

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2014 m. vasario d.
įsakymu Nr. 1R-

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2014 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. litų)
02 001 PROGRAMA – PASLAUGOS GYVENTOJAMS IR VERSLUI						
02 001-01-01-01	Įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą ir konsultuoti verslo subjektus, vykdant teisės aktuose įtvirtintas funkcijas.	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja direktoriaus pavaduotoja Ž. Kazakevičienė				4 232
		Vykdyti teisingumo ministro valdymo sričių 2014–2016 m. strateginio veiklos plano įgyvendinimo priemones, numatytas Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (toliau – Tarnyba) 2014 m.	Tarnybos sprendimų, priimtų išnagrinėjus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, skaičiaus padidėjimas, palyginti su 2013 m, proc. – 1.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Tarnybos vyriausieji specialistai apskrityse.	2014 m.	
			Konsultacijų verslo subjektams skaičiaus didėjimas, palyginti su 2013 m. proc. – 1.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų	2014 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. litų)
				departamento direktorė N. Ulbaitė, Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus vedėja R. Papreckienė, Tarnybos vyriausieji specialistai apskrityse.		
		Vykdyti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų ne teismo tvarka nagrinėjimą.	Tarnybos taikiai išspręstų vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų dalis nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus padidėjimas, palyginti su 2013 m., proc. – 1.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Tarnybos vyriausieji specialistai apskrityse, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika.	2014 m.	
		Vykdyti vartotojų nuomonių tyrimus.	Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc. – 55. Duomenų šaltinis – kasmetiniai Tarnybos užsakymu vykdomi tyrimai.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis.	2014 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. litų)
		Vykdyti verslininkų nuomonių tyrimus	Verslininkų, žinančių kur gauti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą, skaičius, proc. – 70. proc. Duomenų šaltinis – kasmetiniai Tarnybos užsakymu vykdomi tyrimai.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis.	2014 m.	
		Vykdyti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę.	Priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt. – 130.	Teisėkūros ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė.	2014 m.	
		Rengti ir platinti informaciją vartotojams ir verslo subjektams apie vartotojų teises ir jų gynimą visuomenės informavimo priemonėse.	Visuomenės informavimo priemonių (pranešimų žiniasklaidoje) vartotojų teisių apsaugos klausimais skaičius, vnt. – 210. (iš jų – 20 vnt. apie teisės aktus, priimtus įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2011/83/ES).	Vyriausiasis specialistas (viešiesiems ryšiams) V. Ūsas, Tarnybos vyriausieji specialistai apskrityse.	2014 m.	
		Konsultuoti vartotojus, vartotojų asociacijas ir verslo subjektus dėl kainų nurodymo būdų, siekiant tinkamai pasiruošti euro įvedimui.	Suteiktų konsultacijų dalis nuo gautų pasiteiravimų euro įvedimo klausimais, proc. – 100.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Teisėkūros ir	2014 m. II pusmetis	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. litų)
				personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė, Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus vedėja R. Papreckienė, Tarnybos vyriausieji specialistai apskrityse.		
		Analizuoti ir kas mėnesį skelbti informaciją apie vartotojų nusiskundimus, susijusius su euro įvedimu, sudarant dažniausių pažeidimų iri pažeidėjų sąrašus.	Kas mėnesį nuo privalomo kainų nurodymo litais ir eurai pradžios nustatyto periodiškumu skelbiama informacija apie vartotojų nusiskundimus, susijusius su euro įvedimu, sudarant dažniausių pažeidimų ir pažeidėjų sąrašus, proc. – 100.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis.	2014m. II pusmetis	
		Vykdėti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos įgyvendinimo priemonės, numatytas Tarnybai 2014 m.	Įvykdytos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2011–2014 metų strategijos 2014 metų įgyvendinimo priemonės, proc. – 100.	Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė.	2014 m.	
		Teikti teises išvadas dėl kitų institucijų parengtų teisės aktų projektų.	Laiku pateiktos pastabos ir pasiūlymai dėl kitų institucijų pateiktų derinti teisės aktų projektų, proc. – 100.	Teisėkūros ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė.	2014 m.	
		Vykdėti vartotojų viešojo intereso gynimą.	Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt. – 5.	Teisėkūros ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė.	2014 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. litų)
		Konsultuoti vartotojus ir kitus asmenis.	Suteiktų konsultacijų dalis nuo gautų vartotojų ir kitų asmenų pasiteiravimų, proc. – 100.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus vedėja R. Papreckienė, Tarnybos vyriausieji specialistai apskrityse.	2014 m.	
		Įstatymų nustatytais atvejais taikyti sankcijas komercinės veiklos subjektams.	1. Išnagrinėtų Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo ir Lietuvos Respublikos maisto įstatymo pažeidimo bylų dalis nuo einamaisiais metais turimų* bylų, proc. – 80. 2. Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos, skaičius, vnt. – 45.	Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika. Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, l. e. Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėjos pareigas K. Grigaitė.	2014 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. litų)
		Analizuoti ir skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje.	Apibendrinta ir Tarnybos interneto tinklalapyje paskelbta valstybės ir savivaldybių institucijų pateikta informacija pagal Informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. sausio 23 d. nutarimu Nr. 61 „Dėl informacijos apie vartotojų teisių apsaugą teikimo Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai tvarkos aprašo patvirtinimo“.	Vyriausiasis specialistas (viešiesiems ryšiams) V. Ūsas, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis.	2014 m. balandžio 15 d.	
		Dalyvauti Europos Sąjungos Tarybos ir Europos Komisijos komitetų ir darbo grupių posėdžiuose, tarptautinių vartotojų teisių apsaugos organizacijų susitikimuose ir bendrojoje veikloje.	1. Įgyvendintų tarptautinių bendradarbiavimo projektų skaičius, vnt. – 1. 2. Europos Sąjungos darbo grupių ir komitetų susitikimų, kuriuose dalyvavo Tarnybos atstovai, skaičius, vnt. – 30.	Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėja D. Malinauskienė.	2014 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. litų)
		Tobulinti vadybos sistemą ir didinti jos rezultatyvumą pagal LST EN ISO 9001:2008 standarto reikalavimus.	1. Kokybės vadybos sistemos vidaus auditų planavimo dokumentų skaičius, vnt. – 1. 2. Atlikta kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė, vnt. – 1. 3. Pakartotinis kokybės vadybos sistemos sertifikacinis auditas, vnt. – 1.	L. e. Turto valdymo ir logistikos skyriaus vedėjo pareigas S. Padarauskienė.	2014 m.	
		Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ vykdyti priežiūros funkcijas vartotojų teisių apsaugos srityje.	Tarnybos priežiūros funkcijų veiklos efektyvumo (rezultatyvumo) rodikliai tvirtinami Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos direktoriaus įsakymu.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Vyriausiais specialistas (viešiesiems ryšiams) V. Ūsas, Tarnybos vyriausieji specialistai apskrityse.	2014 m.	
02 001-01-01-02	Teikti konsultacijas ir tarpininkauti sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėja D. Malinauskienė				235
		Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant jų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų),	Europos vartotojų centre išnagrinėtų vartotojų skundų dalis nuo turėtų skundų, proc. – 70. Europos vartotojų centre atsakytų informacinių	Europos vartotojų centro direktorius T. Kybartas.	2014 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (tūkst. litų)
	(paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse (viešoji įstaiga Europos vartotojų centras).	įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse.	paklausimų dalis nuo turėtų paklausimų, proc. – 100.			
Rengti ir platinti informaciją vartotojams apie jų teises, jų gynimo priemones ir būdus Lietuvoje ir kitose Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) valstybėse narėse.		Europos vartotojų centro viešinio ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius, vnt. – 40.	Europos vartotojų centro direktorius T. Kybartas.	2014 m.		
Dalyvauti Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) bendroje veikloje.		Dalyvavimų Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimuose, kartai – 2. Dalyvavimų bendruose Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektuose su kitų valstybių Europos vartotojų centrais, skaičius – 4.	Europos vartotojų centro direktorius T. Kybartas.	2014 m.		
02 001-01-01-03	Organizuoti vartotojų švietimą.	Organizuoti, užtikrinti ir administruoti finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą.	Įvertintos programų įgyvendinimo ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos, proc. – 100.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis.	2014 m.	520
		Įgyvendinti Lietuvos visuomenės informavimo apie euro įvedimą ir komunikacijos strategijoje nustatytas veiklas.	Įvykdyta strategijoje Tarnybai priskirta veikla (viešinio kampanija „Sąžiningas kainų perskaičiavimas“), proc. – 100.			

* Šis kriterijus skaičiuojamas nuo turimų bylų skaičiaus, nes dažnai Tarnyba gauna Lietuvos Respublikos maisto įstatymo ir Lietuvos Respublikos produktų saugos įstatymo pažeidimų protokolus gruodžio mėn. ir dėl teisės aktuose nustatytų procedūrinių terminų objektyviai neįmanoma išnagrinėti bylų einamaisiais metais. Šios bylos būna nagrinėjamos jau kitais metais, kartu su kitomis einamaisiais metais gautomis bylomis (pvz., 2014 m. turimomis bylomis laikomos bylos, gautos 2013 metų pabaigoje ir 2014 m.).