

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2019 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)
02 001 PROGRAMA – PASLAUGOS GYVENTOJAMS IR VERSLUI						
01-01-01	Įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą ir konsultuoti verslininkus	Vykdyti vartojimo ginčų neteisminį nagrinėjimą	Taikiai išspręstų vartojimo ginčų, išnagrinėtų ne teismo tvarka, dalis, proc. – ne mažiau kaip 48	Vartojimo prekių skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas, Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	3 207,7
		Atlikti vartotojų ir verslininkų nuomonių tyrimus	Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc. – 68 Verslininkų, manančių, kad vartotojų apsaugos aktai yra išsamūs ir suprantami, proc. – 41	Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas	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.	
		Vykdyti pasirinktų vartojimo sričių stebėseną ir priežiūrą	Patikrinta interneto svetainių, kuriose siūloma vartojimo prekių ir paslaugų, vnt. – 110	Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos 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)
			Atlikta vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo stebėseną nustatytoje srityje, vnt. – 2	Teisės skyriaus vedėja	I–IV ketv.	
			Atlikta reklamos stebėseną nustatytoje srityje, vnt. – 1 Atlikta nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams stebėseną nustatytoje srityje, vnt. – 1	Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas	I–IV ketv. I–IV ketv.	
		Rengti ir platinti informaciją, susijusią su vartotojų teisėmis ir jų gynimu, vartotojams bei verslininkams	Pranešimų žiniasklaidoje vartotojų teisių apsaugos ir rinkos priežiūros klausimais skaičius, vnt. – 350	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Ginti vartotojų viešąjį interesą	Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt. – 3	Teisės skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
		Konsultuoti vartotojus ir verslininkus	Surengtų seminarų, mokymų, renginių skaičius, vnt. – 60 Parengtas ir patvirtintas vartotojų ir verslininkų konsultavimo tvarkos aprašas, vnt. – 1	Direktoriaus pavaduotojas	I–IV ketv.	
		Išnagrinėti bylas pagal teisės aktų nustatytą Tarnybos kompetenciją	Išnagrinėtų bylų dėl Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams ir Lietuvos Respublikos reklamos įstatymuose nustatytų reikalavimų pažeidimų skaičius, vnt. – 66	Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjas	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)
			Išnagrinėtų bylų, susijusių su Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimais, skaičius, vnt. – 50	Vartojimo prekių skyriaus vedėjas, Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas Vartojimo paslaugų skyriaus vedėjas, Rekreacinių paslaugų skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	
			Išnagrinėtų bylų dėl teisės aktų, reglamentuojančių vartotojų apsaugą, pažeidimų skaičius, vnt. – 15			
		Analizuoti ir skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje	Apibendrinta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta valstybės bei savivaldybių institucijų pateikta informacija apie vartotojų teisių apsaugą, nurodant probleminius klausimus ir galimus jų sprendimo būdus, vnt. – 1	Tarptautinių ir viešųjų ryšių skyriaus vedėjas	II ketv.	
			Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrintų asmenų prašymų ir pasiteiravimų ataskaitų, vnt. – 4		I–IV ketv.	
				Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrinamųjų pranešimų apie ne maisto produktų rinkos priežiūrą ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūrą, vnt. – 8	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, 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)
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				67,0
		Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant vartojimo ginčus dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse	Europos vartotojų centre laiku išnagrinėtų vartotojų skundų skaičius, proc. – 100 Europos vartotojų centre atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo gautų paklausimų, proc. – 100	Europos vartotojų centro vedėjas	I–IV ketv.	
		Rengti ir platinti informaciją vartotojams apie jų teises, gynimo priemones ir būdus Lietuvoje bei 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. – 110	Europos vartotojų centro vedėjas	I–IV ketv.	
		Dalyvauti Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) bendroje veikloje	Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centro atstovų, proc. – 100 Bendrų Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektų, kuriuose dalyvavo Europos vartotojų centras, proc. – 100	Europos vartotojų centro vedėjas	I–IV ketv.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Ištaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavi mai (tūkst. eurų)
01-01-03	Organizuoti vartotojų švietimą	Organizuoti, užtikrinti ir administruoti valstybės finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą	Pateikta pasiūlymų dėl finansinės paramos skyrimo vartotojų asociacijoms ir nustatytais terminais įvertintų 2018 metais vykdytų programų įgyvendinimo bei projektų lėšų panaudojimo ataskaitų, proc. – 100	Nuotolinės prekybos skyriaus vedėjas	I ketv.	46,3
01-01-04	Įgyvendinti valstybės politiką ne maisto produktų rinkos priežiūros ir turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūros srityse	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja direktoriaus pavaduotojas pagal kompetenciją				84,00
		Atrinkti ne maisto produktų bandinius ir atlikti saugos atitikties tyrimus	Nustatytus saugos ir kokybės reikalavimus atitinkančių ne maisto produktų Lietuvos rinkoje dalis nuo visų patikrintų per metus, proc. – ne mažiau kaip 78	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai	I–IV ketv	
			Rizikingiausių ūkio subjektų patikrinimų dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – ne mažiau kaip 7,5	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai		
			Parengtų ir atnaujintų kontrolinių klausimynų skaičius, vnt. – 25	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas		
			Patikrinimų, atliktų naudojant kontrolinius klausimynus, dalis, palyginti su visais patikrinimais, proc. – 60	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)
			Verslininkų, teigiamai vertinančių kontrolinius klausimynus, proc. – 65	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas		
			Planinių patikrinimų dalis, palyginti su rinkos priežiūros patikrinimais, proc. – 50	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai		
			Padėties trijose priežiūros srityse (žaislų, elektrotechnikos gaminių ir chemijos prekių), kuriose yra didžiausia žalos ar pavojaus visuomenei, kitų asmenų interesams ir aplinkai atsiradimo rizika, pokytis, proc. – 0,3	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai		
			Vidutinė planinių patikrinimų trukmė dienomis – 2,5			
			Išteklių planiniams patikrinimams atlikti dalis, proc. – 15,2			
			Išteklių rizikos vertinimui ir analizei dalis, proc. – 13,1			
			Išteklių konsultavimui, informavimui ir prevencijai dalis, proc. – 14			

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. eurų)
			Verslininkų, teigiančių, kad pirmaisiais veiklos metais gavo naudingų konsultacijų ir jiems nebuvo taikytos poveikio priemonės, proc. – 87 proc.			
		Atlikti naftos produktų Valstybinę kontrolę	Ištirtų naftos produktų bandinių skaičius, vnt. – 310	Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai		
		Atrinkti ne maisto produktų bandinius ir atlikti saugos atitikties tyrimus	Ištirtų ne maisto produktų bandinių skaičius, vnt. – 280	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas		
		Atlikti turizmo paslaugų teikėjų veiklos priežiūrą	Lietuvos Respublikoje licencijuotų kelionių organizatorių, kurių priežiūra vykdoma siekiant nustatyti rizikos veiksnius bei užtikrinti prievolių įvykdymą, skaičius, proc. – 100 Klasifikuotų apgyvendinimo įstaigų skaičius, vnt. – 110 Išteklų rizikos vertinimui ir analizei dalis, proc. – 30 <hr/> Išteklų konsultavimui, informavimui ir prevencijai dalis, proc. – 10	Turizmo rinkos priežiūros skyriaus vedėjas		

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Ištaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavi mai (tūkst. eurų)
		Verslininkų užsakymu atlikti produktų kokybės tyrimus ir ekspertizes	Atliktų ekspertizių ir tyrimų skaičius, vnt. – 180	Naftos produktų bandymų laboratorijos vedėjas, Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas	I–IV ketv.	12,0
01-01-05	Atlikti Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčių pagrindinių sudedamųjų dalių tyrimus	Atrinkti Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčius ir pagrindines sudedamąsias dalis bandymams	Atliktų Lietuvos rinkoje realizuojamų elektroninių cigarečių skysčių pagrindinių sudedamųjų dalių kontrolinių tyrimų skaičius, vnt. – 30 (Lietuvos Respublikos narkotikų, tabako ir alkoholio prevencijos tarpinstitucinio veiklos plano vertinimo kriterijus)	Rinkos priežiūros planavimo ir rizikos vertinimo skyriaus vedėjas, Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių regionų rinkos priežiūros skyrių vedėjai	I–IV ketv.	6,0
					Iš viso	3 423,0