



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@vvstat.lt
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188770044.

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

2017-12-11 Nr. 4-8695
Į 2016-11-09 Nr. 4D-2017/1-123/3D-3303

El. p. ombuds@lrs.lt

DĖL INFORMACIJOS PATEIKIMO

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (toliau – Tarnyba) 2017-11-10 kartu su Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus raštu Nr. 4D-2017/1-123/3D-3303 (reg. Nr. 5-6880) gavo Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus 2017-11-09 pažymą Nr. 4D-2017/1-123 „Dėl X X X X skundo prieš Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą“ (toliau – Pažyma). Pažymoje Tarnybos prašoma supažindinti Tarnybos pareigūnus, vykdančius asmenų skundų, kreipimūsi ir prašymų nagrinėjimo procedūras ir teikiančius asmenims atsakymus, su šioje Pažymoje nustatytais pažeidimais ir imtis papildomų priemonių tam, kad būtų užtikrinta, jog asmenų prašymai ir kreipimaisi institucijoje būtų nagrinėjami teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais. Apie rekomendacijos nagrinėjimo rezultatus Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių prašoma informuoti iki 2017-12-10.

Informuojame, kad siekiant įgyvendinti Pažymoje nurodytas rekomendacijas bei užtikrinti, kad Tarnybos struktūriniuose padaliniuose būtų laikomasi teisės aktuose įtvirtintų vartojimo ginčų sprendimo ne teisme tvarkos ir terminų, 2017-11-13 Tarnybos struktūrinių padalinių vadovų pasitarime buvo aptarta aukščiau nurodyta Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriaus Pažyma (žr. PRIDEDAMA). 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 ir

procedūras. Minėtame pasitarime struktūrinių padalinių vadovams buvo pavesta užtikrinti, kad struktūriniuose padaliniuose būtų griežtai laikomasi aukščiau minimų teisės aktų nustatytų reikalavimų bei dar kartą buvo priminta, kad Tarnyba, siekdama užtikrinti priskirtų funkcijų tinkamą įgyvendinimą, savo veikloje vadovaujasi teisėtumo, įstatymo viršenybės, nepiktnaudžiavimo valdžia, operatyvumo ir kitais viešojo administravimo principais, taip pat nurodyta, kad 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.

PRIDEDAMA. 2017-11-14 Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos Administracijos darbuotojų posėdžio protokolo Nr. 3-2828 išrašas, 1 lapas.

Pagarbiai

Direktoriaus pavaduotoja,
atliekanti direktoriaus funkcijas



Neringa Baronienė