



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

**ĮSAKYMAS
DĖL LAIKINO PRAŠYMŲ TELEFONU PRIĖMIMO BENDRUOJU „SODROS“
INFORMACIJOS TELEFONO NUMERIU KARANTINO METU TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2020 m. kovo 19 d. Nr. V-139
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 kovo 14 d. nutarimo Nr. 207 „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ 3.2.1 papunkčiu bei siekdama užtikrinti būtinųjų neatidėliotinų paslaugų teikimą klientams paskelbto karantino metu:

1. Tvirtinu pridedamą Laikino prašymų telefonu priėmimo bendruoju „Sodros“ informacijos telefono numeriu karantino metu tvarkos aprašą.

2. N u s t a t a u, kad šio įsakymo 1 punktu patvirtintas aprašas galioja iki Lietuvos Respublikos Vyriausybės paskelbto karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje termino pabaigos.

3. P a v e d u :

3.1. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) Teisės skyriui pateikti šį įsakymą Teisės aktų registrui;

3.2. Fondo valdybos Klientų aptarnavimo valdymo skyriui paskelbti šį įsakymą Fondo valdybos interneto ir Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų intraneto svetainėse;

3.3. Fondo valdybos Informacinės sistemos eksploatavimo ir informacijos valdymo skyriui šį įsakymą išsiųsti Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojams, Fondo valdybos vyriausiajam patarėjui, Fondo valdybos skyriams, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritoriniams skyriams ir kitoms Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigoms.

Direktorė

Julita Varanauskienė

PATVIRTINTA

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie
Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos
direktorius 2020 m. kovo 19 d. įsakymu Nr. V-139

LAIKINO PRAŠYMŲ TELEFONU PRIĖMIMO BENDRUOJU „SODROS“ INFORMACIJOS TELEFONO NUMERIU KARANTINO METU TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Laikino prašymų telefonu priėmimo bendruoju „Sodros“ informacijos telefono numeriu karantino metu tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) nustato galimybę ir sąlygas asmenims pateikti žodinius prašymus dėl neatidėliotinos paslaugos gavimo (toliau – Prašymas) telefonu, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Sodros informacijos centro (toliau – SIC) bei Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritorinių skyrių ar kitų įstaigų (toliau visos jos – Fondo administravimo įstaigos), veiksmus, susijusius su Prašymų priėmimu, registravimu, jų perdavimu nagrinėti pagal kompetenciją, taip pat Prašymų nagrinėjimo specifiką Lietuvos Respublikos Vyriausybės paskelbto karantino laikotarpiu.

2. Apraše vartojamos sąvokos ir santrumpos:

2.1. **Karantinas** – laikotarpis, kuriuo galioja Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 kovo 14 d. nutarimu Nr. 207 „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ paskelbtas režimas;

2.2. **Neatidėliotinos paslaugos** – paslaugos, be kurių klientams nebūtų užtikrintas pagrindinis pragyvenimo šaltinis, tai yra ligos, motinystės ar vaiko priežiūros, tėvystės, vaiko išlaikymo, šalpos išmokų skyrimas, išmokų mirus pensijos/kompensacijos gavėjui skyrimas, socialinio draudimo senatvės, netekto darbingumo ir išankstinių pensijų skyrimas.

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

II SKYRIUS PAGRINDINIAI PRAŠYMŲ PRIĖMIMO TELEFONU UŽTIKRINIMO PRINCIPAI

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

4. Telefonu priimami tik tokie Prašymai:

4.1. prašymas skirti ligos išmoką;

4.2. prašymas skirti motinystės ar vaiko priežiūros išmoką;

4.3. prašymas skirti tėvystės išmoką;

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

4.5. prašymas skirti ir mokėti vaiko išlaikymo išmoką;

4.6. prašymas dėl socialinio draudimo našlaičių pensijos skyrimo;

4.7. prašymas dėl pareigūnų ir karių valstybinės našlaičių pensijos skyrimo;

4.8. prašymas dėl kompensacijos už ypatingas darbo sąlygas skyrimo;

4.9. prašymas skirti kompensaciją dėl nelaimingo atsitikimo darbe ar profesinės ligos;

4.10. prašymas dėl socialinio draudimo pensijos skyrimo;

4.11. prašymas dėl socialinio draudimo išankstinės senatvės pensijos skyrimo;

4.12. prašymas dėl šalpos išmokos skyrimo;

4.13. prašymas dėl pensijos, kompensacijos, kompensacinės išmokos, rentos mokėjimo;

- 4.14. prašymas dėl nedarbo socialinio draudimo išmokos mokėjimo būdo;
 - 4.15. prašymas pakeisti išmokos mokėjimo būdą;
 - 4.16. prašymas pakeisti sąskaitą, į kurią mokama vaiko išlaikymo išmoka;
 - 4.17. prašymas dėl pareigūnų ir karių valstybinės pensijos mokėjimo;
 - 4.18. prašymas tarpininkauti gaunant duomenis apie užsienyje įgytus darbo ir/ar draudimo laikotarpius;
 - 4.19. prašymas tarpininkauti dėl nedarbo socialinio draudimo ir darbinės veiklos laikotarpių patvirtinimo;
 - 4.20. prašymas dėl išmokos mirus pensijos/kompensacijos gavėjui.
5. Prašymą gali pateikti tik autentifikuotas asmuo, tai yra asmuo, kurio tapatybė nustatyta, įvykdžius Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų tvarkomų asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo, patvirtinto Fondo valdybos direktoriaus 2013 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. V-309, (toliau - Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas) III skyriuje nurodytas procedūras.
- 6. SIC konsultantas, nustatęs, kad klientas nori pateikti Prašymą, privalo:
 - 6.1. autentifikuoti klientą, vykdydamas Aprašo 5 punkte nurodytas procedūras;
 - 6.2. apklausdamas klientą įsitikinti, kad klientas neturi galimybių Prašymą pateikti nustatytais elektroniniais kanalais ar paštu;
 - 6.3. iš kliento telefonu priimti tik Aprašo 4 punkte išvardintus Prašymus;
 - 6.4. klientui nurodžius, kokios rūšies Prašymą nori pateikti, užpildyti Prašymą (nustatytą atitinkamos rūšies prašymo formą) pagal kliento telefonu pateiktus duomenis, paklausti ir Prašyme įrašyti, koku būdu asmeniui siųsti atsakymą (sprendimą), taip pat, to prireikus, – Fondo administravimo įstaigos prašymus papildyti ar patikslinti prašymą, pateikti papildomą informaciją;
 - 6.5. prieš pildydamas Prašymus, išvardintus 4.1 – 4.19 papunkčiuose, informuoti klientą, kad per vieną mėnesį nuo karantino pabaigos dienos jis ar jo atstovas privalo bendra atitinkamų prašymų teikimo tvarka ir būdais pateikti rašytinį pasirašytą prašymą dėl paslaugos, kuriai gauti buvo pateiktas Prašymas, kad to nepadarius, šio Aprašo nustatyta tvarka telefonu pateikto Prašymo pagrindu priimtas sprendimas bus nebevykdomas, pripažintas netekusiu galios arba sustabdomas, o pradėtas išmokos mokėjimas – nutrauktas.
 - 6.6. užpildytą Prašymą pasirašyti, nurodant savo pareigas, vardą ir pavardę. Prašymo viršutiniame dešiniajame kampe turi būti nurodyta Prašymo priėmimo data, laikas, telefono numeris, iš kurio skambinta.

III SKYRIUS

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

7. Priimti Prašymai ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduodami Fondo valdybos Šiaulių skyriui. Prašymus, išvardintus 4.1 – 4.4, 4.14, 4.15 ir 4.18 papunkčiuose, nagrinėja ir sprendimus dėl jų priima Fondo valdybos Šiaulių skyrius, o Prašymus, išvardintus 4.5 – 4.13, 4.16, 4.17, 4.19 ir 4.20 papunkčiuose, Fondo valdybos Šiaulių skyrius nagrinėja ir priima sprendimus pats ir/ar perduoda kitai Fondo administravimo įstaigai pagal kompetenciją.
8. Tiek, kiek kitaip nenustatyta šiame Apraše, Prašymą nagrinėjanti Fondo administravimo įstaiga Prašymą nagrinėja laikydamasi Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių, patvirtintų Fondo valdybos direktoriaus 2014 m. rugsėjo 11 d. įsakymu Nr. V-555 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmenų aptarnavimo taisyklės), VII skyriuje nustatyta rašytinių prašymų nagrinėjimo tvarka ir terminais. Jeigu nagrinėjant Prašymą kyla neaiškumas dėl jo turinio, Prašymą nagrinėjantis Fondo administravimo įstaigos valstybės tarnautojas turi teisę susipažinti su pokalbio, pagal kurį buvo užpildytas prašymas, garso įrašu (išskyrus tą pokalbio dalį, kurioje asmuo autentifikuojamas). Jeigu

prašymo nagrinėjimui reikia papildomos informacijos, prašymą nagrinėjanti Fondo administravimo įstaiga informaciją apie tai pareiškėjui siunčia registruotąja pašto siunta.

9. Atsakymai į prašymą (sprendimai) rengiami, vadovaujantis Asmenų aptarnavimo taisyklių XIII skyriuje nustatyta tvarka, o pareiškėjui siunčiami registruotąja pašto siunta ar, pareiškėjui pareiškus tokį pageidavimą, – kitu Asmenų aptarnavimo taisyklėse numatytu atsakymo pateikimo būdu.

IV SKYRIUS

PAREIŠKĖJŲ PAREIGA, PASIBAIGUS KARANTINUI, PATEIKTI PRAŠYMĄ ĮPRASTA TVARKA

10. Pareiškėjai, šio Aprašo nustatyta tvarka pateikę Prašymus, išvardintus Aprašo 4.1 – 4.12 papunkčiuose, per vieną mėnesį nuo karantino pabaigos dienos privalo bendra atitinkamos rūšies prašymų teikimo tvarka ir būdais pateikti rašytinį pasirašytą prašymą dėl paslaugos, kuriai gauti buvo pateiktas Prašymas.

11. Pareiškėjo prašymas, pateiktas šio Aprašo 10 punkte nurodyta tvarka, kurio turinys atitinka pateikto šio Aprašo nustatyta tvarka Prašymo turinį, nelaikomas nauju prašymu, jo pateikimo data laikoma Prašymo pateikimo data. Pareiškėjo rašytinis prašymas, kuris pateiktas praleidus šio Aprašo 10 punkte nurodytą terminą arba kurio turinys nėra tapatus pateiktam šio Aprašo nustatyta tvarka Prašymui (keičia Prašymo esmę, turi įtakos priimtinam sprendimui dėl jo), laikomas nauju prašymu ir nagrinėjamas bendra tokių prašymų nagrinėjimą reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

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

12. Pareiškėjui neįvykdžius šio Aprašo 10 punkte nurodytos pareigos, šio Aprašo nustatyta tvarka pateikto Prašymo pagrindu priimtas sprendimas nebevykdomas, atsižvelgiant į atitinkamo proceso specifiką, pripažįstamas netekusiu galios arba sustabdomas, o pradėtas išmokos mokėjimas nutraukiamas.

VI SKYRIUS

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

13. Pokalbių, kurių metu šio Aprašo nustatyta tvarka teikti Prašymai, įrašai saugomi kaip nustatyta Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo VII skyriuje. Pokalbių garso įrašų saugojimą užtikrina SIC.
