



**VALSTYBINĖS DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJOJE
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2019 m. kovo 8 d. Nr. 1T-34 (1.12.E)
Vilnius

Vadovaudamasis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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) (OL 2016 L 119, p. 1) 57 straipsniu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo 11 straipsnio 2 dalies 1 punktu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų, tvarkomų nusikalstamų veikų prevencijos, tyrimo, atskleidimo ar baudžiamojo persekiojimo už jas, bausmių vykdymo arba nacionalinio saugumo ar gynybos tikslais, teisinės apsaugos įstatymo 40 straipsniu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36¹ straipsnio 2 dalies 1 punktu, 36³ straipsnio 1 ir 2 dalimis,

t v i r t i n u Konsultavimo Valstybinėje duomenų apsaugos inspekcijoje tvarkos aprašą (pridedama).

Direktorius

Raimondas Andrijauskas

KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsultavimo Valstybinėje duomenų apsaugos inspekcijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato su asmens duomenų ir privatumo apsauga susijusių konsultacijų rengimo, teikimo duomenų subjektams, duomenų valdytojams ir duomenų tvarkytojams, išskyrus visuomenės informavimo priemonių atstovus, tvarką Valstybinėje duomenų apsaugos inspekcijoje (toliau – Inspekcija).

2. Aprašas nesusijęs su asmenų skundų ir prašymų registravimu, nagrinėjimu ir atsakymų rengimu pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, išskyrus šio įstatymo 36³ straipsnį, ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas. Aprašo tikslas – nustatyti konsultacijų rengimo, teikimo duomenų subjektams, duomenų valdytojams ir duomenų tvarkytojams, išskyrus visuomenės informavimo priemonių atstovus, tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų, susijusių su asmens duomenų ir privatumo apsauga, taikymo aiškinimą pagal Inspekcijos kompetenciją.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Konsultacija** – Inspekcijos konsultuojančių valstybės tarnautojų paaiškinimas, nuomonė paklausėjui asmens duomenų ir privatumo apsaugos teisės aktų nuostatų taikymo klausimais (paklausėjui atvykus į Inspekciją, telefonu, elektroniniu paštu).

3.2. **Rašytinė konsultacija** – oficialus rašytinis Inspekcijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas į paklausėjo pateiktą (-us) paklausimą (-us), užregistruotą (-us) Inspekcijos dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS).

3.3. **Viešoji konsultacija** – Inspekcijos darbuotojo parengta ir su Inspekcijos direktoriumi ar jo įgaliotu asmeniu suderinta ir paskelbta informacija oficialioje Inspekcijos interneto svetainės skiltyje „Viešosios konsultacijos“.

3.4. **Konsultuojantys valstybės tarnautojai** – Inspekcijos Teisės ir Informacinių technologijų skyrių valstybės tarnautojai, kurie pagal pareigybės aprašymą teikia konsultacijas paklausėjams.

3.5. **Konsultavimo telefonas** – oficialioje Inspekcijos interneto svetainėje paskelbtas paklausėjams konsultuoti skirtas telefono ryšio numeris, už kurį mokama įprastu tarifu.

3.6. **Paklausėjas** – juridinis ar fizinis asmuo, kuris kreipiasi į Inspekciją konsultacijos asmens duomenų ir privatumo apsaugos klausimais.

3.7. **Paklausimas** – paklausėjo kreipimasis į Inspekciją dėl konsultacijos suteikimo su asmens duomenų ir privatumo apsauga susijusiais klausimais.

4. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos 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) (OL 2016 L 119, p. 1) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679) ir kituose teisės aktuose.

5. Inspekcijoje teikiamos šios konsultacijos:

5.1. Konsultacija raštu (rašytinė konsultacija ir konsultacija elektroniniu paštu);

5.2. Konsultacija žodžiu (telefonu; paklausėjui atvykus į Inspekciją)¹;

5.3. Viešoji konsultacija.

6. Konsultacijos teikiamos vadovaujantis Reglamentu (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų, tvarkomų nusikalstamų veikų prevencijos, tyrimo, atskleidimo ar baudžiamojo persekiojimo už jas, bausmių vykdymo arba nacionalinio saugumo ar gynybos tikslais, teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Aprašu ir kitais teisės aktais.

II SKYRIUS

KONSULTACIJOS TEIKIMO BENDRIEJI PRINCIPAI

7. Konsultaciją paklausėjas gali gauti:

7.1. raštu:

7.1.1. pateikęs paklausimą elektroniniu paštu *ada@ada.lt*,

7.1.2. pateikęs paklausimą naudodamasis Inspekcijos elektroninių paslaugų sistema,

7.1.3. pateikęs paklausimą paštu,

7.1.4. pateikęs paklausimą faksu.

7.2. paskambinęs Inspekcijos konsultavimo telefonu,

7.3. atvykęs į Inspekciją konsultuotis žodžiu.

8. Paklausėjui konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Kai paklausėjas yra fizinis asmuo, užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija ar kitas juridinis asmuo, konsultacija gali būti teikiama ne valstybine kalba (paklausėjui ir konsultuojančiam valstybės tarnautojui suprantama kalba).

9. Konsultuojantys valstybės tarnautojai, siekdami užtikrinti vienodo turinio ir kokybiškų konsultacijų teikimą pagal kompetenciją susipažįsta su:

9.1. teisės aktų, reguliuojančių Inspekcijos veiklą ir įtvirtinančių asmens duomenų tvarkymo ir privatumo apsaugos reikalavimus, sąrašą ir jame nurodytų teisės aktų nuostatomis;

9.2. interneto svetainėje paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis;

9.3. teismų praktika;

9.4. skundų nagrinėjimo veiklos apibendrinimais;

9.5. tipiniais klausimais–atsakymais, kurie skelbiami oficialioje Inspekcijos interneto svetainės skiltyje „D.U.K.“

9.6. kita informacija.

10. Konsultuojantis valstybės tarnautojas pateikia bendro pobūdžio konsultaciją, kuri nėra sietina su paklausėjo ar trečiųjų asmenų asmens duomenimis ir kurios konfidencialumą Inspekcija privalo užtikrinti. Konsultuojantis valstybės tarnautojas duomenų valdytojui ir duomenų tvarkytojui neteikia pagal konkretų atvejį pritaikytų, individualių teisinių patarimų.

11. Konsultuojantis valstybės tarnautojas savo iniciatyva arba paklausėjui paprašius neturi teisės konstatuoti yra ar nėra su paklausėju aptariamose situacijose galimas įstatymų ar kitų teisės aktų pažeidimas. Paklausėjui dėl galimų įstatymų ar kitų teisės aktų pažeidimų siūloma kreiptis pagal kompetenciją į Inspekciją ir pateikti skundą arba į kitą kompetentingą instituciją.

III SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU

12. Konsultacijos telefonu teikiamos oficialioje Inspekcijos svetainėje nurodytu konsultacijų telefonu darbo dienomis nuo pirmadienio iki ketvirtadienio nuo 9.00 iki 11.00 valandos ir nuo 13.00 iki 15.00 valandos.

13. Duomenų subjektai, duomenų valdytojai ir duomenų tvarkytojai turi teisę gauti konsultaciją telefonu neprisistačius, t. y. nenurodžius savo vardo, pavardės (jei paklausėjas –

¹Garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis konsultacijos žodžiu Inspekcijoje neteikiamos.

fizinis asmuo) ar pavadinimo (jei paklausėjas – juridinis asmuo).

14. Paklausėjas, paskambinęs konsultavimo telefonu, sujungiamas su Inspekcijos Teisės skyriaus konsultuojančiu valstybės tarnautoju.

15. Į paklausimus atsako tik konsultuojantys valstybės tarnautojai.

16. Konsultuojantis valstybės tarnautojas konsultacijos teikimo metu turi laikytis šių reikalavimų:

16.1. pakelti telefono ragelį prieš trečiąjį skambutį (pageidautina);

16.2. prisistatyti paklausėjui pasakydamas Inspekcijos pavadinimą ir savo pavardę;

16.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti paklausimą (jei reikia, pakartoti paklausimą kitais žodžiais ir taip įsitikinti, ar teisingai suprato paklausimą);

16.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, savo paaiškinimą ar nuomonę pagrindžiant teisės aktų nuostatomis, arba nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktinius duomenis), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Inspekcija nekompetentinga suteikti konsultacijos asmeniui rūpimu klausimu;

16.5. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

17. Konsultacija telefonu turi būti suteikiama tuoj pat, išskyrus, jei konsultacijai suteikti reikia papildomos informacijos.

18. Jei konsultuojantis valstybės tarnautojas prašo paklausėjo palaukti, kol pasitiksins tam tikrą informaciją, kuri reikalinga atsakyti į paklausimą, ir paklausėjas sutinka, tuomet konsultuojantis valstybės tarnautojas privalo nuspausti telefono mygtuką, kad paklausėjui būtų girdima muzika arba tylą (angl. *hold*). Jei konsultuojančiam valstybės tarnautojui informacijos paieška užtrunka, į paklausimą atsakoma Aprašo 19 punkte nustatyta tvarka.

19. Jei nėra galimybės tuoj pat suteikti konsultacijos, pvz., konsultacijai suteikti reikia papildomos informacijos iš kitų Inspekcijos skyrių, reikia detalesnės analizės ar duomenų rinkimo, konsultuojantis valstybės tarnautojas privalo informuoti apie tai paklausėją ir jo nurodytu telefono ryšio numeriu jam perskambinti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, o dėl sudėtingų klausimų – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas, arba pasiūlyti pateikti klausimus elektroniniu paštu ar raštu ir informuoti apie konsultacijų suteikimo terminus arba pasiūlyti konsultacijos atvykti į Inspekciją.

20. Paklausėjas (jam sutinkant) gali būti sujungiamas su kitu konsultuojančiu valstybės tarnautoju, jei pastarasis yra kompetentingas pateikti paaiškinimą (pavyzdžiui, konsultacija yra susijusi su informacinių technologijų naudojimu, organizacinėmis ir techninėmis asmens duomenų saugumo priemonėmis, dėl kurių paaiškinimo negali pateikti Inspekcijos Teisės skyriaus valstybės tarnautojas ir atvirkščiai, tačiau Inspekcijos Informacinių technologijų skyriaus įgaliotas valstybės tarnautojas neteikia teisinių konsultacijų). Paklausėjui paaiškinama, kodėl jis sujungiamas su kitu konsultuojančiu valstybės tarnautoju.

21. Jei paklausėjo netenkina gauta konsultacija, konsultuojantis valstybės tarnautojas informuoja apie teisę kreiptis į Inspekciją kitais būdais (elektroniniu paštu, raštu, per Inspekcijos elektroninių paslaugų sistemą, atvykus į Inspekciją ir pan.).

22. Konsultuojantis valstybės tarnautojas baigia pokalbį tuomet, kai paklausėjas išsiaiškina jam rūpimus klausimus ir atsisveikina, išskyrus atvejus nurodytus Aprašo 23 punkte.

23. Jei paklausėjas įžeidinėja konsultuojantį valstybės tarnautoją, jam grasina, elgiasi neadekvačiai 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, konsultuojantis valstybės tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

IV SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

24. Konsultuojantys valstybės tarnautojai į paklausimus atsako elektroniniu paštu tais atvejais, kai paklausimas Inspekcijai pateikiamas į elektroninio pašto dėžutę *ada@ada.lt*. Iš šios pašto dėžutės paklausimai Teisės skyriui persiunčiami nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 darbo

dienas.

25. Gautus paklausimus konsultuojantiems valstybės tarnautojams paskirsto Inspekcijos Teisės skyriaus vedėjas ar jo įgaliotas kitas Teisės skyriaus konsultuojantis valstybės tarnautojas.

26. Paklausimas, susijęs su informacijos ir ryšių technologijų naudojimu, organizacinėmis ir techninėmis asmens duomenų saugumo priemonėmis, Teisės skyriaus vedėjo ar jo įgalioto kito Teisės skyriaus konsultuojančio valstybės tarnautojo persiunčiamas Inspekcijos Informacinių technologijų skyriaus vedėjui, kuris atsakymą į paklausimą parengia ir išsiunčia pats ar paveda kitam šio skyriaus konsultuojančiam valstybės tarnautojui.

27. Jei paklausimas susideda iš keleto klausimų, susijusių ir su Inspekcijos Teisės skyriaus, ir su Inspekcijos Informacinių technologijų skyriaus kompetencija, parengiamas bendras atsakymas, nurodant, koks konkrečiai valstybės tarnautojas į kurį klausimą atsakė. Jei klausimų ir atsakymų nėra galimybės išskirti po atsakymu nurodomi jį rengę abiejų skyrių konsultuojantys valstybės tarnautojai. Atsakymą paklausėjui išsiunčia Inspekcijos Teisės skyriaus konsultuojantis valstybės tarnautojas. Jei atsakymui parengti reikalinga kitų Inspekcijos skyrių (išskyrus Inspekcijos Informacinių technologijų skyrių) turima informacija, ją surenka atsakymą rengiantis Inspekcijos Teisės skyriaus konsultuojantis valstybės tarnautojas.

28. Konsultuojantis valstybės tarnautojas, kuriam paskirta atsakyti į paklausimą, nusišalina nuo paklausimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs paklausimą konsultuojantis valstybės tarnautojas pats privalo pranešti tiesioginiam vadovui ar jo įgaliotam asmeniui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

29. Paklausimai nagrinėjami pagal kompetenciją. Jeigu Inspekcija neįgaliota teikti konsultacijos paklausime pateiktu klausimu, konsultuojantis valstybės tarnautojas paklausimą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo Inspekcijoje dienos elektroniniu paštu persiunčia kompetentingai institucijai, kartu pranešant apie tai asmeniui bei nurodant persiuntimo priežastis.

30. Paklausimas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Inspekciją tuo pačiu klausimu, kurį Inspekcija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios paklausimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Inspekcijos atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis paklausimas nenagrinėjamas, konsultuojantis valstybės tarnautojas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio paklausimo gavimo Inspekcijoje dienos praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

31. Jei per 20 darbo dienų laikotarpį iš to paties paklausėjo elektroniniu paštu gaunami keli to paties turinio paklausimai, jam atsakoma vieną kartą nurodant, kad konsultacija teikiama į visus jo pateiktus paklausimus. Šiuo atveju konsultacijos suteikimui ir jos išsiuntimui taikomas 20 darbo dienų terminas skaičiuojant nuo pirmo paklausimo gavimo Inspekcijoje dienos.

32. Jei pateikus paklausimą elektroniniu paštu paklausėjas konsultacijos tuo pačiu klausimu kreipiasi konsultavimo telefonu, paklausėjui sutikus, konsultuojantis valstybės tarnautojas gali konsultacijos elektroniniu paštu neteikti. Apie tai pažymima Suteiktų konsultacijų duomenų apsaugos klausimais registracijos žurnale, skiltyje „Pastabos“. Paklausėjas elektroniniu paštu informuojamas, kad konsultacija suteikta telefonu.

33. Jei per 20 darbo dienų laikotarpį iš to paties paklausėjo gaunami keli to paties turinio paklausimai, kurių vienas yra užregistruotas DVS, konsultacija suteikiama pagal užregistruotą paklausimą per 20 darbo dienų nuo paklausimo užregistravimo Inspekcijoje dienos. Paklausėjas elektroniniu paštu informuojamas, kad konsultacija suteikta Inspekcijos raštu, nurodant rašto datą ir numerį.

34. Paklausimas, kuriame pateiktu klausimu konsultaciją teikti kompetentinga Inspekcija, turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui elektroniniu paštu suteikta ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo Inspekcijoje dienos. Paklausėjui nurodžius objektyvias aplinkybes, dėl kurių jo netenkintų konsultacijos suteikimas per 20 darbo dienų, konsultacija parengiama ir išsiunčiama elektroniniu paštu per paklausėjo nurodytą terminą, bet ne

anksčiau kaip per 5 darbo dienas.

35. Jei asmuo, gavęs konsultuojančio valstybės tarnautojo konsultaciją, pateikia patikslinančią paklausimą, konsultacija suteikiama per 20 darbo dienų nuo patikslinančio paklausimo gavimo Inspekcijoje dienos.

36. Konsultuojantis valstybės tarnautojas teikdamas konsultaciją elektroniniu paštu privalo aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus bei savo paaiškinimą, nuomonę pagrįsti teisės aktais. Jei konsultuojantis valstybės tarnautojas nežino, kaip atsakyti į pateiktą klausimą, arba nėra tikras atsakymo teisingumu, jis turi kreiptis į tiesioginį vadovą. Tiesioginio vadovo siūlymu, paklausime pateiktas klausimas gali būti aptariamas su Inspekcijos vadovybe.

37. Konsultacija išsiunčiama elektroninio pašto adresu, iš kurio gautas paklausimas, arba kitu paklausime nurodytu elektroninio pašto adresu. Jei elektroninis laiškas grįžta, tuomet ši aplinkybė nurodoma Inspekcijos Suteiktų konsultacijų duomenų apsaugos klausimais registracijos žurnale, skiltyje „Pastabos“.

V SKYRIUS RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS TEIKIMAS

38. Paklausėjas, pageidaujantis gauti rašytinę konsultaciją, paklausimą Inspekcijai gali atsiųsti paštu, faksu, elektroniniu paštu į elektroninio pašto dėžutę *ada@ada.lt* ar naudodamasis Inspekcijos elektronine paslaugų sistema bei šį paklausimą pateikęs registruoti tiesiogiai Inspekcijoje.

39. Paklausimas išnagrinėjamas ir rašytinė konsultacija suteikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo dienos Inspekcijoje.

40. Pakartotinai rašytinė konsultacija teikiama, jeigu pakartotinai kreipdamasis paklausėjas nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi į Inspekciją rašytinės konsultacijos (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), jis informuojamas apie tuo klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija neteikiama.

41. Paklausimai nagrinėjami pagal kompetenciją. Jeigu Inspekcija neįgaliota teikti rašytinės konsultacijos paklausime pateiktu klausimu, konsultuojantis valstybės tarnautojas paklausimą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo Inspekcijoje dienos elektroniniu paštu persiunčia kompetentingai institucijai, kartu pranešant apie tai asmeniui bei nurodant persiuntimo priežastis.

VI SKYRIUS VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS

42. Viešųjų konsultacijų statusą nustato Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnis.

43. Viešosios konsultacijos rengiamos aktualiais asmens duomenų (išskyrus Reglamento (ES) 2016/679 taikymą) ir privatumo apsaugos klausimais ūkio subjektams.

44. Viešosios konsultacijos yra skelbiamos oficialioje Inspekcijos interneto svetainės skiltyje „Viešosios konsultacijos“.

VII SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS PAGAL PAKLAUSIMUS PATEIKTUS ŽODŽIU ATVYKUS Į INSPEKCIJĄ

45. Žodinės konsultacijos Inspekcijoje teikiamos darbo dienomis nuo 9.00 iki 11.00 valandos ir nuo 13.00 iki 15.00 valandos.

46. Asmeniui atvykus žodinės konsultacijos į Inspekciją pakviečiamas Inspekcijos Teisės skyriaus konsultuojantis valstybės tarnautojas. Jeigu asmuo pageidauja konsultacijos, susijusios su informacijos ir ryšių technologijų naudojimu, organizacinėmis ir techninėmis asmens

duomenų saugumo priemonėmis, Inspekcijos Teisės skyriaus konsultuojantis valstybės tarnautojas pakviečia Inspekcijos Informacinių technologijų skyriaus konsultuojantį valstybės tarnautoją.

47. Konsultacijos pagal paklausimus pateiktus žodžiu atvykus asmeniui į Inspekciją teikiamos tuo atveju, jeigu į juos galima atsakyti nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens paklausimą negalima atsakyti nedelsiant (pavyzdžiui, reikalinga surinkti informaciją, turimą kitų Inspekcijos skyrių, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir pan.), asmeniui pasiūloma išdėstyti klausimą raštu arba elektroniniu paštu, informuojant apie konsultacijų suteikimo terminus, arba pasiūloma palikti kontaktinius duomenis (telefono ryšio numerį ar elektroninio pašto adresą). Pastaruoju atveju konsultuojantis valstybės tarnautojas konsultaciją nurodytais kontaktiniais duomenimis privalo suteikti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, o dėl sudėtingų klausimų – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas.

48. Jeigu paklausimą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens paklausimas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti paklausimo turinio, konsultuojantis valstybės tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui.

49. Inspekcijos vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

50. Asmenims atvykus į Inspekciją, konsultacijos žodžiu teikiamos Aprašo 8 punkte nurodyta kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Inspekcijoje nėra konsultuojančio valstybės tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Inspekciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Inspekciją, savo iniciatyva.

51. Konsultuojantis valstybės tarnautojas teikdamas konsultacijas asmeniui atvykus į Inspekciją pagal žodinius paklausimus privalo prisistatyti, t. y. nurodyti savo pavardę, ir laikytis Aprašo 16.3–16.5 papunkčiuose nurodytų reikalavimų.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

52. Konsultuojantis valstybės tarnautojas konsultacijos ir rašytinės konsultacijos suteikimo ar viešosios konsultacijos paskelbimo oficialioje Inspekcijos interneto svetainėje faktą pažymi Inspekcijos Suteiktų konsultacijų duomenų apsaugos klausimais registracijos žurnale, kuris saugomas skaitmeninėje laikmenoje.

53. Jei paklausėjas praneša apie galimą įstatymų ar kitų teisės aktų pažeidimą, susijusį su asmens duomenų ir privatumo apsauga, ir konsultuojantis valstybės tarnautojas mano, kad paklausėjo pateikta informacija yra reikšminga, konsultuojantis valstybės tarnautojas apie tai informuoja skyriaus vedėją, prireikus – direktoriaus pavaduotoją ir direktorių. Jeigu reikia, konsultuojantis valstybės tarnautojas gautą informaciją išdėsto tarnybiniame pranešime.

54. Jei konsultuojantis valstybės tarnautojas pastebi dažnai pasikartojančius paklausimus, jis kreipiasi į Inspekcijos Teisės skyriaus vedėją ir (ar) Inspekcijos Informacinių technologijų skyriaus vedėją dėl poreikio parengti ir paskelbti Inspekcijos interneto svetainėje tipinį klausimą – atsakymą arba viešąją konsultaciją.

55. Konsultuojančių valstybės tarnautojų tiesioginiai vadovai konsultacijų kokybės gerinimo tikslu turi teisę rengti konsultuojančių valstybės tarnautojų susirinkimus, kuriuose būtų aptariami atitinkamų įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų pasikeitimai, dažniausiai pasitaikantys klausimai, tendencijos ir pan.