



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

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

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

1. Tvirtinu pridedamas Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisykles (toliau – Taisyklės).

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 registrui;

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 – Reglamento), 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 Reglamento 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. Reglamento 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. Nu 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 direktoriaus

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

(Valstybinio socialinio draudimo fondo
valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo
ministerijos direktoriaus

2016 m. liepos 7 d. įsakymo Nr. V-330
redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGOSE TAISYKLĖS

I SKYRIUS

TAISYKLIŲ TAIKYMAS IR PAGRINDINĖS JOSE VARTOJAMOS SĄVOKOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo 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), Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniuose skyriuose (toliau – Fondo valdybos teritoriniai skyriai) ir kitose Valstybinio socialinio draudimo fondo įstaigose, susijusiose su Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimu, taip pat asmenų prašymų pateikimą šioms įstaigoms ir jų nagrinėjimą.

Taisyklės netaikomos asmenų skundų dėl Fondo valdybos teritorinių skyrių ir kitų Fondo administravimo įstaigų sprendimų ir veiksmų (neveikimo) nagrinėjimui Fondo valdyboje, kaip privalomoje išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijoje, – jie nagrinėjami vadovaujantis Išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka taisyklėmis, patvirtintomis 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 klausimų nereglamentuoja aukštesnės teisinės galios ar specialiosios teisės normos.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **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.

2.2. **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.

2.3. **Bendrasis „Sodros“ informacijos telefono numeris (toliau – bendrasis telefono numeris)** – „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.

2.4. **Draudėjo sritis** – Draudėjų portalo sritis, kurioje esanti informacija ir elektroninės paslaugos prieinamos tik autentifikuotiems ir autorizuotiems atitinkamo draudėjo EDAS naudotojams ir administratoriams.

2.5. **Draudėjų portalas** – portalas, pasiekiamas adresu <http://draudejai.sodra.lt>.

2.6. **EDAS** – Elektroninė draudėjų aptarnavimo sistema, asmenims pasiekama per Draudėjų portalą, kuria paslaugos asmenims teikiamos vadovaujantis EDAS taisyklėmis.

2.7. **EDAS naudotojas** – fizinis asmuo, EDAS taisyklių nustatyta tvarka EDAS siūlomomis autentifikavimo priemonėmis prisijungęs (turintis teisę prisijungti) prie EDAS naudotojo srities.

2.8. **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“.

2.9. **EGAS** – Elektroninė gyventojų aptarnavimo sistema, asmenims pasiekama per EGAS portalą, kuria paslaugos asmenims teikiamos vadovaujantis EGAS taisyklėmis.

2.10. **EGAS naudotojas** – fizinis asmuo, EGAS taisyklių nustatyta tvarka užsiregistravęs EGAS ir EGAS siūlomomis autentifikavimo priemonėmis prisijungęs (turintis teisę prisijungti) prie EGAS naudotojo srities.

2.11. **EGAS naudotojo sritis** – EGAS portalo sritis, kurioje esanti informacija ir elektroninės paslaugos prieinamos tik saugiu būdu (apsaugotu internetiniu protokolu) autentifikuotiems asmenims.

2.12. **EGAS portalas** – portalas, pasiekiamas adresu <http://gyventojai.sodra.lt>.

2.13. **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“.

2.14. **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 patvirtinimo“, o paslaugos teikiamos pagal Elektroninio pristatymo paslaugų teikimo Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos priemonėmis taisyklės, patvirtintas Lietuvos Respublikos susisiekimo ministro 2016 m. vasario 3 d. įsakymu Nr. 3-44(1.5 E) „Dėl Elektroninio pristatymo paslaugų teikimo nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos priemonėmis taisyklių patvirtinimo“. 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.

2.15. **Fondo administravimo įstaigos** – Fondo valdyba, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniai skyriai, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Užsienio išmokų tarnyba ir Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Karinių ir joms prilygintų struktūrų skyrius.

2.16. **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).

2.17. **Kvalifikuotas elektroninis parašas** – saugus elektroninis parašas, kuris yra sukurtas saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintas galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu.

2.18. **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.

2.19. **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 ir Fondo valdybos direktoriaus nustatytą laiką išsaugoma Fondo valdybos informacinėje sistemoje. Toks pokalbis laikomas asmens aptarnavimu žodžiu, jei specialiosios taisyklės nenustato kitaip.

2.20. **Prašymas** – kaip ši sąvoka apibrėžta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme; taip pat kitas 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 valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir panašiai (toliau tokie kreipimaisi, kurie neatitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme pateikto prašymo apibrėžimo, - Pranešimai).

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

2.22. **„Sodros“ informacijos centras** – Fondo valdyba, kurios atitinkamas padalinys yra atsakingas už centralizuotą asmenų konsultavimą telefonu, bendrojo pobūdžio informacijos teikimą jiems, bendro oficialaus Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto adreso info@sodra.lt dėžutės (toliau - bendra oficiali Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto dėžutė) administravimą, kitų šiose Taisyklėse ir kituose teisės aktuose numatytų centralizuotai teikiamų paslaugų vykdymą.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-140](#), 2017-03-17, paskelbta TAR 2017-03-20, i. k. 2017-04550

2.23. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių 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

3. 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 įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. 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.

5. Fondo administravimo įstaigose asmenys aptarnaujami (prašymai nagrinėjami) pagal atitinkamos Fondo administravimo įstaigos kompetenciją.

6. Fondo administravimo įstaigoje asmenims prieinamoje vietoje ir Fondo valdybos interneto svetainės dalyje, skirtoje atitinkamai Fondo administravimo įstaigai, privalo būti paskelbtas Fondo administravimo įstaigos padalinių ir jų vadovų sąrašas, nurodyta Priimamojo (arba konkretaus darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą) buvimo vieta, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija (prireikus – konkretaus darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą tam tikru klausimu, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija), prašymų pateikimo Fondo administravimo įstaigoje (padalinyje) laikas.

7. 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, galėtų tai padaryti per Fondo administravimo įstaigos visą darbo dienos laiką ir ne mažiau kaip dvi papildomas valandas per savaitę pasibaigus Fondo administravimo įstaigos darbo dienos laikui. Asmenų aptarnavimo Fondo administravimo įstaigoje laiką (įskaitant papildomą laiką prašymų priėmimui) tvirtina atitinkamos Fondo administravimo įstaigos direktorius.

Rašytiniai prašymai elektroniniais ryšiais Fondo administravimo įstaigoms gali būti teikiami bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis.

ANTRASIS SKIRSNIS

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

8. „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 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.

9. Priimamojo darbuotojas:

9.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Fondo administravimo įstaiga gali gauti iš kitų Fondo administravimo įstaigų ar kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Fondo administravimo įstaiga pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

9.2. užregistruoja gautus prašymus (užtikrina registravimą) ir, jei reikia, perduoda juos Fondo administravimo įstaigos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;

9.3. nagrinėja prašymą (rengia atsakymą) arba perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu praneša jam, kas nagrinėja prašymą; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Fondo administravimo įstaigos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai;

9.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

9.5. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą;

9.6. konsultuoja asmenis, teikia jiems informaciją. Tais atvejais, kai Priimamojo darbuotojas negali visiškai atsakyti į atvykusio asmens klausimus, išskviečia atitinkamo Fondo administravimo įstaigos struktūrinio padalinio darbuotoją išaiškinti asmeniui rūpimą klausimą;

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

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

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

TREČIASIS SKIRSNIS

ASMENS APTARNAVIMO FIKSAVIMAS TECHNINĖMIS PRIEMONĖMIS

10. Aptarnaujant asmenį, jį įspėjus, gali būti filmuojama, fotografuojama, daromas pokalbio garso ar vaizdo įrašas.

Fondo valdybos direktorius įsakymu gali nustatyti išimtis, kai prašymai, teiktini raštu, asmens pageidavimu gali būti išdėstomi žodžiu, jei Fondo administravimo įstaiga turi galimybę pagal Fondo valdybos direktoriaus patvirtintas procedūras fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones (filmuoti, saugoti įrašą ir panašiai). Tokių prašymų turinys ir prašymo teikimo procedūra turi atitikti Fondo valdybos direktoriaus patvirtintus reikalavimus.

KETVIRTASIS SKIRSNIS

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

11. Aptarnaujantis asmenį (nagrinėjantis prašymą) darbuotojas pats nusišalina arba turi būti nušalintas nuo aptarnavimo (prašymo nagrinėjimo) Fondo administravimo įstaigos vadovo ar jo įgalioto atstovo sprendimu Lietuvos Respublikos 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 valstybės 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

12. 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:

12.1. Kai prašymas teikiamas tiesiogiai atvykus į Fondo administravimo įstaigą – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

12.2. Kai prašymas siunčiamas paštu – pridėdant notaro, seniūnijos aptarnaujamą teritorijos seniūno ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą prašymą teikiančio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

12.3. Kai prašymas teikiamas elektroniniais ryšiais:

12.3.1. pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu;

12.3.2. teikiant jį per EGAS (iš EGAS naudotojo srities) ar per EDAS (iš Draudėjo srities);

12.3.3. 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.

III SKYRIUS

FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ INICIATYVA VYKDOMAS ASMENŲ INFORMAVIMAS

13. Apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų pageidavimu Fondo valdybos direktoriaus nustatyta tvarka bei atvejais Fondo administravimo įstaigos savo iniciatyva Taisyklių 14 punkte numatytais būdais juos informuoja:

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

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

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

13.4. kitais svarbiais klausimais, susijusiais su socialiniu draudimu.

14. Fondo administravimo įstaigos Taisyklių 13 punkte nurodytą informaciją (pranešimus) gali teikti paštu, elektroniniais ryšiais – per EGAS, per EDAS, per E.suntų pristatymo sistemą, elektroniniu paštu, telefonu ir (ar) kitais Fondo valdybos nustatytais būdais, kuriuos pasirenka pats apdraustasis, išmokos gavėjas ar draudėjas.

Asmenys, pageidaujantys gauti Taisyklių 13 punkte nurodytą informaciją (pranešimus), turi teisę pasirinkti ir keisti jiems priimtinus informavimo būdus, atvejus, kuriais turėtų būti informuojami (iš Fondo valdybos nustatyto sąrašo). Konkretūs Fondo administravimo įstaigų iniciatyvinio informavimo atvejai skelbiami Fondo valdybos interneto svetainėje adresu www.sodra.lt, skiltyje „Išmanioji Sodra“.

Iniciatyvinio informavimo paslaugą užsakyti, pageidaujamus iniciatyvinio informavimo būdus ir atvejus asmuo gali užsakyti, jų atsisakyti ir keisti, pateikdamas rašytinį prašymą ir patvirtindamas asmens tapatybę Taisyklių 12 punkte nustatyta tvarka ir būdais, taip pat pažymėdamas atitinkamus nustatymus Draudėjų srityje ar EGAS naudotojo srityje.

IV SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

15. „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 „Sodros“ informacijos centro darbuotojai aptarnauja asmenį bendruoju telefono numeriu, taip pat jų pokalbių internetu faktas ir turinys fiksuojami Fondo valdybos informacinėje sistemoje ir saugomi Fondo valdybos direktoriaus nustatytą terminą.

16. Fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimą telefonu reglamentuoja Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas, patvirtintas Fondo 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“.

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 Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Taisyklėmis, Fondo valdybos direktoriaus patvirtintais klientų aptarnavimo standartais.

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

- 17.1. kuri Fondo administravimo įstaiga kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;
- 17.2. galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikia pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;
- 17.3. 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;

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

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

- 18.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti Fondo administravimo įstaigos pavadinimą ir pavardę;
- 18.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;
- 18.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
- 18.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;
- 18.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti;
- 18.6. jeigu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią 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.
- 18.7. laikytis kitų Fondo valdybos direktoriaus patvirtintų klientų aptarnavimo standartų.

V SKYRIUS

ELEKTRONINIU PAŠTU FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGOMS SIUNČIAMŲ PRAŠYMŲ ADMINISTRAVIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

BENDRA OFICIALI FONDO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ ELEKTRONINIO PAŠTO DĖŽUTĖ

19. 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

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

20.1. 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;

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

20.3. 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

21. 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 taisyklės nepriskirtinas registruotiniams dokumentams, ir darbuotojas pagal kompetenciją gali atsakyti į laišką iš karto jį perskaitęs, šio punkto pirmojoje pastraipoje nurodytos prašymo registravimo ir persiuntimo taisyklės netaikomos.

VI SKYRIUS

PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

PRAŠYMŲ PATEIKIMO BŪDAI

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

22.1. žodžiu:

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

22.1.2. elektroniniais ryšiais

22.1.2.1. telefonu;

22.1.2.2. pokalbyje internetu;

22.2. raštu:

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

- 22.2.2. paštu arba per pasiuntinį (toliau abu šie būdai laikomi siuntimu paštu);
- 22.2.3. elektroniniais ryšiais:
 - 22.2.3.1. elektroniniu paštu – bendru oficialiu Fondo administravimo įstaigų elektroninio pašto adresu (info@sodra.lt);
 - 22.2.3.2. per EGAS (iš EGAS naudotojo srities);
 - 22.2.3.3. per EDAS (iš Draudėjo srities);
 - 22.2.3.4. per E.siuntų pristatymo sistemą;
 - 22.2.3.5. per kitas Integruotas informacines sistemas (iš jų srities, skirtos autentifikuotiems naudotojams);
 - 22.2.3.6. faksu.

ANTRASIS SKIRSNIS

SKIRTINGOMIS FORMOMIS IR BŪDAIS TEIKIAMŲ PRAŠYMŲ YPATUMAI, JIEMS KELIAMI REIKALAVIMAI

Žodiniai prašymai

23. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas darbuotojui, Priimamojo darbuotojui, „Sodros“ informacijos centro atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

Žodiniai prašymai priimami tik tuomet, jei teisės aktai įsakmiai nenurodo, kad atitinkami prašymai turi būti pateikti raštu, ir jei juos galima išnagrinėti ir atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ir Fondo administravimo įstaigos interesų.

Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba.

Nagrinėjant žodinius prašymus, taikomos ir atitinkamai Taisyklių 17–18, 33-35 punktų nuostatos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

Per EGAS teikiamų prašymų ypatumai

24. Elektroniniai prašymai gali būti teikiami iš EGAS naudotojo srities. Elektroninių prašymų teikimo per EGAS tvarką taip pat reguliuoja EGAS taisyklės.

25. 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 26 punktu EGAS naudotojas teikia (privalo teikti) elektroninį prašymą (dokumentą), pasirašytą kvalifikuotu elektroniniu parašu – tais atvejais taikomos taisyklės, reglamentuojančios kvalifikuoto elektroninio parašo naudojimą.

26. Iš EGAS naudotojo srities teikiamas prašymas (dokumentas) kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašomas tik asmens pageidavimu, taip pat šiais atvejais:

26.1. jei atitinkamos prašymo rūšies ar kito dokumento pasirašymas kvalifikuotu elektroniniu parašu įsakmiai nurodytas norminiuose teisės aktuose;

26.2. jei pagal dokumentų saugojimo terminų rodykles atitinkamus elektroninius prašymus (dokumentus) privaloma saugoti ilgai;

26.3. jei EGAS naudotojo srityje yra paskelbta speciali atitinkamos rūšies prašymo (dokumento) forma, numatanti privalomą jos pasirašymą kvalifikuotu elektroniniu parašu.

27. 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

28. Elektroniniai prašymai gali būti teikiami iš Draudėjo srities. Elektroninių prašymų teikimo per EDAS tvarką taip pat reguliuoja EDAS taisyklės.

29. 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 30 punktu EDAS teikiamas (privalo būti teikiamas) elektroninis prašymas (dokumentas), pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu – tais atvejais taikomos taisyklės, reglamentuojančios kvalifikuoto elektroninio parašo naudojimą.

30. Iš Draudėjo srities teikiamas prašymas (dokumentas) kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašomas asmens pageidavimu, taip pat šiais atvejais:

30.1. jei atitinkamos prašymo rūšies ar kito dokumento pasirašymas kvalifikuotu elektroniniu parašu įsakmiai nurodytas norminiuose teisės aktuose;

30.2. jei pagal dokumentų saugojimo terminų rodykles atitinkamus elektroninius prašymus (dokumentus) privaloma saugoti ilgai;

30.3. jei Draudėjo srityje yra paskelbta speciali atitinkamos rūšies prašymo (dokumento) forma, numatanti privalomą jos pasirašymą kvalifikuotu elektroniniu parašu.

31. 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

32. Atvykę į Fondo administravimo įstaigą asmenys aptarnaujami Fondo administravimo įstaigos Priimamajame.

Asmens priėmimas jo pageidavimu gali būti iš anksto derinamas žodžiu ir raštu Taisyklių 22 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. 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 asmens priėmimo faktą, asmeniui teikiant žodinę konsultaciją ar informaciją.

33. Jeigu prašymą teikiančio asmens elgesys dėl neblaivumo ar kitų priežasčių yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo ar administracinio nusižengimo požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu žodžiu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Esant pagrindui, šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo ar administracinio nusižengimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

34. 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.

35. Į žodinius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu pagal Taisyklių nuostatas pagal žodinį prašymą atitinkama paslauga apskritai negali būti teikiama, arba į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, esant Taisyklių 10 punkto antrojoje pastraipoje numatytoms sąlygoms, žodžiu, fiksuojant šį procesą techninėmis priemonėmis tame punkte nustatyta tvarka. Pastaruoju atveju, asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą Fondo administravimo įstaigoje.

Taisyklių 10 punkto antrojoje pastraipoje nustatyta tvarka pateiktas žodinis prašymas, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu, netaikant rašytiniams prašymams keliamų reikalavimų, kurie natūraliai gali būti taikomi tik surašytiems dokumentams (pavyzdžiui, surašymo įskaitomai reikalavimas). Tokiais atvejais taikomos žodiniams prašymams nustatytos taisyklės, susijusios su prašymo turinio aiškumu, prašymą teikiančio asmens elgesiu, prašymo kalba ir vertimo užtikrinimu.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

Reikalavimai rašytiniams prašymams

36. Asmenų rašytiniai prašymai turi atitikti šiuos reikalavimus:

36.1. prašymas turi būti:

36.1.1. parašytas valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 54 punkte nurodytus atvejus;

36.1.2. parašytas įskaitomai;

36.1.3. asmens pasirašytas, išskyrus 38 punkte numatytas išimtis;

36.2. prašyme turi būti pateikta ši informacija:

36.2.1. asmens vardas, pavardė arba pavadinimas, taip pat adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

36.2.2. 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;

36.3. prie prašymo turi būti pridėti turimi papildomi dokumentai ar informacija, reikalingi prašymui nagrinėti (sprendimui priimti), kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose ir kurie nėra pateikti Fondo administravimo įstaigai, ar įstatymo nustatyta tvarka jų patvirtintos kopijos;

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

36.4.1. 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 36.4.2 papunktyje ir 38 punkte numatytas išimtis) arba

36.4.2. tais atvejais, kai atitinkamas prašymas, kaip dokumentas, nepriskiriamas prie ilgai ar nuolat saugomų dokumentų, jis gali neatitikti 36.4.1 papunktyje nurodytų reikalavimų, tačiau turi būti:

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

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

36.4.2.1.2. 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 šiems reikalavimams);

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-140](#), 2017-03-17, paskelbta TAR 2017-03-20, i. k. 2017-04550

36.4.2.2. suformuotas arba pateiktas tokiomis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti prašymą teikiančio asmens tapatybės patvirtinimą (Taisyklių 12 punktą);

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

37. Taisyklių 36.4 papunktyje išdėstyti reikalavimai taikomi ir elektroniniais ryšiais teikiams prašymo papildymams, patikslinimams, kitiems kartu su prašymu teikiams dokumentams (pavyzdžiui, pateikto prašymo priedams (pridedamiems dokumentams)).

38. Taisyklių 36.1.3 papunkčio, 36.4.1 papunkčio reikalavimas pasirašyti rašytinį prašymą, 36.4.2.2 papunkčio reikalavimas patvirtinti prašymą teikiančio asmens tapatybę, 36.4.2.1 papunkčio reikalavimas suformuoti prašymą elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą netaikomi:

38.1. prašymams pateikti bendro pobūdžio informaciją;

38.2. prašymams, į kuriuos, nepažeidžiant teisės normų, asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

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

38.4. 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 TEIKIAMAI PRAŠYMAI

39. 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 (atstovavimo įrodymą, pavyzdžiui, pateikti įgaliojimą, kurio pagrindu atstovaujama ir kurio duomenys tvarkomi atitinkamame valstybės registre ar informacinėje sistemoje, identifikuojančius tame registre ar informacinėje sistemoje duomenis).

40. 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

41. 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 automatinio būdu pagal sutartis tvarkos aprašo patvirtinimo“.

PENKTASIS SKIRSNIS

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

42. 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

43. Asmuo, pateikęs rašytinį prašymą ir asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Taisyklių 12 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 VIII skyriaus antrojo skirsnio nuostatomis dėl atsakymų pateikimo būdo), kontaktiniai duomenys, būtini informacijai pateikti tuo būdu (adresas, elektroninio pašto adresas, elektroninio pristatymo dėžutės adresas e.siuuntų 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 36.4 papunktyje nustatytus reikalavimus.

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

Punkto pakeitimai:

Prašymai teikti kito, neatstovaujamo asmens duomenis

44. 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 12 punkte nustatyta tvarka kitaip patvirtinti savo asmens tapatybę. Prašymas turi atitikti bendruosius rašytinių prašymų reikalavimus, be to:

44.1. jame papildomai turi būti nurodyta ši informacija:

44.1.1. 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);

44.1.2. prašomų duomenų teikimo ir gavimo teisinis pagrindas;

44.1.3. prašomų duomenų panaudojimo tikslas;

44.1.4. 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);

44.2. prie prašymo turi būti pridėtas asmens, kurio duomenų prašoma, (toliau – duomenų subjektas) sutikimas teikti jo duomenis pareiškėjui (toliau – sutikimas), atitinkantis 45 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.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

45. Sutikimas pripažįstamas tinkamu, jei atitinka šiuos reikalavimus:

45.1. 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 36.4 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;

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

45.3. yra galimybė įsitikinti sutikimą išreiškusio duomenų subjekto tapatybę;

45.4. yra apibrėžtas sutikimo galiojimo terminas.

46. Kai prašymą pateikti informaciją teikia pareiškėjo atstovas, jis pateikia 44 punkte nurodytus reikalavimus atitinkantį prašymą, atstovavimą patvirtinantį dokumentą (atstovavimo įrodymą) ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Taisyklių 12 punkte nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

47. 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 36.4 papunktyje nustatytus reikalavimus.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

VII SKYRIUS PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS PRAŠYMŲ, KAIP DOKUMENTŲ, VALDYMAS

48. 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.

49. Gauti rašytiniai prašymai tvarkomi dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

ANTRASIS SKIRSNIS PRAŠYMO GAVIMO FAKTO PATVIRTINIMAS

50. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje išsiunčiama (pateikiama) Vyriausybės patvirtintų asmenų aptarnavimo taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Pažyma apie priimtus dokumentus siunčiama (pateikiama), vadovaujantis Taisyklių nuostatomis, reglamentuojančiomis atsakymų į prašymus (sprendimų) siuntimą (pateikimą).

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

TREČIASIS SKIRSNIS PRAŠYMO PERDAVIMAS NAGRINĖTI

51. Fondo administravimo įstaigos užregistruotas prašymas perduodamas nagrinėti atitinkamam padaliniui ar darbuotojui Fondo administravimo įstaigos veiklos organizavimą reglamentuojančio teisės akto nustatyta tvarka.

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

52. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir (ar) dokumentai, kurią privalo pateikti prašymą pateikęs asmuo, ir Fondo administravimo įstaiga tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama per Fondo administravimo įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, pateikti papildomą informaciją ir (ar) dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija ir (ar) dokumentai.

53. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Fondo administravimo įstaigos vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio

prašymo nagrinėjimo sustabdymą Fondo administravimo įstaiga ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

PENKTASIS SKIRSNIS PRAŠYMAI NEVALSTYBINE KALBA

54. Atsižvelgdamas į Fondo administravimo įstaigos atliekamas funkcijas ir Fondo administravimo įstaigoje dirbančių darbuotojų kompetenciją, Fondo administravimo įstaigos vadovas turi teisę nustatyti užsienio kalbas, kuriomis teikiami prašymai gali būti priimami, nereikalaujant iš besikreipiančio asmens pateikti prašymo vertimą ar pakviesti vertėją. Apie tokį institucijos vadovo sprendimą informacija turi būti paskelbta Fondo valdybos interneto svetainėje ir atitinkamos Fondo administravimo įstaigos Priimamojo skelbimų lentoje.

Nevalstybine kalba ir kitomis nei šio punkto pirmojoje pastraipoje nustatytomis užsienio kalbomis pateikti prašymai Fondo administravimo įstaigoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Fondo administravimo įstaigą kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

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.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

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

55. Asmens prašymo, adresuoto tik Fondo administravimo įstaigai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų, tarp jų ir prašymą gavusios Fondo administravimo įstaigos kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Fondo administravimo įstaiga. Nustačius, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje dienos prašymo kopija persiunčiama kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nurodant ne ilgesnį kaip 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos terminą atsakymui pagal kompetenciją pateikti. Fondo administravimo įstaiga, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

Prašymą, kuris yra adresuotas Fondo administravimo įstaigai ir kitoms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja Fondo administravimo įstaiga ir kitos jį gavusios institucijos pagal savo kompetenciją. Fondo administravimo įstaiga asmeniui atsako pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

SEPTINTASIS SKIRSNIS VIENKARTINIŲ PRAŠYMŲ TEIKTI ASMENS DUOMENIS NAGRINĖJIMO YPATUMAI

56. 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 vienkartinį prašymą jiems teikiami tik sumokėjus atitinkamo dydžio sumą, apskaičiuotą vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2011 m. gegužės 25 d. nutarimu Nr. V-602 „Dėl atlyginimo už duomenų teikimą iš Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos tvarkomų registrų ir informacinės sistemos nustatymo“.

57. 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).

58. Informacija fiziniams asmenims apie tai, kokiems asmenims buvo pateikti jo duomenys, teikiama už laikotarpį, ne ilgesnį nei 1 metai iki prašymo pateikimo dienos.

AŠTUNTASIS SKIRSNIS PRAŠYMO NAGRINĖJIMO TERMINAI

59. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje, jeigu specialūs teisės aktai nenustato kitokių prašymų nagrinėjimo terminų.

Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje, Fondo administravimo įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus šio punkto pirmojoje pastraipoje nustatytą terminą, Fondo administravimo įstaiga per 2 darbo dienas nuo institucijos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

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

Nenagrinėjami prašymai, prašymų nagrinėjimo nutraukimas

60. Prašymai nenagrinėjami, jei:

60.1. tokią valią pareiškia pats prašymą pateikęs asmuo;

60.2. prašymas neatitinka reikalavimų:

60.2.1. rašytinis prašymas pateiktas nesilaikant Taisyklių 36.1.1 ir 36.1.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų. Šiuo atveju prašymas per 5 darbo dienas nuo jo ir pridedamų dokumentų užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

60.2.2. rašytinis prašymas yra nepasirašytas, prašymas, pateiktas elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 36.4 papunktyje nustatyto reikalavimo ir negali būti taikomos Taisyklėse numatytos išimties dėl šių reikalavimų netaikymo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis.

60.2.3. rašytinis prašymas pateiktas nesilaikant Taisyklių 36.2.1 papunktyje nustatyto reikalavimo, jeigu Fondo administravimo įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis.

60.2.4. rašytinis prašymas pateiktas nesilaikant Taisyklių 39 ir 40 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.

60.2.5. Fondo administravimo įstaigai paprašius, per jos nustatytą terminą nėra pateikiami prašymo nagrinėjimui būtini papildomi dokumentai ir (ar) informacija (Taisyklių 52 punktas). Šiuo atveju dokumentų originalai per 3 darbo dienas grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

60.2.6. prašymas turi kitų trūkumų, numatytų specialiosiose teisės normose, ir tų 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 grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis, jei specialiosios teisės normos nenustato kitaip.

60.3. pakartotiniame prašyme nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Fondo administravimo įstaiga per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

61. Jeigu Fondo administravimo įstaiga, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo 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 Fondo administravimo įstaiga nedelsdama praneša asmeniui.

62. Siunčiant asmeniui šiame skirsnyje nurodytą informaciją apie prašymo nenagrinėjimo priežastis, vadovaujamas VIII skyriaus antrojo skirsnio nuostatomis dėl atsakymų pateikimo būdo.

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

63. Jeigu Fondo administravimo įstaiga neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Fondo administravimo įstaigoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti rašytinį prašymą, jis per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo grąžinamas asmeniui (pasiliekančią prašymo kopiją), nurodžius grąžinimo priežastis (jei prašymas yra elektroninis dokumentas, pateiktas elektroniniais ryšiais – asmuo informuojamas, kad prašymas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys).

Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms

institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Fondo administravimo įstaiga per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis (jei prašymas yra elektroninis dokumentas, pateiktas elektroniniu būdu – asmuo informuojamas, kad prašymas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys). Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusios Fondo administravimo įstaigos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Fondo administravimo įstaigos kompetencija.

64. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Fondo administravimo įstaiga per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau šiame punkte – kompetentinga institucija). Fondo administravimo įstaiga tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 59 punkte nustatyto termino.

Prašymo grąžinimas

65. Rašytiniai prašymai, kurių Taisyklėse numatytais atvejais nuspręsta nenagrinėti, asmeniui grąžinami tiesiogiai Taisyklėse numatytais atvejais, taip pat asmens rašytiniu prašymu.

Prašymo grąžinimo atvejais Fondo administravimo įstaiga pasilieka prašymo kopiją.

VIII SKYRIUS ATSAKYMAI Į PRAŠYMUS (SPRENDIMAI)

PIRMASIS SKIRSNIS ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS IR ĮFORMINIMAS

66. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Fondo administravimo įstaigos direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

67. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

68. Paslaugos suteikiamos ir atsakymai dėl išnagrinėtų prašymų įforminami atsižvelgiant į prašymo turinį:

68.1. į prašymą suteikti administracinę ar kitą Fondo administravimo įstaigos teikiamą paslaugą atsakoma suteikiant prašomą paslaugą, informuojant apie paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

68.2. į prašymą pateikti Fondo administravimo įstaigos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją teisės aktų nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

68.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamą priimtą dokumentą ar jo kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

68.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Fondo administravimo įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitoki asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

69. 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:

69.1. asmeniui atsakymas teikiamas pokalbyje internetu, taip pat kitais būdais, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus dėl kurių neturi būti priimamas administracinis sprendimas, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti ir yra atsakoma tą pačią darbo dieną;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

69.2. 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

70. Atsakymas asmeniui pateikiamas tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu (išskyrus šiame punkte ir 71 punkte nurodytas išimtis).

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).

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

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

71.2. 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;

71.3. siunčiant į asmens EGAS naudotojo sritį;

71.4. siunčiant į asmens Draudėjo sritį;

71.5. per E.siuntų pristatymo sistemą;

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

71.7. faksu arba 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.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-140](#), 2017-03-17, paskelbta TAR 2017-03-20, i. k. 2017-04550

TREČIASIS SKIRSNIS

KLAIDŲ ATSAKyme (SPRENDIME) IŠTAISYMAS

72. Fondo administravimo įstaiga, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme (sprendime) esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisyta atsakymą (sprendimą dėl klaidos ištaisymo) arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

IX SKYRIUS

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

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

73.1. Fondo valdybos:

73.1.1. atsakymai į prašymą (sprendimai, išskyrus nurodytus šių Taisyklių 73.1.2 papunktyje) gali būti skundžiami per 1 mėnesį nuo atsakymo įteikimo asmeniui dienos, o atsakymo nepateikimas per numatytą terminą, neveikimas (vilkinimas atlikti veiksmus) gali būti skundžiamas per 2 mėnesius nuo dienos, kai baigiasi įstatymo ar kito teisės akto nustatytas klausimo išsprendimo laikas, Lietuvos administracinių ginčų komisijai arba Vilniaus apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (toliau – ABTĮ) nustatyta tvarka.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [V-260](#), 2019-06-14, paskelbta TAR 2019-06-14, i. k. 2019-09673

73.1.2. sprendimai, priimti jos, kaip privalomos išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijos, vadovaujantis Išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka taisyklėmis, gali būti skundžiami ABTĮ nustatyta tvarka atitinkamam apygardos administraciniam teismui per vieną mėnesį nuo sprendimo gavimo dienos, o jei Fondo valdyba nustatytu laiku skundo neišnagrinėja – per 2 mėnesius nuo dienos, iki kurios turėjo būti priimtas sprendimas;

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

73.2.1. sprendimai (išskyrus šių Taisyklių 73.2.2 ir 73.2.3 papunkčiuose 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,

73.2.2. sprendimai pensijų, kompensacijų už ypatingas darbo sąlygas, rentų ir kompensacinių išmokų teatrų ir koncertinių įstaigų kūrybiniais darbuotojams skyrimo ir (ar) mokėjimo klausimais – per 6 mėnesius nuo tos dienos, kurią suinteresuotas asmuo sužinojo arba turėjo sužinoti apie skundžiamo sprendimo priėmimą;

73.2.3. sprendimai dėl teisės gauti išankstinę senatvės pensiją – per mėnesį nuo sprendimo priėmimo.

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

74. 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.

75. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Fondo administravimo įstaigos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

X SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

76. 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).

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

78. Apklausose 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.

79. Apklausos vykdomos šiais būdais:

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

79.2. per EGAS, EDAS;

79.3. žodžiu:

79.3.1. telefonu;

79.3.2. Priimamajame atsakant į pateiktus klausimus;

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

80. Fondo valdybos skyrius, 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.

81. 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