



## VALSTYBINĖ VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBA

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

Lietuvos Respublikos  
Seimo kontrolieriui  
Augustinui Normantui  
Gedimino pr. 56  
01110 Vilnius

2016-12-02 Nr. 4-9243  
į 2016-11-07 Nr. 4D-2015/1-1074/3D-3075

El. p. ombuds@lrs.lt

Kopija

✗

El. p. ✗

### DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) 2016-11-07 kartu su Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus raštu Nr. 4D-2016/1-1074/3D-3075 (reg. Nr. 5-6900), gavo Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus 2016-11-04 pažymą Nr. 4D-2016/1-1611 „Dėl ✗ skundo prieš Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą“ (toliau – Pažyma). Pažymoje Tarnybos prašoma pateikti informaciją nurodant, kokių papildomų priemonių ėmėsi Tarnyba tam, jog ateityje, nagrinėjant asmenų prašymus, atsakymai į juos būtų parengti ir pareiškėjai informuojami laikantis teisės aktuose nustatytų terminų. Apie rekomendacijos nagrinėjimo rezultatus Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių ir ✗ prašoma informuoti iki 2016-12-02.

Atsižvelgdami į Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus Pažymoje pateiktas rekomendacijas, nepraleisdami nustatyto termino, teikiame informaciją apie tai, kokių papildomų priemonių ėmėsi Tarnyba tam, jog ateityje, nagrinėjant asmenų prašymus, atsakymai į juos būtų parengti ir pareiškėjai informuojami laikantis teisės aktuose nustatytų terminų.

Tarnyba išnagrinėjusi Pažymą, atkreipia dėmesį, kad siekdama užtikrinti priskirtų funkcijų tinkamą įgyvendinimą, savo veikloje vadovaujasi teisėtumo, įstatymo viršenybės, nepiktnaudžiavimo valdžia, operatyvumo ir kitais viešojo administravimo principais. Tarnybos darbo reglamento, patvirtinto Tarnybos direktoriaus 2016-01-04 įsakymu Nr. 1-11 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos darbo reglamento patvirtinimo“, 31 punkte nustatyta, kad departamentų direktoriai ir skyrių vedėjai asmeniškai atsako už departamentams ir skyriams pavestų uždavinių įgyvendinimą ir funkcijų vykdymą, darbo organizavimą, darbo drausmę.

Siekiant įgyvendinti Pažymoje nurodytas rekomendacijas bei užtikrinti, kad Tarnybos struktūriniuose padaliniuose būtų laikomasi teisės aktuose įtvirtintų vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarkos ir terminų, Tarnybos struktūrinių padalinių vadovų pasitarime, vykusiam 2016-11-14, buvo aptarta aukščiau nurodyta Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus Pažyma. Kartu buvo priminta apie Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015-12-30 įsakymu Nr. 1R-382 „Dėl Vartojimo ginčų neteisminio sprendimo procedūros

taisyklių patvirtinimo“, Tarnybos direktoriaus 2016-03-08 įsakymu Nr. 1-77 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje taisyklių patvirtinimo“ patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Tarnyboje taisyklėse ir kituose teisės aktuose įtvirtintus vartotojų skundų bei prašymų nagrinėjimo terminus. Minėtame pasitarime struktūrinių padalinių vadovams buvo pavesta užtikrinti, kad struktūriniuose padaliniuose būtų griežtai laikomasi aukščiau minimų teisės aktų nustatytų reikalavimų. Buvo pabrėžta, kad už teisės aktų nustatytų reikalavimų nesilaikymą, Tarnybos darbuotojai ir valstybės tarnautojai atsakys asmeniškai, o departamentų direktoriai ir skyrių vedėjai – už jiems pavaldžių darbuotojų ir valstybės tarnautojų padarytus nusižengimus.

Taip pat informuojame, kad atsižvelgiant į 2016-08-23 Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus rašte Nr. 4D-2015/1-1074/3D-2415 (reg. Nr. 5-5242) nurodytas aplinkybes, 2016-08-29 Tarnybos direktoriaus įsakymu Nr. 1-184 „Dėl komisijos Onos Nilos Grabauskaitės tarnybiniam nusižengimui tirti sudarymo“, buvo sudaryta komisija Onos Nilos Grabauskaitės (toliau – Specialistė) tarnybiniam nusižengimui tirti. Komisija įvertinusi tarnybinio nusižengimo tyrimo metu surinktą medžiagą, 2016-09-15 Tarnybos direktoriui pateikė išvadą Nr. 3-1698 „Dėl Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Vilniaus apskrities skyriaus vyresniosios specialistės Onos Nilos Grabauskaitės tarnybinio nusižengimo tyrimo“. Tarnybos direktorius atsižvelgdamas į minimą išvadą, 2016-09-16 priėmė įsakymą Nr. P-265 „Dėl Onos Nilos Grabauskaitės tarnybinio nusižengimo tyrimo“, kuriuo pripažino, kad Specialistė padarė tarnybinį nusižengimą, skyrė tarnybinę nuobaudą – pastabą bei griežtai nurodė tinkamai vykdyti valstybės tarnautojo pareigas, vadovaujantis Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatymu ir kitais valstybės tarnybą reglamentuojančiais teisės aktais, valstybės tarnautojų veiklos etikos principais, tinkamai ir laiku vykdyti Tarnybos direktoriaus įsakymais nustatytus įpareigojimus.

Papildomai informuojame, kad Tarnyba sugriežtino Tarnybos apskrities skyrių kontrolę, prašydama apskrities skyrių vedėjų kas savaitę pateikti informaciją apie jų skyriams pavestas užduotis ir jų vykdymo eigą. Taip pat paaiškiname, kad Tarnyba, analizuodama vartotojų prašymų bei nusiskundimų pobūdį nuolat sprendžia klausimą dėl konkrečios srities specialistų papildomo poreikio. Taip pat Tarnyba, gavusi informaciją, kad vienam iš apskrities skyrių reikalinga pagalba, vykdant skyriui pavestas užduotis, stengiasi operatyviai ir greitai užtikrinti reikalingos pagalbos suteikimą, kad asmenų prašymai būtų išnagrinėti laikantis teisės aktų nustatytos tvarkos ir terminų.

Pagarbiai

Direktorius



Julius Pagojus

Vita Šarmavičienė, tel. tel. (8 5) 212 16 16, el. p. vita.sarmaviciene@vvtat.lt

Asta Zalėskaitė, tel. (8 5) 205 54 17, el. p. asta.zaleskaite@vvtat.lt

