

Suvestinė redakcija nuo 2024-03-30

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 Reglmento (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
direktorius 2019 m. kovo 22 d. įsakymu Nr. V-140
(Užimtumo tarnybos prie Lietuvos Respublikos socialinės
apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus
2022 m. kovo 21 d. įsakymo Nr. V-81 redakcija)

**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 prašymų ir skundų pateikimo Užimtumo tarnybai prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Užimtumo tarnyba), jų registravimo ir nagrinėjimo tvarką, privačios informacijos teikimo 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 ir duomenų pakartotinio naudojimo 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), Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės), Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų, patvirtintų Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1-784 „Dėl Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų patvirtinimo, (toliau – Rekomendacijos) nuostatomis.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

3. Apraše vartojamos sąvokos:

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

3.2. **subjektas** – Užimtumo tarnybos administracijos padaliniai arba Užimtumo tarnybos direktoriaus įsakymu sudaryta komisija nagrinėjanti prašymą ar (ir) skundą, nurodyti Aprašo 10 – 13 punktuose;

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

3.4. **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;

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

3.6. **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, mėginimas nuslėpti minėtą pažeidimą ar kitas grėsmę viešajam interesui keliantis arba jį pažeidžiantis teisės pažeidimas, apie kuriuos informaciją apie pažeidimą pateikiantis asmuo sužino iš savo turimų ar turėtų tarnybos, darbo ar sutartinių santykių (konsultavimo, rangos, subrangos, stažuotės, praktikos, savanoriškos veiklos ir pan.) arba su Užimtumo tarnyba arba įdarbinimo ar kitų ikisutartinių santykių metu;

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

3.8. **privati informacija** – informacija apie asmens registraciją Užimtumo tarnyboje, išmokų gavimą, dalyvavimą aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse, taip pat informacija apie Užimtumo tarnybos buvusių ir esamų darbuotojų darbo stažą, eitas pareigas, vykdytas funkcijas, suteiktas atostogas ar gautą darbo užmokestį;

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

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

4. Asmenų prašymai ir skundai Užimtumo tarnyboje gali būti teikiami raštu bei žodžiu:

4.1. raštu prašymą ir skundą galima pateikti:

4.1.1. atvykus į Užimtumo tarnybos administracinį padalinį;

4.1.2. paštu;

4.1.3. per Užimtumo tarnybos elektroninę paslaugų valdymo sistemą;

4.1.4. oficialiais Užimtumo tarnybos elektroniniais pašto adresais;

4.1.5. per nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą;

4.1.6. kitomis elektroninių ryšių priemonėmis;

4.2. žodžiu prašymą ir skundą galima pateikti atvykus į Užimtumo tarnybos administracinį padalinį.

5. Prašymai ir skundai žodžiu yra neregistruojami ir priimami tik tais atvejais, kai į tokius prašymus ir skundus galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Užimtumo tarnybos darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, bei kitų asmenų ar Užimtumo tarnybos interesų. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Užimtumo tarnybos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

6. Prašymai ir skundai žodžiu gali būti teikiami valstybine kalba, o taip pat rusų ar anglų kalbomis, jeigu šią kalbą supranta asmenį aptarnaujantis darbuotojas. Jeigu asmuo (jo atstovas) nemoka valstybinės kalbos arba Užimtumo tarnybos administraciniame padalinyje nėra darbuotojo, suprantančio rusų arba anglų kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Užimtumo tarnybą, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymus ir skundus į valstybinę kalbą (toliau – vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Užimtumo tarnybą, savo iniciatyva.

7. Elektroniniu paštu Užimtumo tarnybai teikiami asmenų prašymai ir skundai turi būti siunčiami oficialiu adresu, kuris yra nurodytas Užimtumo tarnybos interneto svetainėje (info@uzt.lt, eures@uzt.lt). Taip pat asmenų prašymai ir skundai gali būti siunčiami Užimtumo tarnybos administracinių padalinių ar darbuotojų pagal jų kompetenciją elektroninio pašto adresais, kurie yra nurodyti Užimtumo tarnybos interneto svetainėje.

8. Asmenų raštu pateikti prašymai ir skundai registruojami Užimtumo tarnybos dokumentų valdymo sistemoje.

9. Darbuotojas elektroniniu paštu gavęs asmens prašymą ar skundą turi nedelsiant jį persiųsti darbuotojui, atsakingam už prašymų ir skundų registravimą, išskyrus atvejus, kai prašymas nereikalauja išsamesnio nagrinėjimo ir pagal kompetenciją darbuotojas gali atsakyti tą pačią darbo dieną.

9¹. Asmenys su negalia ar jų atstovai, kaip nurodyta Rekomendacijose, gali gauti informaciją jų pasirinktu prieinamu bendravimo būdu: garsinėmis ir (ar) vaizdinėmis priemonėmis, lengvai suprantama kalba, ekrano skaitymo programos ar įjungto padidinto kontrasto režimo tinkamai perskaitomam elektroninio dokumento turiniui pagalba, Brailio raštu ir lietuvių gestų kalba.

Papildyta punktu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

9². Subjektas, siekiant atsakymą į prašymą ar skundą pateikti garsinėmis ir (ar) vaizdinėmis priemonėmis, informaciją pateikia garso ir (ar) vaizdo įraše, Rekomendacijose nurodyta tvarka.

Papildyta punktu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

9³. Subjektas, siekiant atsakymą į prašymą ar skundą pateikti lengvai suprantama kalba, dėl informacijos pateikimo lengvai suprantama kalba gali kreiptis į Konsultacijų centrą: KC@anta.lt.

Papildyta punktu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

9⁴. Subjektas, siekiant atsakymą į prašymą ar skundą pateikti ekrano skaitymo programos ar įjungto padidinto kontrasto režimo tinkamai perskaitomam elektroninio dokumento turiniui pagalba, informaciją pateikia tekstiniu formatu, atidaromu „Microsoft Word“, „Open Office Writer“ programine įranga, ar kitu tekstiniu formatu arba draugišku PDF formatu, sukurtu iš tekstinio formato, o ne skenuojant dokumentą.

Papildyta punktu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

9⁵. Subjektas, siekiant atsakymą į prašymą ar skundą pateikti Brailio raštu, dėl informacijos pateikimo Brailio raštu gali kreiptis į Lietuvos audiosensorinę biblioteką.

Papildyta punktu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

9⁶. Jei asmuo su klausos negalia ar jo atstovas išreiškia poreikį atvykti į Užimtumo tarnybą ir gauti informaciją lietuvių gestų kalba, apie tai jie turi informuoti (paštu, elektroninių ryšių priemonėmis) Užimtumo tarnybą ne vėliau kaip likus 2 darbo dienoms iki atvykimo.

Papildyta punktu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

9⁷. Subjektas, siekiant priimti prašymą ar skundą ir atsakymą pateikti gestų kalba, dėl informacijos vertimo į gestų kalbą turi kreiptis į Lietuvių gestų kalbos vertimo centrą centrovertimai@vertimaigestais.lt.

Papildyta punktu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

10. Užimtumo tarnyboje gautus prašymus ir skundus, taikant vieno langelio principą, nagrinėja Užimtumo tarnybos Klientų aptarnavimo ir paslaugų valdymo skyrius (toliau – KAPVS), išskyrus Aprašo 11 – 13 punktuose nurodytus atvejus.

11. Prašymai, susiję su konkretaus Užimtumo tarnybos administracijos padalinio kompetencija, Užimtumo tarnybos direktoriaus sprendimu gali būti perduodami nagrinėti šiam administracijos padaliniai.

12. Užimtumo tarnybos direktoriaus įsakymu sudaryta komisija nagrinėja:

12.1. prašymus ir skundus dėl Priemonių organizavimo departamento direktoriaus, Klientų aptarnavimo departamentų direktorių ir Priemonių organizavimo skyrių vedėjų priimtų sprendimų atmesti paramos darbo vietoms steigti priemonių paraiškas;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-32](#), 2024-02-08, paskelbta TAR 2024-02-08, i. k. 2024-02343

12.2. dėl KAPVS veiksmų ar neveikimo, įskaitant skundus, susijusius su KAPVS priimtais sprendimais nagrinėjant prašymus ir skundus.

13. Specialistas, atsakingas už korupcijos prevenciją Užimtumo tarnyboje, nagrinėja:

13.1. skundus:

13.1.1. kuriuose teikiama informacija, susijusi su korupcijos apraiškomis Užimtumo tarnybos administracijos padalinių veikloje;

13.1.2. gautus elektroniniu paštu stopkorupcija@uzt.lt ir anoniminėje pasitikėjimo linijoje skambinant telefono numeriu 1883;

13.2. 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.

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

15. Subjektas, gavęs prašymą ar skundą, laikydamasis teisės aktuose nustatytų terminų:

15.1. 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 pagal kompetenciją turi būti nagrinėjamas kito subjekto, nedelsiant jį perduoda atitinkamam subjektui;

15.2. 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 subjektas, nagrinėjantis prašymą ar skundą, jis dėl tokios informacijos ir (ar) dokumentų pateikimo kreipiasi į:

15.2.1. kitą Užimtumo tarnybos administracijos padalinį ar darbuotoją, kuris turi reikalingą informaciją ir (ar) dokumentus. Informacija ir (ar) dokumentai pateikiami per suderintą su subjektu, kuris prašo informacijos ir (ar) dokumentų, arba jo nurodytą terminą, ne ilgesnį kaip 7 darbo dienas. 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;

15.2.2. kitą instituciją ar įstaigą, kuri turi reikalingą informaciją ir (ar) dokumentus, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo nuostatomis;

15.3. parengia atsakymą į asmens prašymą ar skundą;

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

15.5. nesant galimybės asmeniui su negalia ar jo atstovui informacijos pateikti prieinamu bendravimo būdu Viešojo administravimo įstatymo nustatytais terminais (pavyzdžiui, dėl didelės apimties turinio informacijos parengimo lengvai suprantama kalba ar lietuvių gestų kalba), atsakymo parengimas gali trukti iki 60 kalendorinių dienų ir ilgiau. Tokiu atveju, asmeniui su negalia pateikiama informacija raštu įprastu formatu, kartu informuojant apie terminą, kada bus pateikta informacija prieinamu bendravimo būdu.

Papildyta papunkčiu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

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

17. Atsakymai į prašymus ar skundus turi būti aiškūs ir argumentuoti, turi būti nurodytos visos prašymų ar skundų nagrinėjimui įtakos turėjusios aplinkybės ir konkrečios teisės aktų nuostatos, kuriomis buvo vadovujamasi vertinant prašymų ar skundų turinį. Atsakymuose į skundus ar prašymus, kuriuos atsisakoma tenkinti, privalo būti nurodyta jų apskundimo tvarka (Aprašo 1 priedas).

18. 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:

18.1. kai prašymas teikiamas tiesiogiai atvykus į Užimtumo tarnybą:

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

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

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

18.3. kai prašymas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą;

18.4. kai prašymas teikiamas telefonu, asmens duomenų teikimo sąlygas ir tvarką nustato Klientų aptarnavimo telefonu ir internetinės telefonijos pagalba tvarkos aprašas ir Telefonu ir internetinės telefonijos pagalba aptarnaujamų asmenų autentifikavimo taisyklės, kuriuos tvirtina Užimtumo tarnybos direktorius.

19. Kai į Užimtumo tarnybą su prašymu ar skundu atstovaujamo asmens vardu kreipiasi asmens atstovas, turi būti laikomasi Viešojo administravimo įstatyme, Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklėse bei Rekomendacijose nustatytų reikalavimų.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

20. 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 ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo, Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių nuostatomis, laikantis šiuose teisės aktuose nustatytų reikalavimų ir terminų.

21. Asmenų pateikiamų prašymų ir skundų srautų valdymui bei dažniausiai pasikartojančių problemų bei jų priežasčių identifikavimui, KAPVS vykdo per ketvirtį gautų prašymų ir skundų analizę.

21¹. Gavus asmens su negalia ar jo atstovo prašymą suteikti informaciją jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu, Subjektas gali atsisakyti teikti informaciją asmeniui su negalia jo pasirinktu bendravimo būdu, jeigu naudojantis Asmens su negalia teisių apsaugos agentūros prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos interneto svetainėje skelbiama skaičiuokle ir atlikus neproporcingos naštos vertinimą pagal Neproporcingos naštos vertinimo kriterijus (Rekomendacijų 3 priedas) nustatoma, kad organizacinė ir (ar) finansinė našta Užimtumo tarnybai būtų didesnė už tikėtiną gauti naudą asmeniui su negalia ir galėtų sukelti neproporcingą našta Užimtumo tarnybos funkcijų vykdymui. Asmuo su negalia ar jo atstovas apie tai informuojamas prašyme nurodytu prieinamu bendravimo būdu.

Papildyta punktu:

Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

IV SKYRIUS PRIVAČIOS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA

22. Prašoma privati informacija fiziniams asmenims, apie juos pačius, Užimtumo tarnyboje teikiama pažymų forma, esant poreikiui, gali būti pridedamos turimų dokumentų patvirtintos kopijos, išrašai ar nuorašai.

23. Naudojantis Užimtumo tarnybos elektroninėmis paslaugomis (prisijungus prie www.uzt.lt puslapio, elektroninių paslaugų portalo), taip pat Aprašo 4.1 papunktyje nurodytais

būdais, asmenys gali užsisakyti pažymą apie išmokų gavimą, registraciją Užimtumo tarnyboje, dalyvavimą aktyvios darbo rinkos politikos priemonėse ir pateiktus darbo pasiūlymus.

Užimtumo tarnyboje taip pat galima užsisakyti ir kitas pažymas buvusiems ar esamiems darbuotojams apie darbo stažą, eitas pareigas, vykdytas funkcijas, suteiktas atostogas ar gautą darbo užmokestį, pateikiant prašymą Aprašo 4.1 papunktyje nurodytais būdais.

24. Aprašo 23 punkto pirmoje pastraipoje nurodytas pažymas rengia Klientų aptarnavimo skyriai, Aprašo 23 punkto antroje pastraipoje nurodytas pažymas rengia tais duomenimis disponuojantys Užimtumo tarnybos administracijos padaliniai, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo asmens prašymo išduoti pažymą gavimo dienos.

25. Pažymose nurodoma informacija privalo atitikti duomenis, saugomus Užimtumo tarnybos valdomose informacinėse sistemose ir/ar archyvuose.

26. Pasirašytos pažymos siunčiamos paštu, registruotu paštu, elektroniniu paštu ar įteikiamos tiesiogiai asmeniui, atsižvelgiant į asmens prašyme nurodomą pažymos gavimo būdą.

V SKYRIUS INFORMACIJOS APIE PAŽEIDIMUS TEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

27. Užimtumo tarnyboje informacija apie pažeidimą teikiama vienu iš šių būdų:

27.1. tiesiogiai kompetentingam subjektui;

27.2. elektroninio pašto adresu pranesk@uzt.lt.

28. Informacija apie pažeidimą, Užimtumo tarnyboje gauta kitu būdu (pavyzdžiui, paštu ar kt.), nei nurodyta šio Aprašo 27 punkte, neregistruojama ir, laikantis konfidencialumo, nedelsiant (ne vėliau kaip tą pačią darbo dieną) persiunčiama šio Aprašo 27.2 papunktyje nurodytu elektroninio pašto adresu.

Jeigu Užimtumo tarnyboje gauta informacija apie pažeidimą yra užfiksuota materialaus pavidalo objekte (popieriaus lape (-uose), elektroninėje laikmenoje ir pan.), toks objektas taip pat privalo būti perduotas kompetentingam subjektui.

29. Aprašo 28 punkto pirmojoje pastraipoje nustatyta tvarka informaciją apie pažeidimą persiųsdamas darbuotojas elektroniniame laiške turi nurodyti ar Užimtumo tarnyboje gauta informacija apie pažeidimą užfiksuota materialaus pavidalo objekte ar ne. Jeigu informacija užfiksuota materialaus pavidalo objekte, darbuotojas turi šį objektą įdėti į voką, jį užklijuoti, ant voko nurodyti „Užimtumo tarnybos kompetentingam subjektui“ (toliau – Vokas) ir:

29.1. jeigu materialaus pavidalo objektas gautas Užimtumo tarnyboje, adresu Geležinio Vilko g. 3A, Vilnius, Voką perduoti kompetentingo subjekto funkcijas vykdančioms darbuotojams, nesant galimybės to padaryti, Voką perduoti Užimtumo tarnybos Dokumentų valdymo skyriaus

specialistams, kurie Aprašo 27.2 papunktyje nurodytu elektroninio pašto adresu turi informuoti apie gautą Voką, elektroniniame laiške nurodant „Adresu Geležinio Vilko g. 3A, Vilnius, gauta informacija, skirta kompetentingam subjektui“ ir saugoti ją iki kol kompetentingo subjekto funkcijas vykdantys darbuotojai ją pasiims;

29.2. jeigu materialaus pavidalo objektas gautas Užimtumo tarnyboje kitu, nei nurodyta šio Aprašo 29.1 papunktyje, adresu, Voką išsiųsti šio Aprašo 29.1 papunktyje nurodytu adresu. Toliau atliekami veiksmai, numatyti šio Aprašo 29.1 papunktyje jame nustatyta tvarka.

30. Darbuotojas, vadovaudamasis šio Aprašo 28 punktu, perdavęs informaciją kompetentingam subjektui, ir gavęs iš jo patvirtinimą, kad informacija gauta, privalo nedelsiant (ne vėliau kaip tą pačią darbo dieną, kai gautas patvirtinimas) ištrinti šią informaciją.

Informaciją apie pažeidimą draudžiama atskleisti, kopijuoti, platinti ar kitaip ja disponuoti, išskyrus Aprašo 28 punkte nurodytus atvejus.

31. Šio Aprašo 29 punkte nurodytą Voką turi teisę atplėšti tik kompetentingo subjekto funkcijas vykdantys darbuotojai.

32. Informaciją apie pažeidimą Užimtumo tarnybos dokumentų valdymo sistemoje esančioje atitinkamoje byloje užregistruoja kompetentingas subjektas nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip kitą darbo dieną po šios informacijos gavimo.

33. Darbuotojai, kurie pagal atliekamas funkcijas turi prieigą prie asmens, teikiančio informaciją apie pažeidimą, pateiktų duomenų arba gali sužinoti ją pateikusio asmens duomenis, yra supažindinami su atsakomybe už Pranešėjų apsaugos įstatyme ir (ar) kituose teisės aktuose nustatytą pranešėjų apsaugos reikalavimų pažeidimą, privalo pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimą (Aprašo 2 priedas) ir įsipareigoti neatskleisti tokios informacijos ar duomenų trečiosioms šalims.

34. Paslaugas teikiančios įmonės darbuotojai, kurie pagal atliekamas funkcijas turi prieigą prie asmens, Užimtumo tarnyboje teikiančio informaciją apie pažeidimą, pateiktų duomenų arba gali sužinoti ją pateikusio asmens duomenis, yra supažindinami su atsakomybe už Pranešėjų apsaugos įstatyme ir (ar) kituose teisės aktuose nustatytą pranešėjų apsaugos reikalavimų pažeidimą, pasirašo konfidencialumo pasižadėjimą (Aprašo 2 priedas) ir įsipareigoja neatskleisti tokios informacijos ar duomenų trečiosioms šalims. Tais atvejais, kai atsisakoma pasirašyti konfidencialumo pasižadėjimą, paslaugas teikiančios įmonės, kurių darbuotojai pagal atliekamas funkcijas turi prieigą prie asmens, Užimtumo tarnyboje teikiančio informaciją apie pažeidimą, pateiktų duomenų arba gali sužinoti ją pateikusio asmens duomenis, oficialiu raštu yra informuojamos apie pranešėjų apsaugą Užimtumo tarnyboje ir atsakomybę už Pranešėjų apsaugos įstatyme ir (ar) kituose teisės aktuose nustatytą pranešėjų apsaugos reikalavimų pažeidimą.

35. Darbuotojai, kuriems tapo žinomi asmens, pateikusių informaciją apie pažeidimą, asmens duomenys arba tokios informacijos turinys, privalo užtikrinti minėtos informacijos ir asmens duomenų konfidencialumą tiek darbo metu, tiek po jo, taip pat pasibaigus darbo, valstybės tarnybos santykiams su Užimtumo tarnyba.

36. Kompetentingas subjektas atlieka Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašo 12 punkte nurodytas funkcijas ir turi minėto aprašo 13 punkte nurodytas teises.

Kompetentingas subjektas taip pat analizuoja ir tiria informaciją, kuri Užimtumo tarnybai perduodama nagrinėti pagal kompetenciją pranešėjų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pagrindu.

37. Informacijos apie pažeidimus nagrinėjimas Užimtumo tarnyboje vyksta atliekant Informacijos apie pažeidimus teikimo kanalų tvarkos aprašo 26 – 29 punktuose, Klientų aptarnavimo telefonu ir internetinės telefonijos pagalba tvarkos apraše bei Telefonu ir internetinės telefonijos pagalba aptarnaujamų asmenų autentifikavimo taisyklėse, nurodytus veiksmus.

38. 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.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

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

41. Informacija ir duomenys (įskaitant asmens duomenis), gauti įgyvendinant pranešėjų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, saugomi 3 metus.

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

APSKUNDIMO TVARKA

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

„Jūs turite teisę šį sprendimą apskusti savo pasirinkimu Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatyme nustatyta tvarka (_____)

administracinių ginčų komisijos

pavadinimas

(_____)*) arba Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo

administracinių ginčų komisijos adresas

nustatyta tvarka bet kuriems Regionų administracinio teismo rūmams (Žygimantų g. 2, 01102 Vilnius / A. Mickevičiaus g. 8A, 44312 Kaunas / Galinio Pylimo g. 9, 91230 Klaipėda / Dvaro g. 80, 76298 Šiauliai / Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) per vieną mėnesį nuo šio sprendimo gavimo dienos.“

*Pasirenkama pagal poreikį:

1. Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, 01402 Vilnius) – jei skundžiamas Vilniaus klientų aptarnavimo departamento, Priemonių organizavimo departamento, Paslaugų organizavimo departamento 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 klientų aptarnavimo departamento sprendimas;
3. Lietuvos administracinių ginčų komisijos Klaipėdos apygardos skyriui (Manto g. 37, 92236 Klaipėda) – jei skundžiamas Klaipėdos klientų aptarnavimo departamento sprendimas;
4. Lietuvos administracinių ginčų komisijos Šiaulių apygardos skyriui (Dvaro g. 81, 76299 Šiauliai) – jei skundžiamas Šiaulių klientų aptarnavimo departamento sprendimas;
5. Lietuvos administracinių ginčų komisijos Panevėžio apygardos skyriui (Respublikos g. 62, 35158 Panevėžys) – jei skundžiamas Panevėžio klientų aptarnavimo departamento sprendimas.

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-497](#), 2020-12-18, paskelbta TAR 2020-12-18, i. k. 2020-27850

Nr. [V-32](#), 2024-02-08, paskelbta TAR 2024-02-08, i. k. 2024-02343

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

(Konfidencialumo pasižadėjimo forma)

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

(asmens vardas ir pavardė, pareigos/ ryšys su Užimtumo tarnyba)

KONFIDENCIALUMO PASIŽADĖJIMAS

20__ m. _____ d.

Vilnius

1. Aš suprantu, kad, vykdydamas savo pareigas ar teikdamas paslaugas Užimtumo tarnyboje prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, turėsiu prieigą prie informacijos apie asmenis, kuriems, vadovaujantis Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymo nuostatomis taikomas reikalavimas užtikrinti konfidencialumą. Ši informacija Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais gali būti atskleista ar perduota tik įgaliotiems asmenims ar institucijoms.

2. Aš žinau, kad konfidencialią informaciją sudaro asmens, Pranešėjų apsaugos įstatymo nustatyta tvarka pateikusių informaciją apie pažeidimą, duomenys ir kita ji tiesiogiai ar netiesiogiai identifiukuoti leidžianti informacija bei informacija apie pažeidimą.

3. Aš pasižadu užtikrinti konfidencialumą ir neatskleisti, neperduoti informacijos, kuriai pagal Pranešėjų apsaugos įstatymą taikomas reikalavimas užtikrinti konfidencialumą, nė vienam asmeniui, kuris nėra įgaliotas naudotis šia informacija, tiek įstaigos viduje, tiek už jos ribų. Taip pat pasižadu pranešti savo tiesioginiam vadovui apie bet kokią pastebėtą ar sužinotą situaciją, kuri gali kelti grėsmę tokios informacijos saugumui ir konfidencialumui užtikrinti.

4. Aš žinau, kad šis konfidencialumo pasižadėjimas galios visą mano darbo laiką Užimtumo tarnyboje ar visą paslaugų teikimo Užimtumo tarnybai laiką, taip pat man perėjus dirbti į kitas pareigas arba pasibaigus tarnybos, darbo ar sutartiniams santykiams ar nustojus teikti paslaugas Užimtumo tarnybai.

5. Aš esu susipažinęs su Pranešėjų apsaugos įstatyme ir kituose teisės aktuose nustatytais pranešėjų apsaugos reikalavimais.

6. Aš esu įspėtas, kad, pažeidus šį konfidencialumo pasižadėjimą, man gali būti taikoma atsakomybė už Pranešėjų apsaugos įstatyme ir (ar) kituose teisės aktuose nustatytą pranešėjų apsaugos reikalavimų pažeidimą.

(parašas)

(vardas ir pavardė)

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

2.

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas
Nr. [V-497](#), 2020-12-18, paskelbta TAR 2020-12-18, i. k. 2020-27850

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

3.

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas
Nr. [V-81](#), 2022-03-21, paskelbta TAR 2022-03-23, i. k. 2022-05417

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

4.

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas
Nr. [V-32](#), 2024-02-08, paskelbta TAR 2024-02-08, i. k. 2024-02343

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

5.

Užimtumo tarnyba prie Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas
Nr. [V-65](#), 2024-03-29, paskelbta TAR 2024-03-29, i. k. 2024-05883

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