

Suvestinė redakcija nuo 2016-07-30 iki 2016-10-31

Nutarimas paskelbtas: TAR 2014-05-12, i. k. 2014-05285



LIETUVOS BANKO VALDYBA

NUTARIMAS

**DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ
APTARNAVIMO LIETUVOS BANKE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2014 m. gegužės 8 d. Nr. 03-76
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 11 straipsnio 7 punktu, Lietuvos banko valdyba **n u t a r i a**:

Patvirtinti Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisykles (pridedama).

Valdybos pirmininkas

Vitas Vasiliauskas

PATVIRTINTA
Lietuvos banko valdybos
2014 m. gegužės 8 d. nutarimu Nr. 03-76
(Lietuvos banko valdybos 2016 m. liepos
28 d. nutarimo Nr. 03-101 redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS BANKE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų ir pranešimų teikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke tvarka.

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Lietuvos banką, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Lietuvos banko veiklos pagerėjimą arba trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Lietuvos banko tarnautojų (toliau – tarnautojai) piktnaudžiavimą arba neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir kt.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **pranešimas** – rašytinis asmens kreipimasis į Lietuvos banką, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės arba teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

3.2. **prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Lietuvos banką prašant administracinės paslaugos – pateikti tam tikrą Lietuvos banko turimą informaciją, išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą arba išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

3.3. **skundas** – rašytinis asmens kreipimasis į Lietuvos banką, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės arba teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

3.4. kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (toliau – Viešojo administravimo įstatymas) vartojamas sąvokas.

4. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Nagrinėdami prašymus, skundus ir pranešimus, tarnautojai privalo vadovautis turinio prieš formą viršenybės (sprendžiant dėl Lietuvos bankui pateikto dokumento turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo principais, o teikdami asmenims informaciją – ir informacijos išsamumo bei tikslumo principais.

6. Vartotojų kreipimaisi į Lietuvos banką dėl ginčų, kylančių tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių, nurodytų Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo (toliau – Lietuvos banko įstatymas) 47 straipsnio 1 dalyje, taip pat ginčų, priskirtų Lietuvos banko kompetencijai kituose Lietuvos Respublikos įstatymuose, neteisminio sprendimo procedūros nagrinėjamos remiantis Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“.

7. Skundai ir pranešimai dėl Lietuvos banko arba tarnautojų veiksmų, neveikimo arba sprendimų, dėl kurių galimai pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, nagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

8. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos banko įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ir kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ (toliau – Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės).

9. Nagrinėjant prašymus Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės taikomos tik tiek, kiek su jais susijusių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir Taisyklės. Nagrinėjant atskirų rūšių prašymus, skundus, pranešimus ir su jais susijusius klausimus Taisyklės yra taikomos tiek, kiek jų nereguliuoja atskiri Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ TEIKIMAS

10. Prašymai gali būti teikiami:

10.1. žodžiu:

10.1.1. telefonais: (8 5) 268 0029, (8 5) 268 0030, (8 5) 268 0804, pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, o antradieniais ir nuo 17.00 iki 19.00 val.;

10.1.2. tiesiogiai atvykus į Lietuvos banką – priimami Lietuvos banko vidaus telefonais: 029, 030, 804, arba pakvietus Lietuvos banko Organizacijos tarnybos Paslaugų administravimo departamento Bendrųjų paslaugų skyriaus (toliau – Bendrųjų paslaugų skyrius) atsakingą tarnautoją, pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, o antradieniais ir nuo 17.00 iki 19.00 val.;

10.2. raštu:

10.2.1. įdedant į Lietuvos banko korespondencijai skirtas dėžes adresu: Totorių g. 4 ir Žirmūnų g. 151, Vilnius, darbo dienomis nuo 7.00 iki 18.00 val.;

10.2.2. siunčiant paštu adresu: Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius;

10.2.3. siunčiant elektroninio pašto adresais: info@lb.lt, pt@lb.lt arba media@lb.lt, Taisyklių 22 punkte nurodytu būdu;

10.2.4. siunčiant faksu (8 5) 268 0038;

10.2.5. tiesiogiai atvykus į Lietuvos banką – priimami Taisyklių 10.1.2 papunktyje nustatyta tvarka;

10.3. elektroniniu būdu:

10.3.1. siunčiant elektroninio pašto adresais: info@lb.lt, pt@lb.lt arba media@lb.lt, Taisyklių 21 punkte nurodytu būdu.

11. Lietuvos banke priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Lietuvos banką, kitų asmenų arba Lietuvos banko teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

12. Skundai ir pranešimai gali būti teikiami tik raštu arba elektroniniu būdu Taisyklių nustatyta tvarka.

13. Pasiteirauti dėl prašymų, skundų ir pranešimų priėmimo tvarkos Lietuvos banke galima telefonais: (8 5) 268 0029, (8 5) 268 0030, (8 5) 268 0804, pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, o antradieniais ir nuo 17.00 iki 19.00 val.

14. Prašymai, skundai ir pranešimai, kuriuos pagal teisės aktus pavesta nagrinėti Lietuvos banko Priežiūros tarnybai (toliau – Priežiūros tarnyba), gali būti teikiami tiesiogiai Priežiūros tarnybai raštu siunčiant adresu: Žirmūnų g. 151, LT-09128 Vilnius, faksu (8 5) 261 5665,

elektroniniu paštu pt@lb.lt arba pateikiami tiesiogiai atvykus į Priežiūros tarnybą adresu: Žirmūnų g. 151, Vilnius, Lietuvos banko darbo valandomis. Pasiteirauti dėl šių prašymų, skundų ir pranešimų priėmimo tvarkos Priežiūros tarnyboje galima telefonais (8 5) 268 0501 ir (8 5) 268 0502, pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis.

15. Visuomenės informavimo priemonių atstovų prašymai gali būti teikiami tiesiogiai Lietuvos banko Komunikacijos departamento Viešųjų ryšių skyriui (toliau – Viešųjų ryšių skyrius), žodžiu priimami telefonu (8 5) 268 0071 pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, raštu siunčiant adresu: Gedimino pr. 6, LT-01103 Vilnius, arba elektroniniu paštu media@lb.lt.

16. Jeigu Taisyklių 14 ir 15 punktuose nustatyta tvarka asmuo pateikia prašymą, skundą arba pranešimą, kuris nepriskirtas pagal kompetenciją nagrinėti Priežiūros tarnybai arba Viešųjų ryšių skyriui, šį asmens prašymą, skundą arba pranešimą Priežiūros tarnyba ir Viešųjų ryšių skyrius priima ir persiunčia Bendrųjų paslaugų skyriui užregistruoti Taisyklių nustatyta tvarka.

17. Matomose vietose prie įėjimų į Lietuvos banko patalpas (Totorių g. 4, Gedimino pr. 6 ir Žirmūnų g. 151, Vilnius), taip pat Lietuvos banko interneto svetainėje www.lb.lt skelbiama informacija:

17.1. prašymų, skundų, pranešimų priėmimo vieta ir laikas;

17.2. tarnautojų, atsakingų už tiesiogiai atvykusių pateikti prašymą, skundą arba pranešimą asmenų aptarnavimą, kontaktiniai duomenys;

17.3. apie galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo.

18. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam tarnautojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Lietuvos banke nėra tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jeigu asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, asmeniui žodžiu kreipiantis į Lietuvos banką turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Lietuvos bankas arba asmuo, kuris kreipiasi į Lietuvos banką, savo iniciatyva.

19. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

20. Raštu pateikiami prašymai, skundai ir pranešimai turi būti:

20.1. parašyti valstybine kalba;

20.2. parašyti įskaitomai;

20.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.).

21. Elektroninis prašymas, skundas arba pranešimas pateikiamas taip, kad būtų galima:

21.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

21.2. atverti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos arba kitomis Lietuvos banko naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

21.3. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą, skundą arba pranešimą pateikusį asmenį.

22. Prašymo, skundo arba pranešimo skaitmeninės kopijos (*pdf* formatu), atitinkančios Taisyklių 20 punkte ir 21.1, 21.2 papunkčiuose nustatytus reikalavimus, pateikimas siunčiant 10.2.3 papunktyje, 14 arba 15 punktuose nurodytais Lietuvos banko elektroninio pašto adresais yra prilyginamas prašymo, skundo arba pranešimo pateikimui raštu.

23. Tarnautojai savo Lietuvos banko elektroninio pašto adresu (...@lb.lt) gautus skundus, prašymus arba pareiškimus nedelsdami persiunčia Lietuvos banko elektroniniu paštu info@lb.lt arba pt@lb.lt, arba media@lb.lt.

24. Aiškiai ir tiksliai suformuluotas asmens prašymas Lietuvos bankui turi būti pateiktas pagal Lietuvos banko nustatytą prašymo formą (1 priedas).

25. Lietuvos bankui teikiamuose skunduose arba pranešimuose, taip pat kitu pavadinimu Lietuvos bankui pateikiamuose raštuose, jei pagal kreipimosi turinį šiuos raštus galima kvalifikuoti kaip skundus arba pranešimus, nurodoma:

25.1. institucijos, kuriai skundas arba pranešimas paduodamas, pavadinimas;

25.2. asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.);

25.3. fizinio asmens vardas, pavardė ir pareigos arba juridinio asmens pavadinimas, kodas, buveinė, jeigu žinoma, kurio veiksmai arba neveikimas skundžiami;

25.4. trečiųjų suinteresuotų asmenų vardai, pavardės, gyvenamoji vieta (jeigu fiziniai asmenys) ir (arba) pavadinimai, kodai, buveinės adresai (jeigu juridiniai asmenys), jeigu žinoma;

25.5. konkretus skundžiamas veiksmas, neveikimas arba sprendimas, jo įvykdymo (priėmimo) data;

25.6. faktinės aplinkybės, kuriomis asmuo grindžia savo reikalavimą, ir jas patvirtinantys dokumentai;

25.7. skundžiamu veiksmu, neveikimu arba sprendimu pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai;

25.8. asmens reikalavimas;

25.9. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);

25.10. skundo arba pranešimo surašymo vieta ir data.

26. Prašymą, skundą arba pranešimą Lietuvos bankui paduodantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Lietuvos banką atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Lietuvos bankui Taisyklėse nustatytus reikalavimus atitinkantį prašymą, skundą arba pranešimą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Lietuvos bankas pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

27. Asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

28. Už prašymų, skundų ir pranešimų priėmimą Lietuvos banko nustatyta tvarka yra atsakingi Bendrųjų paslaugų skyriaus, Priežiūros tarnybos ir Viešųjų ryšių skyriaus paskirti tarnautojai.

29. Prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti raštu ir elektroniniu būdu, registruojami ir tvarkomi vadovaujantis Lietuvos banko dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos pirmininko 2013 m. gruodžio 3 d. įsakymu Nr. V 2013/(1.7-260402)-02-228 „Dėl Lietuvos banko dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Lietuvos banko dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės) ir Elektroninių dokumentų valdymo ir elektroninės dokumentų apyvartos taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos pirmininko 2006 m. gruodžio 18 d. įsakymu Nr. 02-211 „Dėl Lietuvos banko elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Lietuvos banko elektroninių dokumentų valdymo taisyklės) nustatyta tvarka.

30. Priėmus prašymą, skundą arba pranešimą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas, skundas arba pranešimas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo dienos Lietuvos banke asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo

pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčiama prašymo, skundo arba pranešimo gavimo faktą patvirtinanti spaudu pažymėta prašymo, skundo arba pranešimo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo, skundo arba pranešimo priėmimo Lietuvos banke data ir registracijos numeris, prireikus – kita reikiama informacija.

31. Prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti nesilaikant Taisyklių 21.3 papunktyje, 20, 24, 25, 26 ir 27 punktuose nustatytų reikalavimų, priimami ir registruojami Taisyklių nustatyta tvarka.

32. Neregistruojami Lietuvos banko elektroninio pašto adresu pateikti prašymai, skundai ir pranešimai, neatitinkantys Taisyklių 21.1 ir 21.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų. Neregistruoti prašymai, skundai ir pranešimai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo Lietuvos banke dienos grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami.

33. Užregistruotus prašymus, skundus ir pranešimus Bendrųjų paslaugų skyriaus, Priežiūros tarnybos arba Viešųjų ryšių skyriaus įgaliotas tarnautojas perduoda teisės aktų nustatyta tvarka pagal kompetenciją Lietuvos banko valdybos pirmininkui, Valdybos nariams, struktūrinių padalinių vadovams arba jų įgaliotiems tarnautojams rezoliucijoms rašyti. Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas rašo rezoliucijas ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo Lietuvos banke dienos ir paskiria kuratorius, vykdytojus ir su gautais dokumentais susijusias užduotis.

34. Jeigu per 1 darbo dieną nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo dienos Lietuvos banko struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas negrąžina prašymo, skundo arba pranešimo Lietuvos banko valdybos pirmininkui arba Valdybos nariui, kuris buvo įrašęs rezoliuciją dėl prašymo, skundo arba pranešimo užduoties vykdymo pavedimo šiam struktūrinio padalinio vadovui, arba negrąžina Bendrųjų paslaugų skyriaus įgaliotam tarnautojui, kuris užregistravo prašymą, skundą arba pranešimą, laikoma, kad šis struktūrinis padalinys patvirtino, kad atsakymo į prašymą, skundą arba pranešimą rengimas yra šio struktūrinio padalinio kompetencija.

IV SKYRIUS

ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

35. Tarnautojas, teikdamas informaciją telefonu arba nagrinėdamas žodinį asmens prašymą, turi:

35.1. prisistatyti (pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę);

35.2. išklausti asmenį ir kalbėti mandagiai;

35.3. prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę;

35.4. suprantamai paaiškinti, ar Lietuvos bankas kompetentingas nagrinėti asmens prašymą;

35.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

35.6. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

35.7. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Lietuvos bankas nekompetentingas nagrinėti asmens prašymo;

35.8. jei negali iš karto išsamiai atsakyti asmeniui, – nurodyti, kada asmuo galėtų paskambinti arba kada jam bus paskambinta ir atsakyta į jo prašyme pateiktą klausimą, arba telefono skambutį peradresuoti kompetentingam tarnautojui ir nurodyti kito tarnautojo kontaktinius duomenis telefonu arba kita ryšių priemone, arba informuoti asmenį apie galimybę Lietuvos bankui pateikti prašymą raštu;

35.9. baigęs pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

36. Jeigu žodžiu ar telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią tarnautoją, jam grasinama arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma suprasti, tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

V SKYRIUS

RAŠYTINIŲ IR ELEKTRONINIŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

37. Tarnautojai, atsakingi už prašymo, skundo arba pranešimo nagrinėjimą, organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).

38. Prašymai, skundai ir pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Lietuvos banke dienos. Jei prašymo, skundo arba pranešimo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo, skundo arba pranešimo gavimo dienos.

39. Jeigu prašymui, skundui arba pranešimui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą, skundą ar pranešimą atsiuntęs asmuo, ir Lietuvos bankas tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo užregistravimo dienos Lietuvos bankas kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti būtiną papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas iki bus pateikta būtina papildoma informacija. Kai per Lietuvos banko nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, būtina papildoma informacija negaunama, prašymas, skundas arba pranešimas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui (Lietuvos bankas pasilieka kopijas) ir nurodoma grąžinimo priežastis. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Lietuvos bankui nagrinėjant prašymą, skundą ar pranešimą bet kada prašyti, kad prašymą, skundą ar pranešimą pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju iki bus pateikta papildoma informacija prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo terminas nėra stabdomas.

40. Jeigu prašymo, skundo arba pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio šaukimu, kitomis organizacinėmis priemonėmis arba yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Taisyklių 38 punkte, Lietuvos bankas turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo arba pranešimo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 38 punkte nustatyto termino pabaigos, Lietuvos bankas išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas, skundas arba pranešimas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos nagrinėjimo termino pratęsimo priežastys.

41. Lietuvos banke prašymai, skundai arba pranešimai nagrinėjami tik pagal Lietuvos banko kompetenciją. Jeigu Lietuvos bankas negaliojotų spręsti jam pateiktame prašyme, skunde arba pranešime išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo Lietuvos banke dienos šis prašymas, skundas arba pranešimas persiunčiamas kompetentingai institucijai (Lietuvos bankas pasilieka kopiją) ir pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis.

42. Prašymai, skundai ir pranešimai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo dienos kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Jeigu per Lietuvos banko nustatytą terminą šis sutikimas negaunamas, prašymas, skundas arba pranešimas grąžinamas asmeniui (Lietuvos bankas pasilieka kopiją) ir nurodoma grąžinimo priežastis. Taisyklių 41 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo, skundo ir pranešimo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą, skundą arba pranešimą gavimo Lietuvos banke dienos.

43. Lietuvos bankas pagal gautą skundą arba pranešimą nustatęs galimą viešojo intereso pažeidimą ir tai, kad pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją Lietuvos bankui nesuteikta teisė imtis priemonių dėl jo gynimo, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo galimo viešojo intereso pažeidimo nustatymo dienos persiunčia visą su prašymu, skundu arba pranešimu susijusią medžiagą prokuratūrai arba kitai kompetentingai institucijai (Lietuvos bankas pasilieka kopiją), prašydamas įstatymų nustatyta tvarka ginti viešąjį interesą, ir praneša asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis.

44. Jeigu Lietuvos bankas neturi įgaliojimų spręsti jam pateiktame prašyme, skunde arba pranešime išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šį prašymą, skundą arba

pranešimą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo Lietuvos banke dienos apie tai turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant prašymo, skundo arba pranešimo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką.

45. Anglų kalba parašyti prašymai, skundai ir pranešimai nagrinėjami visada. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai, skundai ir pranešimai nagrinėjami, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Lietuvos banku sudarytomis sutartimis prašymą, skundą arba pranešimą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai, skundai ir pranešimai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo, skundo arba pranešimo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas Lietuvos bankui pateikia prašymą, skundą arba pranešimą Lietuvos bankui teikiantis asmuo, išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas nusprendžia kitaip. Jeigu nevalstybine kalba parašytas prašymas, skundas ir pranešimas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

46. Prašymas, skundas arba pranešimas, pateiktas nesilaikant Taisyklių 20.2 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjamas ir per 3 darbo dienas nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo Lietuvos banke dienos grąžinamas asmeniui (Lietuvos bankas pasilieka kopiją), nurodant grąžinimo priežastis ir šio sprendimo apskundimo tvarką, išskyrus atvejus, kai asmens kontaktiniai duomenys nenurodyti arba neįskaitomi.

47. Prašymai, skundai ir pranešimai, kuriuose nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas, laikomi anoniminiais. Anoniminiai prašymai, skundai ir pranešimai Lietuvos banke registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai tai yra pagrįsta dėl viešojo intereso gynimo. Sprendimą dėl anoniminių prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo priima pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas. Jeigu anoniminis prašymas, skundas arba pranešimas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

48. Kai atstovaujamo asmens vardu į Lietuvos banką kreipiasi asmens atstovas, tačiau prie jo prašymo, skundo arba pranešimo neprisidėtas atstovavimą patvirtinantis dokumentas arba šis dokumentas neatitinka Taisyklių 27 punkte nustatyto reikalavimo arba kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, prašymas, skundas arba pranešimas nenagrinėjamas, jeigu pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas nenusprendžia kitaip. Apie sprendimą jo nenagrinėti asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo Lietuvos banke dienos, paaiškinant prašymo, skundo arba pranešimo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką, išskyrus atvejus, kai nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų. Jeigu prašymas, skundas ir pranešimas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

49. Prašymai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas arba kurie pateikti nesilaikant Taisyklių 24 punkte nustatytų reikalavimų, ir skundai bei pranešimai, kurių turinys nesuprantamas, kuriuose nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kuriuose kreipiamasi dėl tarnautojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų tarnautojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, arba kurie pateikti nesilaikant Taisyklių 25 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas nusprendžia kitaip. Jeigu prašymas, skundas ir pranešimas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo arba pranešimo gavimo Lietuvos banke dienos

praneša asmeniui, kodėl jo prašymas, skundas arba pranešimas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

50. Prašymai, skundai ir pranešimai, su kuriais tas pats asmuo per vienus metus kreipėsi į Lietuvos banką tuo pačiu klausimu, kurį Lietuvos bankas jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, yra laikomi pakartotiniais ir nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo, pranešimo pagrindą, arba nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Lietuvos banko atsakymo pagrįstumu. Pakartotiniais yra laikomi ir nenagrinėjami ir tokie asmenų prašymai, skundai ir pranešimai, dėl kurių asmuo jau yra gavęs Lietuvos banko vardu parengtą vieno struktūrinio padalinio atsakymą, bet tas pats asmuo kreipiasi į kitą Lietuvos banko struktūrinį padalinį, Lietuvos banko valdybą, Valdybos pirmininką arba Valdybos narį su tuo pačiu klausimu ir nenurodo naujų aplinkybių, sudarančių prašymo, skundo, pranešimo pagrindą, arba nepateikia papildomų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Lietuvos banko atsakymo pagrįstumu. Jeigu pakartotinis prašymas, skundas ir pranešimas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo, skundo arba pranešimo gavimo Lietuvos banke dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas, skundas arba pranešimas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

51. Jeigu prašymas, skundas ar pranešimas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui, skundui ar pranešimui išnagrinėti (Taisyklių 39 punktą), asmeniui dar kartą pateikus prašymą, skundą ar pranešimą su būtina papildoma informacija, toks prašymas, skundas ar pranešimas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

52. Prašymai, skundai ir pranešimai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Lietuvos banke registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Sprendimą dėl šiame Taisyklių punkte nurodyto įžeidžiančio ar geros moralės neatitinkančio turinio prašymo, skundo ar pranešimo nenagrinėjimo priima pagal teisės aktuose nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas. Jeigu prašymas, skundas arba pranešimas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“ ir informuojamas tokį prašymą, skundą ar pareiškimą patekęs asmuo. Lietuvos banko valdybos pirmininko arba jo įgalioto tarnautojo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

53. Draudžiama atsisakyti nagrinėti prašymus, skundus ir pranešimus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio tarnautojo. Tarnautojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Lietuvos banke atvejais juos turi būti pavedama nagrinėti kitiems tarnautojams.

54. Draudžiama perduoti skundą arba pranešimą nagrinėti Lietuvos banko struktūriniui padaliniui, kai skundžiami šio padalinio veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai, arba perduoti Lietuvos banko tarnautojui, kurio veiksmai, neveikimas ar administraciniai sprendimai yra skundžiami.

55. Nagrinėjant prašymus, skundus ir pranešimus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų, banko paslaptį sudarančios ir kitos pagal įstatymus saugomos informacijos apsauga.

56. Asmuo, kurio veiksmai, neveikimas arba sprendimas skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo, skundo arba pranešimo nagrinėjimas ir atsakymas turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti Lietuvos bankui prašymą susipažinti su prašymo, skundo arba pranešimo ir jo priedų, taip pat atsakymo į prašymą, skundą arba pranešimą turiniu, išskyrus teisę susipažinti su asmens duomenų, banko paslaptį sudarančia arba kita pagal įstatymus saugoma informacija.

VI SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS, SKUNDUS IR PRANEŠIMUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR SIUNTIMAS ASMENIMS

57. Atsakymai į prašymus, skundus ir pranešimus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Lietuvos banko pozicija dėl asmens keliamų klausimų ar kt. Atsakyme į prašymą, skundą ir pranešimą taip pat nurodoma informacija apie asmens teisę pateikti skundą dėl jo netenkinančio arba jo teisės ar teisėtus interesus galimai pažeidžiančio Lietuvos banko atsakymo.

58. Į prašymus, skundus ir pranešimus atsakoma valstybine kalba. Į prašymą, skundą arba pranešimą gali būti atsakoma nevalstybine kalba, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Lietuvos banku sudarytomis sutartimis prašymą, skundą arba pranešimą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija, taip pat tais atvejais, kai Taisyklėse yra numatyta nagrinėti nevalstybine kalba parengtus prašymus, skundus ir pranešimus.

59. Atsakymus į prašymus, skundus ir pranešimus pasirašo Lietuvos banko struktūrinio padalinio vadovas pagal teisės aktuose jo kompetencijai priskirtus klausimus, jeigu dokumento rezoliucijoje nenurodyta arba pats struktūrinio padalinio vadovas nemano, kad pagal atsakymo svarbą jį turėtų pasirašyti Lietuvos banko valdybos pirmininkas arba įgaliotas valdybos narys.

60. Į prašymą, skundą ir pranešimą atsakoma tokiu būdu, koku jie buvo pateikti Lietuvos bankui, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta, išskyrus atvejus, kai atsakymuose privati informacija nenurodoma (pavyzdžiui, vietoj privačios informacijos dedamas daugtaškis).

61. Rašytiniai ir elektroniniai Lietuvos banko atsakymai į prašymus, skundus arba pranešimus registruojami Lietuvos banko dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių ir Lietuvos banko elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

62. Lietuvos bankas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą, skundą arba pranešimą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

63. Lietuvos bankas, gavęs pagrįstą rašytinį asmens prašymą pateikti Lietuvos banko parengto atsakymo į jo prašymą, skundą ar pranešimą patvirtintą kopiją, tokią kopiją asmeniui išduoda ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo išduoti kopiją gavimo Lietuvos banke dienos tik tada, jeigu Lietuvos banko atsakymas į jo prašymą, skundą ar pranešimą yra išsaugotas ir tokios kopijos parengimo išlaidas, apmoka asmuo, prašantis gauti kopiją.

64. Asmuo, nesutinkantis su Lietuvos banko atsakymu į jo prašymą, skundą arba pranešimą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo arba pranešimo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos bankui Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Asmuo taip pat gali Lietuvos bankui pateikti skundą dėl Lietuvos banko tarnautojų veiksmų ar neveikimo – tokį skundą Lietuvos bankas nagrinėja vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatyme nustatytais administracinės procedūros reikalavimais. Dėl Lietuvos banko tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo arba kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

65. Lietuvos banko atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą priežastys, Lietuvos banko pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo, skundo ar pranešimo nenagrinėjimo priežastis, ir Lietuvos banko atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymų saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksliai Lietuvos banko atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti

paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

Priedo pakeitimai:

Nr. [03-101](#), 2016-07-28, paskelbta TAR 2016-07-29, i. k. 2016-21139

Asmenų prašymų, skundų, pranešimų
nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo
Lietuvos banke taisyklių
priedas

(vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas)

(adresas, telefonas, el. pašto adresas)

Lietuvos bankui

PRAŠYMAS

(data)

(sudarymo vieta)

(vardas, pavardė, parašas)

Pastaba: jeigu dėl informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, adresas, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu kreipiamasi.

Priedo pakeitimai:

Nr. [03-101](#), 2016-07-28, paskelbta TAR 2016-07-29, i. k. 2016-21139

Pakeitimai:

1.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-101](#), 2016-07-28, paskelbta TAR 2016-07-29, i. k. 2016-21139

Dėl Lietuvos banko valdybos 2014 m. gegužės 8 d. nutarimo Nr. 03-76 „Dėl Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo