

PATVIRTINTA  
Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro  
direktoriaus įsakymu  
Nr.

## PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINIAME BENDRŲJŲ FUNKCIJŲ CENTRE TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Nacionaliniame bendrųjų funkcijų centre taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimo, asmenų aptarnavimo NBFC tvarką.

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus bei aptarnaujant asmenis NBFC, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai ir jų pagrindų priimti teisės aktai.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

**Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų ir jų atstovų konsultavimą žodžiu telefonu ar atvykus į NBFC, prašymų ir skundų priėmimą, jų registravimą NBFC naudojamoje dokumentų valdymo informacinėje sistemoje „Avilys“ (toliau – DVS), perdavimą NBFC direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui bei atsakymų į pateiktus prašymus ir skundus pateikimą asmenims ar jų atstovams.

**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens ar jo atstovo kreipimasis į NBFC prašant suteikti informaciją, priimti sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

**Skundas** – asmens ar jo atstovo rašytinis kreipimasis į NBFC, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar atstovaujamo asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

5. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

### II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS NBFC

6. Asmenys NBFC aptarnaujami pirmadieniais, antradieniais, trečiadieniais, ketvirtadieniais nuo 8 val. iki 12 val. ir nuo 12 val. 45 min. iki 17 val., penktadieniais nuo 8 val. iki 12 val. ir nuo 12 val. 45 min. iki 15 val. 45 min. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda. Šeštadieniais ir sekmadieniais asmenys NBFC neaptarnaujami. Asmenų aptarnavimo NBFC laikas yra nurodomas NBFC interneto svetainėje.

7. Asmenis NBFC aptarnauja NBFC darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą NBFC (toliau - darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą).

8. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant, kad nėra šias funkcijas atliekančio NBFC darbuotojo. NBFC darbuotojų atostogų, komandiruočių metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais aptarnauti asmenis, nagrinėti asmenų prašymus arba skundus pavedama kitiems NBFC darbuotojams.

9. Asmenų aptarnavimo NBFC laikas, vieta ir darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, kontaktai (pareigos, vardas, pavardė, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas), kita su asmenų aptarnavimu susijusi informacija skelbiama NBFC interneto svetainėje. Už šios

informacijos paskelbimą NBFC interneto svetainėje atsakingas NBFC direktoriaus patarėjas komunikacijai.

### **III SKYRIUS**

#### **ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU TELEFONU IR ATVYKUS Į NBFC**

**10.** Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, aptarnaudamas asmenį ar jo atstovą telefonu ar jam atvykus į NBFC, turi laikytis šių reikalavimų:

10.1. jeigu asmuo ar jo atstovas aptarnaujami telefonu, prisistatyti asmeniui (nurodyti vardą ir pavardę), pasakyti NBFC pavadinimą;

10.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo arba skundo esmę;

10.3. trumpai ir suprantamai pateikti Taisyklių 11 punkte nurodytą informaciją.

**11.** Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, aptarnaudamas asmenį ar jo atstovą žodžiu telefonu ar jam atvykus į NBFC, turi suteikti asmens ar jo atstovo prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu:

11.1. paaiškinti, ar NBFC yra kompetentingas nagrinėti prašymą arba skundą asmeniui rūpimu klausimu;

11.2. paaiškinti, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas arba skundas būtų išnagrinėtas, ir galimus dokumentų pateikimo būdus;

11.3. nurodyti instituciją, įstaigą (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu NBFC yra nekompetentingas nagrinėti jo prašymą arba skundą;

11.4. suteikti kitą informaciją, susijusią su asmens ar jo atstovo rūpimo klausimo nagrinėjimu.

**12.** Prireikus laiko suteikti Taisyklių 11 punkte nurodytą informaciją, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi nurodyti, kada ir koku būdu (raštu ar žodžiu) asmeniui bus atsakyta.

~~**13.**~~ Jeigu darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, negali suteikti asmens ar jo atstovo prašomos suteikti informacijos, jis susisieks su kompetentingu NBFC darbuotoju ir susitaria, kada jis galės priimti asmenį ar jo atstovą, arba nurodo, kad atsakymas asmeniui ar jo atstovui bus pateiktas raštu, ir pasiūlo prašymą išdėstyti raštu.

~~**14.**~~ Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, aptarnaudamas asmenį ar jo atstovą jam atvykus į NBFC, taip pat atlieka Taisyklių IV, V ir VI skyriuose nurodytas jam priskirtas atlikti funkcijas.

### **IV SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

**15.** Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į NBFC, atsiuntus prašymą arba skundą paštu, per kurjerį arba elektroninėmis priemonėmis: per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą (toliau – e. pristatymas) ar oficialiu NBFC elektroninio pašto adresu info@nbfc.lt, nurodytu NBFC interneto svetainėje. Asmenų skundai visais atvejais turi būti išdėstyti raštu.

**16.** Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į NBFC arba telefonu. Prašymas, kuris teikiamas žodžiu, išdėstomas darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, arba kitam kompetentingam NBFC darbuotojui, jeigu darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, negali suteikti asmens ar jo atstovo prašomos suteikti informacijos.

~~**17.**~~ Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais NBFC raštu pateiktą prašymą arba skundą darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, jo gavimo dieną užregistruoja DVS ir DVS priemonėmis perduoda NBFC direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, o NBFC direktorius ar jo įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo arba skundo pateikimo jam dienos, DVS priemonėmis įrašydamas rezoliuciją, prašymą arba skundą perduoda nagrinėti pagal

kompetenciją NBFC darbuotojui (darbuotojams) ar NBFC padalinio vadovui (padalinių vadovams) arba nurodo parengti atsakymą dėl prašymo arba skundo palikimo nenagrinėto, arba Taisyklių 43.6 papunktyje nurodytu atveju priima sprendimą prašymo arba skundo nenagrinėti ir atsakymo nerengti. NBFC padalinio vadovas, DVS priemonėmis įrašydamas rezoliuciją, gali įpareigoti NBFC direktoriaus ar jo įgalioto asmens rezoliucijoje nurodytą užduotį atlikti savo vadovaujamo padalinio darbuotoją, išskyrus atvejus, kai NBFC direktorius ar jo įgaliotas asmuo, skirdamas užduotį, rezoliucijoje nurodo, kad užduotį NBFC padalinio vadovas turi atlikti pats. Užduoties vykdymas turi būti kontroliuojamas DVS priemonėmis. Kontrolė nustatoma laikantis Taisyklėse ar kituose teisės aktuose nustatytų terminų.

**18.** Prašymai, pateikti žodžiu, NBFC neregistruojami ir priimami tik tokiais atvejais, kai asmuo pageidauja gauti Taisyklių 11 punkte nurodytą informaciją žodžiu ir kai šią informaciją galima pateikti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar NBFC interesų ir įstatymų bei tiesiogiai taikomų Europos Sąjungos teisės aktų nustatytos tvarkos. Žodžiu gali būti priimami tik tokie prašymai, kuriems pateikti fizinis asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmuo turi prašymą išdėstyti raštu. Į žodžiu pateiktus prašymus atsakoma žodžiu.

**19.** NBFC darbuotojas, jam NBFC suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą arba skundą, turi prašymo arba skundo gavimo dieną persiųsti jį užregistruoti oficialiu NBFC elektroninio pašto adresu info@nbfc.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją, nepažeisdamas asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar NBFC interesų ir įstatymų bei tiesiogiai taikomų Europos Sąjungos teisės aktų nustatytos tvarkos, NBFC darbuotojas gali atsakyti pats ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos ir prašymui pateikti fizinis asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento. Tokiu atveju NBFC darbuotojas, atsakydamas į prašymą, turi nurodyti, kad atsakyme nėra pateikta oficiali NBFC nuomonė ir, jeigu prašymą pateikęs asmuo nori gauti oficialų NBFC atsakymą, jis prašymą turi pateikti raštu Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais.

**20.** Jeigu prašymas arba skundas gautas po NBFC darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena.

**21.** Fizinis asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų ir tiesiogiai taikomų Europos Sąjungos teisės aktų nustatytus atvejus, kai tokia informacija nėra teikiama. Kai prašymas pateikiamas ne tiesiogiai fiziniam asmeniui, kuris pageidauja gauti informaciją apie save, atvykus į NBFC, o kitais Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais, prie jo turi būti pridėta notaro patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai prašymą pateikia pats fizinis asmuo, kuris pageidauja gauti informaciją apie save, atvykęs į NBFC, kartu su prašymu gali būti pateikta notaro nepatvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Tokiu atveju asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos tikrumą, sutikrinęs su šio dokumento originalu, patvirtina darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

**22.** Asmeniui, pateikusiam prašymą arba skundą atvykus į NBFC, jo pageidavimu darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, įteikia prašymo arba skundo kopiją, kurioje nurodo prašymo arba skundo gavimo datą, DVS suteiktą registracijos numerį ir šios informacijos teisingumą patvirtina parašu, nurodydamas savo pareigas, vardą ir pavardę. Jeigu prašymas arba skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo NBFC dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, išsiunčia šiame punkte nustatyta tvarka pažymėtą prašymo arba skundo kopiją.

**23.** Prašymai ir skundai pateikiami lietuvių kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka lietuvių kalbos arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į NBFC darbuotoją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į lietuvių kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į NBFC, savo iniciatyva. Prašymai ne lietuvių kalba priimami, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, į NBFC raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

24. Jeigu prašymą arba skundą teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo teikimu ir NBFC direktoriaus sprendimu apie prašymą arba skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

25. Prašymas arba skundas raštu turi būti:

25.1. parašytas lietuvių kalba arba turėti vertimą į lietuvių kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į lietuvių kalbą nereikalaujama Taisyklių 23 punkte nurodytu atveju;

25.2. parašytas įskaitomai;

25.3. asmens pasirašytas.

26. Prašyme arba skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

27. Atstovaujamo asmens vardu į NBFC kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą bei savo asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ar jų kopijas, patvirtintas notaro. Kai prašymą arba skundą pateikia asmens atstovas atvykęs į NBFC, kartu su prašymu ar skundu gali būti pateiktos notaro nepatvirtintos atstovavimą ir asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų kopijos. Tokiu atveju atstovavimą ir asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų kopijų tikrumą, sutikrines su šių dokumentų originalais, patvirtina darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

28. Kai prašymą arba skundą NBFC pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą ar tapatybę patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

29. Prašymas arba skundas raštu, atsiųstas NBFC elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba sukurtas elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

## V SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

30. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal NBFC kompetenciją, teisės aktuose NBFC nustatytas užduotis ir funkcijas.

31. Asmens pateiktą prašymą arba skundą nagrinėja ir atsakymą į jį rengia Taisyklių 17 punkte nustatyta tvarka paskirtas NBFC darbuotojas (darbuotojai).

32. NBFC direktorius ar jo įgaliotas asmuo, nurodydamas prašymą arba skundą nagrinėti keliems NBFC darbuotojams ar NBFC padaliniais, rezoliucijoje nurodo pagrindinį vykdytoją. Jei pagrindinis vykdytojas nėra nurodytas, laikoma, kad pagrindinis vykdytojas yra pirmasis rezoliucijoje nurodytas NBFC darbuotojas.

33. Asmens ar jo atstovo pageidavimu darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, praneša jam, kuris NBFC darbuotojas nagrinėja prašymą arba skundą, ir pateikia informaciją apie prašymo arba skundo nagrinėjimo eigą.

34. Draudžiama paskirti nagrinėti skundą NBFC padaliniiui ar darbuotojui, kurių veiksmai (neveikimas) yra skundžiami.

**35.** NBFC darbuotojas turi nuo prašymo arba skundo nagrinėjimo nusišalinti arba turi būti nušalintas NBFC direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu nustatomos aplinkybės, galinčios sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą arba skundą, NBFC darbuotojas, nustatęs, kad yra aplinkybės, galinčios sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą, apie tai turi nedelsdamas raštu informuoti NBFC direktorių ar jo įgaliotą asmenį ir nusišalinti. NBFC direktorius ar jo įgaliotas asmuo gali nepriimti nusišalinimo ir įpareigoti NBFC darbuotoją nagrinėti prašymą arba skundą.

**36.** Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo skundo arba prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo NBFC dienos, išskyrus atvejus, kai Taisyklės ir specialūs teisės aktai numato kitą jų išnagrinėjimo terminą. Į žodžiu (telefonu arba atvykus į NBFC) pateiktus prašymus atsakoma tą pačią dieną žodžiu. Sprendimas palikti prašymą arba skundą nenagrinėtą turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Taisyklių 43 punkte nurodyto pagrindo, kuriuo remiantis prašymas arba skundas paliekamas nenagrinėtas, paaiškėjimo dienos.

**37.** Jeigu prašymui arba skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir NBFC tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 10 darbo dienų nuo skundo arba prašymo gavimo dienos NBFC kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus. Jei per NBFC nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, skundui arba prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai nepateikiami, skundas arba prašymas paliekamas nenagrinėtas.

**38.** Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo arba prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo NBFC dienos, NBFC direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. NBFC direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu pratęsus Taisyklių 36 punkte nustatytą skundo arba prašymo nagrinėjimo terminą, NBFC per 5 darbo dienas nuo šio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo skundo arba prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

**39.** Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimo metu prašymą arba skundą pateikęs asmuo jį patikslina (papildo), pateikia papildomus duomenis ar dokumentus, prašymo arba skundo nagrinėjimo terminas, nustatytas Taisyklių 36 ir 38 punktuose, skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo arba skundo gavimo dienos.

**40.** Jeigu prašyme, adresuotame NBFC, nurodyti klausimai priklauso ne tik NBFC kompetencijai, bet ir kitos institucijos ar įstaigos kompetencijai, NBFC, vadovaudamasis Taisyklių nuostatomis, atsako į jam pagal kompetenciją priklausančius klausimus ir informuoja prašymą pateikusį asmenį, kokios institucijos ar įstaigos gali atsakyti į jo prašyme pateiktus klausimus, kurie nepriklauso NBFC kompetencijai.

**41.** Jeigu prašymo arba skundo ir (arba) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, NBFC per 10 darbo dienų nuo šio prašymo ar skundo gavimo NBFC dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo arba skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas NBFC direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą NBFC ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

**42.** NBFC direktorius ar jo įgaliotas asmuo, gavęs asmens prašymą arba skundą, kuriame pateikiama informacija apie NBFC darbuotojo galimai padarytą darbo pareigų pažeidimą, gali priimti sprendimą pradėti NBFC darbo pareigų pažeidimo tyrimą, kuris atliekamas vadovaujantis Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro darbuotojų darbo pareigų pažeidimų nustatymo tvarkos aprašu, patvirtintu NBFC direktoriaus 2020 m. rugsėjo 11 d. įsakymu Nr. V-453

„Dėl Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro darbuotojų darbo pareigų pažeidimų nustatymo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

43. NBFC direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu prašymas arba skundas NBFC paliekamas nenagrinėtas, jeigu:

43.1. raštu pateiktas prašymas arba skundas neatitinka Taisyklių 25.1 ar 25.3 papunktyje nustatytų reikalavimų;

43.2. raštu pateiktas prašymas arba skundas neatitinka Taisyklių 25.2 papunktyje nustatytų reikalavimų;

43.3. kito asmens vardu prašymą arba skundą pateikęs asmuo nepateikė NBFC atstovavimą ir savo asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų ar jų kopijų, patvirtintų notaro, arba pateikė dokumentus, neatitinkančius Taisyklių 28 ar 29 punktuose nustatytų reikalavimų;

43.4. prašymas arba skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to NBFC negali tokio prašymo arba skundo išnagrinėti;

43.5. nėra galimybės identifikuoti prašymą arba skundą pateikusį asmenį;

43.6. skunde arba prašyme nėra nurodyti prašymą arba skundą pateikusio asmens ir jo atstovo, jeigu asmuo jį turi, kontaktiniai duomenys, kuriais būtų galima pateikti atsakymą dėl pateikto prašymo arba skundo, bei jų negalima nustatyti atsižvelgiant į prašymo arba skundo pateikimo būdą;

43.7. prašymas arba skundas adresuotas ne NBFC;

43.8. prašymas arba skundas NBFC pateiktas ne pagal kompetenciją;

43.9. NBFC dėl to paties klausimo yra pateikęs atsakymą arba priėmęs sprendimą ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu;

43.10. dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą priėmęs kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

43.11. skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti (išnagrinėjo) išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

43.12. asmuo, kuris kreipiasi, NBFC prašymu nepateikia prašymui arba skundai išnagrinėti būtinos papildomos informacijos ir dokumentų, kurių pats NBFC gauti negali;

43.13. palikti prašymą ar skundą nenagrinėtą prašo prašymą arba skundą pateikęs asmuo ar jo atstovas.

44. NBFC direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę priimti sprendimą nagrinėti Taisyklių 43.1 papunktyje nurodytų požymių turinčius prašymus ir skundus.

45. Jeigu prašymas arba skundas nebuvo nagrinėjamas remiantis Taisyklių 43.12 papunktyje nustatytu pagrindu, asmens dar kartą pateiktas skundas arba prašymas su būtina papildoma informacija ar dokumentais nelaikomas teikiamu pakartotinai.

## VI SKYRIUS

### ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

46. Išnagrinėjus raštu pateiktą prašymą arba skundą arba nustačius pagrindą, kuriuo remiantis prašymas arba skundas paliekamas nenagrinėtas, NBFC darbuotojas, atsakingas už atsakymo parengimą, parengia atsakymą į prašymą arba skundą. Atsakymas nėra rengiamas Taisyklių 43.6 papunktyje nurodytu atveju.

47. Už prašymo arba skundo išnagrinėjimą ir atsakymo per nustatytą terminą parengimą atsako rezoliucijoje nurodytas NBFC darbuotojas. Jeigu išnagrinėti prašymą arba skundą pavesta keliems to paties padalinio ar skirtingų padalinių NBFC darbuotojams, atsakymą rengia tas NBFC darbuotojas, kuris rezoliucijoje yra nurodytas kaip pagrindinis vykdytojas. Kiti rezoliucijoje nurodyti vykdytojai pagal savo kompetenciją privalo teikti informaciją dėl prašyme arba skunde

keliamų klausimų esmės bei siūlymus dėl galimo atsakymo pareiškėjui turinio ne vėliau kaip likus 5 darbo dienoms iki prašymo arba skundo nagrinėjimo termino pabaigos, jeigu rezoliucijoje nenurodyta kitaip.

**48.** Prašymą arba skundą nagrinėjantis NBFC darbuotojas turi teisę gauti atsakymui parengti reikiamus dokumentus ir kitą informaciją.

**49.** Atsakymo į asmens pateiktą prašymą arba skundą projektą jį rengiantis NBFC darbuotojas turi parengti ir pateikti vizuoti tiesioginiam vadovui bei kitiems asmenims pagal jų kompetenciją likus ne mažiau kaip 2 darbo dienoms iki prašymo arba skundo išnagrinėjimo termino pabaigos. NBFC direktorius arba jo įgaliotas asmuo gali nustatyti kitą atsakymo projekto parengimo ir pateikimo vizuoti terminą.

**50.** Atsakymas į NBFC raštu pateiktą prašymą arba skundą yra rengiamas kaip elektroninis dokumentas. Teikiant atsakymą į raštu pateiktą prašymą arba skundą Taisyklių 60.1 papunktyje nurodytais būdais, asmeniui ar jo atstovui pateikiamas atsakymo nuorašas. Teikiant atsakymą į raštu pateiktą prašymą arba skundą Taisyklių 60.2 ar 60.3 papunkčiuose nurodytais būdais, asmeniui ar jo atstovui pateikiamas elektroninis dokumentas, atitinkantis Taisyklių 63 punkte nurodytus reikalavimus.

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

**52.** Atsakymai į pagal NBFC kompetenciją pateiktus skundus įforminami NBFC direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, kuriame nurodoma:

52.1. skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;

52.2. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;

52.3. sprendimo, sukeliančio skundą pateikusiam asmeniui teisinės pasekmes, apskundimo tvarka ir terminai;

52.4. sprendimą priėmusio asmens vardas, pavardė ir pareigos.

**53.** NBFC direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui priėmus sprendimą prašymą arba skundą palikti nenagrinėtą, atsakyme į prašymą arba skundą nurodomos prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastys. Šiuo atveju prašymas arba skundas jį pateikusiam asmeniui grąžinamas tik jo prašymu ir tik tuo atveju, jeigu NBFC buvo pateiktas prašymo arba skundo bei prie jų pridėtų dokumentų originalai arba notaro patvirtintos kopijos arba dokumentai, patvirtinti Taisyklių 28 punkte nustatyta tvarka, ir šie dokumentai buvo pateikti paštu arba per kurjerį.

**54.** Asmuo, pateikęs NBFC prašymą susipažinti su saugomais skundo tyrimo dokumentais, su jais supažindinamas teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą NBFC, nustatyta tvarka. Jeigu reikalaujamos informacijos ar 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, pateikiama tik ta informacijos (dokumentų) dalis, kuri nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų arba šiame punkte nurodytų teisės aktų reikalavimų, taip pat kitų teisės aktais nustatytų valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų, ir laikantis kitų teisės aktuose nustatytų apribojimų ir draudimų.

**55.** Atsakymai į prašymus rengiami atsižvelgiant į prašymo turinį. Atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai daryti priežastys.

**56.** Jeigu raštas, adresuotas NBFC, turi ne tik prašymo, bet ir skundo požymių, nepažeidžiant Taisyklėse ir kituose teisės aktuose nustatytų terminų, gali būti rengiamas vienas atsakymas į šį raštą.

**57.** Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, ar kitas NBFC darbuotojas, atsakingas už dokumentų registravimą, gavęs parengtą atsakymą į prašymą arba skundą, jį užregistruoja DVS ir ne vėliau kaip kitą darbo dieną išsiunčia vadovaudamasis Taisyklių 60 ir 61 punktais arba informuoja prašymą arba skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą SMS (angl. short

message service) ar elektroniniu paštu apie galimybę atsakymą į prašymą arba skundą atsiimti atvykus NBFC, jeigu asmuo ar jo atstovas pageidavo atsakymą gauti šiuo būdu.

**58.** Atsakymas į raštu pateiktą prašymą arba skundą teikiamas pasirinktinai asmeniui, kuris pateikė prašymą arba skundą NBFC, arba jo atstovui. Jeigu prašyme arba skunde nurodyta, kam turi būti pateikiamas atsakymas į prašymą arba skundą, atsakymas į prašymą arba skundą teikiamas prašyme arba skunde nurodytam asmeniui.

**59.** Jeigu raštu prašymą arba skundą pateikęs asmuo prašyme arba skunde nurodė, koku būdu jis pageidauja gauti atsakymą, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, atsakymą jam pateikia prašyme arba skunde nurodytu būdu, t. y. atsakymas į prašymą arba skundą siunčiamas registruotu paštu, per kurjerį, elektroninėmis priemonėmis – per e. pristatymą ar elektroniniu paštu – arba įteikiamas asmeniui ar jo atstovui atvykus į NBFC.

**60.** Jeigu raštu prašymą arba skundą pateikęs asmuo ar jo atstovas prašyme arba skunde nenurodė, koku būdu jis pageidauja gauti atsakymą, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, atsakymą jam pateikia:

60.1. registruotu paštu arba per kurjerį prašyme arba skunde nurodytu adresu, jeigu prašymas arba skundas pateiktas registruotu paštu, per kurjerį arba asmeniui ar jo atstovui atvykus į NBFC;

60.2. per e. pristatymą, jeigu prašymas arba skundas pateiktas per e. pristatymą;

60.3. elektroniniu paštu prašyme arba skunde nurodytu adresu, jeigu prašymas arba skundas pateiktas elektroniniu paštu.

**61.** Jeigu raštu pateiktame prašyme arba skunde nenurodyta jokių kontaktinių duomenų ryšiui palaikyti, atsakymas siunčiamas kontaktiniais duomenimis, kuriuos galima nustatyti atsižvelgiant į prašymo arba skundo pateikimo būdą.

**62.** Jeigu prašyme arba skunde jį pateikęs asmuo nurodė, kad atsakymą į jį pageidauja gauti asmeniui ar jo atstovui atvykus į NBFC, atsakymą į prašymą arba skundą šis asmuo turi pasiimti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo elektroniniu paštu ar SMS pateiktos informacijos apie parengtą atsakymą gavimo dienos. Per nustatytą terminą asmeniui ar jo atstovui neatvykus atsiimti atsakymo į prašymą arba skundą, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, atsakymą šiam asmeniui pateikia Taisyklių 60 arba 61 punktuose nustatyta tvarka.

**63.** Elektroninėmis priemonėmis siunčiamas atsakymas į raštu pateiktą prašymą arba skundą NBFC direktoriaus arba jo įgalioto asmens turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

**64.** Prašymą nagrinėjęs NBFC, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

**65.** Atsakymai, asmeniui sukeltys teises pasekmes, gali būti jo skundžiami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais. Asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie atsakymo, sukeliančio asmeniui teises pasekmes, apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

**66.** Atsakymai į prašymus ir skundus saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

## **VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

**67.** NBFC gali būti atliekamas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas.

**68.** Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.



**69.** Asmenų apklausą apie prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo NBFC kokybę organizuoja NBFC Teisės ir administravimo grupė. Apklausą apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą NBFC atlieka darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą NBFC, kuris šios analizės rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo, pateikia NBFC direktoriui.

**70.** Prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo NBFC kokybei gerinti.

**71.** Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai skelbiami NBFC interneto svetainėje.

## **VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

**72.** NBFC darbuotojai yra atsakingi už Taisyklių laikymąsi, o pažeidę Taisykles atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

**73.** Taisyklės skelbiamos Teisės aktų registre ir NBFC interneto svetainėje.

**74.** Su Taisyklėmis NBFC darbuotojai supažindinami DVS priemonėmis pirmąją darbo NBFC dieną. Už darbuotojo supažindinimą su Taisyklėmis atsakinga NBFC Teisės ir administravimo grupė. Ar darbuotojas yra susipažinęs su Taisyklėmis, tikrina darbuotojo tiesioginis vadovas. Tiesioginis vadovas gali paskirti kitą jam pavaldų darbuotoją atlikti šiame punkte tiesioginiam vadovui nustatytą pareigą. Toks pavedimas įforminamas raštu.

---