

Suvestinė redakcija nuo 2020-10-16 iki 2020-11-11

Įsakymas paskelbtas: TAR 2020-10-09, i. k. 2020-21125



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

**DĖL LAIKINO PRAŠYMŲ TELEFONU PRIĖMIMO BENDRUOJU „SODROS“
INFORMACIJOS TELEFONO NUMERIU VALSTYBĖS LYGIO EKSTREMALIOSIOS
SITUACIJOS METU TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2020 m. spalio 9 d. Nr. V-518
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos žmonių užkrečiamųjų ligų profilaktikos ir kontrolės įstatymo 22 straipsnio 2 dalimi ir Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymo 15 straipsnio 2 dalies 1 punktu bei siekdama užtikrinti būtinųjų neatidėliotinų paslaugų teikimą klientams, esant Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. vasario 26 d. nutarimu Nr. 152 „Dėl valstybės lygio ekstremaliosios situacijos paskelbimo“ paskelbtai valstybės lygio ekstremaliajai situacijai:

1. Tvirtinu pridedamą Laikino prašymų telefonu priėmimo bendruoju „Sodros“ informacijos telefono numeriu valstybės lygio ekstremaliosios situacijos metu tvarkos aprašą (toliau – Aprašas).

2. N u s t a t a u, kad šio įsakymo 1 punktu patvirtinto Aprašo I-III skyriai galioja iki 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 termino pabaigos.

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. spalio 9 d. įsakymu
Nr. V-518

LAIKINO PRAŠYMŲ TELEFONU PRIĖMIMO BENDRUOJU „SODROS“ INFORMACIJOS TELEFONO NUMERIU VALSTYBĖS LYGIO EKSTREMALIOSIOS SITUACIJOS METU TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Laikino prašymų telefonu priėmimo bendruoju „Sodros“ informacijos telefono numeriu valstybės lygio ekstremaliosios situacijos metu tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato galimybę ir sąlygas asmenims pateikti žodinius prašymus dėl neatidėliotinos paslaugos gavimo telefonu (toliau – Prašymas), Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Sodros informacijos centro (toliau – SIC) bei Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritorinių skyrių (toliau – Fondo valdybos teritoriniai skyriai) veiksmus, susijusius su Prašymų priėmimu, registravimu, jų perdavimu nagrinėti pagal kompetenciją, taip pat Prašymų nagrinėjimo ypatumus, kuomet Lietuvos Respublikos Vyriausybės paskelbtos valstybės lygio ekstremaliosios situacijos metu yra visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje ar konkrečių savivaldybių teritorijoje nustatytas režimas, dėl kurio yra negalimas klientų aptarnavimas atvykus viename ar daugiau Fondo valdybos teritorinių skyrių Klientų aptarnavimo padalinių. Fondo valdybos teritorinių skyrių Klientų aptarnavimo padalinių, kuriuose dėl nustatyto režimo negalimas klientų aptarnavimas atvykus, sąrašas ir režimo taikymo laikotarpis skelbiamas interneto svetainėje adresu www.sodra.lt.

2. Apraše vartojamos sąvokos ir santrumpos:

2.1. **Neatidėliotinos paslaugos** – paslaugos, be kurių klientams nebūtų užtikrintas pagrindinis pragyvenimo šaltinis, tai yra šio Aprašo 4 punkte nurodytų prašymų dėl išmokų skyrimo ar mokėjimo nagrinėjimas ir sprendimų dėl jų priėmimas, pažymų, patvirtinančių kliento duomenis, reikalingus siekiant gauti paslaugas iš kitų institucijų, įstaigų, įmonių, kitų organizacijų, užtikrinti savo interesus ar juos apginti, išdavimas klientui ar jo prašymu kitiems subjektams.

2.2. **SIC konsultantas** – Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) Klientų aptarnavimo valdymo skyriaus darbuotojas ar kitos Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigos darbuotojas, kuriam teisės aktu nustatyta tvarka pavesta vykdyti centralizuotą asmenų konsultavimą telefonu.

II SKYRIUS PAGRINDINIAI PRAŠYMŲ PRIĖMIMO TELEFONU UŽTIKRINIMO PRINCIPAI

3. Prašymai telefonu priimami tik SIC, susisiekus bendruoju „Sodros“ informacijos telefono numeriu (1883 arba (+370) 5 250 0883).

4. Telefonu priimami tik tokie Prašymai:

4.1. prašymas skirti ligos išmoką;

4.2. prašymas skirti motinystės ar vaiko priežiūros išmoką;

4.3. prašymas skirti tėvystės išmoką;

4.4. prašymas dėl neapmokestinamojo pajamų dydžio taikymo motinystės ir vaiko priežiūros išmokai;

- 4.5. prašymas skirti ir mokėti vaiko išlaikymo išmoką;
- 4.6. prašymas dėl šalpos išmokos skyrimo;
- 4.7. prašymas dėl pareigūnų ir karių valstybinės našlių ir našlaičių pensijos skyrimo;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-536](#), 2020-10-15, paskelbta TAR 2020-10-15, i. k. 2020-21435

- 4.8. prašymas dėl kompensacijos už ypatingas darbo sąlygas skyrimo;
- 4.9. prašymas skirti kompensaciją dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar profesinės ligos;
- 4.10. prašymas dėl socialinio draudimo pensijos skyrimo;
- 4.11. prašymas dėl pensijos gavėjo pažymėjimo išdavimo;
- 4.12. prašymas dėl kompensuojamosios sumos išmokėjimo;
- 4.13. prašymas dėl pensijos, kompensacijos, kompensacinės išmokos, rentos mokėjimo;
- 4.14. prašymas dėl nedarbo socialinio draudimo išmokos mokėjimo būdo;
- 4.15. prašymas pakeisti išmokos mokėjimo būdą;
- 4.16. prašymas pakeisti sąskaitą, į kurią mokama vaiko išlaikymo išmoka;
- 4.17. prašymas dėl pareigūnų ir karių valstybinės pensijos mokėjimo;
- 4.18. prašymas tarpininkauti gaunant duomenis apie užsienyje įgytus darbo ir/ar draudimo laikotarpius;
- 4.19. prašymas tarpininkauti dėl nedarbo socialinio draudimo ir darbinės veiklos laikotarpių patvirtinimo;
- 4.20. prašymas išduoti pažymą (norint gauti informaciją apie save arba apie mirusį asmenį, apie kurį informacija bus siunčiama nurodytam notarui);
- 4.21. prašymas dėl išmokos mirus pensijos/kompensacijos gavėjui.

5. Prašymą gali pateikti tik autentifikuotas asmuo, tai yra asmuo, kurio tapatybė nustatyta, įvykdžius Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo, patvirtinto Fondo valdybos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-309, (toliau - Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas) III skyriuje nurodytas procedūras.

Prašymą telefonu gali pateikti tik asmuo, kurio deklaruota gyvenamoji vieta yra savivaldybės, kurioje yra nustatytas režimas, dėl kurio yra negalimas klientų aptarnavimas atvykus į toje savivaldybėje veikiantį (-čius) Fondo valdybos teritorinio skyriaus Klientų aptarnavimo padalinį (-ius), teritorijoje. Jeigu režimas, dėl kurio yra negalimas klientų aptarnavimas atvykus, nustatytas visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje, prašymus telefonu gali teikti bet kuris Lietuvos Respublikos gyventojas.

6. SIC konsultantas, nustatęs, kad klientas nori pateikti Prašymą, privalo:

- 6.1. autentifikuoti klientą, vykdydamas Aprašo 5 punkte nurodytas procedūras;
- 6.2. Jeigu režimas, dėl kurio yra negalimas klientų aptarnavimas atvykus, nustatytas ne visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje, nustatyti, ar kliento deklaruota gyvenamoji vieta yra savivaldybės, kurioje yra nustatytas režimas, dėl kurio yra negalimas klientų aptarnavimas atvykus į toje savivaldybėje veikiantį (-čius) Fondo valdybos teritorinio skyriaus Klientų aptarnavimo padalinį (-ius), teritorijoje;
- 6.3. apklausdamas klientą įsitikinti, kad klientas neturi galimybių Prašymą pateikti nustatytais elektroniniais kanalais ar paštu;
- 6.4. iš kliento telefonu priimti tik Aprašo 4 punkte išvardintus Prašymus;
- 6.5. klientui nurodžius, kokios rūšies Prašymą nori pateikti, užpildyti Prašymą (nustatytą atitinkamos rūšies prašymo formą) pagal kliento telefonu pateiktus duomenis, paklausti ir Prašyme įrašyti, koku būdu (adresu) asmeniui siųsti atsakymą (sprendimą), taip pat, to prireikus, – Fondo valdybos teritorinių skyrių prašymus papildyti ar patikslinti prašymą, pateikti papildomą informaciją;
- 6.6. prieš pildydamas:

6.6.1. vieną iš Prašymų, išvardintų 4.1 – 4.10 papunkčiuose, informuoti klientą, kad Pareiškėjui neįvykdžius šio Aprašo 11 punkte nurodytos pareigos, šio Aprašo nustatyta tvarka pateikto Prašymo pagrindu priimtas sprendimas nebus vykdomas, atsižvelgiant į atitinkamo proceso specifiką, bus pripažįstamas netekusiu galios, pakeičiamas arba sustabdomas, o pradėtas išmokos mokėjimas bus nutraukiamas (sustabdomas);

6.6.2. 4.19 papunktyje nurodytą Prašymą, informuoti klientą, kad kartu su šiuo prašymu turi būti pateikiami ir papildomi dokumentai, įrodantys asmens darbinės veiklos laikotarpius, įgytus kitoje valstybėje narėje. Papildomus dokumentus klientas gali pateikti elektroniniu paštu siauliai@sodra.lt, nurodydamas telefonu pateikto prašymo sudarytoją (kas pateikė prašymą), pavadinimą ir prašymo pateikimo datą, telefono numerį, iš kurio buvo skambinta.

6.7. užpildytame Prašyme nurodyti savo pareigas, vardą ir pavardę. Prašymo viršutiniame dešiniajame kampe turi būti nurodyta Prašymo priėmimo data, laikas, telefono numeris, iš kurio skambinta.

III SKYRIUS

TELEFONU PATEIKTŲ ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMŲ DĖL TELEFONU GAUTŲ ŽODINIŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR PATEIKIMAS PAREIŠKĖJAMS

7. Priimti Prašymai ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduodami Fondo valdybos Šiaulių skyriui. Prašymo gavimo data laikoma telefoninio pokalbio, kurio metu buvo priimtas Prašymas, data.

Prašymus, išvardintus 4.1 – 4.4, 4.11, 4.14, 4.15 ir 4.18 papunkčiuose, nagrinėja ir sprendimus dėl jų priima Fondo valdybos Šiaulių skyrius, o Prašymus, išvardintus 4.5 – 4.10, 4.12 – 4.13, 4.16, 4.17, 4.19 – 4.21 papunkčiuose, Fondo valdybos Šiaulių skyrius nagrinėja ir priima sprendimus pats ir/ar perduoda kitai Fondo administravimo įstaigai pagal kompetenciją.

8. Tiek, kiek kitaip nenustatyta šiame Apraše, Prašymą nagrinėjantis Fondo valdybos teritorinis skyrius Prašymą nagrinėja laikydamasis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių, patvirtintų Fondo valdybos 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 – Asmenų aptarnavimo taisyklės), VII skyriuje nustatyta rašytinių prašymų nagrinėjimo tvarka ir terminais. Jeigu nagrinėjant Prašymą kyla neaiškumas dėl jo turinio, Prašymą nagrinėjantis Fondo valdybos teritorinio skyriaus tarnautojas turi teisę susipažinti su pokalbio, pagal kurį buvo užpildytas prašymas, garso įrašu (išskyrus tą pokalbio dalį, kurioje asmuo autentifikuojamas). Jeigu prašymo nagrinėjimui reikia papildomos informacijos, prašymą nagrinėjanti Fondo valdybos teritorinis skyrius informaciją apie tai pareiškėjui siunčia registruotąja pašto siunta.

9. Tuo atveju, kai nagrinėjant Prašymą dėl socialinio draudimo senatvės, netekto darbingumo ar našlaičių pensijos skyrimo paaiškėja, kad pareiškėjas (ar miręs asmuo, jei nagrinėjamas Prašymas dėl socialinio draudimo našlaičių pensijos skyrimo) yra įgijęs pensijų socialinio draudimo stažą iki 1994 m. sausio 1 d., tačiau šį stažą įrodančių dokumentų (visų ar dalies) iki ekstremalios situacijos paskelbimo pradžios nebuvo pateikęs, pareiškėjui gali būti skiriama ir mokama laikinoji pensija, jeigu remiantis Apdraustųjų valstybiniu socialiniu draudimu ir valstybinio socialinio draudimo išmokų gavėjų registro duomenimis ir (ar) anksčiau pateiktais dokumentais pareiškėjas yra įgijęs pensijų socialinio draudimo stažą atitinkamai pensijos rūšiai skirti ir atitinka kitas Socialinio draudimo pensijų įstatymo nustatytas sąlygas šiai pensijai gauti. Sprendimas dėl laikinosios pensijos mokėjimo negali būti apskustas.

10. Atsakymai į prašymą (sprendimai) rengiami, vadovaujantis Asmenų aptarnavimo taisyklių XIII skyriuje nustatyta tvarka, o pareiškėjui siunčiami registruotąja pašto siunta ar,

pareiškėjui pareiškus tokį pageidavimą,– kitu Asmenų aptarnavimo taisyklėse numatytu atsakymo pateikimo būdu.

IV SKYRIUS

PAREIŠKĖJŲ PAREIGA, PASIBAIGUS REŽIMO, DĖL KURIO YRA NEGALIMAS KLIENTŲ APTARNAVIMAS ATVYKUS Į FONDO VALDYBOS TERITORINIO SKYRIAUS KLIENTŲ APTARNAVIMO PADALINĮ, TAIKymo TERMINUI PATEIKTI PRAŠYMĄ ĮPRASTA TVARKA

11. Pareiškėjai, šio Aprašo nustatyta tvarka pateikę Prašymus, išvardintus Aprašo 4.1 – 4.10 papunkčiuose, per tris mėnesius pasibaigus režimo, dėl kurio yra negalimas klientų aptarnavimas atvykus į Fondo valdybos teritorinio skyriaus Klientų aptarnavimo padalinį, taikymo terminui privalo bendra atitinkamos rūšies prašymų teikimo tvarka ir būdais pateikti rašytinį pasirašytą prašymą dėl paslaugos, kuriai gauti buvo pateiktas Prašymas.

12. Pareiškėjo prašymas, pateiktas šio Aprašo 11 punkte nurodyta tvarka, kurio turinys atitinka pateikto šio Aprašo nustatyta tvarka Prašymo turinį, nelaikomas nauju prašymu, jo pateikimo data laikoma Prašymo pateikimo data. Pareiškėjo rašytinis prašymas, kuris pateiktas praleidus šio Aprašo 11 punkte nurodytą terminą arba kurio turinys nėra tapatus pateiktam šio Aprašo nustatyta tvarka Prašymui (keičia Prašymo esmę, turi įtakos priimtinam sprendimui dėl jo), laikomas nauju prašymu ir nagrinėjamas bendra tokių prašymų nagrinėjimą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-536](#), 2020-10-15, paskelbta TAR 2020-10-15, i. k. 2020-21435

13. Asmeniui per šio Aprašo 11 punkte nurodytą terminą pateikus rašytinį pasirašytą prašymą dėl socialinio draudimo pensijos, kurio turinys yra tapatus pateiktam šio Aprašo nustatyta tvarka, ir pensijų socialinio draudimo stažą iki 1994 m. sausio 1 d. įrodančius dokumentus (originalus ar jų kopijas, pavirtintas teisės aktų nustatyta tvarka), priimant galutinį sprendimą dėl socialinio draudimo pensijos, atsižvelgiant į šio stažo duomenis, skyrimo laikoma, kad šie dokumentai gauti šio Aprašo nustatyta tvarka telefonu pateikto Prašymo pateikimo dieną. Jeigu per šio Aprašo 11 punkte nurodytą terminą rašytinį pasirašytą prašymą pateikęs asmuo pensijų socialinio draudimo stažą iki 1994 m. sausio 1 d. įrodančius dokumentus pateikia praėjus šio Aprašo 11 punkte nurodytam terminui, pensija skiriama arba paskirtos pensijos dydis tikslinamas Socialinio draudimo pensijų įstatymo nustatyta tvarka ir terminais.

V SKYRIUS

SPRENDIMŲ, PRIIMTŲ DĖL PRAŠYMŲ, PATEIKTŲ ŠIO APRAŠO NUSTATYTA TVARKA, GALIOJIMAS IR VYKDYMAS

14. Pareiškėjui neįvykdžius šio Aprašo 11 punkte nurodytos pareigos, šio Aprašo nustatyta tvarka pateikto Prašymo, nurodyto Aprašo 4.1 – 4.10 papunkčiuose, pagrindu priimtas sprendimas nebevykdomas, atsižvelgiant į atitinkamo proceso specifiką, pripažįstamas netekusiu galios, pakeičiamas arba sustabdomas, o pradėtas išmokos mokėjimas nutraukiamas (sustabdomas).

VI SKYRIUS

POKALBIŲ, KURIŲ METU TEIKIAMI PRAŠYMAI ŠIO APRAŠO NUSTATYTA TVARKA, SAUGOJIMAS

15. Pokalbių, kurių metu šio Aprašo nustatyta tvarka teikti Prašymai, įrašai saugomi kaip nustatyta Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo VII skyriuje, bet ne trumpiau nei turi būti saugomi atitinkamos rūšies rašytiniai prašymai. Pokalbių garso įrašų saugojimą užtikrina SIC.

Pakeitimai:

1.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-536](#), 2020-10-15, paskelbta TAR 2020-10-15, i. k. 2020-21435

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2020 m. spalio 9 d. įsakymo Nr. V-518 “Dėl Laikino prašymų telefonu priėmimo bendruoju „Sodros“ informacijos telefono numeriu valstybės lygio ekstremaliosios situacijos metu tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo ir korektūros klaidos jame ištaisymo