



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 25, LT- 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. tarnyba@vvvat.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

---

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui  
Augustinui Normantui  
El. p. ombuds@lrski.lt

2019-09- Nr.

Į 2019-08-22 Nr. 4D-2019/1-670/3D-2092

### DĖL SEIMO KONTROLIERIAUS PAŽYMOJE PATEIKTŲ REKOMENDACIJŲ ĮGYVENDINIMO

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) 2019-08-22 gavo Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus Augustino Normanto (toliau – Seimo kontrolierius) 2019-08-22 raštą Nr. 4D-2019/1-670/3D-2092 (reg. Nr. 5-10244), kartu su kuriuo buvo pateikta Seimo kontrolieriaus 2019-08-22 pažyma Nr. 4D-2019/1-670 „Dėl (*duomenys neskelbtini*) skundo prieš Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą“ (toliau – Pažyma). Pažymos 15 punkte Seimo kontrolierius Tarnybos direktorei rekomendavo informuoti, kokių vidaus administravimo, kontrolės priemonių imtasi, kad ateityje būtų užtikrintas:

- 1) asmenų ginčų bei prašymų (elektroninių paklausimų) nagrinėjimas įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytais terminais ir tvarka;
- 2) Tarnybos dokumentų rengimas, tvarkymas ir apskaita pagal įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimus.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta aukščiau, Tarnyba informuoja, kad siekiant įgyvendinti Seimo kontrolieriaus Pažymos 15 punkte pateiktas rekomendacijas, Tarnybos direktorius 2019-08-23 pavedė Tarnybos darbuotojams įvertinti Seimo kontrolieriaus rekomendacijas, supažindinti atsakingų skyrių darbuotojus ir pateikti siūlymus direktoriui dėl rekomendacijų įgyvendinimo. Pažymėtina, kad 2019-09-16 vykusio Tarnybos struktūrinių padalinių vadovų pasitarimo metu buvo pristatyta ir aptarta Seimo kontrolieriaus Pažyma. Struktūrinių padalinių vadovai buvo įpareigoti skyrių darbuotojus supažindinti su Seimo kontrolieriaus Pažyma bei užtikrinti, kad ateityje būtų imamasi visų priemonių, kad asmenų prašymai, pranešimai ar el. pasiteiravimai būtų užregistruoti ir išnagrinėti (atsakyti) laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų bei kad Tarnybos dokumentų rengimas, tvarkymas ir apskaita būtų vykdomi pagal įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimus. Pasitarimo metu ypatingai buvo atkreiptas dėmesys į tai, kad visi asmenų prašymai, pranešimai ir pasiteiravimai, pateikti el. paštu, būtų operatyviai registruojami Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje ir į juos, pateikiant tikslią dokumento (-ų), į kurį (-iuos) atsakoma, nuorodą, būtų atsakyta laikantis nustatytų terminų, o atsakymas asmenims būtų pateiktas aiškus ir nedviprasmiškas. Struktūrinių padalinių vadovams per dokumentų valdymo sistemą išsiųstas pavedimas dėl teisės aktų laikymosi rengiant ir tvarkant dokumentus.

Atsižvelgiant į Seimo kontrolieriaus Pažymos 15.1. ir 15.2. punktuose pateiktas rekomendacijas, pažymime, kad minėto pasitarimo metu, be kita ko, buvo atkreiptas dėmesys į tai, kad vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių, patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus 2019-06-28 įsakymu Nr. 1-191, 26, 28 ir 33 punktais, elektroniniai pasiteiravimai, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Tarnybos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, registruojami Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje. Darbuotojas, jam

Tarnybos suteiktu el. pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi per 1 darbo dieną persiųsti jį oficialiu Tarnybos el. pašto adresu tarnyba@vvtat.lt. Į asmenų el. pasiteiravimus, kurie nereikalauja detalios situacijos analizės, papildomo tyrimo ar papildomai surinkti duomenis, atsakoma ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo elektroninio pasiteiravimo gavimo.

Tarnyba, atsižvelgdama į Seimo kontrolieriaus Pažymoje pateiktas rekomendacijas ir siekdama tinkamai įgyvendinti konstitucinį tarnavimo žmonėms principą, o taip pat – viešojo administravimo įstatymo viršenybės, išsamumo, skaidrumo principų reikalavimų įgyvendinimą, tačiau tuo pačiu skirdama didelį dėmesį ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo principams, pažymi, jog turėtų būti vertinama ne tik vartotojo teisė gauti tarpinę informaciją apie jo prašymo nagrinėjimą, tačiau ir Tarnybos siekis efektyviai paskirstyti žmogiškuosius ir administracinius išteklius, stengiantis išnagrinėti vartotojų prašymus per Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme nustatytus terminus ir vartotojams teikiant reikšmingą ir esminę informaciją dėl ginčo nagrinėjimo eigos bei etapų. Atkreiptinas dėmesys, kad Tarnyboje, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2019-02-12 įsakymu Nr. 1R-67 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos administracijos struktūros patvirtinimo“, 2019 m. buvo įvykdyti struktūros pertvarkymai bei funkcijų perskirstymas, siekiant optimizuoti Tarnybos veiklą, taigi Tarnyba deda visas pastangas, kad Tarnyboje gauti asmenų prašymai, skundai, el. paklausimai, būtų nagrinėjami įstatymų nustatyta tvarka, nepažeidžiant gero viešojo administravimo ir neteisminio ginčų nagrinėjimo principų.

Papildomai pažymėtina, jog Tarnyba, atsižvelgdama į pastaruoju metu padaugėjusį skundų bei Seimo kontrolieriaus raštų dėl Seimo kontrolieriaus tarpininkavimo bei pažymų dėl Tarnybos valstybės tarnautojų ar darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis veiksmų, nagrinėjant vartojimo ginčus vartojimo ginčų neteisminio sprendimo tvarka, ar atliekant ne maisto produktų rinkos priežiūros funkcijas skaičių, siekiant aptarti susiklosčiusią situaciją bei numatyti galimus sprendimo būdus, maloniai prašo apsvarstyti galimybę dėl susitikimo su Tarnybos vadovybe.

PRIDEDAMA. Tarnybos dokumentų valdymo sistemos išrašas, 5 lapai.

Pagarbiai

Direktorė

Neringa Ulbaitė