

Suvestinė redakcija nuo 2023-02-18 iki 2023-07-04

Įsakymas paskelbtas: TAR 2014-09-12, i. k. 2014-12275



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

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO
FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGOSE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2014 m. rugsėjo 11 d. Nr. V-555
Vilnius

Pakeistas teisės akto pavadinimas:

Nr. [V-63](#), 2023-02-15, paskelbta TAR 2023-02-17, i. k. 2023-02759

1. Tvirtinu pridamas Asmenų prašymų nagrinėjimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisykles (toliau – Taisyklės).

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-63](#), 2023-02-15, paskelbta TAR 2023-02-17, i. k. 2023-02759

2. Pripažįstu netekusiu galios Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) direktoriaus 2008 m. vasario 1 d. įsakymą Nr. V-69 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių patvirtinimo“ su jį keitusiais įsakymais.

3. Įpareigoju:

3.1. Fondo valdybos Teisės skyrių šį įsakymą pateikti Teisės aktų registrai;

3.2. Fondo valdybos Klientų aptarnavimo metodikos ir informavimo skyrių šį įsakymą paskelbti Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų intraneto svetainėje ir Fondo valdybos interneto svetainėje;

3.3. Fondo valdybos darbuotojus ir valstybės tarnautojus (toliau – darbuotojai) Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento (toliau – Reglamentas), patvirtinto Fondo valdybos direktoriaus 2013 m. liepos 12 d. įsakymu Nr. V-352 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, nustatyta tvarka su šiuo įsakymu susipažinti pasirašytinai per 3 jų darbo dienas;

3.4. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritorinių skyrių ir kitų Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų (toliau – Fondo administravimo įstaigos) direktorius:

3.4.1. su šiuo įsakymu Reglamentas nustatyta tvarka susipažinti pasirašytinai per 3 jų darbo dienas;

3.4.2. užtikrinti, kad jų vadovaujamos Fondo administravimo įstaigos direktoriaus pavaduotojai, padalinių vadovai, kiti darbuotojai, nagrinėjantys asmenų prašymus (aptarnaujantys asmenis), susipažintų su šiuo įsakymu pasirašytinai per 3 jų darbo dienas;

3.5. Fondo valdybos Informacinės sistemos eksploatavimo ir informacijos valdymo skyrių:

3.5.1. šį įsakymą išsiųsti Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojams, Fondo valdybos administracijos padaliniams, Fondo administravimo įstaigoms ir Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerijai;

3.5.2. Reglamentas nustatyta tvarka su šiuo įsakymu Fondo valdybos Dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) priemonėmis pasirašytinai supažindinti visus Fondo valdybos darbuotojus – DVS naudotojus ir Fondo administravimo įstaigų direktorius;

3.6. Personalo valdymo skyrių Reglamento nustatyta tvarka su šiuo įsakymu pasirašytinai supažindinti po šio įsakymo įsigaliojimo priimtus naujus darbuotojus, taip pat kitus darbuotojus, kurie neturi teisės ar techninės galimybės naudotis DVS.

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

4.1. Taisyklių 5 punkto antrosios pastraipos ir 8 punkto nuostatos dėl centralizuoto visų prašymų teikti bendro pobūdžio informaciją nagrinėjimo „Sodros“ informacijos centre ir III skyrius įsigalioja 2015 m. liepos 1 d.;

4.2. iki 4.1 papunktyje nurodytos datos „Sodros“ informacijos centras bendro pobūdžio informaciją centralizuotai teikia tik pagal prašymus, pateiktus telefonu, bendruoju Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto adresu info@sodra.lt, per Elektroninę gyventojų aptarnavimo sistemą, Elektroninę draudėjų aptarnavimo sistemą ar integruotas sistemas.

Direktorius

Mindaugas Sinkevičius

PATVIRTINTA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktorius 2014 m. rugsėjo 11 d. įsakymu
Nr. V-555
(Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos
prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktorius 2023 m. vasario 15 d. įsakymo
Nr. V-63 redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGOSE TAISYKLĖS

I SKYRIUS

TAISYKLIŲ TAIKYMAS IR PAGRINDINĖS JOSE VARTOJAMOS SĄVOKOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių asmenų ar fizinių asmenų grupės, juridinių asmenų ir kitų subjektų, neturinčių juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas), (toliau – asmenys) aptarnavimą Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyboje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniuose skyriuose (toliau – Fondo valdybos teritoriniai skyriai), taip pat asmenų prašymų pateikimą šioms įstaigoms ir jų nagrinėjimą.

Taisyklės taip pat taikomos asmenų skundų dėl Fondo valdybos teritorinių skyrių sprendimų ir veiksmų (neveikimo) nagrinėjimui Fondo valdyboje, kaip privalomoje išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijoje, tiek, kiek tai nėra reglamentuota Išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka taisyklėse, patvirtintose Fondo valdybos direktoriaus 2008 m. kovo 18 d. įsakymu Nr. V-131 „Dėl Išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka taisyklių patvirtinimo“. Šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas** – Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas, patvirtintas Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-309 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo“.

2.2. **Bendra oficiali Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto dėžutė** – bendro oficialaus Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto adreso dėžutė.

2.3. **Bendras oficialus Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto adresas** – bendrai visų Fondo administravimo įstaigų naudojamas ir centralizuotai administruojamas elektroninio pašto adresas, skirtas specialiai asmenims aptarnauti (jų elektroniniu paštu siunčiamiems prašymams gauti) – info@sodra.lt.

2.4. **Bendrasis telefono numeris** – bendrieji „Sodros“ informacijos centro telefono numeriai 1883 arba (+370) 5 250 0883, kuriais centralizuotai teikiamos asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo, viešų duomenų, taip pat asmens duomenų teikimo telefonu paslaugos.

2.5. **Bendro pobūdžio informacija** – informacija apie valstybinį socialinį draudimą, Fondo administravimo įstaigų funkcijas ir teikiamas paslaugas, juos reglamentuojančių teisės aktų nuostatos, jų taikymo išaiškinimai, kita bendro pobūdžio informacija, susijusi su Fondo administravimo įstaigomis, kurioje nėra tiesiogiai pateikiami jokie Fondo administravimo įstaigų tvarkomi konkretaus asmens duomenys ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokia konkrečiu asmeniu.

- 2.6. **Darbuotojas** – valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį.
- 2.7. **Draudėjo sritis** – Draudėjų portalo sritis, kurioje esanti informacija ir elektroninės paslaugos prieinamos tik autentifikuotiems ir autorizuotiems atitinkamo draudėjo EDAS naudotojams ir administratoriams.
- 2.8. **Draudėjų portalas** – portalas, pasiekiamas adresu <http://draudejai.sodra.lt>.
- 2.9. **EDAS** – Elektroninė draudėjų aptarnavimo sistema, asmenims pasiekama per Draudėjų portalą, kuria paslaugos asmenims teikiamos vadovaujantis EDAS taisyklėmis.
- 2.10. **EDAS naudotojas** – fizinis asmuo, EDAS taisyklių nustatyta tvarka EDAS siūlomomis autentifikavimo priemonėmis prisijungęs (turintis teisę prisijungti) prie EDAS naudotojo srities.
- 2.11. **EDAS taisyklės** – Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklės, patvirtintos Fondo valdybos direktoriaus 2007 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-665 „Dėl Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklių patvirtinimo“.
- 2.12. **EGAS** – Elektroninė gyventojų aptarnavimo sistema, asmenims pasiekama per EGAS portalą, kuria paslaugos asmenims teikiamos vadovaujantis EGAS taisyklėmis.
- 2.13. **EGAS naudotojas** – fizinis asmuo, EGAS taisyklių nustatyta tvarka užsiregistravęs EGAS ir EGAS siūlomomis autentifikavimo priemonėmis prisijungęs (turintis teisę prisijungti) prie EGAS naudotojo srities.
- 2.14. **EGAS naudotojo sritis** – EGAS portalo sritis, kurioje esanti informacija ir elektroninės paslaugos prieinamos tik saugiu būdu (apsaugotu internetiniu protokolu) autentifikuotiems asmenims.
- 2.15. **EGAS portalas** – portalas, pasiekiamas adresu <http://gyventojai.sodra.lt>.
- 2.16. **EGAS taisyklės** – Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklės, patvirtintos Fondo valdybos direktoriaus 2009 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. V-780 „Dėl Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos naudojimo taisyklių ir Elektroninės gyventojų aptarnavimo sistemos elektroniniu parašu pasirašyto dokumento specifikacijos EGAS v1.0 patvirtinimo“.
- 2.17. **E. siuntų pristatymo sistema** – Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema, kurios nuostatai patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 914 „Dėl Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos nuostatų, Elektroninio pristatymo paslaugų teikimo šios sistemos priemonėmis taisyklių patvirtinimo ir tarifo nustatymo“. Ši sistema yra viena iš Integruotų informacinių sistemų, todėl jei Taisyklėse nėra specialiųjų normų, jai galioja visos nuostatos, reguliuojančios prašymų ir atsakymų (sprendimų) pateikimą, kitokių asmenų aptarnavimą per Integruotas informacines sistemas.
- 2.18. **Fondo administravimo įstaigos** – Fondo valdyba ir Fondo valdybos teritoriniai skyriai.
- 2.19. **Išmokos gavėjas** – socialinio draudimo išmokos ar kitos išmokos, kurios mokėjimas pavestas Fondo administravimo įstaigoms, gavėjas.
- 2.20. **Integruota informacinė sistema** – ne Fondo administravimo įstaigos informacinė sistema, sudaranti galimybę teikti elektroninius dokumentus ir (ar) duomenis Fondo valdybos informacinei sistemai ir (ar) gauti juos iš Fondo valdybos informacinės sistemos (integruota su Fondo valdybos informacine sistema).
- 2.21. **Konsultantas** – kaip apibrėžta Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše, patvirtintame Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-309 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo“.
- 2.22. **Pakartotinis prašymas** – prašymas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Fondo administravimo įstaigą tuo pačiu klausimu, kurį Fondo administravimo įstaiga jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą.
- 2.23. **Pokalbis internetu** (angliškai „chat“) – tikralaikis asmens, prisijungusio prie EGAS naudotojo srities ar Draudėjo srities, ir įgalioto Fondo administravimo įstaigos darbuotojo bendravimas internetu Fondo valdybos informacinėje sistemoje, pasikeičiant rašytine informacija,

kuri pokalbio dalyvių matoma kompiuterio ekrane. Toks pokalbis laikomas asmens aptarnavimu žodžiu, jei specialiosios taisyklės nenustato kitaip.

2.24. **Pranešimas** (toliau – Pranešimas) – kreipimasis į Fondo administravimo įstaigas, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie tam tikros Fondo administravimo įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir panašiai.

2.25. **Priimamasis** – Fondo administravimo įstaigos interesantų priėmimo patalpa.

2.26. **Prilyginami rašytiniams žodiniai prašymai** – šių Taisyklių VII skyriaus antrojo skirsnio poskirsnyje „Prilyginamų rašytiniams žodinių prašymų priėmimas“ nustatytais atvejais ir tvarka bendruoju telefono numeriu teikiami žodiniai prašymai, kurie sukelia tokias pat pasekmes kaip pateikti asmens pasirašyti rašytiniai prašymai.

2.27. **„Sodros“ informacijos centras** – Fondo valdybos padalinys bei pasitelkti atitinkamus įgaliojimus turintys kitų Fondo administravimo įstaigų darbuotojai, kurie yra atsakingi už centralizuotą asmenų konsultavimą telefonu, bendrojo pobūdžio informacijos teikimą jiems, bendros oficialios Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto dėžutės administravimą, kitų šiose Taisyklėse ir kituose teisės aktuose numatytų centralizuotai teikiamų paslaugų vykdymą.

2.28. **VSD Įgaliojimas** – kaip apibrėžta Įgaliojimų atstovauti santykiuose su Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigomis pateikimo tvarkos apraše, patvirtintame Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2022 m. balandžio 7 d. įsakymu Nr. V-138 „Dėl Įgaliojimų atstovauti santykiuose su Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigomis pateikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR), 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Vyriausybės patvirtintos asmenų aptarnavimo taisyklės), taip pat kituose šiose Taisyklėse tiesiogiai nurodytuose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS

BENDROSIOS ASMENŲ APTARNAVIMO FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGOSE NUOSTATOS

PIRMASIS SKIRSNIS

PAGRINDINIAI PRINCIPAI, TAIKOMI NAGRINĖJANT PRAŠYMUS IR APTARNAUJANT ASMENIS FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGOSE

4. Fondo administravimo įstaigų darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais principais. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

5. Už tinkamą asmenų aptarnavimą, prašymų nagrinėjimą atsako Fondo administravimo įstaigos, kurioje aptarnaujamas asmuo, nagrinėjamas prašymas, atitinkamų padalinių vadovai bei darbuotojai, kuriems pavesta aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus. Bendrąją Taisyklių įgyvendinimo kontrolę Fondo administravimo įstaigose užtikrina Fondo valdybos skyrius, atsakingas už klientų aptarnavimo valdymą.
6. Fondo administravimo įstaigose asmenys aptarnaujami (prašymai nagrinėjami) pagal atitinkamos Fondo administravimo įstaigos kompetenciją.
7. Fondo administravimo įstaigoje asmenims prieinamame informaciniame stende ir Fondo valdybos interneto svetainės dalyje, skirtoje atitinkamai Fondo administravimo įstaigai, privalo būti skelbiama informacija, nurodyta Vyriausybės patvirtintų asmenų aptarnavimo taisyklių 12 punkte.
8. Draudžiama atsisakyti nagrinėti prašymus dėl to, kad nėra šias funkcijas atliekančio darbuotojo. Fondo administravimo įstaigos direktorius, jo pavaduotojai, padalinių vadovai privalo užtikrinti, kad darbuotojų komandiruočių, mokymų, atostogų ar ligos metu ir kitais nebuvimo tarnyboje (darbe) atvejais prašymus nagrinėti būtų pavesta kitiems darbuotojams. Fondo administravimo įstaigoje turi būti užtikrinta, kad asmenys, norintys prašymą pateikti asmeniškai ir būti aptarnauti, galėtų tai padaryti per Fondo administravimo įstaigos visą darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu, ir ne mažiau kaip vieną papildomą valandą per savaitę prieš arba po Fondo administravimo įstaigos darbo dienos laiko. Asmenų aptarnavimo Fondo administravimo įstaigoje laiką tvirtina atitinkamos Fondo administravimo įstaigos direktorius. Rašytiniai prašymai elektroniniais ryšiais Fondo administravimo įstaigoms gali būti teikiami bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis, išskyrus Taisyklių 33.1.2 papunktyje nurodytu būdu.

ANTRASIS SKIRSNIS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

9. „Vieno langelio“ principas Fondo administravimo įstaigose reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami Priimamuosiuose, prašymą nagrinėjanti Fondo administravimo įstaiga sprendimui priimti reikalingą informaciją pati gauna iš savo įstaigos struktūrinių padalinių, kitų Fondo administravimo įstaigų, prireikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, neįpareigodama to atlikti prašymą pateikusį asmenį, „Sodros“ informacijos centras centralizuotai konsultuoja ir teikia informaciją telefonu, paskambinus bendruoju telefono numeriu, pokalbiuose internetu, taip pat centralizuotai administruoja bendrą oficialią Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto dėžutę, paskirsto į ją gautus laiškus, teikia bendro pobūdžio informaciją pagal šiuo elektroniniu paštu ir kitais būdais gautus prašymus.
10. Priimamojo darbuotojas:
- 10.1. priima asmenų prašymus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar institucija pagal kompetenciją gali spręsti prašyme išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Fondo administravimo įstaiga turi ar gali gauti iš kitų Fondo administravimo įstaigų ar kitų institucijų, valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Fondo administravimo įstaiga pati neturi ir negali gauti arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;
- 10.2. užregistruoja gautus prašymus (užtikrina registravimą) ir, jei reikia, perduoda juos Fondo administravimo įstaigos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;
- 10.3. nagrinėja prašymą (rengia atsakymą) arba perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu praneša jam, kas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo, pateikto per E. siuntų pristatymo sistemą, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis ar paštu, nagrinėjimas nepriskirtinas Fondo administravimo įstaigos kompetencijai, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus;
- 10.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

10.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

10.6. konsultuoja asmenis, teikia jiems informaciją. Jei Fondo administravimo įstaiga pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų, kai asmuo kreipiasi asmeniškai, žodžiu tai paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo). Tais atvejais, kai Priimamojo darbuotojas negali visiškai atsakyti į atvykusio asmens klausimus, iškviečia atitinkamo Fondo administravimo įstaigos struktūrinio padalinio darbuotoją išaiškinti asmeniui rūpimą klausimą;

10.7. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Fondo administravimo įstaigos direktoriaus pavedimus;

10.8. rengia ir teikia institucijos vadovui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

10.9. dalyvauja atliekant asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę.

TREČIASIS SKIRSNIS

ASMENS APTARNAVIMO FIKSAVIMAS TECHNINĖMIS PRIEMONĖMIS

11. Asmenį įspėjus ir, jei asmuo sutiko, pateikus jam BDAR 13 straipsnyje nurodytą informaciją, gali būti filmuojama, fotografuojama, daromas pokalbio garso ar garso ir vaizdo įrašas. Asmens sutikimas gali būti pateiktas raštu arba užfiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis įrašant žodinį asmens pareiškimą, kuriuo jis patvirtina, kad sutinka su savo duomenų naudojimu.

Asmenis aptarnaujant bendruoju telefonu numeriu, pokalbio garso įrašas fiksuojamas Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše nustatyta tvarka.

12. Asmeniui pateikiant prašymą žodžiu, kuris fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę arba identifikuoti save kitais institucijos nurodytais būdais). Tokiam prašymui taikomi Taisyklių 51.1.4 ir 51.2.4 papunkčiuose nustatyti reikalavimai. Prašymas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones, prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

KETVIRTASIS SKIRSNIS

DARBUOTOJO NUSIŠALINIMAS (NUŠALINIMAS) NUO ASMENS APTARNAVIMO (PRAŠYMO NAGRINĖJIMO)

13. Aptarnaujantis asmenį (nagrinėjantis prašymą) darbuotojas pats nusišalina arba turi būti nušalintas nuo aptarnavimo (prašymo nagrinėjimo) Fondo administravimo įstaigos vadovo ar jo įgalioto atstovo sprendimu Viešojo administravimo įstatyme ir (ar) Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatyme nustatyta tvarka, jei atsiranda šiuose įstatymuose nurodytos aplinkybės, galinčios sukelti to darbuotojo viešųjų ir privačių interesų konfliktą. Aptarnaujantis asmenį ar gavęs pavedimą nagrinėti prašymą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Fondo administravimo įstaigos vadovui ar vadovo įgaliotam atstovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Fondo administravimo įstaigos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyrusios institucijos vadovas.

PENKTASIS SKIRSNIS

ASMENS TAPATYBĖS PATVIRTINIMAS

14. Jei specialūs teisės aktai nenumato kitaip, kai asmuo kreipiasi dėl asmens duomenų teikimo ar kitos paslaugos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, turi būti patvirtinta jo asmens tapatybė, kuri priklausomai nuo kreipimosi būdo, gali būti patvirtinta taip:

- 14.1. Kai prašymas teikiamas tiesiogiai atvykus į Fondo administravimo įstaigą – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
- 14.2. Kai prašymas siunčiamas paštu – pridedant notaro, seniūnijos aptarnaujamos teritorijos seniūno ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.
- 14.3. Kai prašymas teikiamas elektroniniais ryšiais:
 - 14.3.1. pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu;
 - 14.3.2. teikiant jį per EGAS (iš EGAS naudotojo srities) ar per EDAS (iš Draudėjo srities);
 - 14.3.3. teikiant prašymą (arba jungiantis prie Fondo valdybos informacinės sistemos) per integruotas informacines sistemas, prie jų prisijungus naudojant asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje priemones, kurios užtikrinamos Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių įstatyme numatyto asmens tapatybės nustatymo elektroninėje erdvėje paslaugų teikėjo arba numatytos sutartyje su integruotos sistemos valdytojais, jei atitinkami prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinantys duomenys iš integruotos informacinės sistemos yra perduodami Fondo valdybos informacinei sistemai;
 - 14.3.4. bendruoju telefono numeriu – Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše nustatytais būdais ir tvarka.

III SKYRIUS

ASMENŲ IŠANKSTINĖ REGISTRACIJA FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ PASLAUGOMS PRIIMAMUOSIUOSE GAUTI

15. Fondo administravimo įstaigos Priimamajame asmenys aptarnaujami pagal išankstinę vizito registraciją darbo dienos laiku, įskaitant pietų pertrauką ir Fondo administravimo įstaigos vadovo nustatytą papildomą valandą per savaitę prieš ar po Fondo administravimo įstaigos darbo dienos laiko.
16. Išankstinę registraciją Fondo administravimo įstaigų paslaugoms gauti gali atlikti:
 - 16.1. pats asmuo ar jo atstovas:
 - 16.1.1. Fondo valdybos interneto svetainėje;
 - 16.1.2. paskambinęs bendruoju telefono numeriu.
 - 16.2. bet kuris Fondo administravimo įstaigos darbuotojas.
17. Asmuo ar Fondo administravimo įstaigos darbuotojas vizito išankstinę registraciją atlieka tokia tvarka:
 - 17.1. parenka konkretų Priimamąjį, norimą paslaugą (pensijos, išmokos, įmokos ir panašiai), atvykimo datą ir laiką;
 - 17.2. užpildo išankstinės registracijos anketą ir išsaugo užpildytus duomenis: nurodo asmens vardą ir pavardę, gimimo datą, asmens kontaktinį telefono numerį ar elektroninio pašto adresą, kokiu klausimu kreipiasi.
18. Baigus Taisyklių 17 punkte nurodytus veiksmus, asmeniui nurodomas vizito registracijos bilieto numeris, taip pat asmuo Taisyklių 17.2 papunktyje nurodytais telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu gauna patvirtinimą (atitinkamai trumpąja žinute ar elektroniniu laišku) apie registraciją ir bilieto numerį bei internetinę nuorodą (elektroniniu laišku) į išankstinės registracijos pildymo anketą. Registracijos duomenys konkrečiam asmeniui atvaizduojami registracijos anketoje „Mano registracijos“, kurioje nurodoma asmens aptarnavimo laikas, vieta ir vizito registracijos bilieto numeris.
19. Asmuo gali atšaukti vizitą ar pakeisti išankstinės registracijos anketoje nurodytus asmens duomenis – vardą, pavardę ir gimimo datą:
 - 19.1. Fondo valdybos interneto svetainėje – atitinkamai koreguodamas anketos „Mano registracijos“ duomenis, pasiekiamus per Taisyklių 18 punkte nurodytą asmeniui pateikiamą internetinę nuorodą;
 - 19.2. paskambinęs bendruoju telefono numeriu (konsultantui atlikus ankstesnės registracijos veiksmus, numatytus šių Taisyklių 21 punkte).

20. Asmenų išankstinės registracijos duomenys ir bilieta numeris įrašomi ir saugomi Fondo valdybos informacinėje sistemoje – ne viešoje Fondo valdybos interneto svetainės srityje. Konkrečios registracijos duomenys šioje Fondo valdybos interneto svetainės srityje pasiekiami tik Fondo administravimo įstaigų darbuotojams, įgaliojami tvarkyti tokius duomenis.

21. Bendruoju telefono numeriu konkrečios išankstinės registracijos duomenys teikiami ir koreguojami tik skambinančiajam teisingai nurodžius konkretaus vizito registracijoje įrašytą asmens telefono numerį ar elektroninio pašto adresą bei asmens vardo, pavardės ir gimimo datos duomenis. Jei asmens vardo, pavardės ir gimimo datos duomenys sutampa su daugiau nei vieno vizito registracijos duomenimis, asmuo konsultantui turi teisingai nurodyti dar bent vieną papildomą vizito registracijos duomenį.

22. Registracijos duomenys, kurie nebuvo ištrinti Fondo valdybos informacinėje sistemoje saugomi 12 mėnesių nuo registracijos dienos ir po to ištrinami.

23. Konkrečios registracijos duomenys naudojami tik asmens aptarnavimo (vizito organizavimo) tikslu, taip pat asmenų skundų dėl jų aptarnavimo (vizitų organizavimo) nagrinėjimo tikslu, o apibendrinti (nuasmeninti) registracijų duomenys – asmenų aptarnavimo Fondo administravimo įstaigose kokybės analizės ir aptarnavimo tobulinimo tikslu.

IV SKYRIUS

FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ INICIATYVA VYKDOMAS ASMENŲ INFORMAVIMAS

24. Apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų pageidavimu Fondo valdybos direktoriaus nustatyta tvarka bei atvejais Fondo administravimo įstaigos savo iniciatyva Taisyklių 25 punkte numatytais būdais juos informuoja:

24.1. apie galimas gauti valstybinio socialinio draudimo paslaugas ir (ar) turimus (privalomus) atlikti veiksmus, pareigas valstybinio socialinio draudimo srityje;

24.2. apie svarbius jų gyvenimo ar veiklos įvykius, kitus juridinius faktus, su kuriais siejamas jų teisių ar pareigų socialinio draudimo srityje atsiradimas ar pasibaigimas;

24.3. apie aktualius teisės aktų, susijusių su socialiniu draudimu, pasikeitimus;

24.4. kitais svarbiais klausimais, susijusiais su socialiniu draudimu.

25. Fondo administravimo įstaigos Taisyklių 24 punkte nurodytą informaciją (pranešimus) gali teikti paštu, elektroniniais ryšiais – per EGAS, per EDAS, per E. siuntų pristatymo sistemą, elektroniniu paštu, telefonu ir (ar) kitais Fondo valdybos nustatytais būdais, kuriuos pasirenka pats apdraustasis, išmokos gavėjas ar draudėjas.

Asmenys, pageidaujantys gauti Taisyklių 24 punkte nurodytą informaciją (pranešimus), turi teisę pasirinkti ir keisti jiems priimtinus informavimo būdus, kuriais turėtų būti informuojami (iš Fondo valdybos nustatyto sąrašo).

Iniciatyvinio informavimo paslaugą užsakyti, pageidaujamus iniciatyvinio informavimo būdus asmuo gali užsakyti, jų atsisakyti ir keisti, pateikdamas rašytinį prašymą ir patvirtindamas asmens tapatybę Taisyklių 14 punkte nustatyta tvarka ir būdais, taip pat pažymėdamas atitinkamus nustatymus Draudėjų srityje ar EGAS naudotojo srityje.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

26. „Sodros“ informacijos centras centralizuotai teikia asmenų konsultavimo socialinio draudimo klausimais, bendro pobūdžio informacijos teikimo paskambinus bendruoju telefono numeriu ir pokalbyje internetu paslaugą, taip pat viešų duomenų ir asmens duomenų teikimo paskambinus bendruoju telefono numeriu paslaugą.

Visi atvejai, kai konsultantai aptarnauja asmenį bendruoju telefono numeriu, taip pat jų pokalbių internetu faktas ir turinys fiksuojami Fondo valdybos informacinėje sistemoje ir saugomi Fondo valdybos direktoriaus nustatyta terminą.

27. Fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimą telefonu reglamentuoja Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas.

Fondo administravimo įstaigų tvarkomų duomenų, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, teikimą telefonu reglamentuoja Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenų, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, teikimo tvarkos aprašas, patvirtintas Fondo valdybos direktoriaus 2011 m. vasario 3 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenų, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Šio punkto pirmoje ir antroje pastraipose nenurodyta informacija ir konsultacijos teikiamos vadovaujantis Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Taisyklėmis, Fondo valdybos direktoriaus patvirtintais klientų aptarnavimo standartais.

28. Darbuotojas, aptarnaujantis asmenį žodžiu elektroniniais ryšiais, privalo trumpai ir suprantamai informuoti ir paaiškinti:

28.1. kuri Fondo administravimo įstaiga kompetentinga spręsti asmeniui rūpinimą klausimą;

28.2. galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikia pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

28.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu jokia Fondo administravimo įstaiga nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, nurodyti tos institucijos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus;

28.4. kitus klausimus, susijusius su socialiniu draudimu, Fondo administravimo įstaigų teikiamomis paslaugomis, vykdomomis funkcijomis.

29. Darbuotojas, aptarnaujantis asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, turi laikytis šių reikalavimų:

29.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti Fondo administravimo įstaigos pavadinimą ir pavardę;

29.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

29.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

29.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

29.5. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti;

29.6. jeigu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, įspėti tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukti pokalbį;

29.7. laikytis kitų Fondo valdybos direktoriaus patvirtintų klientų aptarnavimo standartų.

VI SKYRIUS

ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGOMS SIUNČIAMŲ PRAŠYMŲ ADMINISTRAVIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

BENDRA OFICIALI FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ ELEKTRONINIO PAŠTO DĖŽUTĖ

30. Bet kuriai Fondo administravimo įstaigai skirti prašymai, siunčiami elektroniniu paštu, turi būti siunčiami į bendrą oficialią Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto dėžutę (adresu info@sodra.lt), kurią Fondo valdybos direktoriaus nustatyta tvarka centralizuotai administruoja „Sodros“ informacijos centras.

ANTRASIS SKIRSNIS

„SODROS“ INFORMACIJOS CENTRO FUNKCIJOS, ADMINISTRUOJANT BENDRĄ OFICIALIĄ FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ ELEKTRONINIO PAŠTO DĖŽUTĘ

31. „Sodros“ informacijos centras, administruodamas bendrą oficialią Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto dėžutę, atlieka šias funkcijas:

31.1. nedelsiant (ne vėliau kaip kitą darbo dieną) persiunčia gautus laiškus atitinkamai Fondo administravimo įstaigai, kuriai adresuotas prašymas arba kuri kompetentinga nagrinėti prašymą, jei prašyme nėra nurodytas konkretus adresatas ar prašymas adresuotas netinkamai Fondo administravimo įstaigai;

31.2. persiunčia gautus laiškus kitoms institucijoms pagal kompetenciją, informuoja apie tai prašymą pateikusį asmenį;

31.3. registruoja prašymus teikti bendro pobūdžio informaciją, kitus prašymus, kurie priklauso „Sodros“ informacijos centro kompetencijai, juos nagrinėja ir teikia atsakymus, atlieka kitus su prašymo nagrinėjimu susijusius veiksmus.

TREČIASIS SKIRSNIS

KITAIS FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ ELEKTRONINIO PAŠTO ADRESAIS GAUTŲ LAIŠKŲ ADMINISTRAVIMAS

32. Kitais Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto adresais gautas elektroninis laiškas, jei jis nėra konkrečiam darbuotojui skirtas darbinio susirašinėjimo laiškas ar kitas neregistruotinas dokumentas, iš karto persiunčiamas į bendrą oficialią Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto dėžutę info@sodra.lt, kad būtų užregistruotas arba persiųstas pagal kompetenciją (jei akivaizdu, kad elektroninis laiškas (prašymas) yra adresuotas konkrečiai Fondo administravimo įstaigai, kurioje dirba laišką gavęs darbuotojas, ir atitinkamo prašymo nagrinėjimas pagal kompetenciją priklauso būtent tai Fondo administravimo įstaigai, elektroninis laiškas (prašymas) gali būti persiųstas registravimui tiesiogiai tos Fondo administravimo įstaigos gautų prašymų registruotojui, kuris, prieš registruodamas prašymą, informuoja apie tai „Sodros“ informacijos centro registruotoją, siekiant užtikrinti, kad nebūtų pakartotinai administruojami tapatūs elektroniniai laiškai (prašymai).

Jei darbuotojas savo darbinio elektroninio pašto adresu gauna elektroninį laišką, kuris pagal dokumentų valdymo taisykles nepriskirtinas registruotiniams dokumentams, ir darbuotojas pagal kompetenciją gali atsakyti į laišką iš karto jį perskaitęs arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar institucijos interesų, šio punkto pirmojoje pastraipoje nurodytos prašymo registravimo ir persiuntimo taisyklės gali būti netaikomos, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip.

VII SKYRIUS

PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ PATEIKIMO BŪDAI

33. Asmenų prašymai Fondo administravimo įstaigai gali būti pateikiami šiomis formomis ir būdais:

33.1. žodžiu:

33.1.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Fondo administravimo įstaigą – jos Priimamajame;

33.1.2. elektroniniais ryšiais:

33.1.2.1. telefonu, įskaitant prilyginamus rašytiniams žodinius prašymus;

33.1.2.2. pokalbyje internetu;

33.2. raštu:

33.2.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Fondo administravimo įstaigą – jos Priimamajame;

33.2.2. paštu arba per pasiuntinį (toliau abu šie būdai laikomi siuntimu paštu);

33.2.3. elektroniniais ryšiais:

- 33.2.3.1. elektroniniu paštu – bendru oficialiu Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto adresu (info@sodra.lt);
- 33.2.3.2. per EGAS (iš EGAS naudotojo srities);
- 33.2.3.3. per EDAS (iš Draudėjo srities);
- 33.2.3.4. per E. siuntų pristatymo sistemą;
- 33.2.3.5. per kitas Integruotas informacines sistemas (iš jų srities, skirtos autentifikuotiems naudotojams).

ANTRASIS SKIRSNIS

SKIRTINGOMIS FORMOMIS IR BŪDAIS TEIKIAMŲ PRAŠYMŲ YPATUMAI, JIEMS KELIAMI REIKALAVIMAI

Žodiniai prašymai

34. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas darbuotojui, Priimamojo darbuotojui, konsultantui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis, ir turi atitikti Taisyklių 51.2.1 – 51.2.3 papunkčiuose nustatytus reikalavimus. Žodiniai prašymai priimami Taisyklių VII skyriaus antrojo skirsnio poskirsnyje „Prilyginamų rašytiniams žodinių prašymų priėmimas“ nustatytais atvejais bei kitais atvejais, kai teisės aktai įsakmiai nenurodo, kad atitinkami prašymai turi būti pateikti raštu, ir jei pastaruosius galima išnagrinėti ir atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Fondo administravimo įstaigos darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ir Fondo administravimo įstaigos interesų. Nagrinėjant žodinius prašymus, taikomos ir atitinkamai Taisyklių 28–29, 48–49 punktų nuostatos, o nagrinėjant prilyginamus rašytiniams žodinius prašymus, teikiamus bendruoju telefono numeriu, – taip pat Taisyklių VII skyriaus antrojo skirsnio poskirsnio „Prilyginamų rašytiniams žodinių prašymų priėmimas“ nuostatos.

Prilyginamų rašytiniams žodinių prašymų priėmimas

35. Asmuo, kurio tapatybė nustatyta Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše nustatyta tvarka, bendruoju telefono numeriu šiame poskirsnyje nustatyta tvarka turi teisę pateikti šiuos prilyginamus rašytiniams žodinius prašymus vietoj rašytinių prašymų:
- 35.1. Prašymas dėl nedarbo socialinio draudimo išmokos mokėjimo būdo;
 - 35.2. Prašymas išmokėti išmoką iš Garantinio fondo lėšų;
 - 35.3. Prašymas išduoti pažymą apie gautas išmokas;
 - 35.4. Prašymas išduoti pažymą apie įvykdytus išskaitymus iš asmens išmokų;
 - 35.5. Prašymas išduoti pažymą apie mokamą vaiko priežiūros išmoką;
 - 35.6. Prašymas išduoti pažymą apie sąskaitą kredito ar mokėjimo įstaigoje;
 - 35.7. Prašymas išduoti pažymą apie asmeniui išduotus elektroninius nedarbingumo pažymėjimus;
 - 35.8. Prašymas išduoti pažymą apie asmeniui išduotus elektroninius nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimus;
 - 35.9. Prašymas išduoti pažymą apie asmens valstybinį socialinį draudimą;
 - 35.10. Prašymas išduoti pažymą apie asmens valstybinio socialinio draudimo laikotarpius;
 - 35.11. Prašymas išduoti pažymą apie draudėjo apdraustųjų asmenų skaičių;
 - 35.12. Prašymas išduoti pažymą apie apdraustųjų asmenų turėjimą;
 - 35.13. Prašymas išduoti pažymą apie draudėjo sumokėtas valstybinio socialinio draudimo įmokas;
 - 35.14. Prašymas išduoti pažymą apie įsipareigojimų įvykdymą Valstybinio socialinio draudimo fondo biudžetui;
 - 35.15. Prašymas išduoti pažymą apie duomenis asmens mokumui vertinti;
 - 35.16. Prašymas išduoti pažymą apie valstybinio socialinio pensijų draudimo stažą;
 - 35.17. Prašymas dėl pažymos apie mirusiajam asmeniui neišmokėtas išmokas ir (ar) jo įsiskolinimą;
 - 35.18. Prašymas dėl pažymos apie įsiskolinimą dėl išmokėtų vaikų išlaikymo išmokų;
 - 35.19. Prašymas išduoti pažymą apie asmens įgytus apskaitos vienetų senatvės pensijai gauti;

- 35.20. Prašymas pakeisti išmokos mokėjimą;
- 35.21. Prašymas pakeisti sąskaitą, į kurią mokama vaiko išlaikymo išmoka;
- 35.22. Prašymas skirti ligos išmoką (įskaitant slaugą);
- 35.23. Prašymas nutraukti neterminuoto prašymo skirti ligos išmoką galiojimą;
- 35.24. Prašymas neskirti ligos išmokos;
- 35.25. Prašymas dėl neapmokestinamojo pajamų dydžio taikymo;
- 35.26. Prašymas dėl pensijos, kompensacijos, vienišo asmens išmokos, kompensacinės išmokos, rentos;
- 35.27. Prašymas dėl išmokos mirus pensijos/kompensacijos/ vienišo asmens išmokos gavėjui;
- 35.28. Prašymas grąžinti / įskaityti permokėtas valstybinio socialinio draudimo įmokas, baudas, delspinigius ir palūkanas.
- TAR pastaba.** Taisyklių 35 punktą, išskyrus 35.20-35.28 papunkčius, įsigalioja 2023-07-01. Taisyklių 35.20-35.28 papunkčiai įsigalioja 2025-01-01
36. Konsultantas, nustatęs, kad bendruoju telefonu paskambinęs asmuo nori pateikti prilyginamą rašytiniam žodinį prašymą, privalo:
- 36.1. autentifikuoti asmenį Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos apraše nustatyta tvarka;
- 36.2. iš asmens telefonu priimti tik Taisyklių 35 punkte išvardintus prašymus;
- 36.3. asmeniui nurodžius, kokį prilyginamą rašytiniam žodinį prašymą, nurodytą Taisyklių 35 punkte, nori pateikti, užpildyti nustatytą atitinkamos rūšies prašymo formą pagal asmens telefonu pateiktus duomenis, paklausti ir pildomame prašyme įrašyti, koku būdu (adresu) asmeniui siųsti atsakymą (sprendimą).
37. Pildomame prašyme nurodyti pokalbio, kurio pagrindu pildomas prašymas, garso įrašo unikalų numerį. Telefonu pateikto prašymo gavimo data laikoma telefoninio pokalbio, kurio metu buvo priimtas prašymas, data.
38. Pokalbių, kurių pagrindu pildyti prilyginami rašytiniams žodiniai prašymai, garso 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 „Sodros“ informacijos centras.

Per EGAS teikiamų prašymų ypatumai

39. Elektroniniai prašymai gali būti teikiami iš EGAS naudotojo srities. Elektroninių prašymų teikimo per EGAS tvarką taip pat reguliuoja EGAS taisyklės.
40. Mygtukų „Pateikti“ ar „Siųsti“ paspaudimas EGAS naudotojo srityje EGAS naudotojui teikiant elektroninius dokumentus ar informaciją Fondo administravimo įstaigoms, kitų mygtukų, kuriais EGAS priemonėmis pateikiami dokumentai (informacija), užbaigiamas kitas veiksmas (susipažinimo su pranešimu ar taisyklėmis patvirtinimas, nurodymas, pavedimas, teisės suteikimas ir panašiai), paspaudimas visose Fondo administravimo įstaigose yra prilyginamas pasirašymui parašu, kurio teisinė galia prilygsta parašui rašytiniuose dokumentuose, išskyrus atvejus, kai vadovaujantis Taisyklių 41 punktu EGAS naudotojas teikia (privalo teikti) elektroninį prašymą (dokumentą), pasirašytą kvalifikuotu elektroniniu parašu – tais atvejais taikomos taisyklės, reglamentuojančios kvalifikuoto elektroninio parašo naudojimą.
41. Iš EGAS naudotojo srities teikiamas prašymas (dokumentas) kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašomas tik asmens pageidavimu, taip pat šiais atvejais:
- 41.1. jei atitinkamos prašymo rūšies ar kito dokumento pasirašymas kvalifikuotu elektroniniu parašu įsakmiai nurodytas norminiuose teisės aktuose;
- 41.2. jei pagal dokumentų saugojimo terminų rodykles atitinkamus elektroninius prašymus (dokumentus) privaloma saugoti ilgai;
- 41.3. jei EGAS naudotojo srityje yra paskelbta speciali atitinkamos rūšies prašymo (dokumento) forma, numatanti privalomą jos pasirašymą kvalifikuotu elektroniniu parašu.
42. Jei EGAS naudotojo srityje yra paskelbta speciali atitinkamos rūšies prašymo forma, elektroninis prašymas pripažįstamas tinkamu ir nagrinėjamas, jei jis užpildytas tokioje specialioje formoje.

Per EDAS teikiamų prašymų ypatumai

43. Elektroniniai prašymai gali būti teikiami iš Draudėjo srities. Elektroninių prašymų teikimo per EDAS tvarką taip pat reguliuoja EDAS taisyklės.
44. Mygtukų, kuriais EDAS priemonėmis pateikiami dokumentai (informacija), užbaigiamas kitas veiksmas (susipažinimo su pranešimu ar taisyklėmis patvirtinimas, nurodymas, pavedimas, teisės suteikimas ir panašiai), paspaudimas Draudėjo srityje visose Fondo administravimo įstaigose yra prilyginamas pasirašymui elektroniniu parašu, kurio teisinė galia prilygsta parašui rašytiniuose dokumentuose. Ši nuostata netaikoma tais atvejais, kai vadovaujantis Taisyklių 45 punktu EDAS teikiamas (privalo būti teikiamas) elektroninis prašymas (dokumentas), pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu – tais atvejais taikomos taisyklės, reglamentuojančios kvalifikuoto elektroninio parašo naudojimą.
45. Iš Draudėjo srities teikiamas prašymas (dokumentas) kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašomas asmens pageidavimu, taip pat šiais atvejais:
- 45.1. jei atitinkamos prašymo rūšies ar kito dokumento pasirašymas kvalifikuotu elektroniniu parašu įsakmiai nurodytas norminiuose teisės aktuose;
- 45.2. jei pagal dokumentų saugojimo terminų rodykles atitinkamus elektroninius prašymus (dokumentus) privaloma saugoti ilgai;
- 45.3. jei Draudėjo srityje yra paskelbta speciali atitinkamos rūšies prašymo (dokumento) forma, numatanti privalomą jos pasirašymą kvalifikuotu elektroniniu parašu.
46. Jei Draudėjo srityje yra paskelbta speciali atitinkamos rūšies prašymo forma, elektroninis prašymas pripažįstamas tinkamu ir nagrinėjamas, jei jis užpildytas tokioje specialioje formoje.

Asmenų aptarnavimas atvykus į Fondo administravimo įstaigą

47. Atvykę į Fondo administravimo įstaigą asmenys aptarnaujami Fondo administravimo įstaigos Priimamajame.
- Asmuo vizitui turi iš anksto užsiregistruoti Taisyklių III skyriaus „Asmenų išankstinė registracija Fondo administravimo įstaigų paslaugoms Priimamuosiuose gauti“ nustatyta tvarka. Iškilus nenumatytoms aplinkybėms, trukdančioms sutartu laiku priimti asmenį, atitinkamas Fondo administravimo įstaigos darbuotojas apie tai turi įspėti asmenį ir susitarti dėl kito priėmimo laiko. Priimamojo darbuotojas fiksuoja asmenų priėmimo faktą, asmeniui teikiant žodinę konsultaciją ar informaciją.
48. Jeigu prašymą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos, baudžiamojo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Esant pagrindui, šio vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.
49. Prašymas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba Taisyklių 70 punkto pirmojoje pastraipoje nustatytu atveju – kita, institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Fondo administravimo įstaigoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Fondo administravimo įstaigą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Fondo administravimo įstaigą, savo iniciatyva, jeigu Fondo administravimo įstaiga nenustato kitaip.
50. Žodiniai prašymai, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Fondo administravimo įstaigos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Fondo administravimo įstaigos interesų, Fondo administravimo įstaigoje gali būti neregistruojami, jeigu Fondo administravimo įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais, nepažeidžiant asmenų ar Fondo administravimo įstaigos interesų, prašymą priimančio darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu Fondo administravimo įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenustato

kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Fondo administravimo įstaigos darbo dieną. Jeigu pagal Taisyklių nuostatas pagal žodinį prašymą atitinkama paslauga apskritai negali būti teikiama, arba į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Fondo administravimo įstaigos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba priimti prašymą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

Reikalavimai rašytiniams prašymams

51. Asmenų rašytiniai prašymai turi atitikti šiuos reikalavimus:

51.1. prašymas turi būti:

51.1.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Taisyklių 51.1.2, 51.1.3, 51.2.1, 51.2.3 ir 51.2.4 papunkčių nuostatos (išskyrus Taisyklių 70 punkte nurodytus atvejus);

51.1.2. parašytas įskaitomai;

51.1.3. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo, išskyrus Taisyklių 53 punkte numatytas išimtis;

51.1.4. parašytas taip, kad jo turinys ir forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

51.2. prašyme turi būti pateikta ši informacija:

51.2.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą;

51.2.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

51.2.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai;

51.2.4. aiškiai (konkrečiai ir suprantamai) nurodyta prašymo esmė: nurodyta (apibūdinta) paslauga, kurią prašoma suteikti, o jei asmuo kreipiasi ne dėl administracinės paslaugos ar kitos Fondo administravimo įstaigos teikiamos paslaugos – konkrečiai išdėstyti pasiūlymai, informacija ar nuomonė; jei specialiosios normos nustato konkrečius reikalavimus atitinkamų rūšių prašymams, prašyme turi būti tose normose numatyta informacija;

51.3. prie prašymo turi būti pridėti turimi papildomi dokumentai ar informacija, reikalingi prašymui nagrinėti (sprendimui priimti), kurių nėra kitose Fondo administravimo įstaigose ir kitose institucijose, valstybės registruose (kadastruose), žinybiniuose registruose, valstybės informacinėse sistemose ir kitose informacinėse sistemose, finansuojamose iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir kurie nėra pateikti Fondo administravimo įstaigai, ar įstatymo nustatyta tvarka jų patvirtintos kopijos;

51.4. elektroniniais ryšiais atsiųstas prašymas turi atitikti šiuos papildomus reikalavimus:

51.4.1. prašymas, kaip elektroninis dokumentas, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, jo specifikacija turi atitikti Lietuvos vyriausiojo archyvaro patvirtintoje ar su juo suderintoje elektroninių dokumentų specifikacijoje nustatytus reikalavimus (išskyrus Taisyklių 51.4.2 papunktyje ir 53 punkte numatytas išimtis) arba

51.4.2. tais atvejais, kai atitinkamas prašymas, kaip dokumentas, nepriskiriamas prie ilgai ar nuolat saugomų dokumentų, jis gali neatitikti Taisyklių 51.4.1 papunktyje nurodytų reikalavimų, tačiau turi būti:

51.4.2.1. suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą – tai yra:

51.4.2.1.1. tiesiogiai parengtas EGAS naudotojo srityje, Draudėjo srityje ir per EGAS ar EDAS pateiktas arba

51.4.2.1.2. jei dokumentas nėra tiesiogiai parengtas EGAS naudotojo srityje, Draudėjo srityje, o tik per šias sistemas (EGAS arba EDAS) teikiamas (pavyzdžiui, prikabinant atitinkamą failą), taip pat visais atvejais, kai dokumentas teikiamas kitomis nei šiame papunktyje išvardintos elektroninių ryšių priemonėmis, – būti tokio formato, kuris techniškai neleidžia išsaugoti dinaminio (kintamo)

turinio (pavyzdžiui, PDF-A, TIFF, PNG, JPEG; kitokio formato dokumentai gali būti priimami, įrodžius jų atitikimą šioms reikalavimams);

51.4.2.2. suformuotas arba pateiktas tokiomis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti prašymą teikiančio asmens tapatybės patvirtinimą (Taisyklių 14 punktą);

51.4.2.3. įmanomas techniškai atidaryti ir apdoroti Fondo valdybos informacinės sistemos priemonėmis (turi būti įmanoma atpažinti elektroninio dokumento formatą jo turinį).

52. Taisyklių 51.4 papunktyje išdėstyti reikalavimai taikomi ir elektroniniais ryšiais teikiams prašymo papildymams, patikslinimams, kitiems kartu su prašymu teikiams dokumentams (pavyzdžiui, pateikto prašymo priedams (pridedamiems dokumentams)).

53. Taisyklių 51.1.3 papunkčio, 51.4.1 papunkčio reikalavimas pasirašyti rašytinį prašymą, 51.4.2.1 papunkčio reikalavimas suformuoti prašymą elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, 51.4.2.2 papunkčio reikalavimas patvirtinti prašymą teikiančio asmens tapatybę netaikomi:

53.1. prašymams pateikti bendro pobūdžio informaciją;

53.2. prašymams, į kuriuos, nepažeidžiant teisės normų, asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Fondo administravimo įstaigos darbo dieną;

53.3. imperatyvių teisės normų nustatytais atvejais, kai turi būti nagrinėjami minėtų reikalavimų neatitinkantys prašymai;

53.4. Fondo administravimo įstaigų vadovų sprendimu – konkrečiam gautam Pranešimui, taip pat kitais atvejais, kai tai neprieštarauja imperatyvių teisės normų reikalavimams, nėra susiję su administracinio sprendimo priėmimu, asmens duomenų teikimu, kitos paslaugos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, teikimu, ir tokių reikalavimų neatitinkantį prašymą galima išnagrinėti, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų.

TREČIASIS SKIRSNIS ASMENS ATSTOVO TEIKIAMO PRAŠYMAI

54. Kai į Fondo administravimo įstaigą su prašymu atstovaujamojo asmens vardu kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jį įrodančius (leidžiančius patikrinti) duomenis (pavyzdžiui, nurodyti, kad atstovauja VSD įgaliojimo pagrindu, pateikti įgaliojimą, kurio pagrindu atstovaujama ir kurio duomenys tvarkomi atitinkamame valstybės registre ar informacinėje sistemoje, identifikuojančius tame registre ar informacinėje sistemoje duomenis).

55. Kai prašymą Fondo administravimo įstaigai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas 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“.

KETVIRTASIS SKIRSNIS PRAŠYMŲ TEIKTI ASMENS DUOMENIS PAGAL DUOMENŲ TEIKIMO SUTARTIS PATEIKIMO YPATUMAI

56. Prašymai teikti duomenis pagal duomenų teikimo sutartis raštu teikiami Fondo valdybai. Papildomus reikalavimus tokių prašymų turiniui, jų pateikimo ir nagrinėjimo ypatumus nustato Asmens duomenų teikimo automatinio būdu pagal sutartis tvarkos aprašas, patvirtintas Fondo

valdybos direktoriaus 2010 m. lapkričio 19 d. įsakymu Nr. V-495 „Dėl Asmens duomenų teikimo automatiniu būdu pagal sutartis tvarkos aprašo patvirtinimo“.

PENKTASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ TEIKTI DUOMENIS, KURIE PAGAL ĮSTATYMĄ LAIKOMI VIEŠAIS, PATEIKIMO YPATUMAI

57. Papildomus reikalavimus prašymų dėl viešų duomenų, nurodytų Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatyme, teikimo turiniui ir jų pateikimo būdus ir tvarką nustato Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenų, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, teikimo tvarkos aprašas, patvirtintas Fondo valdybos direktoriaus 2011 m. vasario 3 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenų, kurie pagal įstatymą laikomi viešais, teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

ŠEŠTASIS SKIRSNIS

VIENKARTINIAI PRAŠYMAI TEIKTI ASMENS DUOMENIS

Prašymai teikti savo ar atstovaujamo asmens duomenis

58. Asmuo, pateikęs rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Taisyklių 14 punkte nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti iš Fondo administravimo įstaigos informaciją apie save ar atstovaujamą asmenį, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Tokiame prašyme turi būti aiškiai nurodyta prašoma pateikti informacija (nurodant ir asmenį, kurio duomenų prašoma, identifikuojančią informaciją: jo vardą, pavardę (pavadinimą), kodą, o jei asmuo kodo neturi – gimimo datą ar kitus požymius, leidžiančius Fondo administravimo įstaigai identifikuoti tą asmenį).

Asmens (jo atstovo) prašyme taip pat gali būti nurodyta, kad informacija apie asmenį turi būti pateikta ne pareiškėjui (jo atstovui), o kitam prašyme nurodytam asmeniui. Tokiais atvejais prašyme turi būti konkrečiai nurodyta tokį asmenį (adresatą) identifikuojanti informacija (jo vardas, pavardė (pavadinimas, juridinio asmens kodas), jei, atsižvelgiant į informacijos teikimo būdą, informacija asmeniui turės būti įteikiama (pavyzdžiui, jam tiesiogiai atvykus į Fondo administravimo įstaigą ar pristatant registruotu paštu) – asmens kodas, o jei asmuo kodo neturi – gimimo data ar kiti požymiai, leidžiantys įteikiant atsakymą tinkamai nustatyti to asmens tapatybę); informacijos pateikimo būdas (vadovaujantis Taisyklių IX skyriaus antrojo skirsnio nuostatomis dėl atsakymų pateikimo būdo), kontaktiniai duomenys, būtini informacijai pateikti tuo būdu (adresas, elektroninio pašto adresas, elektroninio pristatymo dėžutės adresas E. siuntų pristatymo sistemoje ir panašiai).

Kai prašymas teikti informaciją siunčiamas paštu, prie jo turi būti pridėta notaro, seniūnijos aptarnaujamos teritorijos seniūno ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

Kai prašymas teikti informaciją siunčiamas elektroniniais ryšiais, jis privalo būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai prašymas teikiamas per EGAS (iš EGAS naudotojo srities) ar per EDAS (iš Draudėjo srities), ir atitikti kitus Taisyklių 51.4 papunktyje nustatytus reikalavimus.

Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis papildomai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą (atstovavimo įrodymą).

Prašymai teikti kito, neatstovaujamo asmens duomenis

59. Asmenys, pageidaujantys gauti Fondo administravimo įstaigų tvarkomus duomenis apie kitą asmenį, kurio jie neatstovauja, (toliau šiame poskirsnyje – pareiškėjai) privalo pateikti rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Taisyklių 14 punkte nustatyta tvarka kitaip

patvirtinti savo asmens tapatybę. Prašymas turi atitikti bendruosius rašytinių prašymų reikalavimus, be to:

59.1. jame papildomai turi būti nurodyta ši informacija:

59.1.1. prašoma pateikti informacija (prašomų pateikti duomenų apimtis, nurodant ir asmenį, kurio duomenų prašoma, identifikuojančią informaciją: jo vardą, pavardę (pavadinimą), kodą, o jei asmuo kodo neturi (jis nežinomas) – gimimo datą ar kitus požymius, leidžiančius Fondo administravimo įstaigai identifikuoti tą asmenį);

59.1.2. prašomų duomenų teikimo ir gavimo teisinis pagrindas;

59.1.3. prašomų duomenų panaudojimo tikslas;

59.1.4. jei pareiškėjas pagal teisės aktus turi teisę Fondo administravimo įstaigų tvarkomus duomenis gauti neatlygintinai – konkrečios tai numatančios teisės normos, kitais atvejais – duomenys sąskaitai faktūrai išrašyti (asmens, kuriam turi būti išrašyta sąskaita faktūra, vardas ir pavardė (pavadinimas), kodas ir pridėtinės vertės mokesčio mokėtojo kodas, jei asmuo yra šio mokesčio mokėtojas, adresas, pašto kodas);

59.2. prie prašymo turi būti pridėtas asmens, kurio duomenų prašoma, (toliau – duomenų subjektas) sutikimas teikti jo duomenis pareiškėjui (toliau – sutikimas), atitinkantis Taisyklių 60 punkte nurodytus reikalavimus, (sutikimo originalas arba notaro, seniūnijos aptarnaujamos teritorijos seniūno ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta jo kopija) išskyrus atvejus, kai teisės aktai pareiškėjui suteikia teisę gauti duomenų subjekto duomenis be jo sutikimo. Jei galiojantis sutikimas iki prašymo pateikimo jau buvo pateiktas Fondo valdybos informacinei sistemai ar Fondo administravimo įstaigai, į kurią kreipiamasi, tai nurodoma prašyme ir pakartotinai sutikimas nebeteikiamas.

60. Sutikimas pripažįstamas tinkamu, jei atitinka šiuos reikalavimus:

60.1. yra išreikštas rašytine forma (kaip atskiras popieriuje spausdintas (surašytas) ir duomenų subjekto pasirašytas dokumentas arba jo sudarytas elektroninis dokumentas, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai sutikimas buvo paties duomenų subjekto pateiktas per EGAS (iš EGAS naudotojo srities) ar per EDAS (iš Draudėjo srities), ir atitinkantis kitus Taisyklių 51.4 papunktyje nustatytus reikalavimus) ar rašytinei prilyginta forma. Rašytiniams sutikimams prilyginami sutikimai, kurie išreikšti tokiu būdu (tvarka), kuris Fondo valdybos teisės aktuose tiesiogiai nurodytas, kaip tinkamas sutikimo davimo būdas;

60.2. jame yra aiškiai ir nedviprasmiškai išreikšta duomenų subjekto valia jam žinomu tikslu pateikti konkrečius duomenis pareiškėjui;

60.3. yra galimybė įsitikinti sutikimą išreiškusio duomenų subjekto tapatybę;

60.4. yra apibrėžtas sutikimo galiojimo terminas.

61. Kai prašymą pateikti informaciją teikia pareiškėjo atstovas, jis pateikia Taisyklių 59 punkte nurodytus reikalavimus atitinkantį prašymą, atstovavimą patvirtinantį dokumentą (atstovavimo įrodymą) ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Taisyklių 14 punkte nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

62. Kai prašymas teikti informaciją siunčiamas paštu, prie jo turi būti pridėta notaro, seniūnijos aptarnaujamos teritorijos seniūno ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

Kai prašymas teikti informaciją siunčiamas elektroniniais ryšiais, jis privalo būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai prašymas teikiamas per EGAS (iš EGAS naudotojo srities) ar per EDAS (iš Draudėjo srities), ir atitikti kitus Taisyklių 51.4 papunktyje nustatytus reikalavimus.

VIII SKYRIUS PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS PRAŠYMŲ, KAIP DOKUMENTŲ, VALDYMAS

63. Prašymų priėmimą, registravimą ir perdavimą nagrinėti užtikrina Fondo administravimo įstaigos padalinys arba darbuotojas Lietuvos vyriausiojo archyvaro ir Fondo valdybos direktoriaus išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, ir Fondo administravimo įstaigos veiklos organizavimą reglamentuojančio teisės akto nustatyta tvarka.

64. Gauti rašytiniai prašymai ir prilyginti rašytiniams žodiniai prašymai tvarkomi ir apskaitomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

65. Pranešimas, kuris pateiktas Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Fondo administravimo įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Fondo administravimo įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

ANTRASIS SKIRSNIS PRAŠYMO GAVIMO FAKTO PATVIRTINIMAS

66. Priėmus prašymą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Fondo administravimo įstaigoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

TREČIASIS SKIRSNIS PRAŠYMO PERDAVIMAS NAGRINĖTI

67. Fondo administravimo įstaigos užregistruotas prašymas perduodamas nagrinėti atitinkamai Fondo administravimo įstaigai, padaliniiui ar darbuotojui veiklos organizavimą reglamentuojančio teisės akto nustatyta tvarka.

KETVIRTASIS SKIRSNIS PRAŠYMO NAGRINĖJIMO STABDYMAS IR PRAŠYMO NAGRINĖJIMUI REIKALINGOS PAPILDOMOS INFORMACIJOS (DOKUMENTŲ) TEIKIMAS

68. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir (ar) dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Fondo administravimo įstaiga tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Fondo administravimo įstaigoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama per Fondo administravimo įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, pateikti šią informaciją ir (ar) dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir (ar) dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jei asmuo trūkstamos informacijos ir (ar) dokumentų nepateiks.

69. Tais atvejais, kai Taisyklių 82 punkte nustatyta tvarka persiuntus prašymo kopiją ir prie jų pridėtų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo nagrinėjimas Fondo administravimo įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki teisėsaugos institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Fondo administravimo įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą pateikusiam asmeniui.

PENKTASIS SKIRSNIS PRAŠYMAI NEVALSTYBINE KALBA

70. Atsižvelgdamas į Fondo administravimo įstaigos atliekamas funkcijas ir Fondo administravimo įstaigoje dirbančių darbuotojų kompetenciją (užsienio kalbų mokėjimo lygį), Fondo administravimo

įstaigos vadovas turi nustatyti užsienio kalbas, kuriomis prašymai gali būti priimami. Informacija apie tokį Fondo administravimo įstaigos vadovo sprendimą turi būti paskelbta Fondo valdybos interneto svetainėje ir atitinkamos Fondo administravimo įstaigos Priimamojo skelbimų lentoje.

„Sodros“ informacijos centro paslaugos, įskaitant Taisyklių VII skyriaus antrojo skirsnio poskirsnyje „Prilyginamų rašytiniams žodinių prašymų priėmimas“ nustatytais atvejais ir tvarka teikiamų prilygintų rašytiniams žodinių prašymų priėmimą, užtikrinamos anglų ir rusų kalbomis. Fondo valdyba užtikrina prašymų anglų bei rusų kalbomis priėmimą.

Kai į Fondo administravimo įstaigą su prašymu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai priimami ir kitomis, nei nurodyta šio punkto pirmojoje pastraipoje, užsienio kalbomis.

Kai gautas nevalstybine kalba surašytas prašymas Taisyklėse nustatyta tvarka yra nagrinėjamas, arba Fondo administravimo įstaiga nusprendžia pati užtikrinti žodžiu teikiamo prašymo vertimą į valstybinę kalbą, prašymą į lietuvių kalbą išverčia (ar organizuoja ir užtikrina išvertimą) atitinkamas Fondo administravimo įstaigos padalinys arba darbuotojas Fondo administravimo įstaigos veiklos organizavimą reglamentuojančio teisės akto nustatyta tvarka.

ŠEŠTASIS SKIRSNIS

PRAŠYMO, ADRESUOTO VIENAI INSTITUCIJAI, KELIOMS INSTITUCIJOMS IR PRIKLAUSANČIO KELIŲ INSTITUCIJŲ KOMPETENCIJAI, NAGRINĖJIMAS

71. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą, adresuotą Fondo administravimo įstaigai, paaiškėja, kad prašyme nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Fondo administravimo įstaiga ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Fondo administravimo įstaigoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją (jei asmens prašymas pateikiamas užsienio kalba Taisyklių 70 punkto pirmoje pastraipoje nustatytu atveju, prie persiunčiamos jo kopijos pridėdamas Fondo administravimo įstaigos parengtas neoficialus šio prašymo vertimas į valstybinę kalbą).

72. Fondo administravimo įstaiga, gavusi kitos institucijos persiūtą asmens prašymą, kuriame nurodyti klausimai yra priskirtini ir prašymą persiuntusios institucijos kompetencijai, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdama atsakymo kopiją prašymą persiuntusiai institucijai.

73. Prašymą, kai jis adresuotas Fondo administravimo įstaigai ir kitoms institucijoms ir kai prašyme nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, Fondo administravimo įstaiga nagrinėja pagal savo kompetenciją. Fondo administravimo įstaiga asmeniui atsako pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą nagrinėjusioms institucijoms.

SEPTINTASIS SKIRSNIS

PRILYGINAMŲ RAŠYTINIAMS ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO YPATUMAI

74. Prilyginamą rašytiniam žodinį prašymą nagrinėja Fondo valdybos teritorinis skyrius laikydamasis Taisyklių VIII skyriuje nustatytos rašytinių prašymų nagrinėjimo tvarkos ir terminų. Jeigu nagrinėjant tokį prašymą kyla neaiškumas dėl jo turinio, prašymą nagrinėjantis Fondo valdybos teritorinio skyriaus darbuotojas 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 ir (ar) dokumentų, prašymą nagrinėjantis Fondo valdybos teritorinis skyrius informaciją apie tai asmeniui siunčia registruotąją pašto siunta.

75. Fondo valdybos teritorinis skyrius atsakymą į prilyginamą rašytiniam žodinį prašymą (sprendimą) rengia, vadovaudamasis Taisyklių IX skyriuje nustatyta tvarka, ir asmeniui siunčia registruotąją pašto siunta ar, asmeniui pareiškus tokį pageidavimą, kitu Taisyklėse numatytu atsakymo pateikimo būdu.

AŠTUNTASIS SKIRSNIS

VIENKARTINIŲ PRAŠYMŲ TEIKTI ASMENS DUOMENIS NAGRINĖJIMO YPATUMAI

76. Fondo administravimo įstaigų tvarkomi duomenys teikiami asmenims, kurie turi teisę tokius duomenis gauti. Jei tokie asmenys neturi teisės gauti Fondo administravimo įstaigų tvarkomų duomenų neatlygintinai, duomenys pagal vienkartinius prašymus jiems teikiami tik sumokėjus atitinkamo dydžio sumą, apskaičiuotą vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. gegužės 25 d. nutarimu Nr. 602 „Dėl atlyginimo už duomenų teikimą iš Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tvarkomų registrų ir informacinės sistemos nustatymo“.

77. Jei nagrinėjant asmens prašymą teikti duomenis nustatoma, kad duomenys asmeniui gali būti pateikti, tačiau tik atlygintinai, Fondo administravimo įstaiga apskaičiuoja mokėtiną sumą ir informuoja asmenį jo prašyme nurodytu būdu apie šią sumą bei sąskaitą, į kurią ji turi būti sumokėta (pateikia išankstinę sąskaitą faktūrą). Jei asmens prašyme nenurodyta, koku būdu asmuo pageidauja tokią informaciją (sąskaitą faktūrą) gauti, ji pateikiama tokiu būdu, koku buvo gautas prašymas.

DEVINTASIS SKIRSNIS PRAŠYMO NAGRINĖJIMO TERMINAI

78. Asmenų prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, Taisyklių 50 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus.

DEŠIMTASIS SKIRSNIS ATVEJAI, KAI PRAŠYMAS NENAGRINĖJIMAS ARBA NAGRINĖJIMAS NUTRAUKIAMAS. PRAŠYMO PERSIUNTIMAS, GRĄŽINIMAS

Nenagrinėjami prašymai, prašymų nagrinėjimo nutraukimas

79. Prašymas Fondo administravimo įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas, jei:

79.1. prašymas neatitinka reikalavimų:

79.1.1. rašytinis prašymas pateiktas nesilaikant Taisyklių 51.1, 51.2 ir 51.4 papunkčiuose nustatytų reikalavimų ir negali būti taikomos Taisyklėse numatytos išimtys dėl šių reikalavimų netaikymo. Šiuo atveju prašymas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Fondo administravimo įstaigoje dienos naudojant asmens prašyme nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Fondo administravimo įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per Fondo administravimo įstaigos nustatytą terminą asmuo nepateikia Fondo administravimo įstaigai pagal Taisyklių 51.1, 51.2 ir 51.4 papunkčiuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo, toks prašymas laikomas nepaduotu.

79.1.2. rašytinis prašymas pateiktas nesilaikant Taisyklių 54 ir 55 punktuose nustatytų reikalavimų arba, pagal Lietuvos Respublikos įgaliojimų registro arba kitų valstybės registrų ar informacinių sistemų, kuriose tvarkomi duomenys apie atitinkamus įgaliojimus (atstovavimą), duomenis, atstovo įgaliojimai negalioja (yra pasibaigę). Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis.

79.1.3. Fondo administravimo įstaigai paprašius, per jos nustatytą terminą nėra gaunami prašymo nagrinėjimui būtini dokumentai ir (ar) informacija (Taisyklių 68 punktas). Šiuo atveju visi asmens pateikti dokumentų originalai per 3 darbo dienas nuo Fondo administravimo įstaigos nustatyto termino suėjimo dienos grąžinami asmeniui ir nurodoma jų grąžinimo bei prašymo nenagrinėjimo priežastis. Institucija pasilieka šių dokumentų kopijas.

79.1.4. prašymas neatitinka kitų reikalavimų, numatytų specialiosiose teisės normose, ir prašymo trūkumų neįmanoma pašalinti arba jie nepašalinami Fondo administravimo įstaigai paprašius per jos nurodytą terminą, jei specialiosios teisės normos nenustato kitaip. Šiuo atveju dokumentų originalai per 5 darbo dienas nuo Fondo administravimo įstaigos nustatyto termino suėjimo dienos grąžinami asmeniui ir nurodoma jų grąžinimo bei prašymo nenagrinėjimo priežastis, jei specialiosios teisės normos nenustato kitaip.

79.2. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo Fondo administravimo įstaiga arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Fondo administravimo įstaiga per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

79.3. prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Fondo administravimo įstaiga negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Fondo administravimo įstaigos vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą ir priežastis Fondo administravimo įstaiga nedelsdama praneša asmeniui.

79.4. prašymas Fondo administravimo įstaigai pateiktas ne pagal kompetenciją;

79.5. Fondo administravimo įstaigai yra adresuota prašymo kopija ir tai prašyme yra aiškiai nurodyta. Fondo administravimo įstaiga ją užregistruoja, įvertina prašymo turinį, susipažindina su juo Fondo administravimo įstaigos vadovą ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Fondo administravimo įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip;

79.6. yra kituose įstatymuose nustatyti prašymo nenagrinėjimo pagrindai.

80. Siunčiant asmeniui šiame skirsnyje nurodytą informaciją apie prašymo nenagrinėjimo priežastis, vadovaujamosi Taisyklių IX skyriaus antrojo skirsnio nuostatomis dėl atsakymų pateikimo būdo ir Taisyklių 93 punktu dėl atsakymų pateikimo turinio.

Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

Prašymo, prašymo kopijos persiuntimas nagrinėti pagal kompetenciją

81. Jeigu Fondo administravimo įstaiga pagal kompetenciją negali spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos Fondo administravimo įstaigoje persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir apie tai praneša asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas, Fondo administravimo įstaiga ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo nenagrinėjimo priežastis.

82. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimo požymių, Fondo administravimo įstaiga per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Fondo administravimo įstaigoje dienos prašymą nagrinėjančio Fondo administravimo įstaigos darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Fondo administravimo įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Fondo administravimo įstaiga tokį prašymą (jeigu jis nesustabdytas Taisyklių 69 punkte nustatyto atveju) nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 78 punkte nustatyto termino.

Prašymo grąžinimas

83. Rašytiniai prašymai, kurių Taisyklėse numatytais atvejais nuspręsta nenagrinėti, asmeniui gražinami tiesiogiai Taisyklėse numatytais atvejais, taip pat asmens rašytiniu prašymu. Prašymo gražinimo atvejais Fondo administravimo įstaiga pasilieka prašymo kopiją.

IX SKYRIUS ATSAKYMAI Į PRAŠYMUS (SPRENDIMAI)

PIRMASIS SKIRSNIS ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS IR ĮFORMINIMAS

84. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba Taisyklių 70 punkto pirmoje pastraipoje nustatytu atveju – kita institucijos vadovo nustatyta užsienio kalba. Taisyklių 70 punkto trečioje pastraipoje nurodytu atveju į tokį prašymą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba. Taisyklių 72 punkte nurodytu atveju į persiustą prašymą atsakoma valstybine kalba.

85. Atsakymai į prašymus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

86. Paslaugos suteikiamos ir į prašymą atsakoma atsižvelgiant į prašymo turinį:

86.1. į prašymą suteikti administracinę ar kitą Fondo administravimo įstaigos teikiamą paslaugą atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

86.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualiu klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Fondo administravimo įstaigai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

86.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma prašymą pateikusiam asmeniui, asmenims, kuriems administracinis sprendimas turi tiesioginį poveikį, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka pateikiant atitinkamą priimtą dokumentą ar jo kopiją, išrašą ar nuorašą (nuasmenintą priimto sprendimo nuorašą), arba viešo paskelbimo būdu, arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

86.4. į Pranešimą ar kitokį asmens kreipimąsi, nenurodytą Taisyklių 86.1 – 86.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

87. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Fondo administravimo įstaigos direktoriaus ar kito įgaliojimus pasirašyti atsakymą turinčio darbuotojo kvalifikuotu elektroniniu parašu. Šis reikalavimas netaikomas, kai:

87.1. asmeniui atsakymas teikiamas į žodžiu pateiktą prašymą, į kurį, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Fondo administravimo įstaigos darbo dieną – šiais atvejais Fondo administravimo įstaigos vadovo ar jo įgaliojoto asmens sprendimu atsakoma iš darbuotojo jam Fondo administravimo įstaigos suteikto elektroninio pašto;

87.2. Atsakymo (sprendimo) originalas pagal šias Taisykles ar specialiąsias teisės normas buvo parengtas kaip popierinis dokumentas (nėra elektroninis kvalifikuotu parašu pasirašytas dokumentas) – tokiu atveju asmeniui elektroninių ryšių priemonėmis išsiunčiama elektroninė (skaitmeninė) dokumento kopija, nuorašas ar išrašas.

ANTRASIS SKIRSNIS ATSAKYMŲ (SPRENDIMŲ) IŠSIUNTIMAS ĮTEIKIMAS ASMENIUI

88. Į prašymą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas. Jeigu asmens prašyme buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu arba jeigu asmuo, pateikdamas prašymą vietoje (Fondo administravimo įstaigoje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Fondo administravimo įstaigos darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu (išskyrus šiame punkte, Taisyklių 86.3 papunktyje ir 89 punkte nurodytas išimtis).

Fondo administravimo įstaiga, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

Atsakymai į Integruotos informacinės sistemos sritį, skirtą autentifikuotiems naudotojams, siunčiami tik tuomet, jei tokią techninę dokumentų (duomenų) pateikimo galimybę užtikrina informacinių sistemų integracija, – kitu atveju atsakymas siunčiamas kitu su asmeniu suderintu būdu (jei toks suderinimas yra įmanomas, atsižvelgiant į asmens pateiktą kontaktinę informaciją).

Atsakymai į prašymus, pateiktus ne per EDAS (ne iš Draudėjo srities), asmens pageidavimu į jo Draudėjo sritį siunčiami tik tuomet, jei Fondo valdybos informacinė sistema turi tokią techninę galimybę, – kitu atveju atsakymas siunčiamas kitu su asmeniu suderintu būdu (jei toks suderinimas yra įmanomas, atsižvelgiant į asmens pateiktą kontaktinę informaciją).

89. Jei atsakyme (sprendime, kitame dokumente) yra fizinio asmens privačios informacijos (asmens duomenų), jis adresatui gali būti pateikiamas tik šiais būdais:

89.1. įteikiant asmeniui ar jo atstovui, tiesiogiai atvykusiam į Fondo administravimo įstaigą ir pateikusiems asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

89.2. siunčiant registruota pašto siunta, išskyrus atvejus, kai adresatas yra užsienio valstybės institucija (įstaiga, pareigūnas, kitas viešojo administravimo subjektas), – tuomet atsakymas (sprendimas, kitas dokumentas) siunčiamas neregistruota pašto siunta, tačiau būtinai uždaru pavidalu, taip užtikrinant, kad tokio pranešimo turinys būtų matomas tik subjektui, kuriam adresuojamas pranešimas, ar jo atstovui (įstaigos, kito viešojo administravimo subjekto darbuotojui) atidarius ar išpakavus pateiktą pranešimą;

89.3. siunčiant į asmens EGAS naudotojo sritį;

89.4. siunčiant į asmens Draudėjo sritį;

89.5. per E. siuntų pristatymo sistemą;

89.6. per kitas Integruotas informacines sistemas (į sritį, skirtą autentifikuotiems jos naudotojams);

89.7. elektroniniu paštu – tik tokiais atvejais, kai asmens – duomenų subjekto (jo atstovo) prašymas buvo pateiktas tokiu pat būdu arba kai kitu būdu asmens – duomenų subjekto (jo atstovo) pateiktame prašyme arba sutikime yra aiškiai išreikštas pageidavimas (sutikimas) atsakymą (asmens duomenis) pateikti jam ar kitam asmeniui būtent tokiu būdu.

TREČIASIS SKIRSNIS KLaidų ATSAKyme (SPRENDIME) IŠTAISYMAS

90. Jei prašymo nagrinėjimas buvo užbaigtas Fondo administravimo įstaigai priėmus administracinį sprendimą, Fondo administravimo įstaiga, pati pastebėjusi ar gavusi motyvuotą informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

X SKYRIUS FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ ATSAKYMŲ (SPRENDIMŲ), VEIKSMŲ AR NEVEIKIMO APSKUNDIMAS

91. Jei specialiosios teisės normos nenumato kitaip, Fondo administravimo įstaigų atsakymai (sprendimai), veiksmai ar neveikimas gali būti skundžiami šia tvarka:

91.1. Fondo valdybos:

91.1.1. atsakymai į prašymą, sprendimai ir veiksmai (neveikimas) (išskyrus nurodytus šių Taisyklių 91.1.2 papunktyje) gali būti skundžiami Lietuvos administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo arba teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (toliau – ABTĮ) nustatyta tvarka;

91.1.2. sprendimai, priimti jos, kaip privalomos išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijos, ar veiksmai (neveikimas), vilkinimas atlikti Fondo valdybos kompetencijai priskirtus veiksmus, susijusius su skundo nagrinėjimu, gali būti apskūsti teismui ABTĮ nustatyta tvarka ir terminais;

91.2. kitų Fondo administravimo įstaigų sprendimai, veiksmai (neveikimas) gali būti skundžiami Fondo valdybai, kaip privalomai išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijai:

91.2.1. sprendimai (išskyrus šių Taisyklių 91.2.2 papunktyje nurodytus sprendimus) ir veiksmai (neveikimas) – per 20 darbo dienų nuo tos dienos, kurią suinteresuotas asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie skundžiamo veiksmo atlikimą (neatlikimą) ar sprendimo priėmimą,

91.2.2. sprendimai pensijų, rentų, šalpos išmokų, vienišo asmens išmokų ir pagal Lietuvos Respublikos profesionaliojo scenos meno įstatymą mokamų kompensacinių išmokų kūrybiniais darbuotojams skyrimo ir (ar) mokėjimo klausimais – per 6 mėnesius nuo tos dienos, kurią suinteresuotas asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie skundžiamo sprendimo priėmimą;

91.2.3. skundai dėl nepriimto sprendimo – per 20 darbo dienų nuo tos dienos, kurią baigėsi sprendimui priimti nustatytas terminas.

92. Dėl Fondo administravimo įstaigos darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar 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.

93. Atsakyme į prašymą arba atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys (pranešama apie prašymo nenagrinėjimo priežastis) asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant teisės aktą (-us), reglamentuojantį (-ius) apskundimo tvarką, konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

XI SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

94. Siekiant išsiaiškinti Vyriausybės patvirtintose asmenų aptarnavimo taisyklėse nurodytus ir kitus klientų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Fondo administravimo įstaigose aspektus, Fondo administravimo įstaigos privalo kasmet atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus. Fondo administravimo įstaigose taip pat yra atliekama pagrįstų skundų analizė, gali būti taikomi kiti aptarnavimo kokybės vertinimo metodai (pavyzdžiui, „slapto kliento“ metodas).

95. Apklausos vykdomos ir apibendrinamos, asmenų skundų analizė atliekama Fondo valdybos direktoriaus nustatyta tvarka.

96. Apklausoje naudojamų anketų formas nustato Fondo valdybos direktorius. Už asmenų apklausų anketų rengimą ir atnaujinimą pagal atsiradusius poreikius yra atsakingas Fondo valdybos skyrius, atsakingas už klientų aptarnavimo valdymą. Anketų turinys yra rengiamas, atnaujinamas ir keičiamas, suderinus su Fondo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų aprašymų rengėjais pagal veiklos pobūdį.

97. Apklausos vykdomos šiais būdais:

97.1. internetu – Fondo valdybos interneto svetainėje www.sodra.lt, skyriuje „Apklausos“;

97.2. per EGAS, EDAS;

97.3. žodžiu:

97.3.1. telefonu;

97.3.2. Priimamajame atsakant į pateiktus klausimus;

97.4. prireikus (atskiru Fondo valdybos direktoriaus sprendimu) – kitais būdais.

98. Fondo valdybos skyriaus, atsakingo už klientų aptarnavimo valdymą, specialistai, prireikus – kartu su Fondo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų aprašymų rengėjais pagal veiklos pobūdį, nuolat analizuoja Fondo valdybos interneto svetainėje, EDAS ar EGAS užpildytų asmenų apklausų anketų rezultatus ir teikia pasiūlymus dėl priemonių aptarnavimo kokybei gerinti.

99. Kartą per metus Fondo valdybos skyrius, atsakingas už klientų aptarnavimo valdymą, parengia apibendrintą praėjusių metų asmenų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės Fondo administravimo įstaigose vertinimo rezultatų analizę, kuri iki kiekvienų metų kovo 1 d. skelbiama Fondo valdybos interneto bei Fondo administravimo įstaigų intraneto svetainėse.

Pakeitimai:

1.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-330](#), 2016-07-07, paskelbta TAR 2016-07-07, i. k. 2016-19378

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2014 m. rugsėjo 11 d. įsakymo Nr. V- 555 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-140](#), 2017-03-17, paskelbta TAR 2017-03-20, i. k. 2017-04550

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2014 m. rugsėjo 11 d. įsakymo Nr. V-555 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2014 m. rugsėjo 11 d. įsakymo Nr. V-555 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

4.

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Įsakymas Nr. [V-63](#), 2023-02-15, paskelbta TAR 2023-02-17, i. k. 2023-02759

Dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2014 m. rugsėjo 11 d. įsakymo Nr. V-555 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo