

PATVIRTINTA  
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro  
2016 m. vasario 25 d.  
įsakymu Nr. 1R-76

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2016 METŲ VEIKLOS PLANAS**

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
<b>02 001 PROGRAMA – PASLAUGOS GYVENTOJAMS IR VERSLUI</b>						
01-01-01	Įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą ir konsultuoti ūkio subjektus.	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja direktoriaus pavaduotojas				2 978,2
		Vykdyti vartojimo ginčų neteisminį nagrinėjimą.	Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc. – ne mažiau 40.	Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Ekonominių interesų departamento direktorius, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Vykdyti vartotojų nuomonių tyrimus.	Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc. – ne mažiau 61. Duomenų šaltinis – kasmetiniai Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) užsakymu vykdomi tyrimai.	Ekonominių interesų departamento direktorius	IV ketv.	
		Vykdyti verslininkų nuomonių tyrimus.	Verslininkų, žinančių kur gauti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą, skaičius, proc. – ne mažiau 85. Duomenų šaltinis – kasmetiniai	Ekonominių interesų departamento direktorius	IV ketv.	

			Tarnybos užsakymu vykdomi tyrimai.			
		Vykdyti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę.	Išnagrinėtų vartojimo sutarčių dėl nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt. – 140.	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Vykdyti nuotolinės prekybos priežiūrą atskirose vartojimo srityse.	Patikrintos interneto svetainės, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos, vnt. – 50.	Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius	I–IV ketv.	
		Vykdyti pasirinktų vartojimo sričių stebėseną.	Patikrintų pasirinktų aktualių sričių skaičius, vnt. – 3.	Ekonominių interesų departamento direktorius, Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Rengti ir platinti informaciją vartotojams ir ūkio subjektams apie vartotojų teises ir jų gynimą.	Visuomenės informavimo priemonių (pranešimų žiniasklaidoje) vartotojų teisių apsaugos klausimais skaičius, vnt. – 300.	Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Vykdyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos įgyvendinimo priemones, nustatytas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai 2016 m.	Įvykdytos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos 2016 metų įgyvendinimo priemonės, proc. – 100.	Direktoriaus pavaduotojas	I–IV ketv.	

		Teikti teisinės išvados dėl kitų institucijų parengtų teisės aktų projektų.	Laiku pateiktos teisinės išvados dėl valstybės institucijų pateiktų derinti teisės aktų projektų, proc. – 100.	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
		Vykdyti vartotojų viešo intereso gynimą.	Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt. – 4.	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.
		Konsultuoti vartotojus ir ūkio subjektus.	Suteiktų konsultacijų per teisės aktuose nustatytą terminą dalis nuo gautų vartotojų ir ūkio subjektų paklausimų, proc. – 100.	Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjas, Ekonominių interesų departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, teritorinių padalinių skyrių vedėjai	I–IV ketv.
		Taikyti sankcijas komercinės veiklos subjektams.	1. Išnagrinėtų Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimo bylų dalis nuo einamaisiais metais pradėtų bylų, proc. – ne mažiau 85.  2. Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos, skaičius, vnt. – 60.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius  Ekonominių interesų departamento direktorius, Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas	I–IV ketv.

		<p>Analizuoti ir skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje.</p>	<p>1. Apibendrinta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija apie vartotojų teisių apsaugą.</p> <p>2. Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrintų informacinių pranešimų apie nesaugius produktus skaičius, vnt. – 4.</p>	<p>Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Ekonominių interesų departamento direktorius</p> <p>Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Ekonominių interesų departamento direktorius, Tarptautinių reikalų skyriaus vedėjas</p>	<p>II ketv.</p> <p>I–IV ketv.</p>	
		<p>Dalyvauti Europos Sąjungos Tarybos ir Europos Komisijos komitetų ir darbo grupių posėdžiuose, tarptautinių organizacijų susitikimuose vartotojų teisių apsaugos klausimais.</p>	<p>1. Įgyvendintų tarptautinių bendradarbiavimo projektų skaičius, vnt. – 4.</p> <p>2. Europos Sąjungos institucijų ir kitų tarptautinių organizacijų darbo grupių ir komitetų susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarnybos atstovai, skaičius, vnt. – 60.</p>	<p>Tarptautinių reikalų skyriaus vedėjas</p>	<p>I–IV ketv.</p>	

		Tobulinti vadybos sistemą ir didinti jos rezultatyvumą pagal LST EN ISO 9001: 2008 standarto reikalavimus.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų planavimo dokumentų skaičius, vnt. – 1.</li> <li>2. Kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė, vnt. – 1.</li> <li>3. Kokybės vadybos sistemos priežiūros auditas, vnt. – 1.</li> </ol>	Ūkio subjektų rizikos vertinimo ir informacinių technologijų skyriaus vedėjas	I–III ketv.	
		Vykdyti priežiūros funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje.	Tarnybos priežiūros funkcijų veiklos efektyvumo (rezultatyvumo) rodikliai, patvirtinti Tarnybos direktoriaus įsakymu.	Ekonominių interesų departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjas, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėjas, teritorinių padalinių skyrių vedėjai	I–IV ketv.	
01-01-02	Teikti konsultacijas ir tarpininkauti sprendžiant vartojimo ginčus dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse (viešoji įstaiga Europos vartotojų centras).	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja Tarptautinių reikalų skyriaus vedėjas				67,8
		Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant vartojimo ginčus dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Europos vartotojų centre išnagrinėtų vartotojų skundų dalis nuo gautų skundų, proc. – ne mažiau 70.</li> <li>2. Europos vartotojų centre atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo gautų paklausimų, proc. – 100.</li> </ol>	Europos vartotojų centro direktorius	I–IV ketv.	

		Rengti ir platinti informaciją vartotojams apie jų teises, jų gynimo priemones ir būdus Lietuvoje ir kitose Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) valstybėse narėse.	Europos vartotojų centro viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius, vnt. – 120.	Europos vartotojų centro direktorius	I–IV ketv.	
		Dalyvauti Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) bendroje veikloje.	1. Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centro atstovai, skaičius, vnt. – 3. 2. Bendrų Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centras, skaičius, vnt. – 3.	Europos vartotojų centro direktorius	I–IV ketv.	
01-01-03	Organizuoti vartotojų švietimą.	Organizuoti, užtikrinti ir administruoti valstybės finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą.	Įvertintos programų įgyvendinimo ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos, proc. – 100.	Ekonominių interesų departamento direktorius	II ketv.	39,0
01-01-04	Įgyvendinti valstybės politiką ne maisto gaminių ir paslaugų rinkos priežiūros srityje.	Atlikti prevencinę rinkos priežiūrą ir ūkio subjektų patikrinimus.	1. Gaminių ir paslaugų Lietuvos rinkoje, atitinkančių nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus, dalis iš visų patikrintų per metus, proc. – ne mažiau 75. 2. Rizikingiausių ūkio subjektų patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau 10. 3. Patikrinimų prekybos ir paslaugų	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėjas, Ekonominių interesų departamento direktorius,	I–IV ketv.	156,0

		<p>įmonėse skaičius, vnt. – 2 000.</p> <p>4. Parengtų kontrolinių klausimynų skaičius, vnt. – 20.</p> <p>5. Patikrinimų vidutinio ar mažo rizikingumo ūkio subjektų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – 90.</p> <p>6. Prioritetinių sričių patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau 23.</p>	teritorinių padalinių skyrių vedėjai		
	Atlikti naftos produktų valstybinę kontrolę.	Ištirtų bandinių skaičius, vnt. – 310.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, teritorinių padalinių skyrių vedėjai		
	Atrinkti ne maisto produktų bandinius ir atlikti saugos atitikties tyrimus.	Ištirtų bandinių skaičius, vnt. – 250.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius		
	Ūkio subjektų užsakymu atlikti produktų kokybės tyrimus ir ekspertizes.	Atliktų užsakytų ekspertizių ir tyrimų skaičius, vnt. – 200.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, teritorinių padalinių skyrių vedėjai	I–IV ketv.	32,0 (valstybės biudžeto pajamų įmokos)

01-01-05	Tirti Lietuvos rinkoje realizuojamų tabako gaminių sudėtį: ar juose esančių dervų, nikotino, anglies monoksido kiekis atitinka nustatytąsias normas.	Atrinkti Lietuvos rinkoje realizuojamų tabako gaminių bandinius ir atlikti tabako gaminių sudėties bandymus.	Atliktų Lietuvos rinkoje realizuojamų tabako gaminių sudėties ir ženklinimo atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolinių tyrimų skaičius – 30 vnt. (Lietuvos Respublikos narkotikų, tabako ir alkoholio prevencijos tarpinstitucinio veiklos plano vertinimo kriterijus).	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, teritorinių padalinių skyrių vedėjai	I–IV ketv.	6,0
<b>Iš viso:</b>						<b>3 279,0</b>