

*Suvestinė redakcija nuo 2020-02-25 iki 2020-12-18*

*Įsakymas paskelbtas: TAR 2019-03-22, i. k. 2019-04499*



**UŽIMTUMO TARNYBOS  
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR INFORMACIJOS APIE  
PAŽEIDIMUS TEIKIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2019 m. kovo 22 d. Nr. V-140  
Vilnius

Vadovaudamasi 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) bei Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiuoju skirsniu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo, Vidinių informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų įdiegimo ir jų funkcionavimo užtikrinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. lapkričio 14 d. nutarimu Nr. 1133 „Dėl Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo įgyvendinimo“ (toliau – Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašas), 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“, nuostatomis ir siekdama užtikrinti, kad asmenų prašymai ir skundai būtų nagrinėjami, atsakymai į juos būtų rengiami ir pateikiami vadovaujantis šiais teisės aktais, nepraleidžiant juose nurodytų terminų bei būtų užtikrintas tinkamas Pranešėjų apsaugos įstatymo ir Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašo nuostatų įgyvendinimas:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir informacijos apie pažeidimus teikimo tvarkos aprašą (toliau – Aprašas) (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) administracijos padalinių vadovus supažindinti jų

vadovaujamo administracijos padalinio esamus ir naujai priimamus valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis, su šio įsakymo 1 punktu patvirtintu Aprašu ir užtikrinti, kad būtų laikomasi Aprašo nuostatų.

3. P a v e d u Finansų, teisės ir pirkimų departamento Teisės skyriui organizuoti šio įsakymo paskelbimą Teisės aktų registre ir paskelbti jį Užimtumo tarnybos interneto svetainėje.

4. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. gegužės 15 d. įsakymą Nr. V-242 „Dėl Asmenų prašymų, pranešimų ir skundų nagrinėjimo Lietuvos darbo biržoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklių patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

5. Šio įsakymo kontrolę v y k d o Užimtumo tarnybos direktorius.

Direktorė

Ligita Valalytė

PATVIRTINTA

Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos  
socialinės apsaugos ir darbo ministerijos  
direktoriaus 2019 m. kovo 22 d. įsakymu Nr. V-140

## ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR INFORMACIJOS APIE PAŽEIDIMUS TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS

#### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir informacijos apie pažeidimus teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Užimtumo tarnyboje prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba) gaunamų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką bei informacijos apie pažeidimus teikimo ir nagrinėjimo tvarką.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis 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) (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo, Vidinių informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų įdiegimo ir jų funkcionavimo užtikrinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. lapkričio 14 d. nutarimu Nr. 1133 „Dėl Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo įgyvendinimo“ (toliau – Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašas), 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“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės), nuostatomis.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **darbuotojas** – Užimtumo tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį;

3.2. **informacija apie pažeidimą** – vidiniu informacijos apie pažeidimus teikimo kanalu arba kompetentingai institucijai tiesiogiai, arba viešai asmens teikiama informacija apie šio Aprašo 3.5 papunktyje nustatytus požymius atitinkantį pažeidimą;

3.3. **kompetentingas subjektas** – Užimtumo tarnybos direktoriaus įsakymu sudaryta komisija, kuri administruoja vidinius informacijos apie pažeidimus teikimo kanalus, nagrinėja jais gautą informaciją apie pažeidimus, užtikrina asmens, pateikusio informaciją apie pažeidimus, konfidencialumą;

3.4. **nagrinėjimas** – veikla, apimanti prašymo ar (ir) skundo esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir pateikimą asmeniui;

3.5. **pažeidimas** – Užimtumo tarnyboje galbūt rengiama, daroma ar padaryta nusikalstama veika, administracinis nusižengimas, tarnybinis nusižengimas ar darbo pareigų pažeidimas, taip pat šiurkštus privalomų profesinės etikos normų pažeidimas ar kitas grėsmę viešajam interesui keliantis arba jį pažeidžiantis teisės pažeidimas, apie kuriuos pranešėjas sužino iš savo turimų ar turėtų tarnybos, darbo santykių arba sutartinių santykių su Užimtumo tarnyba;

3.6. **vidinis informacijos apie pažeidimus teikimo kanalas** – Užimtumo tarnyboje nustatyta tvarka sukurta ir taikoma informacijos apie pažeidimus šioje įstaigoje teikimo, tyrimo ir asmens informavimo procedūra;

3.7. kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Aprašo 2 punkte nurodytuose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

## II SKYRIUS

### PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

4. Užimtumo tarnyboje gauti prašymai ir skundai, išskyrus tuos, kuriuos nagrinėja Užimtumo tarnybos Kokybės vadybos ir kontrolės skyrius, nagrinėjami Užimtumo tarnybos Darbo rinkos ir užimtumo politikos įgyvendinimo departamento Konsultavimo telefonu skyriuje (toliau – Konsultavimo telefonu skyrius).

5. Prašymai, susiję su konkrečiau Užimtumo tarnybos administracijos padalinio kompetencija, gali būti perduodami nagrinėti šiam administracijos padaliniui.

6. Užimtumo tarnybos Kokybės vadybos ir kontrolės skyrius nagrinėja:

6.1. skundus:

6.1.1. kuriuose pateikiama informacija, susijusi su korupcijos apraiškomis Užimtumo tarnybos administracijos padalinių veikloje;

6.1.2. dėl Konsultavimo telefonu skyriaus veiksmų ar neveikimo, įskaitant skundus, susijusius su Konsultavimo telefonu skyriaus priimtais sprendimais nagrinėjant prašymus ir skundus;

6.1.3. gautus elektroniniu paštu [pasitikejimolinija@uzt.lt](mailto:pasitikejimolinija@uzt.lt) ir anoniminėje pasitikėjimo linijoje skambinant telefono numeriu 1883;

*Papildyta papunkčiu:*

Nr. [V-55](#), 2020-02-21, paskelbta TAR 2020-02-24, i. k. 2020-03906

6.2. prašymus, kuriais teisėsaugos institucijos, teismai ir kitos institucijos bei įstaigos prašo pateikti informaciją, dokumentus, kurie gali būti susiję su Užimtumo tarnybos administracijos padalinių, darbuotojų neteisėtais veiksmais ar neveikimu ir kurie reikalingi jų funkcijoms vykdyti.

7. Užimtumo tarnybos administracijos padaliniais, nagrinėjantiems prašymus ir skundus, kiti administracijos padaliniai turi teikti visą informaciją, dokumentus ar jų kopijas (toliau kartu bendrai vadinama – dokumentai) ir kitokią pagalbą, reikalingą prašymams ir skundams tinkamai išnagrinėti.

8. Užimtumo tarnybos administracijos padalinys, pagal kompetenciją, nurodytą Aprašo 4 – 6 punktuose, nagrinėjantis prašymus ir skundus, gavęs prašymą ar skundą, laikydamasis teisės aktuose nustatytų terminų:

8.1. nedelsiant, bet ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos pabaigos, atlieka prašyme ar skunde pateiktos informacijos ir (ar) nurodytų aplinkybių analizę ir nustato jo esmę. Nustatęs, kad skundas ar prašymas turi būti perduotas kitam Užimtumo tarnybos administracijos padaliniui nagrinėti pagal kompetenciją, nedelsiant jį perduoda atitinkamam administracijos padaliniui;

8.2. ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos nustato prašymui ar skundai reikalingos išnagrinėti ir atsakymui į jį pateikti informacijos ir (ar) dokumentų poreikį bei surenka juos. Jeigu reikalinga informacija ir (ar) dokumentai, kurių neturi Užimtumo tarnybos administracijos padalinys, nagrinėjantis prašymą ar skundą, jis dėl tokios informacijos ir (ar) dokumentų pateikimo kreipiasi į:

8.2.1. kitą Užimtumo tarnybos administracijos padalinį, kuris turi reikalingą informaciją ir (ar) dokumentus. Informacija ir (ar) dokumentai pateikiami per suderintą su Užimtumo tarnybos administracijos padaliniu, kuris prašo informacijos ir (ar) dokumentų, arba jo nurodytą terminą, ne ilgesnį kaip 7 darbo dienos. Šis terminas gali būti pratęstas atsižvelgiant į prašomos informacijos ir (ar) dokumentų apimtį ar kitas aplinkybes, dėl kurių neįmanoma pateikti informacijos ir (ar) dokumentų per nurodytą terminą, tačiau bendras informacijos ir (ar) dokumentų pateikimo terminas negali būti ilgesnis kaip 12 darbo dienų;

8.2.2. kitą instituciją ar įstaigą, kuri turi reikalingą informaciją ir (ar) dokumentus, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo penktojo skirsnio nuostatomis.

8.3. parengia atsakymą į asmens prašymą ar skundą;

8.4. pateikia arba užtikrina atsakymo į prašymą ar skundą pateikimą asmeniui.

9. Užimtumo tarnybos administracijos padaliniai, teikdami informaciją, dokumentus ar kitokią pagalbą prašymus ir skundus nagrinėjantiems administracijos padaliniais, turi atsižvelgti ne tik į šio administracijos padalinio prašymo pateikti informaciją, dokumentus ar suteikti kitokią pagalbą, turinį, bet ir į asmens prašyme ir skunde esančią informaciją ir pateikti visą reikalingą informaciją, dokumentus ar suteikti kitokią pagalbą, reikalingą tinkamai išnagrinėti prašymą ar skundą.

10. Atsakymai asmenims turi būti suderinti laikantis Dokumentų pasirašymo ir derinimo tvarkos aprašo, kurį tvirtina Užimtumo tarnybos direktorius, reikalavimų.

11. Atsakymas į prašymą ar skundą turi būti aiškus ir argumentuotas, turi būti nurodytos visos prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusios aplinkybės ir konkrečios teisės aktų nuostatos, kuriomis buvo vadovaujama vertinant prašymo ar skundo turinį. Atsakyme į skundą ar prašymą, kurį atsisakoma tenkinti, privalo būti nurodyta apskundimo tvarka (Aprašo priedas).

12. Jeigu specialūs teisės aktai nenumato kitaip, kai asmuo kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos paslaugos ar informacijos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė, kuri priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti patvirtinta taip:

12.1. kai prašymas teikiamas tiesiogiai atvykus į Užimtumo tarnybą:

12.1.1. prašymą teikiant žodžiu, pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (pasą ar asmens tapatybės kortelę);

12.1.2. prašymą teikiant raštu, prašymas turi būti pasirašytas prašymą teikiančio asmens parašu;

12.2. kai prašymas siunčiamas paštu, prašymas turi būti pasirašytas prašymą teikiančio asmens parašu;

12.3. kai prašymas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu;

12.4. kai prašymas teikiamas telefonu, asmens duomenų teikimo sąlygas ir tvarką nustato Klientų aptarnavimo telefonu tvarkos aprašas, kurį tvirtina Užimtumo tarnybos direktorius.

13. Kai į Užimtumo tarnybą su prašymu ar skundu atstovaujamo asmens vardu kreipiasi asmens atstovas, turi būti laikomasi Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių 17 punkte nustatytų reikalavimų.

14. Kiti veiksmai, susiję su prašymų ir skundų priėmimu ir nagrinėjimu, atsakymų į juos pateikimu, jų perdavimu nagrinėti pagal kompetenciją kitoms institucijoms ar įstaigoms, kurie neaptarti Apraše, atliekami vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo, Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo, Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių nuostatomis, laikantis šiuose teisės aktuose nustatytų terminų.

### **III SKYRIUS**

#### **INFORMACIJOS APIE PAŽEIDIMUS TEIKIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

15. Užimtumo tarnyboje informacija apie pažeidimus teikiama elektroniniu paštu [pasitikejimolinija@uzt.lt](mailto:pasitikejimolinija@uzt.lt), telefono numeriu 1883, pateikiant šią informaciją Užimtumo tarnybos intraneto svetainėje esančioje skiltyje „Palikite atsiliepimą“ ar Užimtumo tarnybos interneto svetainės skyriaus „Struktūra ir kontaktai“ srityje „Kontaktai“ ar skyriuje „Korupcijos prevencija“ pasirinkus „Palikite pranešimą apie korupcijos pasireiškimo atvejus ir kitus pažeidimus“, taip pat šią informaciją tiesiogiai pateikiant kompetentingam subjektui.

16. Užimtumo tarnyboje kompetentingas subjektas atlieka Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašo 10 punkte nurodytas funkcijas ir turi minėto aprašo 11 punkte nurodytas teises.

17. Informacijos apie pažeidimus nagrinėjimas Užimtumo tarnyboje vyksta atliekant Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašo 21 – 25 punktuose nurodytus veiksmus.

18. Teikiant informaciją apie pažeidimus ir atliekant kitus su ja susijusius veiksmus, turi būti laikomasi Pranešėjų apsaugos įstatymo ir Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašo reikalavimų.

### **IV SKYRIUS**

#### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

19. Darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ir skundus, turi užtikrinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo reikalavimų laikymąsi.

20. Dokumentai, informacija, susijusi su prašymų ir skundų nagrinėjimu, saugomi Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo nustatyta tvarka.

21. Duomenys, reikalingi identifikuoti asmenį sprendžiant klausimą dėl pranešėjo statuso jam suteikimo, yra saugomi Pranešėjų apsaugos įstatymo ir Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašo nustatyta tvarka ir terminais.

---



Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo  
ir informacijos apie pažeidimus teikimo  
tvarkos aprašo  
priedas

## APSKUNDIMO TVARKA

Atsakyme į skundą ar prašymą, kurį atsisakoma tenkinti, turi būti nurodyta apskundimo tvarka:

„Sprendimas Jūsų pasirinkimu gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka \_\_\_\_\_ administracinių ginčų komisijos pavadinimas

(\_\_\_\_\_) \* arba Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta administracinių ginčų komisijos adresas  
tvarka \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) \*\* per vieną mėnesį nuo šio sprendimo gavimo dienos.“  
teismo pavadinimas teismo adresas

### \*Pasirenkama pagal poreikį:

1. Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) – jei skundžiamas Vilniaus KAD sprendimas arba sprendimas, pasirašytas Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus;
2. Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui (Laisvės al. 36, 44240 Kaunas) – jei skundžiamas Kauno KAD sprendimas;
3. Lietuvos administracinių ginčų komisijos Klaipėdos apygardos skyriui (Manto g. 37, 92236 Klaipėda) – jei skundžiamas Klaipėdos KAD sprendimas;
4. Lietuvos administracinių ginčų komisijos Šiaulių apygardos skyriui (Dvaro g. 81, 76299 Šiauliai) – jei skundžiamas Šiaulių KAD sprendimas;
5. Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) – jei skundžiamas Panevėžio KAD sprendimas.

### \*\*Pasirenkama pagal poreikį:

1. Vilniaus apygardos administraciniam teismui (Žygimantų g. 2, 01102 Vilnius) – jei skundžiamas Vilniaus KAD sprendimas arba sprendimas, pasirašytas Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus;
2. Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams (A. Mickevičiaus g. 8A, 44312 Kaunas) – jei skundžiamas Kauno KAD sprendimas;
3. Regionų apygardos administracinio teismo Klaipėdos rūmams (Galinio Pylimo g. 9, 91230 Klaipėda) jei skundžiamas Klaipėdos KAD sprendimas;
4. Regionų apygardos administracinio teismo Šiaulių rūmams (Dvaro g. 80, 76298 Šiauliai) – jei skundžiamas Šiaulių KAD sprendimas;
5. Regionų apygardos administracinio teismo Panevėžio rūmams (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) – jei skundžiamas Panevėžio KAD sprendimas.

---

**Pakeitimai:**

1.

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-55](#), 2020-02-21, paskelbta TAR 2020-02-24, i. k. 2020-03906

Dėl Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2019 m. kovo 22 d. įsakymo Nr. V-140 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir informacijos apie pažeidimus teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo