

Suvestinė redakcija nuo 2020-02-18

Nutarimas paskelbtas: TAR 2019-06-10, i. k. 2019-09418

Nauja redakcija nuo 2020-02-18:

Nr. [O3E-144](#), 2020-02-14, paskelbta TAR 2020-02-17, i. k. 2020-03430



VALSTYBINĖ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBA

NUTARIMAS

DĖL ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2019 m. birželio 10 d. Nr. O3E-179

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsniu ir Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, 7.5, 7.6 ir 7.7 papunkčiais, Valstybinė energetikos reguliavimo taryba nutaria:

Patvirtinti Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašą (pridedama).

Komisijos pirmininkė

Inga Žilienė

PATVIRTINTA

Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos

2019 m. birželio 10 d. nutarimu Nr. O3E-179

(2020 m. vasario 14 d. nutarimo Nr. O3E-144 redakcija)

ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų, teikiamų ūkio subjektams, rengimo, teikimo, vertinimo ir skelbimo bei suteiktų konsultacijų įrašų naudojimo, saugojimo ir naikinimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos (toliau – Taryba) kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsniu ir Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, 7.5, 7.6 ir 7.7 papunkčiais.

3. Šis Aprašas netaikomas asmenų skundų, prašymų ir pranešimų registravimui, nagrinėjimui ir atsakymų rengimui pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, išskyrus šio įstatymo 36³ straipsnį, ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas. Pareiškėjo prašoma Tarybos turima informacija (taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme) teikiama, taip pat asmenų skundai ar pranešimai nagrinėjami Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos darbo reglamento, patvirtinto Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2019 m. birželio 28 d. nutarimu Nr. O3E-239 „Dėl Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos darbo reglamento patvirtinimo“, ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Konfidenciali informacija teikiama laikantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1), kitų Lietuvos Respublikos įstatymų bei teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą, saugų informacijos tvarkymą, informacinių sistemų naudojimą, nustatyta tvarka.

4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Konsultacija ir kita metodinė pagalba** – žodinis (telefonu ar vietoje) ar rašytinis apibendrintas ar individualaus pobūdžio viešojo administravimo subjekto paaiškinimas, nuomonė, kaip taikytini jo kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros tokių teisės aktų nuostatos.

4.2. **Tarybos interneto svetainė** – Tarybos interneto svetainė, kurios adresas www.vert.lt.

4.3. **Tarybos paskyra „Facebook“** – Tarybos paskyra socialiniame tinkle „Facebook“, kurios adresas yra <https://www.facebook.com/energetikosabc/>.

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

4.5. **Paklausimas** – žodžiu ar raštu Tarybai pateiktas klausimas, prašymas suteikti konsultaciją.

4.6. **Pirmieji ūkio subjekto veiklos metai** – 12 mėnesių laikotarpis nuo dienos, kai Taryba ūkio subjektui išdavė licenciją, leidimą, atestatą ir (ar) nustatė valstybės reguliuojamas kainas.

4.7. **Rašytinė konsultacija** – Tarybos pirmininko ar jo įgalioto asmens pasirašytas ir Tarybos dokumentų valdymo sistemoje užregistruotas atsakymas į paklausėjo pateiktą paklausimą.

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

4.9. **Viešoji konsultacija** – pagal Tarybos kompetenciją teikiama rašytinė konsultacija (viešasis išaiškinimas) teisės taikymo klausimais, skelbiama Viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio nustatyta tvarka Tarybos tinklapyje, skiltyje „Išaiškinimai teisės aktų klausimais“.

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

5.1. Tarybos patalpose gerai matomoje vietoje;

5.2. Tarybos interneto svetainėje.

6. Paklausimus Tarybai paklausėjai gali pateikti tokiais būdais:

6.1. žodžiu:

6.1.1. paskambinę bendruoju Tarybos konsultavimo telefono numeriu – 8 800 20500;

6.1.2. atvykę į Tarybą;

6.1.3. seminarų, konferencijų ar kitų renginių metu;

6.1.4. planinių ar neplaninių patikrinimų metu;

6.2. raštu:

6.2.1. atsiųsti paštu (per pašto paslaugų teikėjus), elektroniniu paštu, per „e. pristatymas“ sistemą;

6.2.2. tiesiogiai Taryboje;

6.2.3. Tarybos interneto svetainėje, užpildę elektroninių paklausimų formą;

6.2.4. socialinio tinklo „Facebook“ Tarybos paskyroje.

II SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU IR POKALBIŲ ĮRAŠŲ NAUDOJIMAS, SAUGOJIMAS IR NAIKINIMAS

7. Konsultacijos ar informacija telefonu teikiamos paklausėjams, paskambinusiems bendruoju Tarybos konsultavimo telefono numeriu 8 800 20500, kuris yra nemokamas.

8. Telefonu paklausėjus konsultuoja Tarybos darbuotojai: Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai (I lygio konsultantai) ir Tarybos padalinių vadovai ar jų įgalioti padaliniuose dirbantys valstybės tarnautojai arba darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – Tarybos darbuotojai), (toliau – II lygio konsultantai), pagal Aprašo priede nurodytas konsultavimo temas.

9. Visų paklausėjų, kurie kreipiasi į Tarybą bendruoju Tarybos konsultavimo telefonu dėl informacijos ar konsultacijų, pokalbiai įrašomi, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos bei konsultacijų teikimą (apie tai paklausėjas yra informuojamas iš anksto, prieš pokalbio įrašymą, siekiant užtikrinti paklausėjo teisę nesutikti su konsultacijos metu vykdomu pokalbio įrašymu). Konsultavimo telefonu teikiamų konsultacijų garso įrašai saugomi 14 kalendorinių dienų.

10. I lygio konsultantai nustato, ar konsultacija / informacija gali būti pateikiama paklausėjui pagal I lygio konsultanto kompetenciją (toliau – I lygio konsultacija).

11. I lygio konsultacijos teikiamos dėl paklausėjo paklausimų, kuriais prašoma:

11.1. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti Tarybai, kad kreipimasis Taryboje būtų išnagrinėtas;

11.2. pateikti informaciją apie dažniausiai užduodamus klausimus, kurie taip pat yra prieinami Tarybos internetiniame puslapyje adresu: <https://www.vert.lt/Puslapiai/bendra/vartotojams/Klausimai-atsakymai.aspx>, arba suteikti metodinę pagalbą, kuri yra prieinama Tarybos internetiniame puslapyje adresu: <https://www.vert.lt/Puslapiai/bendra/metodine-pagalba/metodine-pagalba.aspx>, (toliau – kartoteka), arba pateikti kitą Tarybos interneto svetainėje skelbiamą informaciją.

12. Tais atvejais, kai I lygio konsultantai negali atsakyti į paklausėjo klausimą arba paklausėjo netenkina I lygio konsultanto atsakymas į klausimą, paklausėjas informuojamas, kad jam pageidaujant skambutis gali būti peradresuotas II lygio konsultantui, arba pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų. Paklausėjui sutikus, kad jo skambutis būtų peradresuotas II lygio konsultantui, skambutis peradresuojamas II lygio konsultantui, kurio veiklos sričiai priklauso paklausėjo klausimas.

13. II lygio konsultacijos teikiamos dėl paklausėjų klausimų, reikalaujančių specifinių žinių, išsamesnio, nei teikiant I lygio konsultacijas, situacijos vertinimo, taip pat dėl klausimų, atsakymui į kuriuos pateikti neužtenka vadovautis dažniausiai užduodamų klausimų ir atsakymų į juos kartoteka, kita Tarybos interneto svetainėje skelbiama informacija. Už kartotekoje kaupiamų duomenų aktualumą ir informacijos ūkio subjektams apie konsultavimo tvarką www.vert.lt tinklalapyje atnaujinimą pasikeitus teisės aktų reikalavimams arba pagal poreikį kartą per ketvirtį pagal kompetenciją atsakingi Tarybos padalinių vadovai ar jų įgalioti darbuotojai.

14. Tarybos darbuotojai, teikiantys konsultacijas ir informaciją telefonu, privalo:

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

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

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

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

14.5. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, Tarybos darbuotojas, teikiantis informaciją telefonu, turi teisę konsultuotis su kitais Tarybos padalinių darbuotojais, kurie kompetentingi atsakyti į paklausėjo klausimą. Jeigu į pateiktą klausimą nėra galimybės atsakyti iš karto arba pokalbio metu nepavyksta susisiekti su kompetentingu Tarybos darbuotoju, būtina paklausėjui pasiūlyti palikti kontaktinius duomenis, kuriais Tarybos kompetentingas darbuotojas galėtų susisiekti su paklausėju, arba pasiūlyti paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą Tarybai dėl konsultacijos pateikimo vienu iš Aprašo 6.2 papunktyje nustatytų būdų. Į tokį paklausimą turi būti atsakyta taip pat raštu;

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

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

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

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

14.6.2.2. sulaukus teigiamo paklausėjo atsakymo, padėkoti už tai, kad jis sutinka palaukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutarti, kad bus perskambinta interesantui nedelsiant, kai bus surasta ji dominanti informacija, arba pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

14.7. kai paklausėją būtina sujungti su kitu Tarybos darbuotoju, atliekami šie veiksmai:

14.7.1. paklausama, ar paklausėjas neprieštarauja, kad skambutis būtų peradresuotas kitam Tarybos darbuotojui. Jeigu prieštarauja, pasiūloma paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

14.7.2. paklausėjui neprieštaraujant dėl peradresavimo, susisiekiama su kitu kompetentingu Tarybos darbuotoju ir paklausama, ar galima jam peradresuoti skambutį konkrečiu klausimu. Tuo atveju, jei sujungti su kompetentingu atsakyti į paklausėjo klausimą darbuotoju susisiekti nepavyksta, atliekami Aprašo 14.5 papunktyje nurodyti veiksmai. Gavus kompetentingo atsakyti į paklausėjo klausimą Tarybos darbuotojo sutikimą, grįžtama prie pokalbio su paklausėju;

14.7.3. paklausėjui pranešama, jog netrukus jis bus sujungtas su Tarybos darbuotoju, kompetentingu atsakyti į jo pateiktą klausimą;

14.8. tuo atveju, jei pokalbio metu nustatoma, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, Tarybos darbuotojas turi paprašyti paklausėjo telefono numerio ar elektroninio pašto adreso ir nurodyti kito pokalbio telefonu ar kita ryšio priemone laiką (bet ne vėliau kaip po 5 darbo dienų) arba pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų;

14.9. jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ar teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašyti paklausėjo pateikti paklausimą raštu, pridedant su juo susijusių dokumentų kopijas, vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų;

14.10. kalbėti mandagiai ir ramiai, esant reikalui paprašyti palaukti ar informuoti apie aplinkybes, nurodytas Aprašo 12 punkte;

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

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

14.13. skambinusių telefonu interesantų paklausimus fiksuoti paklausėjų aptarnavimo telefonu registravimo žurnale (žurnalas gali būti tvarkomas elektroniniu būdu), kuriame įrašomas eilės numeris, data, laikas, telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, glaustas klausimo turinys, pokalbio trukmė. Paklausėjo asmens duomenys (vardas, pavardė, telefono numeris ar kiti kontaktiniai duomenys) registracijos žurnale įrašomi tik tuo atveju, jei tai būtina susisiekti su paklausėju atsakymui į jo klausimus pateikti.

15. Paklausėjui pageidaujant, Tarybos sudaro sąlygas jam gauti telefonu vykusio pokalbio su juo garso įrašą arba su juo susipažinti. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (OL 2016 L 119, p. 1) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679), ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašu, patvirtintu 2018 m. birželio 12 d. Komisijos pirmininko įsakymu Nr. O1E-106 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašo patvirtinimo“ (toliau – Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo aprašas). Pokalbio įrašo popierinė kopija gali būti pateikta tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti, arba paklausėjui raštu sutikus ar paprašius.

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

16.1. turi pateikti rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis ryšių priemonėmis ne vėliau nei per 14 kalendorinių dienų nuo pokalbio dienos;

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

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

17. Jei paklausėjo, pageidaujančio gauti pokalbio įrašą, vardu į Tarybą kreipiasi jo atstovas, prašyme jis turi nurodyti savo vardą, pavardę, ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Atstovo pateiktas prašymas turi atitikti šio Aprašo 16 punkte nustatytus reikalavimus.

18. Paklausėjai, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Tarybą per 14 kalendorinių dienų nuo konsultacijos suteikimo. Rašte turi būti nurodyta tiksli kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat argumentai, kodėl netenkino konsultacija.

19. Pokalbio įrašo skaitmeninė kopija ir (ar) šio įrašo tekstas gali būti pateikti tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti, arba paklausėjui raštu sutikus ar paprašius.

20. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą telefonu, Taryboje yra taikomos konsultacijų vertinimo priemonės: įrašytų konsultacijų perklausymas, analizė ir vertinimas pagal Aprašo 14 punkte nustatytus reikalavimus. Telefonu teikiamų konsultacijų kokybę ir atitiktį Aprašo 14 punkte nustatytiems reikalavimams periodiškai kartą per ketvirtį, vadovo pasirinktą dieną, vadovo pasirinktu dažnumu, iš praeitų 14 kalendorinių dienų laikotarpio, vertina padalinių vadovai. Skyrių vedėjų pokalbių garso įrašus vertina departamentų direktoriai, o departamentų direktorių garso įrašus vertina administracijos direktorius.

21. Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus darbuotojas, atsakingas už Taryboje tvarkomų garso įrašų administravimą, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo padalinio vadovo kreipimosi dienos padalinių vadovams pateikia laikotarpio už kurį vertinama jų padalinių darbuotojų teiktų konsultacijų įrašus (ne mažiau nei 2 atsitiktine tvarka parinktų konsultacijų įrašai). Garso įrašai yra talpinami Tarybos failų serverio atitinkamo struktūrinio padalinio garso įrašų saugojimui skirtame „Private“ kataloge. Padalinio vadovas turi teisę pasirinkti telefono numerį iš jo skyriaus darbuotojams priskirtų telefono numerių, kurio garso įrašą jis perklausys. Padalinių vadovai ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas perklauso ir įvertina pateiktus konsultacijų įrašus ir, atsižvelgiant į konsultacijų teikimo kokybę, organizuoja savo padalinių darbuotojų mokymus.

22. Aprašo 21 punkte nustatyta tvarka gautus pokalbių įrašus padalinių vadovai po atlikto įvertinimo sunaikina patys (ištrindami įrašą Tarybos failų serverio savo struktūrinio padalinio garso įrašų saugojimui skirtame „Private“ kataloge ir šių įrašų kopijas kituose aplankuose (jeigu tokios kopijos buvo padarytos)).

III SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS PAKLAUSĖJAMS ATVYKUS Į TARYBĄ

23. Paklausėjų aptarnavimas jiems atvykus į Tarybą vykdomas taikant „vieno langelio“ principą Tarybos Vidaus darbo tvarkos taisyklių, patvirtintų Tarybos pirmininko 2013 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. O1-104 „Dėl Vidaus darbo tvarkos taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės), nustatyta tvarka.

24. Konsultacijoms paklausėjai Taryboje (Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius) priimami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo diena sutrumpinama viena valanda. Paklausėjai Taryboje papildomai aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais prieš darbo valandas – nuo 7.30 val.

25. Tarybos darbuotojai į Tarybą atvykusius paklausėjus konsultuoja specialiose tam skirtose Tarybos patalpose. Šį konsultavimą organizuoja Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai ir jis vykdomas laikantis šių reikalavimų:

25.1. Tarybos darbuotojas, konsultuodamas paklausėją (-us), privalo gerai matomoje vietoje segėti kortelę, kurioje būtų nurodytos jo pareigos, vardas ir pavardė, arba prieš konsultuodamas nurodyti savo pareigas, vardą bei pavardę;

25.2. Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai teikia konsultacijas, neviršydami savo kompetencijos.

25.3. I lygio konsultacijos teikiamos dėl paklausėjų paklausimų, kuriais prašoma:

25.3.1. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu reikėtų pateikti Tarybai, kad kreipimasis Taryboje būtų išnagrinėtas;

25.3.2. pateikti paklausėjo pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Taryba ir kurią paklausėjas turi teisę gauti iš valstybės institucijų bei įstaigų įstatymų nustatyta tvarka, išskyrus konfidencialią informaciją;

25.3.3. pateikti informaciją dėl dažniausiai užduodamų klausimų, kurie yra kartotekoje, arba kitą Tarybos interneto svetainėje skelbiamą informaciją.

25.4. Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius, teikdamas I lygio konsultaciją, nustatęs, kad prašomai informacijai pateikti reikalingos specialios žinios, arba paklausėjo netenkina atsakymas į klausimą, prašo atsakingo darbuotojo, kurio veiklos sričiai priklauso klausimas, suteikti II lygio konsultaciją. II lygio konsultacijos metu paklausėjui pateikiama visa išsami informacija;

25.5. II lygio konsultacijas teikia Tarybos padalinių darbuotojai pagal kompetenciją dėl paklausėjų klausimų, reikalaujančių specifinių žinių, išsamesnio, nei teikiant I lygio konsultacijas, situacijos vertinimo, taip pat dėl klausimų, atsakymui į kuriuos pateikti neužtenka vadovautis Taryboje sukaupta dažniausiai užduodamų klausimų ir atsakymų į juos kartoteka, kita Tarybos interneto svetainėje skelbiama informacija;

25.6. jei konsultuojamas paklausėjas (-ai) ima reikšti nepasitenkinimą konkrečiu konsultuojančiu padalinio darbuotoju, abejoti jo kompetencija ar pan. arba paklausėjo dėl kitų priežasčių netenkina padalinio darbuotojo konsultacija ir jis tą aiškiai išreiškia, konsultavimas turi būti sustabdomas ir konsultuoti kartu pakviečiamas padalinio vadovas;

25.7. padalinio vadovas, įvertinęs situaciją, turi teisę konsultuojamam (-iems) paklausėjui (-ams) pasiūlyti pokalbį su juo (-ais) įrašyti, siekiant užtikrinti kokybišką konsultaciją, jeigu yra tokia techninė galimybė. Jei paklausėjas (-ai) nesutinka su šiuo pasiūlymu, konsultavimas nutraukiamas, paklausėjui (-ams) pasiūlius į Tarybą kreiptis raštu. Jei paklausėjas (-ai) sutinka su pasiūlymu įrašyti pokalbį, konsultavimas tęsiamas;

25.8. įrašytas konsultacijas 21 punkte nustatyta tvarka perkelia Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus darbuotojas, atsakingas už tvarkomų garso įrašų administravimą. Įrašytos konsultacijos Tarybos failų serverio atitinkamo struktūrinio padalinio garso įrašų saugojimui skirtame „Private“ kataloge saugomos 14 kalendorinių dienų, o vėliau Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus darbuotojas, atsakingas už tvarkomų garso įrašų administravimą, jas sunaikina (jeigu įrašas nebuvo sunaikintas 22 punkte nustatyta tvarka).

25.9. paklausėjui pageidaujant, Taryba sudaro sąlygas jam gauti vykusios konsultacijos įrašą. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1) ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašu, patvirtintu 2018 m. birželio 12 d. Komisijos pirmininko įsakymu Nr. O1E-106 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašo patvirtinimo“. Paklausėjas, pageidaujantis gauti konsultacijos įrašą, turi pateikti rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis ryšių priemonėmis ne vėliau nei per 14 kalendorinių dienų nuo suteiktos konsultacijos dienos šio Aprašo 16.3 papunktyje nustatyta tvarka. Jei pareiškėjo, pageidaujančio gauti pokalbio įrašą, vardu į Tarybą kreipiasi jo atstovas, jo prašymas turi atitikti šio Aprašo 17 punkte nustatytus reikalavimus.

26. Paklausėjų pageidavimu jų priėmimo laikas gali būti suderinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam konsultavimo laikui, atsakingi Tarybos darbuotojai apie tai išpėja paklausėją.

27. Jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės (klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo), tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu.

28. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Tarybos darbuotojas paklausėjui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

29. Kai paklausėjas prašo suteikti konsultaciją kita nei valstybine kalba arba negali suprantamai išdėstyti savo minčių, teikiant informaciją turi dalyvauti paklausėjo atstovas, sugebantis teikiamą informaciją versti į paklausėjui suprantamą kalbą.

30. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą paklausėjams, atvykusiems į Tarybą, yra taikomos teikiamų konsultacijų vertinimo priemonės – padalinių vadovai pasirinktu periodiškumu dalyvauja savo padalinio darbuotojų teikiamų konsultacijų metu bei, atsižvelgdami į konsultacijų vertinimo rezultatus, organizuoja savo padalinio darbuotojų mokymus (aptarimus) ir formuoja gerąją praktiką.

IV SKYRIUS

KONSULTACIJOS SEMINARŲ, KONFERENCIJŲ AR KITŲ RENGINIŲ METU

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

32. Seminaro metu konsultacija ūkio subjektams neteikiama į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės (trūksta papildomos informacijos, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir panašiai), ir paklausėjui tokiu atveju pasiūloma klausimą Tarybai pateikti raštu vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

V SKYRIUS

KONSULTACIJOS ŪKIO SUBJEKTŲ PATIKRINIMŲ METU

33. Ūkio subjektų patikrinimų metu patikrinimus atliekantys Tarybos darbuotojai teikia konsultacijas Tarybos kompetencijos klausimais.

34. Tais atvejais, kai ūkio subjektas prieš patikrinimą raštu informuojamas apie priimtą sprendimą atlikti patikrinimą, rašte nurodoma, kad ūkio subjekto vadovas ar jo įgaliotas asmuo patikrinimo metu turės teisę pateikti klausimus dėl jo veiklą reglamentuojančių ir Tarybos prižiūrimų teisės aktų taikymo ir prašyti suteikti metodinę pagalbą.

35. Patikrinimų metu konsultacija ūkio subjektams neteikiama į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės (trūksta papildomos informacijos, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir panašiai), ūkio subjektui tokiu atveju pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

VI SKYRIUS

RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS

36. Rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į paklausėjų paklausimus, pateiktus raštu Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytais būdais.

37. Teikiami rašytiniai paklausimai turi būti įskaitomai parašyti valstybine kalba (išskyrus užsienio valstybės institucijos, kito užsienio subjekto ar tarptautinės organizacijos pateiktus paklausimus), juose turi būti aiškiai suformuluoti klausimai (aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją).

38. Tarybai pateiktas rašytinis paklausimas turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 19 darbo dienų. Paklausimo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo kitos darbo dienos, einančios po paklausimo gavimo Taryboje dienos.

39. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir negalima parengti rašytinės konsultacijos per Aprašo 38 punkte nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas dar iki 10 darbo dienų, apie tai raštu informuojant paklausėją bei nurodant termino pratęsimo priežastis.

40. Siekdamas parengti tikslią patvirtintą rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos patvirtintą rašytinę konsultaciją rengiantis Tarybos darbuotojas, nustatęs konkretų terminą duomenims patikslinti, gali paklausėjo paprašyti patikslinti duomenis. Konsultacija teikiama tik gavus patikslintus duomenis. Tokiu atveju rašytinės konsultacijos pateikimo terminas šio Aprašo 38 punkte nustatyta tvarka skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš paklausėjo dienos.

41. Pakartotinė konsultacija gali būti teikiama, jeigu pakartotinai kreipdamasis paklausėjas nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi į Tarybą konsultacijos (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), tai jis informuojamas apie tuo klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija neteikiama.

42. Jeigu paklausime išdėstyti klausimai susiję su kelių institucijų kompetencija, tai dėl tos dalies (jeigu ją galima suteikti atskirai nuo visos prašomos konsultacijos), kuri yra susijusi su Tarybos kompetencija, konsultacija suteikiama šio Aprašo nustatyta tvarka, dėl kitos dalies paklausimas persiunčiamas kitai kompetentingai institucijai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo Taryboje dienos, kartu apie tai raštu turi būti pranešama paklausėjui ir paaiškinama persiuntimo priežastis.

43. Kai rašytinės konsultacijos negalima parengti dėl paklausimų, kurie susiję su informacijos iš kitos institucijos gavimu, per Aprašo 38 punkte nustatytą terminą, tokios konsultacijos terminas gali būti pratęstas iki tol, kol bus gautas atsakymas iš kitos institucijos. Apie termino pratęsimą paklausėjas informuojamas atskiru raštu nurodant, kad Tarybos nuomonė jam bus pateikta gavus atsakymą iš kitos institucijos.

44. Paklausėjui konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Konsultacijos užsienio paklausėjams gali būti teikiamos ne valstybine kalba (paklausėjui ir konsultacijos teikėjui suprantama kalba).

VII SKYRIUS

KONSULTACIJOS SOCIALINIAME TINKLE „FACEBOOK“

45. Konsultacijas socialiniame tinkle „Facebook“ Tarybos paskyroje teikia atsakingas Veiklos valdymo skyriaus darbuotojas konsultacijos tekstą siųsdamas asmenine žinute paklausėjui.

46. Atsakingas Veiklos valdymo skyriaus darbuotojas, gavęs paklausėjo klausimą asmenine žinute socialinio tinklo „Facebook“ Tarybos paskyroje, persiunčia jį Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriui. Tais atvejais, kai Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyriaus darbuotojai negali atsakyti į klausimą, paklausimas persiunčiamas Tarybos padalinio vadovui ar atsakingam padalinio darbuotojui, kurio veiklos sričiai priklauso klausimas. Padalinio vadovas ar atsakingas padalinio darbuotojas parengia konsultacijos tekstą ir nusiunčia elektroniniu paštu atsakingam Veiklos valdymo skyriaus darbuotojui.

47. Konsultacija socialiniame tinkle „Facebook“ suteikiama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

48. Tuo atveju, jei nustatoma, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, Veiklos valdymo skyriaus darbuotojas pasiūlo paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

VIII SKYRIUS KONSULTACIJOS TARYBOS INTERNETO SVETAINĖJE

49. Paklausėjai gali užduoti klausimus Tarybos interneto svetainės skyriuje „Klausimai-atsakymai“.

50. Paklausėjas turi nurodyti savo vardą, elektroninio pašto adresą, nurodyti, ar klausimas gali būti skelbiamas viešai, ir aprašyti klausimo esmę.

51. Informacija ar konsultacija pagal Tarybos interneto svetainėje užduotą klausimą Taisyklių nustatyta tvarka suteikiama per 19 darbo dienų ir atsakymas paklausėjui išsiunčiamas paklausėjo svetainėje, užduodant klausimą nurodytu, susisiekimui skirtu, elektroniniu paštu.

IX SKYRIUS VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS

52. Viešosios konsultacijos teisės taikymo klausimais pagal Tarybos kompetenciją rengiamos kaip elektroniniai dokumentai, įforminami ant Tarybos blanko ir pasirašomi Tarybos pirmininko. Parengta viešosios konsultacijos pažyma ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo viešosios konsultacijos pažymos projekto suformavimo dokumentų valdymo sistemoje turi būti vizuota Tarybos narių, struktūrinio padalinio vadovo (esant departamentui, departamento direktoriaus ir atitinkamo skyriaus vedėjo), Teisės departamento atitinkamo skyriaus vedėjo ir darbuotojo, Teisės departamento direktoriaus ir darbuotojo, atsakingo už kalbos kultūrą. Viešosios konsultacijos pažyma pasirašoma, jeigu ją vizuoja visi Tarybos nariai, išskyrus tą Tarybos narį, kuris dėl objektyvių priežasčių (atostogų, ligos, komandiruotės ir pan.) negali vizuoti viešosios konsultacijos pažymos projekto. Kiekvienu atveju vizuoti turi ne mažiau kaip 4 (keturi) Tarybos nariai (įskaitant Tarybos pirmininką) ir teigiamų vizų turi būti daugiau nei neigiamų. Vizoms pasiskirsčius po lygiai, dėl viešosios konsultacijos pažymos priėmimo lemia Tarybos pirmininko viza. Veiklos valdymo skyriaus atsakingas darbuotojas pasirašytą ir užregistruotą viešąją konsultaciją ne vėliau kaip per 2 darbo dienas viešai paskelbia Tarybos interneto svetainėje.

X SKYRIUS ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMAS PIRMAISIAIS JŲ VEIKLOS VYKDYMO METAIS

53. Pirmaisiais ūkio subjekto veiklos metais ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Tarybos ūkio subjektui išduotos licencijos, leidimo, atestato ir (ar) nustatytos valstybės reguliuojamos kainos ūkio subjektai elektroniniu paštu informuojami apie Tarybos teikiamas konsultacijas, konsultavimo būdus, galimybę gauti metodinę pagalbą, jiems pasiūloma individuali konsultavimo paslauga, seminarų organizavimas, pateikiama nuoroda į Tarybos interneto svetainėje skelbiamas viešąsias konsultacijas.

54. Ūkio subjektai pirmaisiais jų veiklos vykdymo metais konsultuojami laikantis šio Aprašo nustatytų reikalavimų skubos tvarka:

54.1. konsultacijos telefonu ir atvykus į Tarybą teikiamos iš karto, o jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės, klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 2 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Tarybos darbuotojas paklausėjui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų.

54.2. rašytinės konsultacijos ir konsultacijos Tarybos interneto svetainėje teikiamos ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo kreipimosi į Tarybą, o jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, atsakymas į jį turi būti

parengtas ir paklausėjui pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo kreipimosi į Tarybą . Viešosios konsultacijos (viešieji išaiškinimai) teikiamos per 20 darbo dienų;

54.3. socialiniame tinkle „Facebook“ konsultacijos suteikiamos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo kreipimosi į Tarybą .

55. Vykdamas ūkio subjektų patikrinimus pirmaisiais jų veiklos metais, patikrinimus atliekantys Tarybos darbuotojai aktyviai teikia ūkio subjektams žodines konsultacijas su atliekamu patikrinimu susijusiais klausimais bei kitais ūkio subjekto veiklos klausimais, neviršydami Tarybos kompetencijos. Jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, paklausėjui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš šio Aprašo 6.2.1–6.2.3 papunkčiuose nurodytų būdų. Tokiu atveju atsakymas turi būti parengtas ir su paklausėju suderintu būdu jam pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo rašytinio kreipimosi į Tarybą .

XI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

56. Taryba gali pasirinkti ir kitus konsultacijų teikimo būdus, pavyzdžiui, skelbdama rekomendacinio pobūdžio konsultacijas Tarybos interneto skiltyje „Metodinė pagalba“, „Dažniausiai užduodami klausimai“ ir kt.

57. Jei konsultacija yra susijusi su konfidencialios informacijos ir (ar) asmens duomenų teikimu, konsultuojama tik raštu.

58. Paklausimuose pateikti duomenys netikrinami, t. y. pripažįstama, kad jie yra teisingi, ir konsultacijos teikiamos pagal paklausėjo pateiktus duomenis.

59. Taryba prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu ūkio subjektas vadovaujasi Tarybos patvirtinta rašytine arba viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne konsultacija, kitu individualiu administraciniu aktu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga). Šiuo atveju asmeniui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos, išskyrus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 3 dalyje nurodytas išimtis, bei kai ūkio subjektas padaro 2011 m. spalio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 1227/2011 dėl didmeninės energijos rinkos vientisumo ir skaidrumo (OL 2011 L 326, p. 1) nuostatų pažeidimus ir kai dėl padaryto pažeidimo atsirado sunkių padarinių ir (ar) esminės žalos kitų asmenų interesams, ūkio subjektas tęsė pažeidimą, nepaisydamas Tarybos nurodymo nutraukti neteisėtą veiklą, arba pakartotinai padarė pažeidimą, dėl kurio Taryba ūkio subjektą buvo įspėjusi per paskutinius 12 mėnesių.

60. Tarybos darbuotojai, teikdami konsultacijas žodžiu ar raštu, privalo vadovautis paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis (viešaisiais išaiškinimais) bei nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.

61. Paklausėjo kreipimasis dėl konsultacijos negali būti laikomas pagrindu Tarybai atlikti patikrinimą.

62. Paklausėjai, kuriems buvo teiktos konsultacijos, Tarybos teikiamų konsultacijų kokybę ir kitus atliekamos priežiūros veiksmus gali įvertinti užpildydami anketas, kurios skelbiamos Tarybos interneto svetainės skyriuje „Apklausa ir padėkos“.

KONSULTAVIMO TEMOS

1. Vartotojams
2. Ūkio subjektams šilumos sektoriaus klausimais
3. Ūkio subjektams elektros sektoriaus klausimais
4. Ūkio subjektams dujų sektoriaus klausimais
5. Ūkio subjektams vandens sektoriaus klausimais
6. Ūkio subjektams atsinaujinančių išteklių sektoriaus klausimais
7. Ūkio subjektams nepriklausomų šilumos gamintojų klausimais
8. Ūkio subjektams naftos sektoriaus klausimais

Pakeitimai:

1.

Valstybinė energetikos reguliavimo taryba, Nutarimas

Nr. [O3E-144](#), 2020-02-14, paskelbta TAR 2020-02-17, i. k. 2020-03430

Dėl Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2019 m. birželio 10 d. nutarimo Nr. O3E-179 „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo