



**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOJE TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2019 m. birželio 28 d. Nr. 1-191
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 9.1.7 ir 9.2.6 punktais:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisykles (pridedama).

2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2018 m. kovo 16 d. įsakymą Nr. 1-53 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių patvirtinimo“.

Direktorė

Neringa Ulbaitė

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) pranešimų, prašymų ir skundų (toliau – prašymai) nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje ir jos teritoriniuose padaliniuose (toliau – Tarnyba).

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis ir kitais norminiais teisės aktais.

3. Šių taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Tarnybą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Tarnybą.

4. Pagal šių taisyklių IV skyriaus nuostatas priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

5. Nagrinėjant asmenų prašymus ir aptarnaujant asmenis, šių taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

6. Šiose taisyklėse vartojamos sąvokos:

6.1. **Administracinė procedūra** – Tarnybos atliekami privalomi veiksmai nagrinėjant asmens skundą apie Tarnybos darbuotojų veiksmams, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą.

6.2. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas).

6.3. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Tarnybą, aptarnavimą telefonu, prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis) nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

6.4. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Tarnybos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

6.5. **Elektroninis pasiteiravimas** – į Tarnybos elektroninį paštą tarnyba@vvtat.lt, per Vartotojų teisių informacinę sistemą (toliau – VTIS), per Elektroninio ginčų sprendimo platformą

(toliau – EGS) arba socialinio tinklo Facebook paskyrą asmens pateiktas nepasirašytas kreipimasis, siekiant gauti individualią konsultaciją ir nereikalaujantis inicijuoti administracinės procedūros.

6.6. Konsultacija –darbuotojo paaiškinimas, nuomonė dėl Tarnybos kompetencijai priskirtų asmens klausimų.

6.7. Konsultuojantis asmuo – Tarnybos darbuotojas, teikiantis individualias žodines ir rašytines bei viešas konsultacijas savo kompetencijos ribose.

6.8. Pranešimas – asmens raštu ar elektroniniu būdu pateiktas kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

6.9. Prašymas – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į darbuotoją, nesusijęs su asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą, išduoti dokumentą, patvirtinantį juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Tarnybos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; teikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

6.10. Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Tarnybą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

6.11. Kitos taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

7. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis ir nagrinėdami asmenų prašymus privalo vadovautis pagarbos žmogui, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“, lygiateisiškumo, skaidrumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, naujovių ir atvirumo principais, išsamumo principais, o teikdami asmenims dokumentus – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais dokumentų išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, pagalbos, dokumentų prieinamumo ir abipusio naudojimo principais.

8. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis ar nagrinėti asmenų prašymus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio darbuotojo. Struktūrinių padalinių vadovai užtikrina, kad darbuotojų atostogų, ligos, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo Tarnyboje atvejais asmenų aptarnavimas ir prašymų nagrinėjimas būtų pavestas kitiems darbuotojams, turintiems tokius pačius įgaliojimus.

9. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti asmens prašymą, darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi raštu pranešti Tarnybos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Tarnybos direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Lietuvos Respublikos teisingumo ministras.

10. Asmenims matomoje vietoje prie įėjimų į Tarnybos patalpas, taip pat Tarnybos interneto svetainės www.vvtat.lt skiltyje „Konsultavimas“ skelbiama asmenų prašymų priėmimo ir asmenų aptarnavimo vieta ir laikas, darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, kontaktiniai duomenys, konsultavimo sritys, informacija apie galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Tarnyboje kokybės, kita reikiama informacija.

11. Draudžiama Tarnybos patalpose slapta filmuoti, fotografuoti, daryti garso ar vaizdo įrašus. Viešai filmuoti, fotografuoti, daryti garso ar vaizdo įrašus galima tik turint Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens leidimą.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą), ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Tarnybą, atsiuntus prašymą paštu arba pateikus elektroniniais ryšiais).

13. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas Tarnybos darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, ar kito padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

14. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, registruojami Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

15. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

16. Asmens pageidavimu asmens priėmimas Tarnyboje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 12 punkte nurodytais būdais.

17. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, savo iniciatyva, jeigu Tarnyba nenustato kitaip.

18. Asmenų prašymai raštu turi būti:

18.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 20 ir 21 punktuose nurodytus atvejus bei paštu siunčiamus prašymus (paštu siunčiami dokumentai priimami lietuvių ir anglų kalbomis);

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. asmenų pasirašyti.

19. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

20. Atsižvelgdamas į Tarnybos atliekamas funkcijas ir Tarnyboje dirbančių darbuotojų kompetenciją, Tarnybos direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami. Tarnybos Europos vartotojų centrui prašymai gali būti teikiami ir anglų kalba.

21. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 18.1 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai, Tarnyboje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Tarnybą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

22. Atstovaujamo asmens vardu į Tarnybą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę arba pavadinimą, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

23. Kai prašymą Tarnybai 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“.

24. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinės asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

25. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu, bet nepasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami elektroniniams pasiteiravimams, į kuriuos atsakoma elektroniniu paštu. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami prašymui raštu. Elektroniniu būdu pateiktas asmens prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Tarnyba galėtų:

25.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

25.2. atverti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Tarnybos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

25.3. atpažinti prašymo turinį;

25.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

26. Elektroniniai pasiteiravimai, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, registruojami Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje.

27. Asmuo, prašymą teikiantis Tarnybai elektroniniais ryšiais, turi jį išsiųsti oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu tarnyba@vvtat.lt, pateikti per VTIS, ar per EGS.

28. Darbuotojas, jam Tarnybos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi per 1 darbo dieną persiųsti jį oficialiu Tarnybos elektroninio pašto adresu tarnyba@vvtat.lt.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

29. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, faksu, per pasiuntinį, registruojami dokumentų valdymo sistemoje, vadovaujantis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių reikalavimų, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118.

30. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu prašymo priėmimo metu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

31. Elektroniniu būdu gauti ir elektroniniu parašu pasirašyti asmenų prašymai registruojami Tarnyboje pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158.

32. Asmenų elektroniniai pasiteiravimai persiunčiami Tarnybos darbuotojams pagal kompetenciją. Atsakymo rengėjas elektroninį pasiteiravimą kartu su atsakymu užregistruoja dokumentų valdymo sistemoje. Atsakymas į pasiteiravimą teikiamas tokiu pat būdu arba įkeliamas į tą pačią sistemą, kurioje buvo gautas elektroninis pasiteiravimas.

33. Į asmenų elektroninius pasiteiravimus, kurie nereikalauja detalios situacijos analizės, papildomo tyrimo ar papildomai surinkti duomenis, atsakoma ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo elektroninio pasiteiravimo gavimo. Siekiant užtikrinti vienodą konsultavimą, konsultacijas teikiantys Tarnybos darbuotojai naudojami informacine duomenų saugojimo sistema „TULPE“, dokumentų valdymo sistema „Doclogix“ ir Tarnybos interneto svetainėje skelbiama informacija, kuri yra atnaujinama nuolat, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį.

34. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jeigu Tarnyba neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo

persiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo persiuntimo priežastis. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų perduoti prašymą nagrinėti pagal kompetenciją, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo nenagrinėjimo priežastis.

35. Asmenų 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. Tarnyba per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su Tarnybos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su Tarnybos kompetencija. Šių taisyklių 35 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Tarnyboje.

36. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Jeigu Tarnyba nėra pirmasis adresatas, tai ji pagal savo kompetenciją pirmajam adresatui privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

37. Tais atvejais, kai Tarnybos kompetencijai priklauso tik dalis prašyme išdėstytų klausimų, prašymas, Tarnybos kompetencijai nepriskirtų klausimų dalyje, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo persiunčiamas nagrinėti kitoms kompetentingoms institucijoms, apie tai pranešant pareiškėjui bei nurodant, kurie prašyme išdėstyti klausimai bus nagrinėjami pagal Tarnybos kompetenciją. Jei nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją galėtų nagrinėti prašyme išdėstytus klausimus, neįeinančius į Tarnybos kompetenciją, jie paliekami nenagrinėti apie tai pranešant pareiškėjui.

38. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Tarnybą tuo pačiu klausimu, kurį Tarnyba jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmus teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Tarnyboje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis ir, kai atsakymas gali būti skundžiamas, nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

39. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, Tarnyba per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Tarnyba tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamosi Taisyklių 40 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Jeigu atsisakoma pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinių nusižengimų teiseną, administracinė procedūra atnaujinama ir atnaujinami jai nustatyti terminai. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą ir atnaujinimą Tarnyba per 3 darbo dienas raštu praneša asmeniui.

40. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Tarnyboje.

41. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų, Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę prašymo nagrinėjimo terminą pratęsti iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminą pratęsti iki 20 darbo dienų. Per 2 darbo dienas nuo Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimo pratęsti prašymo arba skundo nagrinėjimo terminą priėmimo dienos, Tarnyba išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) ir nurodo prašymo arba skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

42. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Tarnyba tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Tarnybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

43. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

44. Jeigu Tarnyba, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, prašymo turinys yra įžeidžiantis, neatitinkantis moralės normų, grasinantis, kurstantis tautinę, rasinę, religinę ar socialinę nesantaiką, nekonkretus ar nesuprantamas ir dėl to Tarnyba negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Tarnyba per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje praneša asmeniui.

45. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant šių taisyklių 18.1. ir 18.2. punktuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Tarnyba pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

46. Prašymai, pateikti nesilaikant šių taisyklių 18.3. punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

47. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant šių taisyklių 25.1, 25.2 ir 25.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. 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.

48. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių taisyklių 25.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Nustatyto reikalavimo neatitinkantys prašymai per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

49. Nagrinėjant asmenų prašymus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų ir kitos pagal įstatymus saugomos informacijos apsauga.

IV SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIEÑO LANGELIO“ PRINCIPĄ

50. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Tarnybos struktūrinių padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti Tarnyba, neįpareigodama to atlikti asmens, kuris kreipiasi.

51. Atvykusius į Tarnybą asmenis aptarnauja Tarnybos darbuotojai, atsakingi už asmenų priėmimą jiems atvykus į Tarnybą bei aptarnavimą telefonu ir elektroniniais ryšiais.

52. Asmenų priėmimo Tarnyboje ir teritoriniuose padaliniuose darbo laikas: pirmadieniais–ketvirtadieniais – 8.00-17.00 val., penktadieniais – 8.00-15.45 val., pietų pertrauka – 12.00-12.45 val. Asmenys asmeniškai pateikti prašymus gali visą Tarnybos darbo dienos laiką, taip pat ir pietų pertraukos metu. Asmenų prašymai papildomai yra priimami ne mažiau kaip dvi papildomas priėmimo valandas per savaitę prieš arba po Tarnybos darbo dienos laiko pagal Tarnybos direktoriaus įsakymu patvirtintą darbo grafiką, kuris viešai skelbiamas Tarnybos interneto svetainėje.

53. Tarnybos direktorius priima asmenis iš anksto suderintu laiku.

54. Už asmenų priėmimą atsakingi Tarnybos darbuotojai į Tarnybą atvykusius asmenis, jeigu reikalinga išsamesnė konsultacija, gali nukreipti į kitus Tarnybos struktūrinius padalinius.

55. Darbuotojas, atsakingas už asmenų priėmimą:

55.1. 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 Tarnyba gali gauti iš savo administracijos padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Tarnyba pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

55.2. priima ir dokumentų valdymo sistemoje registruoja asmenų, atvykusių į Tarnybą, žodinius prašymus;

55.3. suteikia informaciją apie klausimo sprendimo procedūrą ir, esant reikalui, padeda surašyti vartotojo prašymą pagal Tarnybos direktoriaus patvirtintą formą;

55.4. perduoda gautus prašymus registruoti Vidaus administravimo skyriui;

55.5. asmens pageidavimu informuoja apie prašymą nagrinėjantį darbuotoją;

55.6. asmenų prašymu įteikia jiems atsakymus;

55.7. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

55.8. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Tarnybos direktoriaus nustatytą kompetenciją;

55.9. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

55.10. jeigu asmeniui rūpimas klausimas nėra priskirtas Tarnybos kompetencijai, paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą ir telefoną;

55.11. nukreipia asmenį pas darbuotoją, pagal kompetenciją galintį spręsti asmeniui rūpimus klausimus;

55.12. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Tarnybos direktorių.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

56. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris nurodytas prašyme. Į Tarnybos Europos vartotojų centrui anglų kalba pateiktus prašymus atsakoma anglų kalba. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Tarnybos direktoriaus arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu arba gali būti siunčiama nuskaityta atsakymo kopija, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią dieną.

57. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

57.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

57.2. į prašymą pateikti Tarnybos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

57.3. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

58. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

59. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kiti administraciniai veiksmai, atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį, įforminami raštais, įsakymais arba nutarimais.

60. Tarnyba, pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikškinimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisyta atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

61. Asmuo, nesutinkantis su Tarnybos atsakymu į jo prašymą, arba jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka. Dėl Tarnybos darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje, asmuo turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

62. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Tarnybos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 36, 44–48 punktais, 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.

VI SKYRIUS

ASMENŲ KONSULTAVIMAS ŽODŽIU IR TELEFONU

63. Darbuotojas, konsultuojantis asmenis žodžiu ar telefonu, turi:

63.1. prisistatyti, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

63.2. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti plačiau paaikškinti prašymą;

63.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

63.4. paaiškinti, ar Tarnyba kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

63.5. paaiškinti, kokius dokumentus ir kokiais būdais reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas;

63.6. nurodyti instituciją (jos adresą, elektroninio pašto adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo gali kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

63.7. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, o jeigu negali iš karto išsamiai atsakyti – tiksliai nurodyti, kada asmuo galėtų paskambinti arba kada jam bus paskambinta ir atsakyta į jo prašyme pateiktą klausimą, arba telefono skambutį peradresuoti kompetentingam darbuotojui ir nurodyti kito darbuotojo kontaktinius duomenis, arba informuoti asmenį apie galimybę Tarnybai pateikti prašymą raštu;

63.8. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

64. Darbuotojas, atsakingas už asmenų konsultavimą žodžiu ir telefonu, taip pat turi teikti ir kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

65. Asmenų konsultacijos telefonu pagal Tarnybos kompetenciją vykdomos vieningu konsultacijų telefonu (8 5) 262 6760. Darbuotojų, konsultuojančių asmenis atskirais Tarnybos priežiūros klausimais, kontaktai skelbiami Tarnybos interneto svetainėje www.vvtat.lt skiltyje „Konsultavimas“.

66. Visos darbuotojų, atsakingų už asmenų konsultavimą telefonu, konsultacijos įrašomos ir saugomos vienerius kalendorinius metus.

67. Asmeniui pageidaujant, turi būti sudarytos sąlygos išklaudyti/gauti jo pokalbio, kuris įvyko per vienerius kalendorinius metus, įrašą.

68. Šių taisyklių 63–64, punktuose nustatyta tvarka asmenų konsultavimo žodžiu ir telefonu tvarka taikoma ir kitiems darbuotojams, į kuriuos kreipiasi asmenys.

69. Jeigu žodžiu arba telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių arba kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma suprasti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

70. Asmenis priimančiuose Tarnybos padaliniuose bei interneto svetainėje www.vvtat.lt skiltyje „Konsultavimas“ asmenims užtikrinama galimybė anonimiškai pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti pageidavimus ir siūlymus.

71. Tarnyba reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimus, pasiūlymus ir pastabas, ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

71.1. ar jie pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką;

71.2. ar jiems patogus Tarnyboje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

71.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

71.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

71.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

71.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

71.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Tarnyba ėmėsi sprendama jų klausimų;

71.8. gali būti pateikti ir kiti su asmenų aptarnavimu susiję klausimai.

72. Skyrių vedėjai ne rečiau kaip kartą per ketvirtį atlieka asmenų konsultavimo telefonu kokybės vertinimą – atsitiktine tvarka atrinktų konsultacijų telefonu įrašų perklausimą, analizę ir apibendrinimą pagal šių taisyklių 63 punkte nustatytus kriterijus, teikia rekomendacijas dėl nustatytų neatitikimų, esant poreikiui organizuoja darbuotojų mokymus ir imasi priemonių, kad būtų užtikrinamas vieningas asmenų aptarnavimas ir konsultavimas.

73. Skyrių vedėjai supažindina skyriaus konsultuojančius darbuotojus su apibendrintais konsultavimo kokybės vertinimo rezultatais ir užtikrina teikiamų konsultacijų atitikimą keliamiems reikalavimams.

74. Apklausos ir konsultavimo kokybės vertinimo duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Tarnyboje gerinti.

75. Prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Tarnybos interneto svetainėje.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų
aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių
apsaugos tarnyboje taisyklių
priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvtat.lt

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris*)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas/ skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas) _____ (parašas) _____ (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.