



**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**Į S A K Y M A S
DĖL VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS INFORMACIJOS
TEIKIMO VIEŠOSIOS INFORMACIJOS RENGĖJAMS IR SKLEIDĖJAMS TVARKOS
APRAŠO PATVIRTINIMO**

2018 m. gegužės 28 d. Nr. 1-105
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų nuostatų 9.1.4. punktu:

1. T v i r t i n u Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u:

2.1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) valstybės tarnautojus bei darbuotojus, pagal kompetenciją teikiant informaciją viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams, laikytis nustatyto tvarkos aprašo;

2.2. Tarnybos Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyrių Tarnybos interneto svetainėje paskelbti Tarnybos informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams tvarkos aprašą.

3. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Tarnybos Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjai Giedrei Nenartavičiūtei.

4. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Tarnybos direktoriaus 2016 m. sausio 21 d. įsakymą Nr. 1-22 „Dėl Tarnybos darbuotojų, įgaliotų pagal kompetenciją, teikti informaciją apie Tarnybos veiklą žiniasklaidai, sąrašo patvirtinimo“.

Direktoriaus pavaduotojas,
atliekantis direktoriaus funkcijas

Taurintas Rudys

PATVIRTINTA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos
tarnybos direktoriaus 2018 m. gegužės 28 d.
įsakymu Nr. 1-105

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS INFORMACIJOS TEIKIMO VIEŠOSIOS INFORMACIJOS RENGĖJAMS IR SKLEIDĖJAMS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams aprašas (toliau – aprašas) nustato Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) ir jos teritorinių padalinių informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams tvarką ir būdus, reglamentuoja informacijos teikimo formą ir turinį bei informaciją teikiančių valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – Tarnybos darbuotojai), kompetenciją.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu bei kitais teisės aktais.

3. Aprašo tikslas – užtikrinti Tarnybos veiklos viešumą, sudaryti sąlygas visuomenei susipažinti su Tarnybos vykdoma veikla bei priimtais sprendimais ir taip skatinti visuomenės pasitikėjimą Tarnyba bei prisidėti prie vartotojų švietimo ir informuotumo gerinimo.

4. Viešajai informacijai priskiriama informacija apie Tarnybos vykdomą vartotojų teisių apsaugą ir ne maisto produktų rinkos priežiūrą, taip pat informacija apie Tarnybos veiklą, jos tikslus ir uždavinius, kuri yra skirta viešai skleisti.

5. Tarnybos teikiama informacija skirstoma:

5.1. Operatyvi informacija – reaguojant į vartotojų teisių apsaugos ir ne maisto produktų rinkos priežiūros naujienas ir aktualijas teikiama informacija, naujausi duomenys apie Tarnybos priežiūros srityse nustatytus pažeidimus bei taikytas poveikio priemones.

5.2. Periodinė informacija – reguliariai rengiama informacija apie išnagrinėtų vartotojų prašymų ir vykdytos ne maisto produktų rinkos priežiūros rezultatus.

6. Teikiant informaciją viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams vadovaujamosi šiais principais:

6.1. informacijos išsamumo – viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams turi būti pateikta visa pagal teisės aktus teiktina jo prašymo turinį atitinkanti informacija;

6.2. informacijos tikslumo – viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams teikiama informacija turi atitikti Tarnybos disponuojamą informaciją;

6.3. teisėtumo – Tarnybos veiksmai teikiant informaciją grindžiami šiuo aprašu ir kitais teisės aktais;

6.4. objektyvumo – Tarnybos darbuotojai, teikdami informaciją, turi būti nešališki ir objektyvūs.

II SKYRIUS INFORMACIJOS TEIKIMO VIEŠOSIOS INFORMACIJOS RENGĖJAMS IR SKLEIDĖJAMS SUBJEKTAI

7. Tarnybos informacijos teikimo viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams atstovai yra:

7.1. Tarnybos direktorius;

- 7.2. Tarnybos direktoriaus pavaduotojai;
- 7.3. Tarnybos struktūrinių padalinių vadovai;
- 7.4. Tarnybos Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyrius.
- 8. Kiti Tarnybos darbuotojai informaciją viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams teikia tik pagal savo kompetenciją, iš anksto suderinę su struktūrinio padalinio vadovu bei Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėju.
- 9. Tarnybos teritorinių padalinių vadovai teikia informaciją tik regioninėms visuomenės informavimo priemonėms ir tik apie savo apskrityje nagrinėjamus ginčus bei vykdomą veiklą.

III SKYRIUS

INFORMACIJOS TEIKIMO FORMA, TURINYS IR TVARKA

- 10. Informacijos pateikimo viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams formos yra:
 - 10.1. pranešimai spaudai;
 - 10.2. vaizdo ir (ar) garso įrašai;
 - 10.3. spaudos konferencijos;
 - 10.4. interviu viešosios informacijos rengėjams ar skleidėjams;
 - 10.5. atsakymai į viešosios informacijos rengėjų ar skleidėjų paklausimus;
 - 10.6. informaciniai pranešimai Tarnybos interneto svetainėje.
- 11. Rašytiniai ir audiovizualiniai pranešimai informacijos rengėjams ir skleidėjams bei informacija, kurios pagrindu jie parengti, kaupiama ir saugoma Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriuje ne mažiau kaip vienerius metus.
- 12. Tarnybos darbuotojas, gavęs viešosios informacijos rengėjo ar skleidėjo prašymą pateikti informaciją, jį nukreipia Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriui.
- 13. Tais atvejais, kai gaunamas žurnalistų pašymas pateikti informaciją apie Tarnybos veiklą, vykdomas funkcijas ar atliekamą tyrimą, Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyrius, atsižvelgdamas į prašomos informacijos pobūdį, parengia atsakymą ir jį suderina su kompetentingo struktūrinio padalinio vadovu.
- 14. Tais atvejais, kai gaunamas radijo ar televizijos žurnalistų prašymas gauti interviu arba regioninės ar valstybinės spaudos žurnalistų prašymas gauti informaciją apie Tarnybos poziciją, Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyrius parengia informaciją ir ją suderina su kompetentingo struktūrinio padalinio vadovu, direktoriaus pavaduotoju bei Tarnybos direktoriumi.
- 15. Viešosios informacijos rengėjų ar skleidėjų atvykimas į Tarnybą rengti reportažų, filmuoti arba fotografuoti turi būti iš anksto suderintas su Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėju, kuris apie tai operatyviai informuoja Tarnybos direktorių.
- 16. Suderintą atsakymą viešosios informacijos rengėjui ar skleidėjui teikia Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyrius arba kitas įgaliotas Tarnybos atstovas, su pastaba, kad jį skelbiant būtų nurodomas informacijos šaltinis.
- 17. Atsakymas į viešosios informacijos rengėjo ar skleidėjo prašymą teikiamas:
 - 17.1. kai atsakymas nereikalauja papildomų duomenų surinkimo – ne vėliau kaip per vieną darbo dieną;
 - 17.2. kai atsakymui reikalinga surinkti papildomus duomenis – ne vėliau kaip per savaitę.
- 18. Už žodžiu teikiamą informaciją atsako ją teikiantis Tarnybos darbuotojas.
- 19. Tais atvejais, kai visuomenės informavimo rengėjams ar skleidėjams informacija negali būti teikiama, apie tai jiems pranešama, nurodant atsisakymo priežastis.
- 20. Viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams neteikiama ši informacija:
 - 20.1. vartotojų asmens duomenys;
 - 20.2. Tarnybos darbuotojų asmens duomenys;

20.3. informacija, kuri pakenktų žmogaus garbei, orumui ar saugumui, fizinių ir juridinių asmenų teisėtiems interesams;

20.4. kita informacija, kurią teikti draudžia įstatymai ar kiti teisės aktai.

21. Viešoji informacija, Tarnybos darbuotojų pateikiama visuomenės informavimo priemonėse, turi būti teisinga, tiksli ir nešališka.

22. Informacija, kurią viešosios informacijos rengėjui ar skleidėjui laikydamasis šio aprašo nuostatų pateikia įgaliotas Tarnybos atstovas, yra oficiali, ji negali prieštarauti oficialiai Tarnybos pozicijai.

23. Duodamas interviu viešosios informacijos rengėjams ar skleidėjams, įgaliotas Tarnybos atstovas privalo būti tvarkingos išvaizdos, jo apranga – švari, dalykinio stiliaus.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24. Tarnybos darbuotojai, pateikę viešosios informacijos rengėjams ir skleidėjams neatitinkančią tikrovės informaciją ar kitaip pažeidę teisės aktų bei šio aprašo nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

25. Viešosios informacijos rengėjui ar skleidėjui iškraipius Tarnybos atstovo perduotos informacijos turinį ir paskelbus tikrovės neatitinkančią informaciją, Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjas turi teisę parengti motyvuotą paneigimą ir, suderinęs su Tarnybos direktoriumi, išsiųsti viešosios informacijos rengėjui ar skleidėjui, reikalaudamas paskelbti šį paneigimą.
