

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS VALSTYBINĖJE DARBO INSPEKCIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų, skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – VDI). Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – VAI), Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – LRV taisyklės), Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos įstatymu, Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2009 m. gegužės 12 d. įsakymu Nr. A1-316 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos nuostatų patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamentu, patvirtinu Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2021 m. sausio 14 d. įsakymu Nr. EV-13 „Dėl Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“ ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais VDI veiklą.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Anoniminis pranešimas** – neidentifikuojant informaciją teikiančio asmens, konsultacijų ir pranešimų apie nelegalų darbą telefonu, pranešimo dėl nelegalaus darbo forma, raštu, elektroniniu paštu ar telefonu VDI gauta informacija apie galimus nelegalaus, nedeklaruoto darbo, nedeklaruotos savarankiškos veiklos ir darbų saugos ir sveikatos pažeidimus, taip pat – VDI valstybės tarnautojų bei darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto (toliau – VDI darbuotojai), netinkamo elgesio bei pareigų vykdymo atvejus, įskaitant informaciją apie VDI darbuotojų korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ir/arba galimus valstybės tarnautojo etikos principų pažeidimus.

2.2. **Anoniminis prašymas ar skundas** – VDI gautas prašymas ar skundas, kuriame iš pateiktos informacijos nėra galimybės identifikuoti prašymą ar skundą teikiančią asmenį arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

2.3. **Įgaliotas asmuo** – VDI darbuotojas, kuriam teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius ar VDI skyriaus vadovas yra suteikęs teisę priimti sprendimus ar atlikti veiksmus.

2.4. **Konsultacija** – asmeniui į jo paklausimą pagal VDI kompetenciją raštu ar žodžiu teikiamas norminio teisės akto galios neturintis paaiškinimas dėl norminių teisės aktų taikymo.

2.5. **Paklausimas** – asmens kreipimasis Taisyklių 5.1 punkte nurodytu būdu į VDI siekiant gauti konsultaciją.

2.6. **EPDS** (Elektroninių paslaugų darbdaviams sistema) – VDI Darbo sąlygų darbo vietose nuolatinės stebėsenos informacinės sistemos (toliau – DSS IS) komponentė, skirta viešosioms elektroninėms paslaugoms darbdaviams teikti.

2.7. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos reglamentuotos VAĮ ir LRV taisyklėse.

3. Vieno langelio principą VDI įgyvendina VDI darbuotojai, kuriems pagal kompetenciją yra priskirtas šios funkcijos vykdymas.

4. VDI ne rečiau kaip vieną kartą per metus Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriatas nustatyta tvarka atlieka asmenų aptarnavimo VDI kokybės vertinimą.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PAKLAUSIMŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS

5. Asmenys prašymus, skundus ir paklausimus VDI gali pateikti raštu bei žodžiu:

5.1. raštu prašymą, skundą ar paklausimą galima pateikti:

5.1.1. VAĮ 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais;

5.1.2. VDI interneto svetainėje užpildžius elektroninio paklausimo ar pranešimo dėl nelegalaus darbo formą.

5.1.3. be Taisyklių 5.1.1 papunktyje nurodytų būdų, prašymą ar skundą taip pat galima pateikti per EPDS.

5.2. žodžiu prašymą ar skundą galima pateikti Taisyklių 11 punkte numatytu atveju;

5.3. anoniminiai pranešimai VDI pateikiami Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriatas nustatyta tvarka.

6. Prašymai, skundai ir paklausimai registruojami DSS IS (išskyrus prašymus, skundus, paklausimus, kurie vadovaujantis Taisyklių 7 punktu neregistruojami). Asmenų prašymus, skundus ir paklausimus registruoja VDI darbuotojai, atsakingi už prašymų, skundų, paklausimų registravimą.

7. DSS IS neregistruojami tokie raštu VDI pateikti prašymai, skundai ar paklausimai:

7.1. parašyti ne valstybine kalba, išskyrus pateiktus rusų ir anglų kalbomis, arba neturi vertimo į valstybinę kalbą; pateikti vertimą į valstybinę kalbą nereikalaujama LRV taisyklių 26 punkte nurodytu atveju;

7.2. pateikti elektroninių ryšių priemonėmis, kurių neįmanoma atidaryti ir perskaityti VDI naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

7.3. kuriuose pateikiama informacija apie VDI galimai rengiamus, daromus ar padarytus pažeidimus, kai ją teikia asmuo, kurį su VDI sieja ar siejo tarnybos ar darbo santykiai arba sutartiniai (konsultavimo, rangos, stažuotės, praktikos, savanorystės ar panašūs) santykiai; tokie prašymai ir skundai, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriatas patvirtinta tvarka, yra nedelsiant siunčiami/persiunčiami elektroninio pašto adresu tyrimai@vdi.lt arba pateikiami VDI skyriui, atsakingam už šios informacijos vertinimą ir tyrimą.

8. Prašymus ir skundus, kurie vadovaujantis Taisyklių 7 punktu neregistruojami, VDI darbuotojai, atsakingi už prašymų, skundų, paklausimų registravimą, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos grąžina asmeniui, nurodydami tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlydami ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatydami terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos. VDI gauto asmens skundo ar prašymo grąžinimas ir jį pateikusių asmens informavimas atliekamas tokiu pačiu būdu, koku skundas ar prašymas buvo gautas VDI.

9. Prašymas ar skundas raštu yra pateikiamas pagal Taisyklių 2 priede patvirtintą pavyzdinę formą ir turi atitikti LRV Taisyklių 23 ir 24 punktų reikalavimus. Prašymai ir skundai per EPDS pateikiami Elektroninių paslaugų darbdaviams sistemos naudojimosi taisyklėse nustatyta tvarka. Asmuo, pateikiantis prašymą ar skundą per EPDS, privalo užpildyti nurodytus laukelius ir pridėti rinkmeną, laikydamasis Taisyklių bei LRV Taisyklių 23 ir 24 punktų reikalavimų; per EPDS prašymai ir skundai gali būti teikiami be asmens parašo. Asmens pateikiamame paklausime turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė (arba pavadinimas ir kodas, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), elektroninio pašto adresas ir/arba adresas, telefono numeris.

10. Prašymo ar skundo priėmimo faktas asmens pageidavimu patvirtinamas Taisyklių 1 priede nustatytos formos pažyma. Pažyma asmeniui yra įteikiama arba per 3 darbo dienas nuo pageidavimo gauti pažymą išreiškimo dienos išsiunčiama asmens nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu nėra žinomas asmens elektroninio pašto adresas, ši pažyma išsiunčiama asmens nurodytu adresu paštu.

Pažymą registruoja, pasirašo ir asmeniui pateikia už dokumentų valdymą atsakingas VDI darbuotojas.

11. Asmeniui, kuris dėl fizinių asmens savybių negali rašyti, tačiau gali perskaityti tekstą ir jį pasirašyti, užtikrinama teisė, atvykus į VDI, prašymą ar skundą pateikti žodžiu, išdėstant jį VDI darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, kuris užpildo Taisyklių 3 priede nustatytą pavyzdinę formą. Jeigu asmuo negali perskaityti teksto ir jo pasirašyti, asmeniui pasiūloma prašymą ar skundą pateikti per jo įgaliotą asmenį.

12. Taisyklių 11 punkte numatytu atveju prašymas ar skundas gali būti pateikiamas valstybine kalba, o taip pat rusų ar anglų kalba, jeigu šią kalbą supranta jį aptarnaujantis VDI darbuotojas. Jeigu asmuo (jo atstovas) nemoka valstybinės kalbos arba asmens kreipimosi metu nėra VDI darbuotojo, suprantančio anglų arba rusų kalbą, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į VDI turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą, skundą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba asmens atstovas. Užsienio kalbos vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į VDI, savo iniciatyva. Asmuo su negalia, jo paties ar jo atstovo prašymu, gali pateikti prašymą ar skundą lietuvių gestų kalba Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

13. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar yra kitų priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo VDI dienos, Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius arba VDI skyriaus vadovas, arba tuo metu vieno iš jų funkcijas atliekantis asmuo turi teisę savo sprendimu pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą dar iki 10 darbo dienų. Prašymą ar skundą nagrinėjantis VDI darbuotojas prašyme pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą nurodo tokio pratęsimo būtinumo priežastis bei pageidaujama, bet ne ilgesnį kaip 10 darbo dienų, terminą. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą, prašymą ar skundą nagrinėjantis VDI darbuotojas per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis bei terminą.

14. Atstovaujamo asmens vardu į VDI kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti: savo vardą ir pavardę, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą (jeigu tokį turi), atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą ir kodą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu). Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

15. Elektroniniu paštu teikiami asmenų prašymai, skundai ir paklausimai yra siunčiami oficialiu VDI elektroninio pašto adresu info@vdi.lt arba pagal priklausomumą VDI teritorinio skyriaus elektroninio pašto adresu. VDI darbuotojas, jam VDI suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, skundą ar paklausimą, ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną turi jį persiųsti VDI skyriaus darbuotojui, atsakingam už prašymų, skundų, paklausimų registravimą. Šio punkto nuostatos netaikomos Taisyklių 7.3 papunktyje numatytu atveju.

16. Asmenų prašymai, skundai ir paklausimai priimami VDI darbo laiku. Asmenų prašymų ir skundų priėmimo valandas pasibaigus VDI darbo dienos laikui, nustato Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius.

III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

17. VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo, prieš priimdamas sprendimą dėl VDI registruoto prašymo ar skundo nagrinėjimo, įvertina:

17.1. ar jis atitinka LRV Taisyklių 23 ir 24 punktuose prašymui ir skundui nustatytus reikalavimus;

17.2. ar nėra Taisyklių 20 punkte nurodytų požymių, kuriems esant skundas VDI nenagrinėjamas;

17.3. galimo pažeidimo mastą, siekiant nustatyti teisės aktų pažeidimus ir jų užkardymą pačiu efektyviausiu būdu (toliau – pažeidimo poveikio vertinimas).

18. Pažeidimo poveikio vertinimo tvarką tvirtina Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius.

19. VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens sprendimas dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo VDI įforminamas įrašant rezoliuciją DSS IS; VDI skyriaus vadovo rezoliucijoje taip pat nurodomas VDI darbuotojas, kuris įgaliojamas nagrinėti prašymą ar skundą.

20. VDI užregistruotas prašymas ar skundas nėra nagrinėjamas:

20.1. VAĮ 11 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais;

20.2. jeigu jis yra surašytas ne valstybine kalba, išskyrus pateiktus rusų ir anglų kalbomis, arba neturi vertimo į valstybinę kalbą; pateikti vertimą į valstybinę kalbą nereikalaujama LRV taisyklių 26 punkte nurodytu atveju;

20.3. jeigu jis yra pateiktas asmens atstovo, nesilaikant Taisyklių 14 punkte nustatytos tvarkos.

21. VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo turi teisę priimti sprendimą nagrinėti Taisyklių 20 punkte nurodytų požymių turinčius prašymus ir skundus.

22. Jeigu prašyme ar skunde keliami klausimai pagal kompetenciją priskiriami keliems VDI skyriams, DSS IS rezoliucijoje nurodomi už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingi tų VDI skyrių darbuotojai, iš jų vienas – pagrindinis vykdytojas, kuris parengia prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui apibendrintą atsakymą.

23. Prašymai ar skundai pateikti raštu, nesilaikant Taisyklių 9 punkte nustatytų reikalavimų VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens grąžinami LRV Taisyklių 40 punkte nustatyta tvarka Anoniminis skundas ar prašymas jį pateikusiam asmeniui grąžinamas tuo atveju, jeigu pateiktame skunde ar prašyme yra nurodytas pašto arba elektroninio pašto adresas.

24. Sprendimą nenagrinėti prašymo ar skundo priėmęs VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo apie tai per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo VDI dienos informuoja jį pateikusį asmenį, nurodydamas prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis bei apskundimo tvarką, numatytą LRV Taisyklių 47 punkte. Į anoniminį skundą ar prašymą apie tokį nenagrinėjimą yra atsakoma tik tuo atveju, jeigu pateiktame skunde ar prašyme yra nurodytas pašto arba elektroninio pašto adresas.

25. Prašymų ir skundų, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip kitą institucijos darbo dieną, išnagrinėjimui nustatomas 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo užregistravimo VDI dienos terminas.

26. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo VDI dienos, Lietuvos Respublikos vyriausiasis valstybinis darbo inspektorius arba VDI skyriaus vadovas, arba tuo metu vieno iš jų funkcijas atliekantis asmuo turi teisę savo sprendimu pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą dar iki 10 darbo dienų. Prašymą ar skundą nagrinėjantis asmuo prašyme pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą nurodo tokio pratęsimo būtinumo priežastis bei pageidaujama, bet ne ilgesnį kaip 10 darbo dienų, terminą. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą, prašymą ar skundą nagrinėjantis VDI darbuotojas per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis ir terminą.

27. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu paaiškėja, kad jame nurodyta informacija neatitinka tikrovės, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas. Sprendimą nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą priėmęs VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos informuoja jį pateikusį asmenį, nurodydamas prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimo priežastis.

28. Sprendimą nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą priima jį pradėjęs nagrinėti VDI skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo, jeigu prašymą ar skundą pateikęs asmuo pateikia prašymą nutraukti jo prašymo ar skundo nagrinėjimą.

29. Prašymai ir skundai, nagrinėjami vadovaujantis VAĮ. Skundo ar prašymo nagrinėjimo metu surinkus duomenis Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso (toliau – ANK) nustatyta tvarka gali būti pradeda arba nepradeda administracinio nusižengimo ir/ar pažeidimo teiseną ir šios Taisyklės toliau nėra taikomos. ANK 577 ir 578 straipsniuose nurodyti asmenys VDI nutarimus ar sprendimus, priimtus administracinių nusižengimų teisenoje gali skųsti apylinkės teismui, vadovaujantis ANK nustatyta tvarka ir terminais. Baudos skyrimas Lietuvos Respublikos užimtumo įstatymo pažeidimo byloje gali būti ginčijamas teisme Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

30. VDI adresuoto prašymo ar skundo, kuriame nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, kopija persiunčiama kompetentingoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją vadovaujantis LRV Taisyklių nustatyta tvarka, informuojant apie tai prašymą ar skundą pateikusį asmenį. Šiuo atveju apskundimo tvarka nenurodoma. Jei asmens prašymas ar skundas pateiktas anglų ar rusų kalbomis, tokiu atveju prie persiunčiamos kopijos pridedamas neoficialus vertimas, kuris atliekamas viešai prieinamomis vertimo priemonėmis.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, VEIKSMŲ IR SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS

ATSAKYMŲ Į ASMENŲ PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, VEIKSMŲ IR SPRENDIMŲ APSKUNDIMAS

31. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba. Ne valstybine kalba gali būti atsakoma tuo atveju, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

32. Atsakymai į skundus įforminami VDI skyriaus vadovo ar kito įgalioto asmens sprendimu, kuriame nurodoma:

32.1. VDI kompetencija, skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;

32.2. skundą nagrinėjusio VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens atlikti veiksmai;

32.3. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;

32.4. tolimesnės asmens teisių ar teisėtų interesų gynybos galimybės, jeigu tokią galimybę numato teisės aktai;

32.5. veiksmų ir sprendimų apskundimo tvarka ir terminai; kai prašymas ar skundas yra persiunčiamas nagrinėti kitai kompetentingai institucijai, informuojant apie tai jį pateikusį asmenį ar jo atstovą, apskundimo tvarka nenurodoma;

32.6. sprendimą priėmusio VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens vardas, pavardė ir pareigos.

33. Išnagrinėjus anoniminį skundą ar prašymą arba skundą ar prašymą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio asmens pažeistomis teisėmis ir/ar jo teisėtais interesais, šis asmuo informuojamas pateikiant bendro pobūdžio informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimą pagal VDI kompetenciją, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, taip pat teisės aktais nustatytų valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų ir laikantis kitų teisės aktuose numatytų apribojimų bei draudimų.

34. Prašymą ar skundą nagrinėjusio VDI skyriaus vadovo ar įgalioto asmens sprendimai ir veiksmai, išskyrus nurodytus Aprašo 29 punkte, gali būti skundžiami Vyriausiajam valstybiniam darbo inspektoriumi Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos įstatymo 10 straipsnyje nustatyta tvarka bei VAĮ 14 straipsnyje nustatyta tvarka ir terminais.

35. Atsakymas į asmens prašymą ar skundą išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui jo skunde ar prašyme vienu iš nurodytų būdų: atsiimant VDI skyriuje, paštu ar elektroniniu paštu. Kai toks būdas nėra nurodytas, atsakymas siunčiamas nurodytu elektroninio pašto adresu, o jam nesant – nurodytu asmens fiziniu adresu (paštu).

36. Rengiant ir saugant atsakymus į prašymus ir skundus laikomasi Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

37. VDI skyriuose gauti prašymų ir skundų nagrinėjimo dokumentai lieka juose ir saugomi VDI dokumentacijos plane nurodytais terminais. Asmuo, pateikęs VDI prašymą susipažinti su saugomais prašymo ar skundo tyrimo dokumentais, su jais supažindinamas teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą VDI, nustatyta tvarka. Jeigu reikalaujamos informacijos ar oficialaus dokumento pateikimas pažeistų kitų asmenų teises ir teisėtus interesus arba jeigu toks pateikimas yra ribojamas pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) bei Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatas, gali būti pateikiama tik ta informacijos (dokumentų) dalis, kuri nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų arba įvardintų teisių aktų reikalavimų.

ANTRASIS SKIRSNIS

ATSAKYMŲ Į PAKLAUSIMUS RENGIMAS, SAUGOJIMAS IR IŠSIUNTIMAS

38. Atsakymas į paklausimą yra skirtas tik tam asmeniui, kuris šių Taisyklių nustatyta tvarka kreipėsi į VDI dėl konsultacijos suteikimo.

39. VDI gautuose paklausimuose pateikta informacija netikrinama, tai yra preziumuojama, kad ji yra teisinga, ir atsakymas į paklausimą rengiamas pagal asmens pateiktą informaciją.

40. Į paklausimą atsakoma valstybine kalba. Ne valstybine kalba gali būti atsakoma tuo atveju, kai asmeniui, pagal Taisyklių 44.3 papunktį, sutikusiam į pateiktą paklausimą gauti konsultaciją žodžiu, panaudojant garso perdavimo ir įrašymo priemones, konsultaciją suteikia VDI darbuotojas, mokantis tą kalbą.

41. Į elektroninių ryšių priemonėmis VDI gautus paklausimus atsakoma ta pačia tvarka, kaip ir į raštu pateiktus paklausimus, išskyrus Taisyklių 44.3 papunktyje nurodytą atvejį.

42. Atsakymas į VDI gautą paklausimą turi būti parengtas per 20 darbo dienų nuo jo užregistravimo VDI dienos. Atsakyme į paklausimą išdėstomas keliamas klausimas, pateikiama teisės aktais pagrįsta VDI konsultacija, nurodant ją parengusio VDI darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę ir kontaktinę informaciją. Konsultacija turi būti aiški ir išsami. Už konsultacijos kokybę atsako ją teikiantis VDI darbuotojas.

43. Jeigu paklausime keliami klausimai pagal kompetenciją priskiriami keliems VDI skyriams, apibendrintą atsakymą asmeniui teikia atsakingas už šio atsakymo parengimą VDI darbuotojas.

44. Atsakymai į paklausimus teikiami šiais būdais:

44.1. Atsakymas į raštu pateiktą ir asmens nepasirašytą paklausimą rengiamas laisvos formos dokumento lape (ne VDI formoje) ir išsiunčiamas elektroniniu paštu arba rengiamas ir siunčiamas elektroniniu laišku per DSS IS. Tokioms rašytinėms konsultacijoms registracijos numeris nesuteikiamas.

44.2. Atsakymas į paklausimą, kuris vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos dokumentų valdymo tvarkos apraše nustatyta tvarka turi būti pasirašytas Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus, jo pavaduotojo, kanclerio ar skyrių vedėjų, rengiamas nustatytoje VDI formoje.

44.3. Atsakymas į elektroninių ryšių priemonėmis gautą paklausimą gali būti teikiamas žodžiu konsultacijų ir pranešimų apie nelegalų darbą telefonu, jeigu paklausimą teikiantis asmuo iš anksto sutiko dėl tokio atsakymo teikimo būdo; asmens sutikimas išreiškiamas apie tai pažymint paklausime arba žodžiu telefoninio pokalbio pradžioje. Tokį žodinį atsakymą į paklausimą teikiantis VDI darbuotojas pokalbio pradžioje privalo prisistatyti, nurodydamas atstovaujamos institucijos pavadinimą, savo vardą bei pavardę ir pasiteirauti, ar pokalbis vyksta su paklausimą pateikusiu asmeniu; VDI darbuotojo žodinis atsakymas teikiamas tik paklausime išdėstyta apimtimi. Pokalbio metu paklausimą teikusiam asmeniui nesutikus gauti atsakymo į paklausimą žodžiu, o taip pat tuo

atveju, kai paklausimą teikiančio asmens nebuvo galima pasiekti jo nurodytu telefono numeriu, atsakymas į paklausimą rengiamas ir siunčiamas Taisyklėse nustatyta tvarka.

Atsakymas į elektroninių ryšių priemonėmis gautą paklausimą, pateiktas žodžiu, panaudojant garso perdavimo ir įrašymo priemones, pokalbio turinį fiksuojant ir išsaugant, yra lygiavertis atsakymui raštu, jo skaitmeninė kopija DSS IS pridedama tokiu pačiu būdu kaip atsakymas, pateiktas raštu. Teikiant tokį atsakymą telefoninio pokalbio įrašymui bei tvarkymui *mutatis mutandis* taikomos Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2024 m. liepos 11 d. įsakymu Nr. EV-118 patvirtintos Telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklės. Tokio pokalbio įrašo saugojimui taikomas toks pats terminas, kaip ir atsakymui į paklausimą.

45. Atsakymas į raštu pateiktą paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu, o kai jis nenurodytas – asmens nurodytu pašto adresu. Atsakymas į elektroninių ryšių priemonėmis gautą paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu, išskyrus Taisyklių 44.3 papunktyje nurodytą atvejį.

46. Kai paklausime keliami klausimai nepatenka į teisės aktų nustatytas VDI kompetencijos ribas, jis persiunčiamas nagrinėti kitai kompetentingai institucijai Dokumentų valdymo sistemos priemonėmis, informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą.

47. VDI gauti paklausimai ir atsakymai į paklausimus saugomi laikantis VDI dokumentacijos plane nurodytų terminų.

V SKYRIUS

ASMENŲ, ATVYKUSIŲ Į VDI IR BESIKREIPIANČIŲ TELEFONU, APTARNAVIMAS VALSTYBINĖJE DARBO INSPEKCIJOJE

48. Į VDI atvykę asmenys aptarnaujami pagal VDI kompetenciją, o tais atvejais, kai VDI nėra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, jam yra nurodoma, į kurią instituciją (jeigu tokia yra) asmuo gali kreiptis tokiu klausimu.

49. Asmenų prašymai, skundai ir paklausimai, įgyvendinant vieno langelio principą, priimami VDI interneto svetainėje nurodytuose VDI skyriuose.

50. Asmenys VDI aptarnaujami valstybine kalba. Jeigu asmuo kreipiasi ne valstybine kalba, o jį aptarnaujantis VDI darbuotojas tokios kalbos nesupranta, ir dėl to asmens neįmanoma aptarnauti ne valstybine kalba, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į VDI turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti kreipimąsi į valstybinę kalbą (vertėjas) arba jo atstovas. Užsienio kalbos vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į VDI, savo iniciatyva. Asmuo su negalia, jo paties ar jo atstovo prašymu, gali pateikti prašymą ar skundą lietuvių gestų kalba Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

51. Į VDI atvykę asmenys žodžiu konsultuojami VDI interneto svetainėje nurodytais adresais ir laiku. Asmenys gali iš anksto užsiregistruoti tokiai konsultacijai, nurodydami konkretų klausimą ar aprašydami situaciją, dėl kurios kreipiamasi. Išankstinės registracijos forma pateikiama VDI interneto svetainėje.

52. Asmenys telefonu konsultuojami pagal VDI veiklos kompetenciją konsultacijų ir pranešimų apie nelegalų darbą telefonu Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus nustatyta tvarka.
