

PATVIRTINTA

Nacionalinės švietimo agentūros direktoriaus

2025 m. rugsėjo 5 d. įsakymu Nr. VK-978

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŠVIETIMO AGENTŪROJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Nacionalinėje švietimo agentūroje tvarkos apraše (toliau – Aprašas) nustatoma asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Nacionalinėje švietimo agentūroje (toliau – NŠA) tvarka.

2. NŠA asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau – Taisyklės), patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **asmuo** – į NŠA besikreipiantis fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens statuso (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas);

3.2. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų konsultavimą ir informacijos pateikimą, prašymų, skundų, paklausimų registravimą, sprendimų, dokumentų, kuriais patvirtintas tam tikras juridinis faktas, išdavimą;

3.3. **bendro pobūdžio informacija** – informacija apie NŠA veiklą, funkcijas ir teikiamas paslaugas, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatos, jų taikymo išaiškinimai, kita su NŠA susijusi bendro pobūdžio informacija, kurioje nėra tiesiogiai pateikiami jokie NŠA tvarkomi konkretaus asmens duomenys ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokių konkrečių asmeniu, išskyrus asmens duomenis, kurie pagal teisės aktus skelbiami viešai;

3.4. **elektroninių ryšių priemonės** – NŠA interneto svetainė, Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema (toliau – e. pristatymo sistema), Dokumentų valdymo bendroji informacinė sistema (toliau – DVS), NŠA oficialus elektroninis paštas, nurodytas NŠA interneto svetainėje;

3.5. **konfidenciali informacija** – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis, taip pat ta, kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (ar) NŠA vidaus taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti NŠA ar kitų asmenų interesams;

3.6. **konsultuojantis darbuotojas** – NŠA valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, pagal kompetenciją teikiantis konsultaciją asmeniui;

3.7. **padalinys** – NŠA struktūrinis padalinys, kuris yra ir kuris nėra kito padalinio struktūrinė dalis, taip pat pareigybė, nepriklausanti struktūriniam padaliniiui;

3.8. **paklausimas** – asmens kreipimasis prašant suteikti informaciją, konsultaciją, paaiškinimą ir pan. asmeniškai atvykus į NŠA, telefonu ar el. paštu, į kurią galima atsakyti nenagrinėjant arba nukreipti jį tokią informaciją galinčiam suteikti konsultuojančiam darbuotojui;

3.9. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į NŠA prašant suteikti teisės aktuose pagal NŠA funkcijas numatytą paslaugą;

3.10. **skundas** – asmens kreipimasis į NŠA, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

3.11. **vadovybė** – NŠA direktorius ir jo pavaduotojai.

4. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Aprašo 2 punkte nurodytuose ir kituose dokumentų valdymą, įslaptintos informacijos administravimą, asmenų aptarnavimą, jų prašymų, skundų nagrinėjimą, asmens duomenų tvarkymą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

5. Asmens prašymą ar skundą nagrinėjantis NŠA valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį, (toliau – darbuotojas) NŠA direktoriaus nustatyta tvarka nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo, jeigu tai gali sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

II SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Asmenų prašymus ir skundus raštu galima pateikti asmeniui ar jo atstovui atvykus į NŠA, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis. Prašymus ar skundus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į NŠA ar NŠA bendruoju telefonu.

7. Asmens prašymas ar skundas žodžiu gali būti išdėstomas NŠA Bendrųjų reikalų departamento Administravimo skyriaus (toliau – Administravimo skyrius) darbuotojui ar kitam NŠA darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

8. Asmens prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba prašymą ar skundą teikiančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam NŠA darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o NŠA nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į NŠA turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į NŠA.

9. Rašytinis prašymas ar skundas turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą.

10. Kitomis, negu Aprašo 9 punkte nustatytomis, kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai ar skundai NŠA priimami, kai, vadovaudamasi tarptautiniais teisės aktais, į NŠA raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija ar kitas užsienio subjektas.

11. Jeigu kiti teisės aktai nenumato kitaip, prašymai dėl asmens duomenų teikimo ar kitos informacijos, kuri pagal savo esmę gali būti suteikta tik nustatytos tapatybės asmeniui, pateikiami taip:

11.1. kai prašymas pateikiamas atvykus į NŠA – pateikiamas galiojantis asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas;

11.2. kai prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį – nurodomas pageidaujamas atsakymo gavimo būdas (siunčiant su įteikimu pareiškėjui asmeniškai registruotąja pašto siunta ar per e. pristatymo sistemą);

11.3. kai prašymas pateikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.

12. Asmens ar jo atstovo prašyme dėl asmens duomenų teikimo turi būti nurodyta:

12.1. asmens, kurio duomenų prašoma, vardas, pavardė, kodas arba gimimo data ar kiti požymiai, leidžiantys identifikuoti tą asmenį;

12.2. informacijos pateikimo būdas ir kontaktiniai duomenys, būtini informacijai pateikti nurodytu būdu (adresas, elektroninio pašto adresas ir pan.);

12.3. jeigu prašyme nurodoma, kad informacija apie asmenį turi būti pateikta ne prašymą teikiančiam asmeniui ar jo atstovui, o kitam prašyme nurodytam fiziniam ar juridiniam asmeniui, – to fizinio asmens vardas, pavardė ar juridinio asmens pavadinimas, kodas;

12.4. jeigu atsakymas asmeniui turės būti įteikiamas – asmens kodas arba gimimo data ar kiti požymiai, leidžiantys įteikiant atsakymą tinkamai nustatyti to asmens tapatybę.

13. Asmens ar jo atstovo prašyme dėl NŠA tvarkomų duomenų (išskyrus duomenis, kurie pagal teisės aktus skelbiami viešai) apie kitą asmenį, kuriam prašymą teikiantis asmuo neatstovauja, teikimo turi būti nurodyta:

13.1. prašomų duomenų apimtis, asmens, kurio duomenų prašoma, vardas, pavardė, kodas, o jeigu asmuo kodo neturi (jis nežinomas) – gimimo data ar kiti požymiai, leidžiantys NŠA identifikuoti tą asmenį;

13.2. prašomų duomenų teikimo ir gavimo teisinis pagrindas;

13.3. prašomų duomenų panaudojimo tikslas.

14. Prie 13 punkte nurodyto prašymo turi būti pridėtas asmens, kurio duomenų prašoma, sutikimas, atitinkantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (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) nustatytus reikalavimus, teikti jo duomenis prašymą NŠA teikiančiam asmeniui, išskyrus atvejus, kai teisės aktai prašymą teikiančiam asmeniui suteikia teisę gauti kito asmens duomenis be jo sutikimo.

15. Kituose prašymuose dėl paslaugų, susijusių su NŠA funkcijomis, ar skunduose turi būti:

15.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, atstovo vardas ir pavardė bei pareigos;

15.2. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas (Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiasi juridinis asmuo);

15.3. atstovavimą patvirtinantis dokumentas, jei skundą teikia asmens atstovas.

16. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis NŠA elektroniniu paštu, turi jį siųsti NŠA oficialiu elektroninio pašto adresu.

17. Darbuotojas, jam NŠA suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip kitą NŠA darbo dieną persiųsti jį NŠA oficialiu elektroninio pašto adresu, išskyrus asmenų paklausimus, į kuriuos galima atsakyti ne vėliau kaip artimiausią NŠA darbo dieną. Jeigu darbuotojas, kuriam buvo adresuotas asmens prašymas ar skundas, dėl atostogų, laikinojo

nedarbingumo, komandiruotės ar kitų priežasčių negali persiųsti asmens prašymo ar skundo NŠA oficialiu elektroninio pašto adresu, jis tai padaro nedelsdamas, kai tik šios aplinkybės išnyksta.

III SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

18. Tiesiogiai pateikiamus asmenų prašymus, skundus ir kitą atnešamą korespondenciją priima Administravimo skyrius darbuotojai.

19. Priimant tiesiogiai pateikiamą asmens prašymą ar skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, ar yra pridėti visi nurodyti priedai. Jeigu kartu su asmens prašymu ar skundu pateikiamas asmens dokumentas (gimimo liudijimas, mokslo baigimo pažymėjimas ar kt.), padaromos šio dokumento kopijos ir dokumentas grąžinamas jį pateikusiam asmeniui.

20. Asmeniui ar jo atstovui, tiesiogiai pateikusiam prašymą ar skundą, jo pageidavimu įteikiama spaudu su gavimo data ir registracijos numeriu pažymėta asmens prašymo ar skundo (be priedų) kopija.

21. Jeigu asmens prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo asmens prašymo ar skundo gavimo NŠA dienos pagal asmens prašyme ar skunde nurodytus kontaktinius duomenis išsiunčiama informacija apie priimtus dokumentus, išskyrus asmenų prašymus ar skundus, į kuriuos galima atsakyti ne vėliau kaip artimiausią NŠA darbo dieną.

22. NŠA vadovybei, padaliniams ir jų vadovams adresuoti asmenų prašymai, skundai, kita korespondencija, nurodytiems gavėjams NŠA darbo laiku perduota tiesiogiai, gavimo dieną perduodama Administravimo skyriui užregistruoti.

23. Paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis atsiųsti anoniminiai skundai nagrinėjami tik vadovybės sprendimu.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO ORGANIZAVIMAS. PAVEDIMŲ VYKDYMO KONTROLĖ

24. Asmens prašymas ar skundas, pateiktas nevalstybine kalba Aprašo 9 ir 10 punktuose nustatytais atvejais, nagrinėjamas bendra tvarka. Prireikus gautą asmens prašymą ar skundą išversti į lietuvių kalbą, asmens prašymą ar skundą nagrinėjantis padalinys gali kreiptis į NŠA paslaugas teikiantį vertimų biurą.

25. Asmenų prašymų ar skundų nagrinėjimą organizuoja Administravimo skyrius:

25.1. asmens prašymą ar skundą, kuriame pateikti klausimai nepriskirti NŠA kompetencijai, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia kitai institucijai pagal kompetenciją;

25.2. prašymus ir skundus, atitinkančius 9–15 punktuose nustatytus reikalavimus, registruoja DVS ir nukreipia pavedimams skirti vadovybei pagal kuruojamą sritį;

25.3. teikia informaciją besikreipiantiems asmenims apie jų prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą, esant būtinybei nurodo už atsakymo pateikimą atsakingo NŠA darbuotojo kontaktus;

25.4. raštu praneša asmeniui apie Aprašo 25 punkte, 25.1 papunktyje nurodytų asmenų prašymų perdavimą (persiuntimą);

25.5. jeigu nustatyti kompetentingą instituciją sudėtinga arba jos nėra, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos informuoja asmenį, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, ir grąžina jam gautus dokumentus;

25.6. atsako į paklausimus. Jeigu jų negalima atsakyti pagal padalinių parengtą informaciją iš karto, nukreipia atitinkamam padaliniui per pagalbos informacinę sistemą. Padaliniai į gautus paklausimus privalo atsakyti ne vėliau kaip per 2 darbo dienas. Konsultuojantis darbuotojas atsakydamas į paklausimą nurodo savo kontaktinius duomenis (tolesniam bendravimui).

26. Rašytiniai paklausimai, kurių atsakymui parengti reikia papildomo laiko, informacijos ar padalinių bendradarbiavimo, padalinio vadovo sprendimu ne vėliau kaip kitą darbo dieną pateikiami Administravimo skyriaus specialistams registruoti DVS ir nagrinėjami kaip prašymai.

27. Kai dėl asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo yra vadovybės pavedimas, skirtas keletui padalinių, pagrindiniu vykdytoju laikomas padalinys, kuris pavedime nurodytas pirmasis. Kiti pavedime nurodyti padaliniai yra vienodai atsakingi už vadovybės pavedimo įvykdymą laiku ir turi pagrindiniam vykdytojui pateikti pasiūlymus dėl atsakymo rengimo arba suteikti kitą prašomą informaciją.

28. Tais atvejais, kai asmens prašymui ar skundui išnagrinėti reikalinga sudaryti komisiją ar sušaukti posėdį arba dėl kitų aplinkybių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo asmens prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo NŠA dienos, šis terminas gali būti pratęsiamas iki 10 darbo dienų. Asmens prašymą ar skundą nagrinėjantis padalinys nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Rašytiniai paklausimai, kurie neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami siūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, registruojami, su jais supažindinama vadovybė, tačiau į ją nėra atsakoma, jei vadovybė nenusprendžia kitaip.

30. Bet kokių būdu gauti viešosios informacijos rengėjo paklausimai nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, nukreipiami NŠA Komunikacijos skyriui. Informacija apie NŠA veiklą viešosios informacijos rengėjams teikiama tik per NŠA Komunikacijos skyrių.

31. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo apskaitą tvarko ir pavedimų vykdymą kontroliuoja bei prireikus apibendrina Administravimo skyrius.

V SKYRIUS

ASMENŲ PRIĖMIMAS IR APTARNAVIMAS

32. NŠA priimamajame pradinį asmenų aptarnavimą vieno langelio principu vykdo Administravimo skyriaus darbuotojai.

33. Administravimo skyrius, aptarnaudamas asmenis:

33.1. organizuoja asmenų priėmimą pas vadovybę, padalinių vadovus pagal iš anksto vadovybės pateiktą grafiką;

33.2. priima ir konsultuoja asmenis pagal padalinių pateiktą bendro pobūdžio informaciją;

33.3. asmeniui ar jo atstovui jų pageidavimu praneša, kuris NŠA darbuotojas nagrinėja asmens prašymą ar skundą;

33.4. paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo turi kreiptis, jei NŠA pagal kompetenciją negali spręsti asmens teikiamame prašyme ar skunde išdėstytą klausimą;

33.5. asmeniui ar jo atstovui jų pageidavimu įteikia Aprašo 20 punkte nurodytą spaudu pažymėtą prašymo ar skundo kopiją;

33.6. asmeniui ar jo atstovui iš anksto pareiškus pageidavimą įteikia atsakymą į asmens prašymą ar skundą;

33.7. organizuoja susitikimą ar pokalbį telefonu su konsultuojančiu darbuotoju asmeniui pageidaujant gauti išsamią informaciją konkrečiu klausimu;

33.8. gali atsisakyti aptarnauti asmenis, apsvaigusius nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų psichiką veikiančių medžiagų arba veiksmu, žodžiu ar raštu rodančius nepagarbą Lietuvos valstybei, NŠA ar savo funkcijas atliekančiam darbuotojui.

34. Asmenų aptarnavimą NŠA bendruoju telefonu vykdomas Administravimo skyriaus darbuotojas skambinančiam asmeniui privalo:

34.1. paaiškinti, ar NŠA kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

34.2. paaiškinti, kokiais būdais gali būti pateiktas prašymas ar skundas, ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

34.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kitą kontaktinę informaciją), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu NŠA nekompetentinga nagrinėti jo prašymą ar skundą;

34.4. atsakyti į paklausimus pagal padalinių parengtą bendro pobūdžio informaciją arba, jeigu paklausimas sudėtingas ir asmuo atsisako pateikti paklausimą rašytiniu būdu, nukreipti tiesiogiai kitiems konsultuojantiems darbuotojams pagal kompetenciją;

34.5. atsisakyti teikti konfidencialią informaciją telefonu.

35. Siekiant užtikrinti kokybišką asmenų aptarnavimą, asmenims skambinant NŠA bendruoju telefonu, pokalbiai yra įrašomi.

36. Pokalbis įrašomas NŠA bendruoju telefonu skambinančio asmens sutikimo, kad pokalbis būtų įrašytas, pagrindu.

37. NŠA bendruoju telefonu skambinančiam asmeniui automatinio būdu:

37.1. pranešama, kad pokalbis bus įrašomas;

37.2. paaiškinama, kaip asmuo kitais būdais žodžiu ar raštu gali kreiptis į NŠA.

38. Skambinančiam asmeniui nesutikus, kad pokalbis būtų įrašytas, pokalbis NŠA bendruoju telefonu nevyksta.

39. Telefoninio pokalbio metu fiksuojami šie duomenys:

39.1. skambinančio asmens telefono numeris;

39.2. pokalbio data, laikas, trukmė;

39.3. pokalbio garso įrašas.

40. Pokalbio garso įrašė fiksuojami tie duomenys (įskaitant asmens duomenis), kuriuos skambinantis asmuo ir konsultuojantis darbuotojas pateikia vieno pokalbio, kuris įrašomas, metu.

41. Telefonu visi konsultuojantys darbuotojai turi laikytis šių reikalavimų:

41.1. prisistatyti skambinančiam asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę);

41.2. išklausti skambinantį asmenį, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

41.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jeigu klausimai priskirti konsultuojančio darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą NŠA darbuotoją; jeigu išsamiam atsakymui pateikti reikia laiko – nurodyti, kada asmeniui bus atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kitu būdu.

42. Telefoninių pokalbių įrašai saugomi du mėnesius nuo pokalbio dienos, o suėjus šiam terminui sunaikinami. Nagrinėjant asmens skundą dėl konsultavusio darbuotojo galbūt netinkamai suteiktos administracinės paslaugos ar kitais atvejais prieš sunaikinant pokalbio įrašą nustatytoje saugojimo vietoje padaroma jo kopija, kuri saugoma tiek, kiek reikalinga administracinėms procedūroms atlikti, ir tvarkoma kaip administracinės procedūros objektas teisės aktuose nustatyta tvarka.

43. Telefoninių pokalbių įrašai gali būti perklausomi, kai:

43.1. atliekamas periodinis asmenų aptarnavimo NŠA bendruoju telefonu kokybės vertinimas (telefoninių pokalbių įrašai pasirenkami atsitiktine tvarka);

43.2. yra gautas asmens skundas dėl galbūt netinkamai NŠA bendruoju telefonu suteiktos administracinės paslaugos.

44. Teisė perklausti telefoninių pokalbių įrašus suteikiama vadovybės paskirtam asmeniui.

45. Temos, kuriomis NŠA darbuotojai teikia konsultacijas telefonu ir elektroniniu paštu, skelbiamos NŠA tinklalapyje skiltyje „Susisiekite“ (forma pridedama).

46. Už aktualios bendro pobūdžio informacijos, reikalingos paklausimams atsakyti, pateikimą ir atnaujinimą DUK atsakingi padaliniai.

47. Atsakymus į paklausimus prireikus Administravimo skyriui padeda parengti NŠA Komunikacijos skyrius, konsultuodamasis su atitinkamais padaliniais.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

48. Asmenų prašymai ir skundai priimami, asmenys aptarnaujami:

48.1. NŠA darbo laiku pirmadienį–ketvirtadienį nuo 8.00 iki 16.00 val., penktadienį – nuo 8.00 iki 12.00 val. (švenčių dienų išvakarėse – viena valanda trumpiau);

48.2. NŠA bendruoju telefonu +370 658 18 504;

48.3. NŠA oficialiu elektroninio pašto adresu info@nsa.smsm.lt;

48.4. NŠA adresu: K. Kalinausko g. 7, LT-03107 Vilnius.

49. Iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymams ir skundams priimti darbo dienomis NŠA ne darbo laiku yra nustatytos dvi papildomos valandos per savaitę trečiadieniais nuo 16.00 iki 18.00 val.

50. Asmenų priėmimas pas vadovybę, kitus darbuotojus gali būti rengiamas nuotoliniu būdu, rengiant garso ar vaizdo ir garso pokalbį. Priėmimų garso ar vaizdo ir garso įrašai nedaromi.

51. NŠA direktoriaus nustatyta tvarka NŠA vertina asmenų aptarnavimo kokybę pagal asmenų anoniminių apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvius kriterijus.