

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2022 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)
13– 001 PROGRAMA – TEISĖS SISTEMA						
2 tęstinis uždavinys „Užtikrinti aukšto lygio vartotojų apsaugą“						
13-001-11-02-01 TP	Įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą ir konsultuoti verslo subjektus	1. Didinti vartojimo ginčų neteisminio sprendimo efektyvumą	1.1. Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc. – 42	Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo prekių skyriaus vedėjas, Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	4217,0
			1.2. Vartotojų, žinančių apie vartojimo ginčų neteisminį sprendimą, dalis, proc. – 27		IV ketv.	
			1.3. Vartotojų pasitikėjimo vartojimo ginčų neteisminiu sprendimu lygis, proc. – 60		IV ketv.	
			1.4. Vidutinė vartojimo ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka trukmė, dien. – 70		I–IV ketv.	
			1.5. Vartojimo ginčų, išnagrinėtų per 90 dienų, dalis nuo visų išnagrinėtų ginčų skaičiaus, proc. – 86	I–IV ketv.		
				Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų		

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
				skyriaus vedėjas, Vartojimo prekių skyriaus vedėjas		
			1.6. Ginčų nagrinėjimo išlaidų, apmokėtų per Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) Komisijos nutarimu nurodytą terminą, dalis nuo visų priimtų nutarimų, kuriais verslininkai įpareigojami atlyginti Tarnybos patirtas išlaidas, skaičiaus, proc. – 50	Vidaus administravimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		2. Atlikti vartotojų ir verslininkų nuomonių tyrimus	2.1. Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc. – 68 2.2. Atlikta ir tinklalapyje paskelbta reprezentatyvi Lietuvos gyventojų ir įmonių apklausa „Vartotojų teisės“ (2022 m.)	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	IV ketv.	
		3. Stiprinti vartotojų švietimą ir verslininkų informavimą	3.1. Vartotojų aktyvumo indeksas, balais – 40 3.2. Vartotojų, kurie kreipiasi su prašymu dėl savo pažeistų teisių gynimo, naudodamiesi Vartotojų teisių informacine sistema (VTIS), dalis, proc. – 47 3.3. Verslininkų informuotumo apie vartotojų teisių apsaugą dalis, proc. – 47	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas Vidaus administravimo skyriaus vedėjas	IV ketv. I–IV ketv.	
		4. Skatinti verslininkų	4.1. Verslininkų, kurie per nustatytą terminą pašalino reikšmingus (ne	Nesažiningos komercinės veiklos ir	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)
		savireguliaciją	mažareikšmius) vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų pažeidimus, dalis, proc. – 87	reklamos skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas		
			4.2. Verslininkų, kurie per nustatytą terminą pateikė rašytinį įsipareigojimą netaikyti nesąžiningų sąlygų vartojimo sutartyse, dalis, proc. – 50	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		5. Vykdyti pasirinktų vartojimo sričių stebėseną ir priežiūrą	5.1. Patikrintų interneto svetainių, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir (ar) paslaugos, skaičius, vnt. – 170	Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			5.2. Lietuvos Respublikos vartotojų, pasitikinčių elektronine prekyba, dalis, proc. – 32			
			5.3. Atlikta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo stebėsenų nustatytose srityse, vnt. – 2	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			5.4. Atlikta reklamos stebėseną nustatytoje srityje	Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			5.5. Atlikta nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams stebėseną nustatytoje srityje		I–IV ketv.	
		6. Analizuoti ir	6.1. Lietuvos Respublikos vartotojų	Tarptautinių ir viešųjų	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)
		skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje	teisių apsaugos indeksas +22,3	ryšių skyriaus vedėjas		
			6.2. Parengta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta Vartotojų teisių apsaugos būklės bei veiklos vartotojų teisių apsaugos srityje metinė apžvalga	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	II ketv.	
			6.3. Tarnybos interneto svetainėje paskelbta apibendrinamoji valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija apie vartotojų teisių apsaugą, kurioje nurodomi probleminiai klausimai ir galimi jų sprendimo būdai	Vidaus administravimo skyriaus vedėjas	II ketv.	
			6.4. Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrinamųjų asmenų prašymų ir pasiteiravimų ataskaitų skaičius, vnt. – 4	Asmenų aptarnavimo ir konsultavimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			6.5. Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrinamųjų pranešimų, susijusių su priežiūra ne maisto produktų rinkos srityje ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros rezultatais, skaičius, vnt. – 8	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Turizmo rinkos priežiūros skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		7. Stiprinti tarptautinį ir Europos Sąjungos (toliau – ES) bendradarbiavimą vartotojų apsaugos klausimais	7.1. ES vartotojų apsaugos bendradarbiavimą užtikrinančių priemonių (2017 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2017/2394 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų	Tarptautinių ir viešųjų ryšių 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)
			vykdymo užtikrinimą, bendradarbiavimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004), numatytų procedūrų, kitų vykdomų priemonių skaičius, vnt. – 6			
13-001-11-02-02 TP	Teikti konsultacijas ir tarpininkauti sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse, kokybės	1. Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant vartojimo ginčus dėl netinkamos prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse, kokybės	1.1. Teigiamai vertinančių Europos vartotojų centro teikiamas paslaugas, jų prieinamumą bei aptarnavimo kokybę vartotojų dalis, proc. – 61	Europos vartotojų centro vedėjas	I–IV ketv.	76,0
13-001-11-02-03 TP	Organizuoti finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą ir stebėti paramos skyrimą	1. Organizuoti, užtikrinti ir administruoti įgaliotųjų vartotojų asociacijų finansavimą	1.1. Nustatytais terminais išnagrinėtų įgaliotųjų vartotojų asociacijų paraiškų dėl finansavimo skyrimo ir einamųjų metų lėšų panaudojimo bei įgyvendinimo ataskaitų dalis, proc. – 100	Vidaus administravimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	50,0
13-001-11-02-04 TP	Įgyvendinti valstybės politiką ne maisto produktų rinkos priežiūros ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityse	1. Užtikrinti rinkos priežiūrą ne maisto produktų srityje	1.1. Nustatytus saugos reikalavimus atitinkančių ne maisto produktų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų patikrintų produktų per metus skaičiaus, proc. – 72,5	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių	I–IV ketv.	176,0

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
				vedėjai		
			1.2. Tikslinių produktų saugos tikrinimo programų skaičius, vnt. – 10	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			1.3. Rizikingiausių ūkio subjektų patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 7,8	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai	I–IV ketv.	
			1.4. Patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 60	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			1.5. Verslininkų, teigiamai vertinančių kontrolinius klausimynus, dalis, proc. – ne mažiau kaip 70	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			1.6. Verslininkų, teigiančių, kad pirmaisiais veiklos metais gavo naudingų konsultacijų ir jiems nebuvo taikytos poveikio priemonės, dalis, proc. – ne mažiau	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo 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)
			kaip 90			
			1.7. Planinių patikrinimų dalis, palyginti su rinkos priežiūros patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 60	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai	I–IV ketv.	
			1.8. Padėties pokyčio žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių priežiūros srityse dalis, proc. – 5,1	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai	I–IV ketv.	
			1.9 Vidutinė planinio ūkio subjekto veiklos patikrinimo (patalpose, teritorijoje ir kitose veiklos vykdymo vietose) trukmė, val. – 2,4		I–IV ketv.	
			1.10. Išteklių planiniams patikrinimams atlikti ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje dalis, proc. – ne daugiau kaip 14		I–IV ketv.	
			1.11. Išteklių rizikos vertinimui ir analizei ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje dalis, proc. – ne mažiau kaip 13,1	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			1.12. Išteklių konsultavimo, informavimo ir prevencijos reikmėms ne maisto produktų rinkos priežiūros srityje dalis, proc. – ne	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo 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)
			mažiau kaip 14			
		2. Vykdyti naftos produktų valstybinę kontrolę	2.1. Ištirtų naftos produktų bandinių skaičius, vnt. – 310	Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai	I–IV ketv.	
		3. Atlikti ne maisto produktų bandinių atitikties saugos reikalavimams tyrimus (bandymus) laboratorijose	3.1. Atliktų ne maisto produktų tyrimų (bandymų) skaičius, vnt. – 469	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		4. Įgyvendinti Vandenų srities plėtros 2017–2023 metų programos įgyvendinimo veiksmų plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos aplinkos ministro ir Lietuvos Respublikos žemės	4.1 Vykdyti mažųjų nuotekų valymo įrenginių tiekimo rinkai (mažmeninė ir didmeninė prekyba) priežiūrą, užtikrinant, kad ūkio subjektai Lietuvos Respublikos rinkai tiekėtų teisės aktų reikalavimus atitinkančius mažuosius nuotekų valymo įrenginius (15.7 p.), proc. – 100	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas		

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
		ūkių ministro 2017 m. gegužės 5 d. įsakymu Nr. D1-375/3D-312 „Dėl Vandenių srities plėtros 2017–2023 metų programos įgyvendinimo veiksmų plano patvirtinimo“, 15.7 ir 19.9 papunkčius	4.2 Užtikrinti reikalavimų, susijusių su sieros kiekiu jūriniame kure, vykdymo kontrolę, įskaitant kuro mėginių paėmimą ir jų ištyrimą (19.9 p.), proc. – 100			
		5. Atrinkti Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčius ir pagrindines sudedamąsias dalis bandymams atlikti	5.1 Atliktų Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčių pagrindinių sudedamųjų dalių kontrolinių tyrimų skaičius, vnt. – 30 2015 m. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas Nr. 217 „Dėl Lietuvos Respublikos narkotikų, tabako ir alkoholio prevencijos tarpinstitucinio veiklos plano patvirtinimo“	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai	I–IV ketv.	
		6. Atlikti turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūrą	6.1. Lietuvos Respublikoje licencijuotų kelionių organizatorių pareigos, susijusios su tinkamu prievolių įvykdymo užtikrinimu, atitinkančiu Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo reikalavimus, įvykdymo dalis, proc. – 100	Turizmo rinkos priežiūros 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)
			6.2. Išteklių rizikai vertinti ir analizei turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityje atlikti dalis, proc. – ne mažiau kaip 30		I–IV ketv.	
			6.3. Išteklių konsultavimo, informavimo ir prevencijos reikmėms turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityje dalis, proc. – ne mažiau kaip 20		I–IV ketv.	
Iš viso asignavimų						4 519,0

PASTABA. 1.8 Rodiklis įtrauktas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr.511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“. Jis rodo patikrinimų žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių priežiūros srityse, per kuriuos nustatyta neatitikimų, santykį procentais su šiose srityse atliktais patikrinimais (siekiama perspektyvaus pagerėjimo).