertingos, nes jas susumavus per metus sutaupoma daug laiko. Įstaigos pavadinimo konsultantui nereikia sakyti, kadangi ši informacija turėtų būti pateikiama iš karto prisiskambinus bendra linija, kai perspėjama, kad skambutis bus įrašomas. Taupant konsultacijos laiką į įrašą, skambantį prieš konsultaciją, reikėtų sudėti kuo daugiau bendro pobūdžio informacijos, pavyzdžiui, konsultanto pareigų pavadinimą;

21.3.2. kaip išklausyti asmenį. Siekiant teisingai ir greitai suprasti asmens klausimo esmę, būtina aktyviai klausytis, t. y. ne tik girdėti, bet ir užduoti papildomų klausimų, kurie atskleistų klausimo esmę. Kai konsultantas išsiaiškina klausimo esmę, gera praktika būtų pakartoti ją kitais žodžiais ir taip įsitikinti, ar konsultantas teisingai suprato klausimo esmę. Blogos praktikos pavyzdys būtų daryti prielaidas ir nuspręsti, kad viskas aišku dar prieš asmeniui baigiant dėstyti klausimo esmę, nes tokiais atvejais konsultantas gali gaišti laiką atsakydamas į ne tą klausimą;

21.3.3. kaip rasti informaciją. Konsultantų naudojama informacinė sistema (konsultacijų medis) turi būti aiškiai ir patogiai organizuota, o konsultantai turi būti tinkamai išmokyti ja naudotis. Atvejai, kai konsultantas pateikia teisingą informaciją, bet ją randa ne pagal nustatytas procedūras, turi būti vertinami kaip klaida, nes konsultantas rizikuoja pateikti neišsamų arba neteisingą atsakymą ir ieško informacijos ne pačiu greičiausiu būdu;

21.3.4. kaip teikti tam tikrą informaciją. Apraše turėtų būti aiškiai nurodyta, kokiais klausimais konsultacijos teikiamos ir kokiais ne. Dažnai pasitaiko atvejų, kai asmenys skambina tokiais klausimais, į kuriuos atsakyti konsultantai neturi kompetencijos. Skirti daug laiko atsakyti į tokius klausimus yra neefektyvu, konsultantas tuo metu negali aptarnauti kitų asmenų arba atlikti kitų darbų, be to, gali pateikti klaidingą konsultaciją. Vis dėlto nepageidautina praktika būtų greitai baigti pokalbį nesuteikus jokios pagalbos, nes asmenims gali susidaryti neigiamas įspūdis apie konsultanto ar įstaigos darbą. Dėl šios priežasties apraše turėtų būti aiškiai nustatyta, kaip konsultantai tokiais atvejais turėtų elgtis, pavyzdžiui, nurodyti skambinančiam asmeniui kitų institucijų, kurios būtų kompetentingos suteikti konsultacijas jo keliamais klausimais, bendrus telefonų numerius. Taip būtų išvengiama klaidų ir darbas paskirstomas efektyviai;

21.3.5. kuriuos klausimus peradresuoti antrojo lygmens konsultantui. Viešojo administravimo institucijoje taip pat turėtų būti aiškiai išskirti pirmasis ir antrasis konsultavimo lygmenys, t. y. aiškiai nurodyta, į kokius klausimus turėtų atsakinėti pirmojo lygmens konsultantai (tai gali būti vieno langelio funkcijas atliekantys specialistai, kurie atsakinėtų į standartinius, dažniausiai užduodamus klausimus, dėl kurių pateiktos apibendrintos konsultacijos), o kokie klausimai turėtų būti peradresuojami antrojo lygmens konsultantams (tai galėtų būti kiti atskirų sričių

specialistai, kurie atsakinėtų į sudėtingesnius, nestandartinius klausimus, dėl kurių nepateikiamos apibendrintos konsultacijos). Aiškus konsultavimo lygmenų atskyrimas padėtų ne tik efektyviai paskirstyti specialistų darbo krūvį, bet ir padėtų išvengti klaidingų konsultacijų pateikimo;

21.3.6. kaip paprašyti, kad asmuo palauktų. Kartais pasitaiko atveju, kai konsultantas turi prašyti, kad asmuo palauktų, kol pasitiksins tam tikrą informaciją, ir nuspaudžia mygtuką, tada asmuo girdi įrašytą muziką arba tylą (angl. *hold*). Tokiems atvejams reikia nustatyti aiškus procedūras, užtikrinančias, kad asmuo suprastų, jog pokalbis bus laikinai nutrauktas ir dėl kokių priežasčių. Taip pat gali būti reikalaujama, kad konsultantas kas dvi minutes praneštų konsultacijos laukiančiam asmeniui, jog jis dar ieško išsamiai konsultacijai suteikti būtinos informacijos, kadangi priešingu atveju asmeniui gali kilti įtarimų, kad konsultantas apie jį pamiršo;

21.3.7. kaip peradresuoti skambutį. Skambučio peradresavimas antrojo lygmens konsultantui sukelia papildomų klausimų, kuriuos reikėtų aiškiai aprašyti:

21.3.7.1. Pirmiausia pirmojo lygmens konsultantas turėtų paaiškinti, kodėl negali padėti tam tikru klausimu, ir pasakyti, kad kitas specialistas, kurio specializacija yra būtent asmenį dominanti sritis, galėtų padėti.

21.3.7.2. Kitas klausimas – ar prieš peradresuojant reikėtų iš pradžių atsiklausti antrojo lygmens konsultanto. Viena vertus, tai gali sutrumpinti skambučio trukmę, nes kartais pirmojo lygmens konsultantas sugebės greičiau pateikti klausimo esmę antrojo lygmens konsultantui nei pats asmuo, kita vertus, jeigu pirmojo lygmens konsultantas neteisingai suprato klausimo esmę arba nesugebėjo jos tiksliai perteikti antrojo lygmens konsultantui, tai gali labai pailginti konsultacijos trukmę.

21.3.7.3. Apraše taip pat turėtų būti aiškiai nurodyta, kokius veiksmus reikėtų atlikti, jeigu antrojo lygmens konsultantas nekelia ragelio. Antrojo lygmens konsultantas gali neatsiliepti dėl įvairių priežasčių: kalba su kitu asmeniu, laikinai pasitraukia iš darbo vietos, dėl ligos, atostogų, komandiruočių ar kitų priežasčių jo nėra darbo vietoje ir pan. Jeigu keli antrojo lygmens konsultantai gali atsakyti į tą patį klausimą, pirmojo lygmens konsultantas ieškos laisvo ir galinčio atsiliepti antrojo lygmens konsultanto, tačiau tokios paieškos gali ilgai trukti. Siekiant to išvengti, galima bandyti sukurti institucijos vidinę informavimo sistemą, kuria pranešama kolegoms, kurie darbuotojai yra ir kurių nėra darbo vietoje dėl įvairių priežasčių. Jeigu vis dėlto nepavyksta rasti laisvo antrojo lygmens konsultanto, apraše turi būti numatyti tolesni pirmojo lygmens konsultanto veiksmai, pavyzdžiui, perskambinimas asmeniui po nustatyto laiko, kurio pakaktų informacijai, būtina tinkamai ir išsamiai atsakyti į asmens pateiktą klausimą, surinkti. Apraše turėtų būti numatyta, kad net ir tuo atveju, jeigu per asmeniui nurodytą laiko tarpą nėra galimybės pateikti išsamios konsultacijos keliamu klausimu, pirmojo lygmens konsultantas iki asmens nurodyto termino pabaigos turėtų jam perskambinti ir pranešti, kad klausimas dar nagrinėjamas ir asmuo šiuo klausimu sulauks dar vieno skambučio per naują terminą.

21.3.8. kaip atsisveikinti. Apraše taip pat turėtų būti numatyta, kaip konsultantas turėtų atsisveikinti su skambinusi asmeniu. Viena institucija galbūt nustatys, kad konsultantas privalo paklausti, ar dar kuo gali padėti, o kita institucija gali nuspręsti, kad toks klausimas gali be reikalo pratęsti skambučio trukmę. Bet kuriuo atveju svarbiausia užtikrinti, kad pokalbis baigtųsi tik tada, kai asmuo nori jį baigti. Pokalbio nutraukimas asmeniui neatsisveikinus turėtų būti vertinamas kaip konsultanto klaida;

21.3.9. duomenų pildymas konsultacijos pabaigoje. Jeigu konsultantui reikia užpildyti duomenis apie konsultaciją jai pasibaigus, ši procedūra taip pat turėtų būti aiškiai aprašyta. Viena institucija gali nuspręsti, kad duomenims pildyti gali prireikti asmens informacijos, todėl tai turėtų būti daroma per pokalbį. Kita institucija gali nuspręsti, kad nėra reikalo užlaikyti asmens. Nepaisant to, ar reikalingi duomenys būtų pildomi per pokalbį, ar jam pasibaigus, duomenų pildymo laikas turi būti įskaičiuojamas į skambučio trukmės laiką, nes tuo metu konsultantas yra užimtas ir neturi galimybės suteikti kitą konsultaciją.

21.4. Telefonu suteiktų konsultacijų kokybės vertinimo būdai:

21.4.1. Siekiant subjektyvią konsultacijos analizę paversti objektyvia turi būti naudojami konkretūs, konsultacijai nustatytais tikslais ir standartais pagrįsti klausimai, į kuriuos būtų galima atsakyti tik „taip“ arba „ne“. Vertinant suteiktą konsultaciją, neturėtų būti klausiama, ar konsultantas buvo mandagus. Teisingiau būtų klausti, ar konsultantas atliko visus aiškiai nustatytus ir apibrėžtus veiksmus, patenkančius į mandagumo koncepciją. Skambučių vertinimas turi vykti taip, kad visi vertintojai vertintų visų konsultantų skambučius vienodai.

21.4.2. Kad vertinimo procesas būtų objektyvus, pirmiausia būtina aiškiai aprašyti visas procedūras, tikslus ir reikalavimus, kuriais konsultantas turėtų vadovautis. Nustatyti reikalavimai turėtų būti perkelti į lentelę ar klausimyną, kur vertinant konsultaciją bus žymima, ar konsultantas įvykdė kiekvieną iš nustatytų reikalavimų. Kadangi ne visi reikalavimai bus aktualūs kiekvieno skambučio metu, reikia ir skilties, kurioje būtų galima pažymėti, kad reikalavimas konkrečiu atveju yra neaktualus.

21.4.3. Priede pateikiama pavyzdinė lentelė, kaip galėtų atrodyti konsultacijų vertinimo kokybės klausimynas (priedo 7 paveikslas). Pateikiamame pavyzdyje surašyti tokie klausimai, kuriuos vadovai galėtų įtraukti į savo sukurtą vertinimo lentelę. Tačiau tai yra tik pavyzdys ir kiekviena institucija pati turėtų nuspręsti, kurie iš šių klausimų jai svarbūs ir aktualūs. Pavyzdžiui, jei konsultacijų teikimo telefonu apraše nėra reikalavimo paprašyti asmens nurodyti įmonės, kurios vardu jis skambina, pavadinimą, galima išbraukti septintą eilutę. Pavyzdinės lentelės 6–9 eilutes galima sujungti į vieną ir klausti, ar konsultantas paprašė visų duomenų, kurių reikia pagal nustatytas procedūras.

21.4.4. Lentelėje kiekvienam konsultantui keliamas reikalavimas tampa klausimu, kurio atsakymai gali būti tik „taip“ arba „ne“, nepaliekant galimybių subjektyviai vertinti, pavyzdžiui, nuo vieno iki penkių balų. Konsultantas arba įvykdė reikalavimą, arba ne. Lentelės paskutinėje eilutėje skaičiuoklė susumuoja visus teigiamus atsakymus ir juos padalija iš visų aktualių tai konsultacijai reikalavimų. Jei tam tikri reikalavimai nėra aktualūs, pavyzdžiui, reikalavimai peradresuoti skambutį, jei peradresavimas neįvyksta, tokie reikalavimai neįskaičiuojami. Skaičiuoklė pateikia konsultacijos kokybės įvertinimo procentinę išraišką. Tai – objektyvus konsultanto darbo kokybės rodiklis, kurį galima palyginti su konsultanto darbo rodikliais per praėjusius laikotarpius arba su kitų konsultantų darbo kokybe.

21.4.5. Taip pat reikia atsižvelgti į tai, kad visus klausimus reikia suprasti objektyviai. Pavyzdžiui, 28 eilutėje klausiama, ar konsultantas elgėsi profesionaliai. Asmuo, nemokantis naudotis šia vertinimo lentele, klaidingai suprastų, kad toks klausimas – subjektyvus (t. y. kai kuriems asmenims gali atrodyti kitaip, bet vertintojas mano, kad konsultantas elgėsi profesionaliai). Toks subjektyvus supratimas būtų netinkamas. Teisingiau būtų suprasti, kad čia klausiama, ar buvo konkrečių atvejų, kai konsultanto elgesys pažeidė nustatytus ir aprašytus profesionalumo reikalavimus. Vis dėlto klausimo tokia forma negalima rašyti, nes stulpelyje „taip“ turi būti žymimi tik teigiami variantai, kitaip nebus įmanoma apskaičiuoti procentinės išraiškos. Daroma išvada, kad šiame pavyzdyje, nors klausimas formuluojamas ganėtinai subjektyviai, patyręs vertintojas supranta, kad jo iš tikrųjų klausiama objektyvaus klausimo – ar buvo profesionalumo nusižengimų, ar ne.

21.4.6. Kad kokybės vertinimas būtų efektyvus ir naudingas, vadovai taip pat turi laikytis tam tikrų reikalavimų. Konsultacijų įrašai vertinti turi būti parenkami atsitiktinai, neatsižvelgiant į jų trukmę ar turinį. Viešojo administravimo institucijos vadovas turi užtikrinti, kad vadovai vertintų konsultacijas tokiu dažniu, kaip numatyta konsultavimo telefonu procedūrų apraše. Be to, jei konsultacijų kokybę vertina daugiau negu vienas vertintojas, efektyviausias darbų pasiskirstymas būtų kiekvienam vertinti atskirai, o ne grupėje, nes taip galima vienu metu įvertinti daugiau konsultacijų. Tačiau tokiais atvejais vertintojai turėtų reguliariai susitikti ir kartu vertinti kelis skambučius. Tai leistų išsiaiškinti, ar skirtingi vertintojai tą pačią konsultaciją vertina vienodai, jeigu

ne, – kodėl tokių nesutapimų atsiranda. Jei vertintojai kokybę vertina nevienodai, gali atsirasti neaiškumų dėl korektiškų procedūrų ir konsultantų nepasitenkinimas dėl darbo rezultatų vertinimo.

21.5. Kiti kokybės vertinimo ir tobulinimo būdai:

21.5.1. Kita konsultacijų kokybės tobulinimo priemonė, kuri taip pat būtų naudinga toliau tobulinant teikiamų konsultacijų kokybę ir papildytų įrašytų konsultacijų vertinimą, – konsultantų grupės susirinkimai. Tai naudingas būdas aptarti naujus reikalavimus arba dažniausiai pasitaikančius klausimus ir tendencijas.

21.5.2. Pravartu sukurti informacijos pateikimo sistemą, kurioje būtų galima skelbti konsultantams aktualias naujienas. Tai galėtų būti intraneto katalogas, kuriame atkreipiamas konsultantų dėmesys į pasikeitimus pagrindinėje informacinėje sistemoje arba informuojama apie procedūrų pokyčius, nepatenkančius į informacinę sistemą.

21.5.3. Konsultavimo telefonu kokybė gali būti vertinama ir kitais būdais, jie turėtų papildyti pirmiau apibūdintą kokybės vertinimo sistemą. Vienas tokių būdų – vadinamasis slaptas pirkėjas, t. y. kai vadovas arba vadovo deleguotas asmuo paskambina konsultacijų telefonu ir apsimeta privačiu asmeniu tikrindamas konsultanto darbą. Šio metodo pagrindinis privalumas yra tai, kad vadovas neturi laukti konkrečios situacijos, o gali sukurti norimą situaciją pats. Pavyzdžiui, vadovas, norėdamas patikrinti, ar konsultantas laikosi peradresavimo reikalavimų, kaip slaptas pirkėjas pateikia tokį klausimą, kuris būtinai turi būti peradresuojamas antrojo lygmens konsultantams. Vis dėlto šis metodas turi ir trūkumų, kadangi vertinama dirbtinai sukurta situacija. Prioritetas turėtų būti teikiamas tiems klausimams, kurie dažniausiai pasitaiko konsultavimo telefonu praktikoje, o ne tiems, kuriuos išskiria vadovas. Atsižvelgiant į tai, slapto pirkėjo metodas turėtų būti naudojamas standartiniam konsultavimo telefonu kokybės vertinimui papildyti, jei norima įvertinti konkretų įgūdį tokiais atvejais, kurie dažnai nepasitaiko. Kita vertus, šis metodas naudingesnis kaip pagrindinė konsultavimo kokybės vertinimo priemonė vertinant konsultacijas žodžiu asmeniui atvykus į viešojo administravimo institucijos patalpas, kai nėra galimybės išklausti tokios konsultacijos įrašo.

21.5.4. Kitas būdas vertinti konsultacijų kokybę – tai nustatyti konsultuojamų asmenų pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis. Ministerijos ir joms pavaldžios įstaigos gali taikyti pasirinktų administracinių ir viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimui vertinti metodiką, patvirtintą Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“. Metodikoje nustatyta viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso, leidžiančio analizuoti bendrą administracinių ir viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimą, apskaičiavimo tvarka, vartotojų patenkinimo tyrimo organizavimas ir vykdymas ir vartotojų patenkinimo tyrimo rezultatų analizė. Šis, kaip ir slapto pirkėjo metodas, naudingesnis kaip pagrindinė konsultavimo kokybės vertinimo priemonė vertinant konsultacijas žodžiu, nes konsultacijoms telefonu vertinti labiau tinka pirmiau apibūdintas metodas, kuris yra objektyvesnis ir nepriklausantis nuo konsultacijos metu susidariusios vartotojo nuomonės. Vis dėlto šį metodą galima naudoti kaip papildomą priemonę konsultacijų telefonu kokybei vertinti.

21.5.5. Atkreiptinas dėmesys į Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, VII skyriaus nuostatas, įpareigojančias institucijos vadovą užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti savo nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę.

21.6. Mokymas:

21.6.1. Ne mažiau svarbi kokybės užtikrinimo dalis – konsultantų mokymas. Galima išskirti šiuos du mokymo tipus: pradinį ir ugdomąjį. Pradinio mokymo tikslas – parengti esamus konsultantus prieš įdiegiant vienodo konsultavimo liniją arba išmokyti naujus konsultantus, kurie

paskirti vykdyti šias funkcijas jau pradėjus veikti linijai. Ugdomasis mokymas naudojamas konsultavimo kokybės vertinimo rezultatams aptarti. Tiek pradinio, tiek ugdomojo mokymo metu būtina akcentuoti, kad turi būti laikomasi konsultavimo procedūros, mandagumo reikalavimų ir užtikrinamas konsultavimo žinių (turinio) tikslumas.

21.6.2. Pradinis mokymas skirtas išmokyti būsimus konsultantus naudotis įranga ir konsultacijų medžiu, konsultuoti mandagiai, supažindinti su konsultavimo procedūromis ir su nustatytais konsultavimo rodikliais. Būtina užtikrinti, kad mokymo tikslai sutaptų su konsultacijų vertinimo reikalavimais. Pradinis mokymas turi apimti visas žinias ir įgūdžius, kurie konsultantams bus aktualūs, o ne atidėti kai kuriuos klausimus ateičiai, nes ateityje pakeisti jau susiformavusius netinkamus konsultantų darbo įpročius yra daug sudėtingiau. Geroji praktika būtų pradinį mokymą baigti testu, kurį atliekant būtų tikrinama, ar būsimi konsultantai įgijo visas reikiamas žinias ir yra pasirengę tinkamai ir kokybiškai konsultuoti asmenis.

21.6.3. Ugdomasis mokymas turėtų vykti pagal iš anksto nustatytą grafiką, pavyzdžiui, ne rečiau kaip kas dvi savaites vienas mokymo kursas kiekvienam konsultantui. Ugdomojo mokymo paskirtis – aptarti šių konsultantų suteiktų konsultacijų įvertinimą, kad konsultantai žinotų, ką jie atlieka tinkamai ir kur turi patobulėti. Mokant rekomenduojama pildyti suvestinę, kad vadovas ir konsultantas vėliau žinotų, kas buvo aptarta. Tokioje suvestinėje reikėtų nurodyti konsultanto vardą ir pavardę, mokymo datą, paskutinio mokymo datą, per paskutinį mokymą konsultantui iškeltus tikslus, informaciją, ar šie tikslai buvo pasiekti, teigiamai vertinamus konsultanto įgūdžius ar praktiką, kito ugdomojo mokymo datą ir ateinančio laikotarpio tikslus.

21.6.4. Per ugdomąjį mokymą konkrečiam konsultantui nustatomi tikslai turi būti konkretūs, išmatuojami, pasiekiami, prasmingi ir apriboti laiku. „Nuo šiol bandyti konsultuoti greičiau“ yra nekorektiškai suformuluoto tikslo pavyzdys. Tinkamai nustatyto tikslo pavyzdys galėtų būti toks: „Per ateinančias dvi savaites sumažinti vidutinę skambučio trukmę 20 sekundžių“. Per ugdomąjį mokymą konsultantui turėtų būti nustatyti ne daugiau kaip vienas ar du tikslai. Suformulavus daugiau tikslų, konsultantui bus per daug sudėtinga konsultacijos metu bandyti visus tikslus prisiminti ir juos įgyvendinti. Jeigu konsultantas daro daug įvairių klaidų, per ugdomąjį mokymą turėtų būti išskiriamos ir akcentuojamos tik didžiausios, svarbiausios klaidos ir aptariami būdai, kaip išvengti tokių klaidų pasikartojimo ateityje.

22. Konsultavimo telefonu tikslų ir standartų nustatymas:

22.1. Norint užtikrinti kokybiško klientų aptarnavimo standartą, būtina apibrėžti tikslus, pagal kuriuos vėliau bus vertinama konsultavimo telefonu ir kiekvieno konsultanto, teikiančio šią administracinę paslaugą, veikla. Turint tinkamą techninę ir programinę įrangą, galima sekti įvairius rodiklius, kurie padeda vadovams suprasti, ar skambučių centro veikla tobulėja. Tokių rodiklių yra nemažai, tačiau šiose Gairėse pristatomi tik svarbiausi:

22.1.1. Kokybė. Būtina nustatyti kokybės procentinės išraiškos tikslą, kuris yra minimalus priimtinas konsultavimo kokybės standartas. Nustatant šį rodiklį reikia atsižvelgti į kokybės vertinimo lentelės reikalavimų kiekį ir sudėtingumą. Jei reikalavimų daug ir jie palyginti lengvai įgyvendinami, konsultacijų kokybės procentinė išraiška bus aukštesnė, o jei reikalavimų mažai ir jie sunkiai įvykdomi, procentinė išraiška bus žemesnė.

22.1.2. Skambučių trukmė. Siektina, kad vidutinė skambučių trukmė būtų kuo trumpesnė. Kai skambučių trukmė trumpesnė, mažiau konsultantų gali suteikti daugiau konsultacijų arba atlikti papildomų darbų. Skambučių trukmė būna trumpesnė, kai konsultantai laikosi nustatytų procedūrų, sugeba valdyti konsultacijos eigą ir ją nukreipti norimo rezultato link. Todėl kokybės tobulinimo procese svarbiau skirti dėmesį ilgiausiai truncančioms konsultacijoms, kurios dažnai būna per ilgos dėl konsultantų nesugebėjimo greitai ir efektyviai išsiaiškinti asmens klausimo esmę, užtikrintai ir ryžtingai konsultuoti nepatenkintus asmenis. Sumažinti tokių konsultacijų trukmę yra svarbiau ir lengviau, negu bandyti trumpesnių konsultacijų trukmę sutrumpinti keliomis sekundėmis. Skambučių trukmės tikslas turėtų būti nustatytas taip, kad konsultantams nereikėtų skubėti per konsultaciją. Dėl

skubėjimo konsultacija gali būti neišsami, todėl asmeniui gali tekti skambinti tuo pačiu klausimu pakartotinai ir užimti dar daugiau konsultantų laiko.

22.1.3. Aptarnavimo lygis. Aptarnavimo lygio rodiklis skirtas laikui, per kurį į didžiąją dalį skambučių bus atsiliepta, nustatyti, pavyzdžiui, 80 proc. per 20 sekundžių. Šis rodiklis dažniausiai yra 80 proc., tačiau galima jį nustatyti nuo 70 proc. iki 90 proc. Kuo didesnė procentinė išraiška, tuo sunkiau (ir brangiau) bus ją pasiekti, nes reikės įdarbinti papildomų konsultantų. Laikas, per kurį turėtų būti atsiliepta į skambučius, gali būti nustatomas įvairiai, atsižvelgiant į įvairius veiksnius. Jei skambinantiesiems asmenims itin svarbu prisiskambinti, jie sutiks laukti ilgiau, kol konsultantas atsilieps. Taip pat asmenys bus labiau linkę laukti ilgiau, jei telefono linija bus nemokama. Jei linija mokama, juridinių asmenų atstovai irgi gali būti kantresni negu fiziniai asmenys, kurie už skambutį turės mokėti savo lėšomis. Atsižvelgdama į šiuos aspektus, viena viešojo administravimo institucija, palyginti su kita viešojo administravimo institucija, gali nustatyti daug ilgesnį ar trumpesnį atsiliepimo laiką. Standartinis laikas yra 20 sekundžių, tačiau praktikoje yra ir tokių įmonių ir įstaigų, kurios siekia labai greitai atsiliepti (pavyzdžiui, per 5 sekundes), ir kitų, kurios pasilieka daugiau laiko atsakyti į skambutį (pavyzdžiui, 120 sekundžių arba net daugiau). Pažymėtina, kad siekis greitai atsiliepti į skambučius kainuoja brangiau, tam reikia papildomų konsultantų.

22.1.4. Neatsilieptų skambučių procentas. Jei konsultantai ilgai neatsiliepia, asmenims nusibosta laukti: jie padeda ragelį ir būna nepatenkinti viešojo administravimo institucijos veikla, dėl to nukenčia bendras šios institucijos įvaizdis visuomenėje. Todėl svarbu užsibrėžti tikslą atsiliepti į kuo daugiau gaunamų skambučių. Dažniausiai siekiama, kad ne daugiau kaip 5 proc. gautų skambučių liktų neatsiliepti, tačiau pasitaiko ir skambučių, į kuriuos atsiliepti beveik neįmanoma dėl įvairių priežasčių: asmuo surinko ne tą numerį ir išgirdęs įrašą iš karto padėjo ragelį arba padėjo ragelį išgirdęs, kad pokalbis bus įrašomas, ir pan. Tokio pobūdžio skambučiai lieka neatsiliepti ne dėl konsultacijas telefonu organizuojančios institucijos kaltės, todėl net įdarbinus papildomų konsultantų tokių skambučių nesumažės. Atsižvelgiant į tai, skaičiuojant neatsilieptų skambučių dalį galima atmesti skambučius, kai asmenys padeda ragelį per tam tikrą labai trumpą laiką, pavyzdžiui, per 3 sekundes.

22.2. Pažymėtina, kad šiuos rodiklius būtina nuolat stebėti. Lentelę, kurioje būtų suvedami praėjusios dienos rodikliai, rekomenduojama pildyti kasdien. Taip būtų galima stebėti konsultavimo rodiklių gerėjimo ar prastėjimo tendencijas, nustatyti, kuriomis dienomis užsibrėžti tikslai liko neįvykdyti, ir pradėti ieškoti to priežasčių. Rodiklių įgyvendinimo ataskaitą turėtų gauti visi vadovai, kuriems ši informacija aktuali, kad būtų galima išnagrinėti esamas problemas ir aptarti galimus jų sprendimus. Priede pateikiamas tokios ataskaitos pavyzdys (priedo 8 paveikslas).

22.3. Idealiu atveju panaši ataskaita turėtų būti pildoma ne tik dienos, bet ir valandos ar net trumpesnio laikotarpio intervalu, nes tik taip galima nustatyti, kuriuo dienos metu atsirado konkrečių aptarnavimo telefonu problemų. Kita vertus, įvertinus tai, kad toks dažnas rodiklių stebėjimas ir pildymas pareikalautų papildomų išteklių, valandinę ataskaitą galima vadinti pageidautina.

22.4. Konsultavimo tikslai turėtų būti nustatyti taip, kad juos įgyvendinti nebūtų nei per daug lengva, nei per daug sudėtinga. Jei konsultavimas vyksta sklandžiai ir nustatyti standartai gana lengvai pasiekiami, juos būtina įvertinti iš naujo ir nustatyti naujus tikslus. Tai padėtų sutaupyti konsultantų laiko, skiriamo konsultacijoms, ir leistų šį laiką skirti kitiems darbams atlikti.

22.5. Reikėtų įvertinti ir tai, kad nauji konsultantai dirba lėčiau, jiems sunkiau pasiekti tuos pačius rezultatus, kuriuos pasiekia patyrę darbuotojai, todėl, esant galimybei, reikėtų atskirti naujiems į darbą priimtiems ir patyrusiems konsultantams nustatomus konsultavimo standartus. Naujai į darbą priimtiems konsultantams turėtų būti nustatomi šiek tiek lengviau pasiekiami konsultavimo standartai. Tokiu atveju galima pildyti tris konsultavimo rodiklių ataskaitas: naujų konsultantų rezultatų, patyrusių konsultantų rezultatų ir bendrą ataskaitą. Po tam tikro laikotarpio, pavyzdžiui, trijų mėnesių nuo darbo telefonu pradžios, naujokus galima priskirti prie patyrusiųjų grupės ir jų rezultatus vertinti vienodai. Vis dėlto, net jei vadovai nusprendžia negrupuoti konsultantų pagal

patirtį ir pildyti atskiras ataskaitas, reikia sekti kiekvieno konsultanto rodiklius. Nustačius, kad tam tikro konsultanto pokalbio trukmė per ilgą, per ugdomąjį mokymą reikėtų aptarti galimas priežastis ir padėti tobulinti įgūdžius, kurių reikia tam rodikliui pagerinti.

23. Įjungiant bendrąją konsultavimo telefonu liniją svarbu pasirūpinti šiais esminiais dalykais:

23.1. Reklamuoti naują numerį. Numeris pirmiausia turėtų būti paskelbtas institucijos interneto svetainėje (aiškiai matomoje vietoje pagrindiniame svetainės puslapyje ir kontaktų puslapyje) ir, esant galimybei, kitose visuomenės informavimo priemonėse.

23.2. Pergrupuoti kitus telefono numerius. Siekiant skatinti asmenis nebeskambinti kitais institucijos numeriais, atskirų specialistų kontaktus įstaigos interneto svetainėje rekomenduojama skelbti taip, kad asmuo pirmiausia pastebėtų bendrojo konsultavimo numerį. Bendrasis raštinės numeris, skirtas ne konsultaciniams klausimams, gali būti nukeltas į institucijos interneto svetainės apatinę eilutę ir parašytas mažu šriftu. Kontaktų puslapis, kuriame skelbiami specialistų tiesioginiai numeriai, gali būti suskaidytas į daugybę dalių, pavyzdžiui, pagal konkrečius skyrius. Asmenys, siekiantys prisiskambinti konkrečiam darbuotojui, galės rasti jo telefono numerį ar elektroninio pašto adresą, o asmenys, nežinantys, kuriam specialistui skambinti konkrečiu klausimu, bus labiau linkę kreiptis bendrąją konsultavimo linija.

23.3. Nuo bendrosios konsultavimo linijos įjungimo dienos nebeskelbti bendrųjų teritorinių skyrių numerių, skirtų konsultacijoms. Tai būtina norint užtikrinti vienodą konsultavimą ir užkirsti kelią vienas kitam prieštaraujantiems atsakymams tuo pačiu klausimu.

23.4. Peradresuoti konsultacijoms skirtas teritorinių skyrių linijas į naują centrinį numerį. Kadangi kai kurie asmenys skambina dažnai ir todėl savo telefonų knygutėse turi teritorinių skyrių konsultacinius telefono numerius, skambučius šiais numeriais reikia automatizuotai peradresuoti į naują bendrojo konsultavimo numerį. Po kiek laiko, kai paaiškės, kad asmenys nebeskambina šiais numeriais, juos galima iš viso panaikinti.

23.5. Nuspręsti, kiek laiko saugoti įrašus, ir įrašo saugojimo terminą paskelbti viešai. Kadangi viena iš pagrindinių vienodo konsultavimo linijos įdiegimo priežasčių – atsakomybės už klaidingą konsultavimą prisiėmimas, visuomenei turi būti aišku, kiek laiko galima reikšti pretenziją dėl klaidingo konsultavimo. Įrašus saugoti neribotą laiką neįmanoma, o asmenys gali skųstis, jei jiems reikalingas įrašas pašalintas. Todėl reikia viešai paskelbti, kiek laiko saugomi konsultacijų įrašai. Rekomenduojama konsultavimo telefonu įrašus saugoti ne trumpiau kaip trejus metus.

24. Ekonominio efektyvumo didinimas:

24.1. Be rodiklių stebėjimo ir tikslų atnaujinimo, konsultavimo telefonu paslaugas būtina tobulinti ir kitais būdais. Kadangi konsultantams dažnai tenka laukti skambučių, reikia numatyti jiems darbų, kuriuos jie galėtų atlikti, kol skambučių nėra. Pavyzdžiui, konsultantai gali padėti konsultuoti žodžiu, atsiliepti į raštu pateiktus klausimus arba paskambinti asmenims, kurie laukia atsakymo. Tokia papildoma veikla užtikrina konsultantų veiklos ekonominį efektyvumą.

24.2. Konsultantų veiklos ekonominį efektyvumą galima apskaičiuoti bendrą konsultavimo laiką padalijus iš bendro konsultantų darbo laiko, skirto konsultuoti arba laukti konsultacijų. Pavyzdžiui, jeigu konsultantas visą darbo dieną skiria vien konsultacijoms (8 valandos, arba 28 800 sekundės), o jo bendras konsultavimo laikas tą dieną yra 4 valandos ir 48 minutės (arba 17 280 sekundžių), to konsultanto ekonominis efektyvumas tą dieną yra 60 proc. (t. y. $17\,280 \div 28\,800 = 0,6$). Jei kitas konsultantas dvi valandas per dieną skiria dokumentams tvarkyti, o likusias darbo valandas konsultuoja, norint apskaičiuoti jo efektyvumą reikia padalyti bendrą konsultuotą laiką iš 6 valandų.

24.3. Efektyvumo skaičiavimas leidžia įvertinti, ar institucijoje optimaliai paskirstyti žmogiškieji ištekliai. Jei efektyvumo procentinė išraiška maža, dalį konsultantų darbo valandų galima skirti kitiems darbams. Jei efektyvumas didelis, reikėtų įvertinti, ar konsultantai nėra per daug užimti

ir asmenims netenka per ilgai laukti konsultacijų. Tokiu atveju reikėtų arba stengtis sutrumpinti konsultacijų trukmę, arba įdarbinti papildomų konsultantų.

VIENODOS IR KOKYBIŠKOS ASMENŲ KONSULTAVIMO PRAKTIKOS UŽTIKRINIMO PAVEIKSLAI

1 paveikslas. Skaičiuoklė „Erlang C“

The screenshot shows the 'Erlang-C Calculator' window. The 'Data' section contains the following inputs: 'Arrivals' is checked with a value of 11 per hour; 'Service time' is checked with a value of 274 seconds; 'Number of agents' is unchecked with an empty field; 'Average waiting time' is unchecked with an empty field; 'Service level' is checked with a value of 80.00 % waits less than 20.00 seconds. A 'compute the missing values' button is at the bottom.

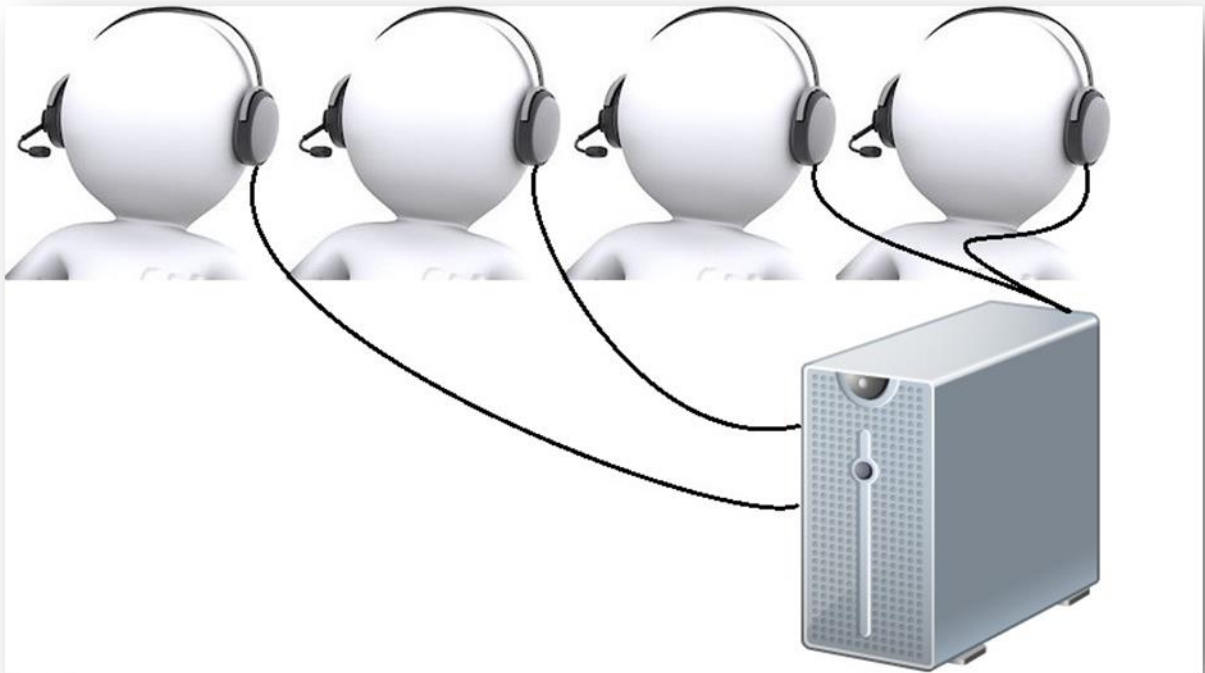
Field	Value	Unit
Arrivals	11	per hour
Service time	274	seconds
Number of agents		(integer required)
Average waiting time		seconds
Service level	80.00	% waits less than 20.00 seconds

2 paveikslas. Skaičiuoklė „Erlang C“ po skaičiavimo operacijos

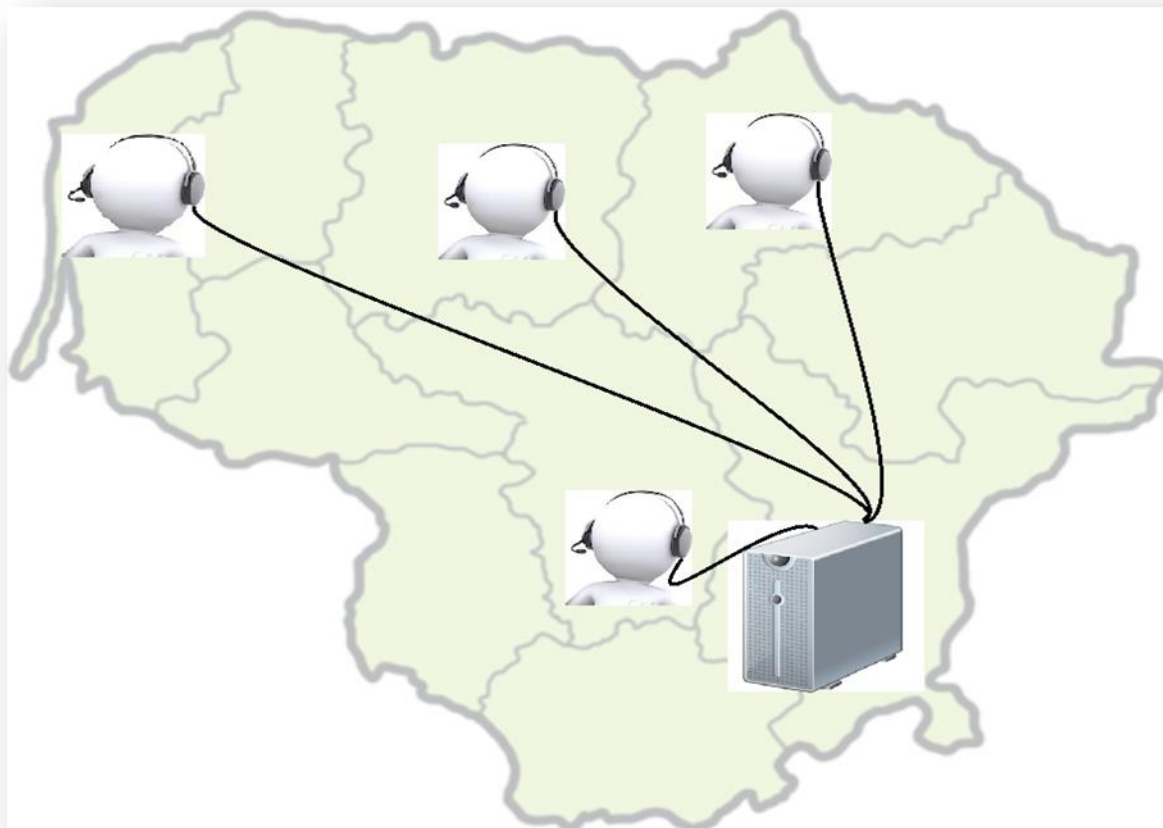
The screenshot shows the 'Erlang-C Calculator' window after the calculation. The 'Data' section contains the following inputs: 'Arrivals' is checked with a value of 11 per hour; 'Service time' is checked with a value of 274 seconds; 'Number of agents' is unchecked with a value of 3; 'Average waiting time' is unchecked with a value of 7.40 seconds; 'Service level' is checked with a value of 80.00 % waits less than 20.00 seconds. A 'compute the missing values' button is at the bottom.

Field	Value	Unit
Arrivals	11	per hour
Service time	274	seconds
Number of agents	3	(integer required)
Average waiting time	7.40	seconds
Service level	80.00	% waits less than 20.00 seconds

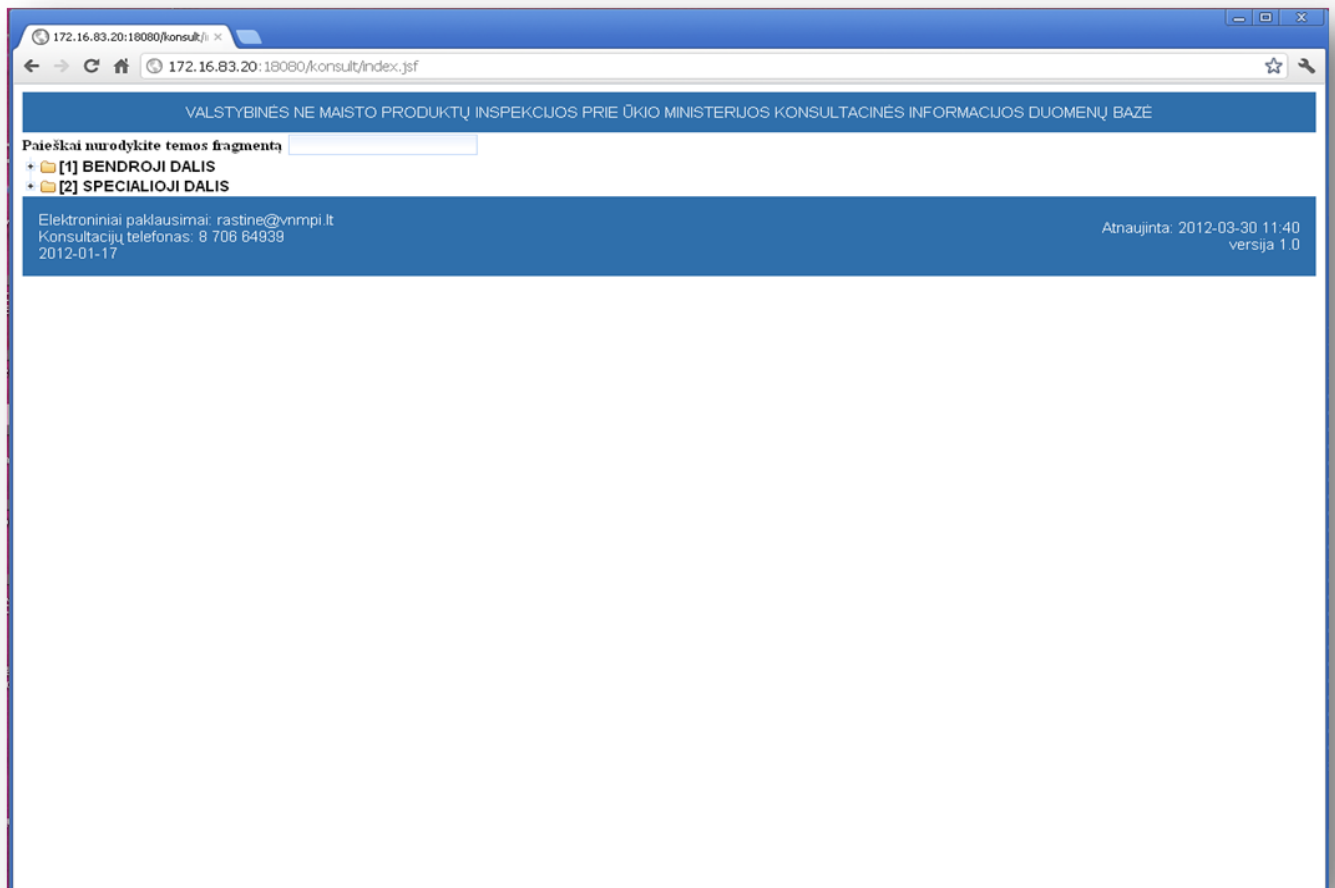
3 paveikslas. Standartinis skambučių centras, kuriame konsultantai sėdi šalia vienas kito vienoje patalpoje



4 paveikslas. Virtualus skambučių centras, kuriame konsultantai, sėdintys įvairiuose miestuose, jungiasi prie centrinės telefono stotelės



5 paveikslas. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos konsultacinės informacijos duomenų bazė



6 paveikslas. Valstybinės ne maisto produktų inspekcijos prie Ūkio ministerijos konsultacinės informacijos duomenų bazė su atverstais katalogo poaplangiais

172.16.83.20:18080/konsult/ x

172.16.83.20:18080/konsult/index.jsf

VALSTYBINĖS NE MAISTO PRODUKTŲ INSPEKCIJOS PRIE ŪKIO MINISTERIJOS KONSULTACINĖS INFORMACIJOS DUOMENŲ BAZĖ

Paisėkai nurodykite temos fragmentą vart

- [1] BENDROJI DALIS
 - [1.3] Procedūros
 - [1.3.2] Vartotojų teisių apsauga
 - [1.3.2.1] Ne maisto prekių grąžinimas ir keitimas
 - [1.3.2.1.1] Netinkamos kokybės ne maisto prekės
 - [1.3.2.1.1.1] Kaip elgtis įsigijus netinkamos kokybės ne maisto prekę/paslaugą?
 - Kaip elgtis įsigijus netinkamos kokybės ne maisto prekę/paslaugą?
 - Atsakymas:
 - Vartotojas, manydamas, kad pardavėjas ar paslaugos teikėjas pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, pirmiausia turi kreiptis į pardavėją, ir nurodyti savo reikalavimus. Jeigu pardavėjas ar paslaugų teikėjas netenkina jo reikalavimų, vartotojas privalo raštu kreiptis į pardavėją ir išdėstyti savo reikalavimus. Pardavėjas, nesutikdamas su vartotojo reikalavimais, privalo ne vėliau kaip per 10 dienų nuo vartotojo kreipimosi gavimo dienos, pateikti vartotojui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą.
 - Pardavėjui nevykdant teisinių vartotojo reikalavimų, siūloma raštu kreiptis į Valstybinę ne maisto produktų inspekciją pagal gyvenamą vietą (būtina pridėti pirkimo ir kitų turimų dokumentų kopijas).
 - Šaltiniai:
 - Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymas 20 straipsnis
 - [1.3.2.1.1.2] Kas atsakingas už didelių ir sunkių (daugiau kaip 10 kg svorio) netinkamos kokybės ne maisto prekių
 - [1.3.2.1.1.3] Kas nustato prekės garantijos laiką?
 - [1.3.2.1.1.4] Kokias teises turi vartotojas?
 - [1.3.2.1.1.5] Kur galima grąžinti ar pakeisti nekokybišką prekę?
 - [1.3.2.1.1.6] Per kiek laiko galima kreiptis į pardavėją, jei išaiškėja, kad vartotojas įsigijo netinkamos kokybės
 - [1.3.2.1.2] Tinkamos kokybės ne maisto prekės
 - [1.3.2.2] Informacijos vartotojams teikimas
 - [1.3.2.3] Elektroninė prekyba

Elektroniniai paklausimai: rastine@vnmpt.lt
Konsultacijų telefonas: 8 706 84939
2012-01-17

Atnaujinta: 2012-03-30 11:40
versija 1.0

7 paveikslas. Pavyzdinis konsultacijų vertinimo kokybės klausimynas

Skambučių vertinimo lentelė

Konsultanto vardas, pavardė

Skambučio data, laikas, identifikacinis nr.

Pasisveikinimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas tinkamai pasisveikino?	☒	☐	☐
Ar konsultantas prisistatė vardu?	☒	☐	☐
Ar konsultantas prisistatė įstaigos vardu?	☒	☐	☐
Ar konsultantas pasisiūlė padėti interesantui?	☒	☐	☐
Jei skambutis buvo peradresuotas, ar konsultantas pritaikė pasisveikinimą?	☐	☐	☒

Interesanto duomenys	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas paklausė interesanto vardo (jį patvirtino)?	☒	☐	☐
Ar konsultantas paklausė interesanto (monės pavadinimo (jį patvirtino)?	☐	☒	☐
Ar konsultantas paklausė interesanto telefono numerio (jį patvirtino)?	☒	☐	☐
Ar konsultantas paprašė interesanto sąskaitos / bylos / (monės) numerio?	☐	☐	☒

Interesanto klausimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas pakartojė / patikslino interesanto klausimą?	☒	☐	☐
Ar konsultantas klausė papildomų klausimų tam, kad atskleistų klausimo esmę?	☒	☐	☐
	☐	☐	☐
	☐	☐	☐

Sprendimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas atsakė į interesanto klausimą tiksliai ir teisingai?	☒	☐	☐
Ar konsultantas nukreipė interesantą ten, kur gali rasti atsakymą?	☐	☐	☒
Ar konsultantas nukreipė interesantą ten, kur gali rasti papildomos informacijos?	☐	☐	☒

Informavimas	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas citavo tinkamus teisės aktus?	☒	☐	☐
Ar konsultantas teisingai pateikė bylos numerį?	☐	☐	☒
Ar konsultantas priminė interesantui apie interneto svetainę?	☐	☒	☐

Konsultavimo telefonu įgūdžiai	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas laikėsi procedūrų prašydamas interesanto palaukti?	☐	☐	☒
Ar konsultantas tinkamai peradresavo skambutį?	☐	☐	☒

Skambučio pabaiga	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas paklausė interesanto, ar šiam dar reikia kokios nors pagalbos?	☒	☐	☐
Ar konsultantas tinkamai atsisveikino?	☒	☐	☐

Bendravimo įgūdžiai	Taip	Ne	Neaktualu
Ar konsultantas užtikrino, kad skambučio metu nebūtų per ilgų pauzių (tylos)?	☒	☐	☐
Ar konsultantas visada leido interesantui baigti mintį (nepertraukė jo)?	☒	☐	☐
Ar konsultantas elgėsi profesionaliai per visą skambutį?	☒	☐	☐
Ar konsultantas kalbėjo (tarė žodžius) aiškiai?	☒	☐	☐
Ar konsultantas kalbėjo pasitikėdamas savimi (užtikrintai)?	☒	☐	☐
Ar konsultantas vartojo tinkamus žodžius (be žargono ir pan.)?	☒	☐	☐
Ar konsultantas kalbėjo maloniai, draugiškai ir paslaugiai?	☒	☐	☐
Ar konsultanto klausimai buvo efektyvūs?	☒	☐	☐
Ar konsultantas aktyviai klausėsi?	☒	☐	☐
Ar konsultantas prisitaikė prie interesanto?	☒	☐	☐

Iš viso	22	2	7
---------	----	---	---

Kokybės procentinė išraiška	92 %
-----------------------------	------

8 paveikslas. Pavyzdinė pagrindinių konsultavimo rodiklių lentelė

VALSTYBINĖS X INSPEKCIJOS SKAMBUČIŲ CENTRO KASDIENĖ ATASKAITA

DATA	Gauti skambučiai	Atsiliepi skambučiai	Atsiliepi per 30 sek.	% atsilieptų skambučių	SLA (80% per 30)	Neatsiliepi skambučiai	Trumpi neatsiliepi skambučiai	% neatsilieptų skambučių	Pokalbio trukmė	Darbas po skambučio	Bendra vid. skambučio trukmė
2014-06-02	84	81	69	96%	83%	3	0	4%	333	89	422
2014-06-03	86	84	74	98%	87%	2	0	2%	339	90	429
2014-06-04	89	86	77	97%	87%	3	0	3%	338	93	431
2014-06-05	98	85	48	87%	50%	13	2	11%	384	103	487
2014-06-06	105	95	63	90%	61%	10	1	9%	341	102	443
2014-06-09	70	67	59	96%	84%	3	0	4%	346	94	440
2014-06-10	108	103	77	95%	72%	5	0	5%	310	92	402
2014-06-11	158	112	25	71%	16%	46	4	27%	344	104	448
2014-06-12	86	77	60	90%	71%	9	0	10%	333	103	436
2014-06-13	106	100	75	94%	72%	6	0	6%	333	106	439
2014-06-16	176	140	77	80%	44%	36	4	18%	374	136	510
2014-06-17	138	134	113	97%	82%	4	0	3%	366	122	488
2014-06-18	148	134	80	91%	55%	14	1	9%	360	143	503
2014-06-19	130	122	92	94%	71%	8	0	6%	334	139	473
2014-06-20	125	120	101	96%	81%	5	0	4%	342	142	484
2014-06-23	54	54	54	100%	100%	0	0	0%	30	7	37
2014-06-24	104	95	63	91%	61%	9	1	8%	341	103	444
2014-06-25	111	106	89	95%	81%	5	0	5%	347	128	475
2014-06-26	124	121	107	98%	86%	3	0	2%	328	120	448
2014-06-27	126	121	104	96%	83%	5	0	4%	323	113	436
2014-06-30	131	126	108	96%	83%	5	0	4%	316	124	440
IŠ VISO	2357	2163	1615	92%	75%	194	13	8%	334	112	447
23 sav.	357	336	268	94%	80%	21	2	5%	349	118	466
24 sav.	528	459	296	87%	64%	69	4	12%	332	100	433
25 sav.	717	650	463	91%	71%	67	5	9%	356	136	492
26 sav.	519	497	417	96%	84%	22	1	4%	301	104	405
27 sav.	476	460	390	97%	85%	16	1	3%	337	112	449

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos ūkio ministerija, Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija, Įsakymas

Nr. [4-442/1R-192](#), 2016-06-23, paskelbta TAR 2016-06-27, i. k. 2016-17693

Dėl ūkio ministro ir teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymo 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“ pakeitimo