

**VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2018 METŲ VEIKLOS PLANAS**

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavi- mai (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 pavaduotojai pagal kompetenciją				2 717,6
		Vykdyti vartojimo ginčų neteisminių nagrinėjimą.	Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc. – ne mažiau kaip 46.	Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Produktų saugos ir kokybės 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 kaip 67.	Ekonominių interesų departamento direktorius	IV ketv.	
		Vykdyti verslininkų nuomonių tyrimus.	Verslininkų, manančių, kad vartotojų apsaugos teisės aktai yra išsamūs ir suprantami, proc. – ne mažiau kaip 39.	Ekonominių interesų departamento direktorius	IV ketv.	
		Vykdyti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę.	Išnagrinėtų vartojimo sutarčių dėl nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt. – 130.	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
		Vykdyti nuotolinės prekybos priežiūrą tam tikrose vartojimo srityse.	Patikrintos interneto svetainės, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos, vnt. – 110.	Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius	I–IV ketv.	
		Vykdyti pasirinktų vartojimo sričių stebėseną.	Atlikta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo stebėseną, vnt. – 1. Atlikta stebėseną reklamos srityje, vnt. – 1. Atlikta stebėseną nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams srityje, vnt. – 1.	Teisės skyriaus vedėjas Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas	I–IV ketv. 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 ir rinkos priežiūros klausimais skaičius, vnt. – 350.	Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Vykdyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimu Nr. 281 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos patvirtinimo“,	Įvykdytos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. kovo 18 d. nutarimu Nr. 281 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos patvirtinimo“, 2018 metų įgyvendinimo priemonės, proc. – 100.	Direktoriaus pavaduotojai	I–IV ketv.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Ištaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
		įgyvendinimo priemonės, nustatytas Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – tarnyba) 2017 m.				
		Teikti teisinės išvadas dėl kitų institucijų parengtų teisės aktų projektų.	Laiku parengtos teisinės išvados dėl valstybės institucijų pateiktų derinti teisės aktų projektų, proc. – 100.	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Vykdyti vartotojų viešojo intereso gynimą.	Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt. – 3.	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. Ūkio subjektų, teigiančių, kad tarnybos konsultacija buvo naudinga ir padėjo suprasti teisės aktus ir jų laikytis, proc. – 80.	Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Išnagrinėti bylas pagal teisės aktų nustatytą tarnybos kompetenciją.	Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos, skaičius, vnt. – 65. Išnagrinėtų Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimų bylų skaičius, vnt. – 41.	Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir	I–IV ketv. I–IV ketv.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
			Išnagrinėtų bylų dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų apsaugą, pažeidimų skaičius, vnt. – 14.	kokybės departamento direktorius, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėjas		
		Analizuoti ir skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje.	Apibendrinta ir tarnybos interneto svetainėje paskelbta valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija apie vartotojų teisių apsaugą, nurodant probleminius klausimus ir galimus jų sprendimo būdus, vnt. – 1.	Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėjas	II ketv.	
			Tarnybos interneto svetainėje paskelbtos apibendrintos asmenų prašymų ir pasiteiravimų ataskaitos, vnt. – 4.		I–IV ketv.	
			Tarnybos interneto svetainėje paskelbti apibendrinti pranešimai apie ne maisto produktų rinkos priežiūrą rezultatai, vnt. – 4.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius	I–IV ketv.	
		Dalyvauti Europos Sąjungos Tarybos ir Europos Komisijos komitetų ir darbo grupių posėdžiuose, tarptautinių organizacijų susitikimuose vartotojų teisių apsaugos klausimais.	Igyvendintų tarptautinių bendradarbiavimo projektų skaičius, vnt. – 3.	Tarptautinių reikalų skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			Europos Sąjungos institucijų ir kitų tarptautinių organizacijų darbo grupių ir komitetų susitikimų, kuriuose dalyvavo tarnybos atstovai, skaičius, vnt. – 100.			

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
01-01-02	Teikti konsultacijas ir tarpininkauti sprendžiant vartojimo ginčus dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse.	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja Europos vartotojų centro vedėjas				63,1
		Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant vartojimo ginčus dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse.	<p>Europos vartotojų centre einamaisiais metais laiku išnagrinėtų vartotojų skundų skaičius, proc. – 100.</p> <p>Europos vartotojų centre atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo gautų paklausimų, proc. – 100.</p>	Europos vartotojų centro vedėjas	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. – 160.	Europos vartotojų centro vedėjas	I–IV ketv.	
		Dalyvauti Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) bendroje veikloje.	<p>Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centro atstovai, skaičius, vnt. – 3.</p> <p>Bendrų Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centras, skaičius, vnt. – 1.</p>	Europos vartotojų centro vedėjas	I–IV ketv.	
01-01-03	Organizuoti vartotojų švietimą.	Organizuoti, užtikrinti ir administruoti valstybės finansinės	Pateikti pasiūlymai dėl finansinės paramos skyrimo vartotojų asociacijoms ir nustatytais terminais įvertintos programų įgyvendinimo	Ekonominių interesų departamento direktorius	II ketv.	36,3

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
		paramos vartotojų asociacijoms teikimą.	ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos, proc. – 100.			
01-01-04	Įgyvendinti valstybės politiką ne maisto gaminių ir paslaugų rinkos priežiūros srityje.	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja direktoriaus pavaduotojai pagal kompetenciją			I–IV ketv.	237,0
	Atlikti prevencinę rinkos priežiūrą ir ūkio subjektų patikrinimus.	Nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus atitinkančių gaminių ir paslaugų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų patikrintų per metus, proc. – ne mažiau kaip 75,5.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėjas, teritorinių padalinių skyrių vedėjai			
		Rizikingiausių ūkio subjektų patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 7.	Ekonominių interesų departamento direktorius, Ūkio subjektų rizikos vertinimo ir informacinių technologijų skyriaus vedėjas, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, teritorinių padalinių skyrių vedėjai			
			Patikrinimų prekybos ir paslaugų įmonėse skaičius, vnt. – 2 500.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento		

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
				direktorius, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėjas, teritorinių padalinių skyrių vedėjai		
			Parengtų, peržiūrėtų ir atnaujintų kontrolinių klausimynų skaičius, vnt. – 21.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Rinkos priežiūros planavimo, analizės ir kontrolės skyrius		
			Vidutinio ar mažo rizikingumo ūkio subjektų patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – 25.	Ekonominių interesų departamento direktorius, Ūkio subjektų rizikos vertinimo ir informacinių technologijų skyriaus vedėjas, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, teritorinių padalinių skyrių vedėjai		
			Patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – 60.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės departamento direktorius, teritorinių padalinių skyrių vedėjai		
			Planinių patikrinimų, apie kuriuos iš anksto pranešama tikrinamam ūkio subjektui, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – 32.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, teritorinių padalinių skyrių vedėjai		

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
			<p>Padėties 3 priežiūros srityse (žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių), kuriose yra didžiausia reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, pokytis, proc. – 0,3.</p>			
			<p>Vidutinė planinių patikrinimų trukmė dienomis – 3.</p>			
			<p>Išteklių dalis fiziniams patikrinimams atlikti, proc. – 14,2.</p>			
			<p>Išteklių dalis rizikai vertinti, planuoti ir analizuoti, proc. – 13,1.</p>			
			<p>Išteklių dalis ūkio subjektams konsultuoti, informuoti ir atlikti prevenciją, proc. – 12.</p>			
			<p>Ūkio subjektų, teigiamai vertinančių kontrolinius klausimynus, proc. – 65 proc.</p>	<p>Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, Rinkos priežiūros planavimo, analizės ir kontrolės skyrius, teritorinių padalinių skyrių vedėjai</p>		
			<p>Ūkio subjektai, teigiantys, kad pirmaisiais veiklos metais gavo naudingų konsultacijų ir jiems nebuvo taikytos poveikio priemonės, išskyrus atvejus, kai jos buvo būtinos ir neišvengiamos, siekiant užkirsti kelią reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ar aplinkai atsiradimui, proc. – 87 proc.</p>			
		<p>Atlikti naftos produktų valstybinę kontrolę.</p>	<p>Ištirtų naftos produktų bandinių skaičius, vnt. – 310.</p>	<p>Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, teritorinių padalinių skyrių vedėjai</p>		



Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
		Atrinkti ne maisto produktų bandinius ir atlikti saugos atitikties tyrimus.	Ištirtų ne maisto produktų bandinių skaičius, vnt. – 300.	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius		
		Ūkio subjektų užsakymu atlikti produktų kokybės tyrimus ir ekspertizes.	Atliktų užsakytų ekspertizių ir tyrimų skaičius, vnt. – 240.	Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius	I–IV ketv.	15,0
01-01-05	Tirti Lietuvos rinkoje realizuojamų tabako gaminių sudėtį: ar juose esančių dervų, nikotino, anglies monoksido kiekis atitinka nustatytas normas.	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja direktoriaus pavaduotojas pagal kuruojamą sritį			I–IV ketv.	6,0
		Atrinkti Lietuvos rinkoje realizuojamų tabako gaminių bandinius ir atlikti tabako gaminių sudėties bandymus.	Atliktų tabako gaminių sudėties ir ženklavimo atitikties teisės aktų reikalavimams kontrolinių tyrimų skaičius, vnt. – 30 (Lietuvos Respublikos narkotikų, tabako ir alkoholio prevencijos tarpinstitucinio veiklos plano vertinimo kriterijus).	Produktų saugos ir kokybės departamento direktorius, teritorinių padalinių skyrių vedėjai		
<b>Iš viso:</b>						<b>3 075,0</b>