



**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS
PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KLIENTŲ APTARNAVIMO VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO
ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ PATALPOSE, ESANT PASKELBTAI EKSTREMALIAJAI
SITUACIJAI, TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2020 m. gegužės 29 d. Nr. V-225
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. vasario 26 d. nutarimu Nr. 152 „Dėl valstybės lygio ekstremaliosios situacijos paskelbimo“ bei siekdama užtikrinti saugų klientų aptarnavimą Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose (toliau – Fondo administravimo įstaigos):

1. T v i r t i n u pridedamą Klientų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų patalpose, esant paskelbtai ekstremaliajai situacijai, tvarkos aprašą.

2. N u s t a t a u, kad:

2.1. klientų, užsiregistravusių iš anksto šio įsakymo 1 punktu patvirtinto tvarkos aprašo nustatyta tvarka, priėmimas Fondo administravimo įstaigų priimamuosiuose pradedamas 2020 m. birželio 1 d.;

2.2. šis įsakymas netenka galios kitą dieną po to, kai baigiasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. vasario 26 d. nutarimu Nr. 152 „Dėl valstybės lygio ekstremaliosios situacijos paskelbimo“ paskelbtos valstybės lygio ekstremaliosios situacijos Lietuvos Respublikos teritorijoje terminas.

3. P a v e d u:

3.1. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) Teisės skyriui pateikti šį įsakymą Teisės aktų registrui;

3.2. Fondo valdybos Klientų aptarnavimo valdymo skyriui paskelbti šį įsakymą Fondo valdybos interneto ir Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų intraneto svetainėse;

3.3. Fondo valdybos Informacinės sistemos eksploatavimo ir informacijos valdymo skyriui šį įsakymą išsiųsti Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojams, Fondo valdybos vyriausiajam patarėjui, Fondo valdybos skyriams, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniams skyriams ir kitoms Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigoms.

Direktorė

Julita Varanauskienė

PATVIRTINTA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus
2020 m. gegužės 29 d.
įsakymu Nr. V-225

KLIENTŲ APTARNAVIMO VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ PATALPOSE, ESANT PASKELBTAI EKSTREMALIAJAI SITUACIJAI, TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų patalpose, esant paskelbtai ekstremaliajai situacijai, tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato klientų priėmimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų (toliau – Fondo administravimo įstaigos) specialiai klientų aptarnavimui skirtose patalpose, galiojant Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. vasario 26 d. nutarimu Nr. 152 „Dėl valstybės lygio ekstremaliosios situacijos paskelbimo“ paskelbtai valstybės lygio ekstremaliajai situacijai (toliau – Ekstremalioji situacija), taisyklės.

Galiojant Tvarkos aprašui, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklės, patvirtintos Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2014 m. rugsėjo 11 d. įsakymu Nr. V-555 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Taisyklės) taikomos tiek, kiek Tvarkos apraše nenustatyta kitaip.

2. Tvarkos aprašo tikslas – nustatyti specialiąsias normas Taisyklių atžvilgiu, kad būtų užtikrintas saugus klientų aptarnavimas Fondo administravimo įstaigų patalpose, esant koronaviruso (COVID-19) plitimo grėsmei.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Fondo valdyba** – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

3.2. **Klientas** – asmuo, kuris pageidauja gauti Fondo administravimo įstaigos teikiamą paslaugą, atvykęs į Fondo administravimo įstaigų patalpą.

3.3. **Konsultantas** – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Klientų aptarnavimo valdymo skyriaus ar kitos Fondo administravimo įstaigos darbuotojas, konsultuojantis „Sodros“ informacijos centro telefono numeriu.

3.4. **Priimamasis** – Fondo administravimo įstaigos patalpa, skirta klientų priėmimui.

3.5. **„Sodros“ informacijos centro (toliau – SIC) telefono numeris** – telefono numeris 1883 arba (+370) 52500883.

4. Galiojant Ekstremaliajai situacijai, Fondo administravimo įstaigų patalpose (jų priimamuosiuose) klientai aptarnaujami tik pagal išankstinę registraciją šio Tvarkos aprašo II skyriuje nustatyta tvarka, išskyrus šio punkto antrojoje pastraipoje numatytas išimtis. Klientas į priimamąjį turi atvykti tik jam išankstinės registracijos metu paskirtu laiku ir į priimamąjį įleidžiamas, Fondo administravimo įstaigos darbuotojui įsitikinus, kad asmuo yra iš anksto užsiregistravęs tuo metu (klientui parodžius registravimo taloną, nurodžius jo numerį ar kitus jo registracijos duomenis).

Iki 2020 m. birželio 30 d. imtinai, klientai, pagal Lietuvos Respublikos pensijų kaupimo įstatymo 6 straipsnį įtraukti į pensijų kaupimą ir pageidaujantys priimamajame pateikti atsisakymą dalyvauti pensijų kaupime, priimami ir be išankstinės registracijos, numatytos šio Tvarkos aprašo II skyriuje. Šių klientų aptarnavimas ir jų eilių valdymas organizuojamas Taisyklėse nustatyta tvarka. Šie klientai kitais klausimais, nesusijusiais su atsisakymu dalyvauti pensijų kaupime, aptarnaujami bendra šio punkto pirmojoje pastraipoje numatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

II SKYRIUS

KLIENTŲ IŠANKSTINĖS REGISTRACIJOS PASLAUGOMS GAUTI TVARKA

5. Iš anksto registruotis Fondo administravimo įstaigų paslaugoms gauti klientai gali dviem būdais:

5.1. Fondo valdybos interneto svetainėje, adresu www.sodra.lt (toliau – „Sodros“ interneto svetainė);

5.2. paskambinę SIC numeriu.

6. Klientas ar konsultantas registraciją atlieka tokia tvarka:

6.1. pasirenka konkretų Fondo administravimo įstaigos priimamąjį;

6.2. pasirenka norimą paslaugą (pensijos, išmokos, įmokos ir panašiai);

6.3. pasirenka atvykimo datą ir laiką;

6.4. užpildo išankstinės registracijos anketą:

6.4.1. nurodo kliento kontaktinį telefono numerį ar elektroninio pašto adresą;

6.4.2. nurodo kliento vardą ir pavardę, prireikus gimimo datą;

6.4.3. nurodo, kokių klausimų kreipiasi;

6.4.4. išsaugo užpildytus duomenis.

7. Baigus Tvarkos aprašo 6 punkte nurodytus veiksmus, klientui nurodomas vizito registracijos bilieto numeris, taip pat klientas Tvarkos aprašo 6.3 papunktyje nurodytais telefono numeriu ar (ir) elektroninio pašto adresu gauna patvirtinimą (atitinkamai trumpąja žinute ar elektroniniu laišku) apie registraciją ir bilieto numerį bei internetinę nuorodą į konkretaus užregistruoto savo vizito duomenis, tvarkomus ne viešoje „Sodros“ interneto svetainės srityje. Registracijos duomenys konkrečiam klientui atvaizduojami registracijos anketoje „Mano registracijos“.

8. Nepriklausomai nuo to, kuriuo iš Tvarkos aprašo 5 punkte nurodytų būdu buvo atlikta išankstinė registracija, klientas gali atšaukti vizitą ar pakeisti registracijos duomenis bet kuriuo iš šių būdų:

8.1. „Sodros“ interneto svetainėje – atitinkamai koreguodamas anketos „Mano registracijos“ duomenis, pasiekiamus per šio Tvarkos aprašo 7 punkte nurodytą klientui pateikiamą internetinę nuorodą;

8.2. paskambinęs SIC numeriu (konsultantui atlikus ankstesnės registracijos/kliento identifikavimo veiksmus, numatytus šios Tvarkos aprašo 11 punkte).

III SKYRIUS

KITI KLIENTŲ APTARNAVIMO SAUGUMO UŽTIKRINIMO PRIIMAMUOSIUOSE REIKALAVIMAI

9. Fondo administravimo įstaigų priimamuosiuose klientų aptarnavimas organizuojamas, užtikrinant valstybės lygio ekstremaliosios situacijos valstybės operacijų vadovo sprendimais nustatytas būtinas visuomenės sveikatos saugos, higienos, asmenų aprūpinimo būtinosiomis asmeninėmis apsaugos priemonėmis sąlygas.

IV SKYRIUS

IŠANKSTINĖS REGISTRACIJOS DUOMENŲ TVARKYMO YPATUMAI

10. Klientų išankstinės registracijos duomenys, nurodyti šio Tvarkos aprašo 6 punkte, pagal šį Tvarkos aprašą fiksuojami ir tvarkomi tiesiogiai kliento ar konsultanto, taip pat klientui suteikto bilieto numeris įrašomi ir saugomi Fondo valdybos informacinėje sistemoje – ne viešoje „Sodros“ interneto svetainės srityje. Konkrečios registracijos duomenys šioje „Sodros“ interneto svetainės srityje pasiekiami tik tiems klientams, kurie panaudoja unikalią, konkrečiam klientui Tvarkos aprašo 7 punkte nurodyta tvarka pateiktą internetinę nuorodą (adresą). Registracijos duomenys konkrečiam klientui atvaizduojami registracijos anketoje „Mano registracijos“.

11. SIC telefonu konkrečios registracijos duomenys teikiami (išskyrus vardą, pavardę ir gimimo datos duomenis) ir koreguojami tik:

11.1. skambinančiam teisingai nurodžius konkretaus vizito registracijoje įrašytus kliento vardo, pavardės ir gimimo datos duomenis bei (papildomai) registracijos talono numerį arba

11.2. konsultantui nustačius skambinančio kliento tapatybę Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše, patvirtintame Fondo valdybos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-309, nustatyta tvarka, su sąlyga, kad tokiu būdu identifikuoto kliento ir vizito registracijoje nurodyto kliento vardas, pavardė ir gimimo data sutampa. Jei identifikuoto kliento vardo, pavardės ir gimimo datos duomenys sutampa su daugiau nei vieno vizito registracijos duomenimis, klientas konsultantui turi teisingai nurodyti dar bent vieną papildomą vizito registracijos duomenį.

12. Registracijos duomenys, kurie nebuvo ištrinti ar pakeisti šio Tvarkos aprašo 8 punkte numatyta tvarka, saugomi Fondo valdybos informacinėje sistemoje – ne viešoje „Sodros“ interneto svetainės srityje, 6 mėnesius nuo vizito dienos ir po to ištrinami. Pokalbių SIC telefonu įrašai saugomi ir naudojami Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše nustatyta tvarka.

13. Pagal šį Tvarkos aprašą gauti konkrečios registracijos duomenys naudojami tik kliento aptarnavimo (vizito organizavimo) tikslu, taip pat klientų skundų dėl jų vizitų organizavimo ir aptarnavimo nagrinėjimo tikslu, o apibendrinti registracijų duomenys – klientų aptarnavimo Fondo administravimo įstaigose kokybės analizės ir aptarnavimo tobulinimo tikslu.

Pakeitimai:

1.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-296](#), 2020-06-23, paskelbta TAR 2020-06-23, i. k. 2020-13702

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2020 m. gegužės 29 d. įsakymo Nr. V-225 „Dėl Klientų aptarnavimo valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų patalpose, esant paskelbtai ekstremaliajai situacijai, tvarkos aprašo“ pakeitimo