

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos teisingumo ministro
2015 m. vasario 20 d.
įsakymu Nr. 1R-44

VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS 2015 METŲ VEIKLOS PLANAS

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
02 001 PROGRAMA – PASLAUGOS GYVENTOJAMS IR VERSLUI						
01-01-01	Įgyvendinti vartotojų teisių apsaugą ir konsultuoti verslo subjektus, vykdant teisės aktuose įtvirtintas funkcijas.	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja direktoriaus pavaduotoja Ž. Kazakevičienė				1 281 510
		Nagrinėti vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka.	1. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) sprendimų, priimtų išnagrinėjus vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčus ne teismo tvarka, kuriais vartotojų reikalavimai patenkinti arba patenkinti iš dalies, įvykdymo padidėjimas, palyginus su 2014 m., proc. – 1. 2. Tarnybos taikiai išspręstų vartotojų ir pardavėjų, paslaugų teikėjų ginčų dalis nuo bendro išnagrinėtų ginčų skaičiaus padidėjimas, palyginti su 2014 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, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėja A. Gasiūnaitė-Stavginskienė.	2015 m.	
		Vykdyti vartotojų nuomonių tyrimus.	Vartotojų, žinančių, kur kreiptis dėl savo teisių gynimo, dalis, proc. – 56.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis.	2015 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
			Duomenų šaltinis – kasmetiniai Tarnybos užsakymu vykdomi tyrimai.			
		Vykdyti verslininkų nuomonių tyrimus	Verslininkų, žinančių kur gauti informaciją apie vartotojų teisių apsaugą, skaičius, proc. –72. Duomenų šaltinis – kasmetiniai Tarnybos užsakymu vykdomi tyrimai.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis.	2015 m.	
		Vykdyti vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo kontrolę.	Priimtų nutarimų dėl vartojimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo skaičius, vnt. – 140.	Teisės ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė.	2015 m.	
		Vykdyti nuotolinės prekybos priežiūrą atskirose vartojimo srityse, siekiant užtikrinti šią sritį reguliuojančių teisės aktų reikalavimų laikymąsi.	Patikrintos interneto svetainės, kuriose siūlomos vartojimo prekės ir paslaugos, vnt. – 30.	Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė.	2015 m.	
		Vykdyti atskirų vartojimo sričių stebėseną, siekiant užtikrinti nustatytų vartotojų apsaugos reikalavimų laikymąsi.	Atlikta aktualių vartojimo sričių stebėseną (priežiūra) ir pateiktos išvados, vnt. – 4.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis, Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Teisės ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė.	2015 m.	
		Rengti ir platinti informaciją vartotojams ir verslo subjektams apie vartotojų	1. Visuomenės informavimo priemonių (pranešimų žiniasklaidoje) vartotojų teisių	Vyriausiasis specialistas (viešiesiems ryšiams) V. Ūsas, Regioninės	2015 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
		teises ir jų gynimą.	<p>apsaugos klausimais skaičius, vnt. – 250. Iš jų 45 priemonės apie teisės aktuose nustatyto reikalavimo dėl dvejetainio kainų nurodymo prekybos ir paslaugų teikimo vietose po euro įvedimo Lietuvoje laikymąsi ir nustatytus pažeidimus.</p> <p>2. Regionuose surengtų seminarų probleminiais vartotojams klausimais dėl netinkamos kokybės prekių, dėl vartojimo sutarčių sudarytų ne prekybai skirtose patalpose bei elektroninės prekybos srityje skaičius, vnt. – 10.</p>	veiklos koordinavimo skyriaus vedėja A. Gasiūnaitė-Stavginskienė.		
		Konsultuoti vartotojus, vartotojų asociacijas ir verslo subjektus dėl kainų nurodymo būdų euro įvedimo laikotarpiu.	Suteiktų konsultacijų per teisės aktuose nustatytą terminą 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, Teisės ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė, Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus vedėja R.	2015 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
				Papreckienė, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėja A. Gasiūnaitė-Stavginskienė.		
		Analizuoti ir kas mėnesį skelbti informaciją apie atliktus patikrinimus ir nustatytus pažeidimus, susijusius su euro įvedimu, sudarant dažniausių pažeidimų ir pažeidėjų sąrašus.	Kas mėnesį nuo privalomo kainų nurodymo litais ir eurais pradžios nustatytu periodiškumu skelbiama informacija apie atliktus patikrinimus ir nustatytus pažeidimus, susijusius su euro įvedimu, sudarant dažniausių pažeidimų ir pažeidėjų sąrašus, proc. – 100.	Ekonominių interesų departamento direktorius M. Močiulskis.	Kas mėnesį iki kito mėnesio 10 darbo dienos (iki 2015 m. liepos 15 d.)	
		Vykdyti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos įgyvendinimo priemonės, numatytas Tarnybai 2015 m.	Įvykdytos Valstybinės vartotojų teisių apsaugos 2015–2018 metų strategijos 2015 metų įgyvendinimo priemonės, proc. – 100.	Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė.	2015 m.	
		Teikti teisinės išvadas dėl kitų institucijų parengtų teisės aktų projektų.	Laiku pateiktos teisinės išvados dėl kitų valstybės institucijų pateiktų derinti teisės aktų projektų, proc. – 100.	Teisės ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė.	2015 m.	
		Vykdyti vartotojų viešojo intereso gynimą.	Tarnybos teismui pareikštų ieškinių ar pareiškimų (skundų) vartotojų viešajam interesui ginti skaičius, vnt. – 6.	Teisės ir personalo skyriaus vedėja A. Kaušylienė.	2015 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
		Konsultuoti vartotojus ir kitus asmenis.	Suteiktų konsultacijų per teisės aktuose nustatytą terminą 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, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėja A. Gasiūnaitė-Stavginskienė.	2015 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. – 85. 2. Tarnybos nutarimų, priimtų dėl nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos, skaičius, vnt. – 55.	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, Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vedėja M.	2015 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
				Deimantė.		
		Analizuoti ir skelbti informaciją apie vartotojų teisių apsaugos padėtį Lietuvoje.	<p>1. Apibendrinta ir Tarnybos interneto svetainėje 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“.</p> <p>2. Tarnybos interneto svetainėje paskelbtų apibendrintų informacinių pranešimų apie nesaugius produktus skaičius, vnt. – 4.</p>	<p>Vyriausiais 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.</p> <p>Energetikos ir vartojimo prekių bei paslaugų departamento direktorius A. Romeika, Maisto produktų, turizmo ir rekreacinių paslaugų departamento direktorė N. Ulbaitė, Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėja D. Malinauskienė.</p>	<p>2015 m. balandžio 15 d.</p> <p>2015 m. kas ketvirtį</p>	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
		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 Tarybos darbo grupių ir komitetų susitikimų, kuriuose Tarnybos atstovai pristatė Lietuvos poziciją ar praktiką, skaičius, vnt. – 40.	Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėja D. Malinauskienė.	2015 m.	
		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. Kokybės vadybos sistemos vertinamoji analizė, vnt. – 1. 3. Kokybės vadybos sistemos priežiūros auditas, vnt. – 1.	L. e. Turto valdymo ir logistikos skyriaus vedėjo pareigas S. Padarauskienė.	2015 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 specialistais (viešiesiems ryšiams) V. Ūsas, Regioninės veiklos koordinavimo skyriaus vedėja A. Gasiūnaitė-	2015 m.	

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
				Stavginskienė.		
01-01-02	Teikti konsultacijas ir tarpininkauti sprendžiant vartotojų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose ES valstybėse (viešoji įstaiga Europos vartotojų centras).	Priemonės įgyvendinimą koordinuoja Tarptautinių ir ES reikalų koordinavimo skyriaus vedėja D. Malinauskienė				67 770
		Konsultuoti vartotojus, nagrinėti jų skundus ir tarpininkauti sprendžiant jų ginčus su pardavėju (paslaugos teikėju) dėl netinkamos kokybės prekių (paslaugų), įsigytų kitose Europos Sąjungos valstybėse narėse.	1. Europos vartotojų centre išnagrinėtų vartotojų skundų dalis nuo gautų skundų, proc. – 70. 2. Europos vartotojų centre atsakytų informacinių paklausimų dalis nuo gautų paklausimų, proc. – 100.	Europos vartotojų centro direktorius T. Kybartas.	2015 m.	
		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 viešinimo ir informavimo priemonių (suorganizuotų seminarų, parengtų publikacijų internete, spaudoje, reportažų radijuje, televizijoje) skaičius, vnt. – 120.	Europos vartotojų centro direktorius T. Kybartas.	2015 m.	
		Dalyvauti Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) bendroje veikloje.	1. Dalyvavimų Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) susitikimuose, skaičius, vnt. – 3. 2. Dalyvavimų bendruose Europos vartotojų centrų tinklo (ECC-Net) projektuose su kitų valstybių Europos vartotojų centrais, skaičius, vnt. – 4.	Europos vartotojų centro direktorius T. Kybartas.	2015 m.	
01-01-03	Organizuoti	Organizuoti, užtikrinti ir	Įvertintos vartotojų asociacijų	Ekonominių interesų	2015 m.	126 275

Priemonės kodas	Priemonės pavadinimas	Įstaigos veiksmo pavadinimas	Proceso ir (ar) indėlio vertinimo kriterijai ir jų reikšmės	Atsakingi vykdytojai	Įvykdymo terminas	Asignavimai (eurais)
	vartotojų švietimą.	administruoti finansinės paramos vartotojų asociacijoms teikimą.	priemonių programų įgyvendinimo ir projektų lėšų panaudojimo ataskaitos, proc. – 100.	departamento direktorius M. Močiulskis.		
		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.).