

Suvestinė redakcija nuo 2017-05-04 iki 2020-12-31

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

Nauja redakcija nuo 2017-05-04:

Nr. [03-74](#), 2017-04-28, paskelbta TAR 2017-05-03, i. k. 2017-07295

LIETUVOS BANKO VALDYBA

NUTARIMAS

DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ 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 1 dalies 7 punktu, Lietuvos banko valdyba **n u t a r i a**:

Patvirtinti Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisykles (pridedama).

Valdybos pirmininkas

Vitas Vasiliauskas

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS BANKE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų 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 konkrečiais asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir kt.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Lietuvos banką prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

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

3.3. 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 ir skundus, 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, išsamumo bei tikslumo principais.

6. Fizinių asmenų ir jų vardu veikiančių atstovų prašymai neleisti sudaryti vartojimo kredito sutarčių, prašymai pakeisti šiuos prašymus ir juos atšaukti, taip pat Lietuvos bankui pateikti teismo sprendimai uždrausti asmeniui sudaryti vartojimo kredito sutartis ir teismo sprendimai panaikinti draudimą sudaryti vartojimo kredito sutartis nagrinėjami remiantis Prašymo neleisti sudaryti vartojimo kredito sutarčių pateikimo ir įrašymo į Asmenų, dėl kurių yra pateikti prašymai neleisti jiems sudaryti vartojimo kredito sutarčių, sąrašą ir išbraukimo iš jo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2016 m. spalio 13 d. nutarimu Nr. 03-145 „Dėl Prašymo neleisti sudaryti vartojimo kredito sutarčių pateikimo ir įrašymo į Asmenų, dėl kurių yra pateikti prašymai neleisti jiems sudaryti vartojimo kredito sutarčių, sąrašą ir išbraukimo iš jo taisyklių patvirtinimo“.

7. Pranešimai apie finansų rinkos dalyvių, nurodytų Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje, ir kitų asmenų galimai padarytus arba ketinamus padaryti finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus nagrinėjami Pranešimų apie finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus pateikimo ir jų tvarkymo Lietuvos banke tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos banko valdybos 2016 m. lapkričio 29 d. nutarimu Nr. 03-167 „Dėl Pranešimų apie finansų rinką reguliuojančių teisės aktų pažeidimus pateikimo ir jų tvarkymo Lietuvos banke tvarkos aprašo patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

8. Vartotojų prašymai nagrinėti vartojimo ginčą, kylantį tarp vartotojų ir finansų rinkos dalyvių, nurodytų Lietuvos banko įstatymo 47 straipsnio 1 dalyje, taip pat ginčą, priskirtą 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“.

9. Prašymai išduoti Lietuvos banko prižiūrimiems finansų rinkos dalyviams, nurodytiems Lietuvos banko įstatymo 42 straipsnio 1 dalyje, jų veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose numatytas licencijas, leidimus, sutikimus, pritarimus, neprieštaravimus arba atlikti kitus veiksmus nagrinėjami remiantis Bendrosiomis Lietuvos banko prižiūrimų finansų rinkos dalyvių prašymų išduoti leidimus pateikimo, nagrinėjimo ir leidimų išdavimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 2004 m. gegužės 6 d. nutarimu Nr. 58 „Dėl Bendrųjų Lietuvos banko prižiūrimų finansų rinkos dalyvių prašymų išduoti leidimus pateikimo, nagrinėjimo ir leidimų išdavimų taisyklių patvirtinimo“.

10. Prašymai pateikti Paskolų rizikos duomenų bazės duomenis apie save nagrinėjami remiantis Paskolų rizikos duomenų bazės tvarkymo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos banko valdybos 1995 m. gruodžio 21 d. nutarimu Nr. 125 „Dėl Paskolų rizikos duomenų bazės tvarkymo taisyklių patvirtinimo“.

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

12. 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 – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės).

13. Nagrinėjant prašymus ir skundus Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo subjektuose taisyklės taikomos tik tiek, kiek su jais susijusių klausimų nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir Taisyklės. Nagrinėjant atskirų rūšių prašymus ir skundus ir su jais susijusius klausimus Taisyklės yra taikomos tiek, kiek jų nereguliuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMAS

14. Prašymai gali būti teikiami:

14.1. žodžiu:

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

14.1.2. 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 atsakingą tarnautoją, pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis, taip pat ir pietų pertraukos metu, o antradieniais ir nuo 17.00 iki 19.00 val.;

14.2. raštu:

14.2.1. 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.;

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

14.2.3. siunčiant elektroninio pašto adresais: info@lb.lt, pt@lb.lt arba media@lb.lt, Taisyklių 25 punkte nurodytu būdu;

14.2.4. siunčiant faksu (8 5) 268 0038;

14.2.5. tiesiogiai atvykus į Lietuvos banką – priimami Taisyklių 14.1.2 papunktyje nustatyta tvarka;

14.3. elektroniniu būdu:

14.3.1. siunčiant elektroninio pašto adresais: info@lb.lt, pt@lb.lt arba media@lb.lt, Taisyklių 25 punkte nurodytu būdu;

14.3.2. užpildant elektroninę nuorodą Lietuvos banko interneto svetainės tam skirtoje paskyroje.

15. 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.

16. Skundai gali būti teikiami tik raštu arba elektroniniu būdu Taisyklių nustatyta tvarka.

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

18. Prašymai ir skundai, kuriuos pagal teisės aktus pavesta nagrinėti Lietuvos banko Priežiūros tarnybai, 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 ir skundų priėmimo tvarkos Priežiūros tarnyboje galima telefonais (8 5) 268 0501 ir (8 5) 268 0502 pirmadieniais–penktadieniais Lietuvos banko darbo valandomis.

19. Visuomenės informavimo priemonių atstovų prašymai gali būti teikiami tiesiogiai Lietuvos banko Komunikacijos departamento Viešųjų ryšių skyriui, 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.

20. Jeigu Taisyklių 18 ir 19 punktuose nustatyta tvarka asmuo pateikia prašymą arba skundą, kuris nepriskirtas pagal kompetenciją nagrinėti Priežiūros tarnybai arba Viešųjų ryšių skyriui, šį asmens prašymą arba skundą Priežiūros tarnyba ir Viešųjų ryšių skyrius priima ir persiunčia Bendrųjų paslaugų skyriui užregistruoti Taisyklių nustatyta tvarka.

21. Matomose vietose prie įėjimų į Lietuvos banko patalpas (Totorių g. 4, Gedimino pr. 6 ir Žirmūnų g. 151, Vilnius, ir **Maironio g. 25, Kaunas**), taip pat Lietuvos banko interneto svetainėje www.lb.lt skelbiama informacija:

21.1. prašymų ir skundų priėmimo vieta ir laikas;

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

21.3. apie galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybės.

22. 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.

23. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai 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 nusižengimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

24. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

24.1. parašyti valstybine kalba;

24.2. parašyti įskaitomai;

24.3. 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.).

25. Elektroninis prašymas ir skundas pateikiamas taip, kad būtų galima:

25.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

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

25.3. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą arba skundą pateikusį asmenį.

26. Prašymo arba skundo skaitmeninės kopijos (*pdf* formatu), atitinkančios Taisyklių 24 punkte ir 25.1, 25.2 papunkčiuose nustatytus reikalavimus, pateikimas siunčiant 14.2.3 papunktyje, 18 arba 19 punktuose nurodytais Lietuvos banko elektroninio pašto adresais yra prilyginamas prašymo arba skundo pateikimui raštu.

27. Tarnautojai savo Lietuvos banko elektroninio pašto ...@lb.lt gautus prašymus arba skundus nedelsdami persiunčia Lietuvos banko elektroniniu paštu info@lb.lt, pt@lb.lt arba media@lb.lt.

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

29. Lietuvos bankui teikiamuose skunduose, taip pat kitu pavadinimu Lietuvos bankui pateikiamuose raštuose, jeigu pagal kreipimosi turinį šiuos raštus galima kvalifikuoti kaip skundus, nurodoma:

29.1. institucijos, kuriai skundas paduodamas, pavadinimas;

29.2. asmens vardas ir 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.);

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

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

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

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

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

29.8. skundžiamų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui data;

29.9. asmens reikalavimas;

29.10. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);

29.11. skundo surašymo vieta ir data.

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

31. 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 IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

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

33. Prašymai ir skundai 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), Lietuvos banko dokumentų valdymo Nestruktūrizuotų duomenų saugyklos ir grupinio darbo sistemoje ir elektroninių dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Lietuvos banko valdybos pirmininko 2017 m. sausio 16 d. įsakymu Nr. V 2017/(1.7-260603)-02-29 (toliau – Lietuvos banko elektroninių dokumentų valdymo taisyklės) ir Lietuvos banke gautų dokumentų, susijusių su asmenų prašymais, pranešimais, skundais arba prašymais nagrinėti vartojimo ginčus, registravimo ir paskirstymo proceso aprašo, patvirtinto Lietuvos banko valdybos pirmininko 2016 m. rugpjūčio 4 d. įsakymu Nr. V 2016/(1.7-260603)-02-133 „Dėl Lietuvos banke gautų dokumentų, susijusių su asmenų prašymais, pranešimais, skundais arba prašymais nagrinėti vartojimo ginčus, registravimo ir paskirstymo proceso aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

34. *Priėmus prašymą arba skundą, asmens pageidavimu* įteikiama, o jeigu prašymas arba skundas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo dienos Lietuvos banke asmens nurodytu adresu arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčiama prašymo arba skundo gavimo faktą patvirtinanti spaudu pažymėta prašymo arba skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo arba skundo priėmimo Lietuvos banke data ir registracijos numeris, prireikus – kita informacija.

35. Prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant Taisyklių 25.3 papunktyje, 24, 28, 29, 30 ir 31 punktuose nustatytų reikalavimų, priimami ir registruojami Taisyklių nustatyta tvarka.

36. Neregistruojami Lietuvos banko elektroniniu paštu pateikti prašymai ir skundai, neatitinkantys Taisyklių 25.1 ir 25.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų. Neregistruoti prašymai ir skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami.

37. Užregistruotus prašymus ir skundus 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 arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos ir paskiria kuratorius, vykdytojus ir su gautais dokumentais susijusias užduotis.

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

IV SKYRIUS

ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

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

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

39.2. išklausti asmenį ir kalbėti mandagiai;

39.3. prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę;

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

39.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

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

39.8. jeigu 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;

39.9. baigęs pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

40. Jeigu žodžiu arba telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią tarnautoją, jam grasinama arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių arba 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 IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

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

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

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

44. Jeigu prašymo arba skundo 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 42 punkte, Lietuvos bankas turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 42 punkte nustatyto termino pabaigos, Lietuvos bankas išsiunčia asmeniui raštu arba

elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas arba skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos nagrinėjimo termino pratęsimo priežastys.

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

46. Prašymai ir skundai, kuriuose yra ypatingų asmens duomenų, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo dienos kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Jeigu per Lietuvos banko nustatytą terminą šis sutikimas negaunamas, prašymas arba skundas grąžinamas asmeniui (Lietuvos bankas pasilieka kopiją) per 5 darbo dienas ir nurodoma grąžinimo priežastis. Taisyklių 45 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo ir skundo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą arba skundą gavimo Lietuvos banke dienos.

47. Lietuvos bankas, pagal gautą skundą 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 skundu susijusią medžiagą prokuratūrai arba kitai kompetentingai institucijai (Lietuvos bankas pasilieka kopiją), prašydamas įstatymų nustatyta tvarka ginti viešąjį interesą, ir praneša asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis.

48. Jeigu Lietuvos bankas neturi įgaliojimų spręsti jam pateiktame prašyme arba skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šį prašymą arba skundą nagrinėti pagal kompetenciją, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“ ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos apie tai turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką.

49. Anglų kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami visada. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Lietuvos banku sudarytomis sutartimis prašymą arba skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo arba skundo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas Lietuvos bankui pateikia prašymą arba skundą Lietuvos bankui teikiantis asmuo, išskyrus atvejus, kai pagal teisės aktų 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 arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

50. Prašymas arba skundas, pateiktas nesilaikant Taisyklių 24.2 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjamas ir per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo 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.

51. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas, laikomi anoniminių. Anoniminiai prašymai ir skundai Lietuvos banke registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai tai yra pagrįsta dėl viešojo intereso gynimo. Sprendimą dėl anoniminių prašymų ir skundų 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 arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

52. Kai atstovaujamo asmens vardu į Lietuvos banką kreipiasi asmens atstovas, tačiau prie jo prašymo arba skundo nepridėtas atstovavimą patvirtinantis dokumentas arba šis dokumentas

neatitinka Taisyklių 31 punkte nustatyto reikalavimo arba kituose teisės aktuose nustatytų reikalavimų, prašymas arba skundas 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 arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos, paaiškinant prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką, išskyrus atvejus, kai nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų. Jeigu prašymas ir skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“.

53. Prašymai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas arba kurie pateikti nesilaikant Taisyklių 28 punkte nustatytų reikalavimų, ir skundai, 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 29 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 ir skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

54. Prašymai ir skundai, 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 arba skundo pagrindą, arba nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Lietuvos banko atsakymo pagrįstumu. Pakartotiniais laikomi ir nenagrinėjami ir tokie asmenų prašymai ir skundai, 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 arba skundo pagrindą, arba nepateikia papildomų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio Lietuvos banko atsakymo pagrįstumu. Jeigu pakartotinis prašymas arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

55. Jeigu prašymas arba skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui arba skundai išnagrinėti (Taisyklių 43 punktas), asmeniui dar kartą pateikus prašymą arba skundą su būtina papildoma informacija, toks prašymas arba skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

56. Prašymai ir skundai, 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 arba skundo 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 arba skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“ ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Lietuvos banke dienos informuojamas tokį prašymą arba skundą pateikęs 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.

57. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Lietuvos bankui dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, tai toks skundas nenagrinėjamas, jeigu pagal teisės aktų nustatytą kompetenciją rezoliuciją turintis teisę įrašyti Lietuvos banko valdybos

pirmininkas, Valdybos narys, struktūrinio padalinio vadovas arba jo įgaliotas tarnautojas nenusprendžia kitaip. Jeigu skundas nenagrinėjamas, rezoliucijoje rašoma žyma „nenagrinėjamas“, ir Lietuvos bankas per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Lietuvos banke dienos praneša asmeniui, kodėl skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

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

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

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

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

VI SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR SIUNTIMAS ASMENIMS

62. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Lietuvos banko pozicija dėl asmens keliamų klausimų, nurodant prašymo arba skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo arba skundo turinį, ar kt. Atsakyme į prašymą ir skundą taip pat nurodoma informacija apie asmens teisę pateikti skundą dėl jo netenkinančio arba jo teisės arba teisėtus interesus galimai pažeidžiančio Lietuvos banko atsakymo.

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

64. Atsakymus į prašymus ir skundus 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.

65. Į prašymą ir skundą 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).

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

67. Lietuvos bankas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą arba skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

68. Lietuvos bankas, gavęs pagrįstą rašytinį asmens prašymą pateikti Lietuvos banko parengto atsakymo į jo prašymą arba skundą patvirtintą kopiją, ją 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 arba skundą yra išsaugotas ir jeigu tokios kopijos parengimo išlaidas sumoka asmuo, prašantis gauti kopiją.

69. Asmuo, nesutinkantis su Lietuvos banko atsakymu į jo prašymą arba skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo arba skundo 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 arba 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.

70. Lietuvos banko atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą priežastys, Lietuvos banko pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo arba skundo 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.

VII SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

71. Lietuvos banke asmenims užtikrinta galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybę, siekiant nustatyti:

- 71.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Lietuvos banko darbo laiką;
- 71.2. ar asmenims patogus Lietuvos banke nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 71.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;
- 71.4. ar asmenys mandagiai aptarnaujami Lietuvos banke;
- 71.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į prašymą arba skundą;
- 71.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą prašymą arba skundą;
- 71.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Lietuvos bankas ėmėsi sprendamas jų prašymą arba skundą;

71.8. kitus Lietuvos bankui rūpimus klausimus, susijusius su prašymų ir skundų nagrinėjimu bei asmenų aptarnavimu.

72. Prie įėjimų į Lietuvos banko patalpas (Totorių g. 4, Gedimino pr. 6 ir Žirmūnų g. 151, Vilnius, ir **Maironio g. 25, Kaunas**) turi būti laikoma asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kurioje asmenys anonimiškai gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo Lietuvos banke kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus. Asmenys savo nuomonę nurodytais klausimais gali pateikti anonimiškai ir elektroniniu būdu Lietuvos banko interneto svetainės tam skirtoje paskyroje.

73. Lietuvos bankas reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus bei elektroniniu būdu gautas asmenų nuomones apie prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybę.

74. Lietuvos bankas kasmet atlieka prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybės vertinimą pagal pasirinktus kriterijus, pavyzdžiui:

- 74.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
- 74.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

74.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Lietuvos banką skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba skundą arba juos aptarnavusį Lietuvos banko tarnautoją;

74.4. ar išsamiai atsakyta į prašymą arba skundą.

75. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybei gerinti.

76. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos banke kokybės vertinimo rezultatai pateikiami Lietuvos banko valdybai ir kartą per metus skelbiami Lietuvos banko interneto svetainėje.

Priedo pakeitimai:

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

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų
aptarnavimo Lietuvos banke taisyklių
priedas

(vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas)

(adresas, telefonas, el. paštas)

Lietuvos bankui

PRAŠYMAS

(data)

(sudarymo vieta)

(vardas ir pavardė, parašas)

Pastaba. Jeigu dėl informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas ir 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

2.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-147](#), 2016-10-13, paskelbta TAR 2016-10-17, i. k. 2016-25209

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

3.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-168](#), 2016-11-29, paskelbta TAR 2016-11-30, i. k. 2016-27837

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“ papildymo

4.

Lietuvos bankas, Nutarimas

Nr. [03-74](#), 2017-04-28, paskelbta TAR 2017-05-03, i. k. 2017-07295

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