



LIETUVOS RADIO IR TELEVIZIJOS KOMISIJA

SPRENDIMAS

DĖL ASMENŲ KONSULTAVIMO LIETUVOS RADIO IR TELEVIZIJOS KOMISIJOJE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2019 m. rugpjūčio 28 d. Nr. KS-45
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36¹ straipsnio 2 dalies 1 punktu, 36³ straipsnio 1 dalimi, Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos ūkio ministro ir Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausimynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo, Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“, Lietuvos radijo ir televizijos komisija **n u s p r e n d ž i a:**

1. Patvirtinti Asmenų konsultavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašą.

2. Lietuvos radijo ir televizijos komisijos administracijos darbuotojams, kuriems pareigybės aprašyme nustatytos ūkio subjektų informavimo ir konsultacijų teikimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje funkcijos, pavesti:

2.1. užtikrinti kokybišką asmenų konsultavimą pagal Lietuvos radijo ir televizijos komisijos kompetenciją;

2.2. analizuoti ūkio subjektų užduodamus klausimus ir apibendrintus atsakymus į juos nustatyta tvarka ne rečiau kaip kartą per pusmetį teikti skelbti Lietuvos radijo ir televizijos komisijos interneto svetainės www.rtk.lt skyriaus „Administracinė informacija“ skilties „Ūkio subjektų priežiūra“ poskiltyje „LRTK konsultacija. Metodinė pagalba“;

2.3. rengti ir nustatyta tvarka teikti skelbti nuomonę Lietuvos radijo ir televizijos komisijos kompetencijai priskirtais teisės aktų klausimais ir konsultacijas Lietuvos radijo ir televizijos komisijos interneto svetainėje.

3. Nustatyti, kad šis sprendimas įsigalioja 2020 m. sausio 1 d.

Pirmininkas




Mantas Martišius

PATVIRTINTA
Lietuvos radijo ir televizijos komisijos
2019 m. rugpjūčio 28d. sprendimu Nr. KS-45

ASMENŲ KONSULTAVIMO LIETUVOS RADIO IR TELEVIZIJOS KOMISIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų konsultavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato konsultacijų asmenims rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje (toliau – Komisija).

2. Aprašo tikslas – nustatyti konsultacijų rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti vienodą ir kokybišką Komisijos teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą ir kitų Komisijos kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų laikymąsi.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu.

4. Aprašas netaikomas asmenų skundų, prašymų ir pranešimų registravimui, nagrinėjimui ir atsakymų rengimui pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, išskyrus šio įstatymo 36³ straipsnį, ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas. Asmens prašoma Komisijos turima informacija (taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme) teikiama, taip pat asmenų prašymai, skundai ar pranešimai nagrinėjami vadovaujantis Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Komisijos 2015 m. rugsėjo 9 d. sprendimu Nr. KS-166 „Dėl Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje aprašo patvirtinimo“, Lietuvos radijo ir televizijos komisijos darbo reglamento, patvirtinto Lietuvos radijo ir televizijos komisijos 2014 m. sausio 22 d. sprendimu Nr. KS-25 „Dėl Lietuvos radijo ir televizijos komisijos darbo reglamento patvirtinimo“ (toliau – Komisijos darbo reglamentas) ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

5. Komisijoje asmenims teikiamos konsultacijos, kurios skirstomos į šias rūšis:

5.1. konsultacija raštu:

5.1.1. rašytinė;

5.1.2. elektroniniu paštu;

5.2. konsultacija žodžiu:

5.2.1. telefonu;

5.2.2. asmeniui atvykus į Komisiją;

5.3. viešai paskelbta konsultacija:

5.3.1. paskelbta Komisijos interneto svetainėje;

5.3.2. išplatinta viešosios informacijos rengėjams ir (arba) Komisijos administruojamose socialinių tinklų paskyrose.

6. Asmens kreipimasis dėl konsultacijos nelaikomas pagrindu Komisijai atlikti ūkio subjekto veiklos patikrinimą.

7. Aprašu privalo vadovautis Komisijos administracijos darbuotojai, teikiantys konsultacijas.

8. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštaruja Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimams.

II SKYRIUS SĄVOKOS IR JŲ APIBRĖŽIMAI

9. **Asmens prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs raštu, elektroninių ryšių priemonėmis, atvykus į Komisiją ar telefonu pateiktas prašymas suteikti konsultaciją.

10. **Bendroji konsultacija** – konsultacija, kurios metu pateikiama bendrojo pobūdžio informacija, susijusi su Komisijos vykdomomis funkcijomis bei teikiamomis administracinėmis paslaugomis (Komisijos kompetencija ir vykdomos funkcijos, bendri dokumentų pateikimo Komisijai reikalavimai norint, kad būtų suteikta administracinė paslauga, Komisijos vykdomų funkcijų terminai ir pan.).

11. **Konsultacija** – apibendrintas ar individualaus pobūdžio paaiškinimas, nuomonė, rekomendacija, kaip taikytini Komisijos kompetencijai priskirti teisės aktai, kuris nėra laikomas oficialiu norminiu teisės akto aiškinimu ir neturi teisės akto galios.

III SKYRIUS KONSULTACIJOS RAŠTU TEIKIMAS

12. Konsultacijos raštu teikiamos atsakant į asmens prašymą, pateiktą raštu, elektroninių ryšių priemonėmis ar asmeniui atvykus į Komisiją.

13. Konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Jei asmuo nesupranta valstybinės kalbos, Komisijos administracijos darbuotojai, esant galimybei, konsultacijas gali teikti ir nevalstybine kalba.

14. Komisijos administracijos darbuotojai, atsakingi už dokumentų registravimą, gautą asmens prašymą registruoja vadovaudamiesi Komisijos darbo reglamentu.

15. Asmens prašymas, kuris yra nepasirašytas (ranka ar elektroniniu parašu), nenurodytas jo vardas, pavardė arba pavadinimas, adresas arba kiti duomenys ryšiui palaikyti, Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nenagrinėjamas.

16. Komisijos administracijos darbuotojai gali atsisakyti teikti konsultaciją raštu asmeniui, jeigu:

16.1. asmens prašymo turinys yra nekonkretus;

16.2. tas pats asmuo pakartotinai prašo tos pačios konsultacijos;

16.3. prašoma konsultacija jau buvo viešai paskelbta. Tokiu atveju per 5 darbo dienas nuo asmens prašymo užregistravimo Komisijoje nurodomas asmeniui jos paskelbimo šaltinis;

16.4. prašymas parašytas nevalstybine kalba. Prašymai, parašyti nevalstybine kalba, yra priimami, kai į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

17. Konsultacijos raštu atsakymo projektą rengia Komisijos administracijos darbuotojai pagal veiklos sritį išsamiai atsakydami į asmens prašymą.

18. Rašytinės konsultacijos atsakymo projektą pasirašo Komisijos pirmininkas ar jo įgaliotas Komisijos administracijos darbuotojas.

19. Rašytinės konsultacijos atsakymas pateikiamas asmeniui per 10 darbo dienų tokiu būdu, koku buvo gautas asmens prašymas, jei asmuo nepageidavo kitaip.

20. Jeigu asmens prašyme pateiktas klausimas nesusijęs su Komisijos funkcijomis, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai informuojamas asmuo.

21. Ūkio subjektams pageidaujant ir iš anksto nustačius konsultacijos temą, susitikimo vietą, laiką ir kitas organizacinio pobūdžio detales, Komisija gali teikti konsultacijas susitikimų su ūkio subjektais metu. Komisija taip pat gali savo iniciatyva organizuoti susitikimus su ūkio subjektais, siekdama suteikti konsultacijas. Susitikimų metu suteiktos konsultacijos, kurios įforminamos protokolu, laikomos rašytinėmis konsultacijomis. Susitikimų, kurių metu suteikiamos konsultacijos įforminamos protokolu, protokolai, taip pat kiti rašytiniai dokumentai, kuriuose suteikiamos konsultacijos, kurie parengiami tuo atveju, kai konsultacija negali būti nurodoma susitikimo protokole, turi būti pateikti ūkio subjektams ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo susitikimo dienos.

22. Konsultacijos elektroniniu paštu teikiamos atsakant į asmens prašymą, pateiktą oficialiu Komisijos elektroninio pašto adresu lrtek@rtk.lt (toliau – oficialus Komisijos el. pašto adresas).

23. Komisijos administracijos darbuotojas, gavęs asmens prašymą savo vardinio elektroninio pašto adresu, nedelsiant persiunčia jį oficialiu Komisijos el. pašto adresu.

24. Komisijos administracijos darbuotojas, kuriam pavesta suteikti konsultaciją elektroniniu paštu, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo asmens prašymo užregistravimo Komisijos dokumentų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – DVS) parengia ir išsiunčia atsakymą asmeniui nurodytu elektroninio pašto adresu ir atsakymo tekstą su išsiuntimo įrodymu įkelia į DVS.

25. Komisijos administracijos darbuotojas, gavęs asmens prašymą savo vardinio elektroninio pašto adresu, gali jo nepersiųsti oficialiu Komisijos el. pašto adresu ir į jį pagal kompetenciją atsakyti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas tokiais atvejais, kai asmens prašymas yra nesudėtingas (nereikalaujantis giles teisės aktų, teismų praktikos analizės ir pan.).

IV SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU

26. Asmenys telefonu konsultuojami Komisijos interneto svetainėje www.rtk.lt paskelbtu fiksuotojo telefono ryšio numeriu (toliau – bendrasis Komisijos telefono ryšio numeris).

27. Asmenų, kurie kreipiasi į Komisiją telefonu dėl informacijos ar konsultacijų, pokalbiai įrašomi, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos bei konsultacijų teikimą (apie tai automatiškai perspėja telefono atsakiklis). Pokalbių įrašai saugomi 3 mėnesius, o vėliau automatiškai sunaikinami.

28. Komisijos administracijoje sudaromas Komisijos administracijos darbuotojų, teikiančių konsultacijas telefonu, sąrašas (toliau – sąrašas), kuriame nurodomi Komisijos administracijos darbuotojai, atsakingi už konsultacijų teikimą telefonu pagal jų kompetencijos sritis.

29. Komisijos administracijos darbuotojas, atsakingas už atsiliepimą į skambučius bendruoju Komisijos telefono ryšio numeriu:

29.1. prisistato ir atidžiai išklauso asmenį, prireikus išsiaiškina klausimo esmę ir atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales, nepažeisdamas asmens ir Komisijos interesų;

29.2. išsiaiškines, kad prašymas nepriskirtinas Komisijos kompetencijai, pataria, į kokią instituciją jis galėtų kreiptis, nurodo tos institucijos adresą, telefono ryšio numerį;

29.3. suteikia bendrąją konsultaciją, o jei reikia atsakymą papildyti ne savo kompetencijos informacija, peradresuoja skambutį kompetentingam Komisijos administracijos darbuotojui pagal sąrašą. Asmeniui atsisakius, kad jo skambutis būtų peradresuojamas, asmeniui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš Aprašo 5.1.1-5.1.2 papunkčiuose nurodytų būdų;

29.4. gali atsisakyti teikti informaciją, jeigu besikreipiantis asmuo nesugeba aiškiai suformuluoti klausimo, vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja ar grasina.

30. Asmeniui pageidaujant, Komisija sudaro sąlygas jam gauti telefonu vykusio pokalbio su juo įrašą. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (OL 2016 L 119, p. 1) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679) ir Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos radijo ir televizijos komisijos 2018 m. lapkričio 28 d. sprendimu Nr. KS-63 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos aprašas).

31. Asmenys, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Komisiją per 3 mėnesius nuo konsultacijos suteikimo. Rašte turi būti nurodyta tiksli kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono ryšio numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat argumentai, kodėl netenkino konsultacija.

32. Pokalbio įrašo skaitmeninė kopija ir (ar) šio įrašo tekstas gali būti pateikti tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti arba asmeniui raštu sutikus ar paprašius.

33. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą telefonu, Komisijoje yra taikomos konsultacijų vertinimo priemonės: įrašytų konsultacijų perklausymas ir analizė. Telefonu teikiamų konsultacijų kokybę ir atitiktį Aprašo reikalavimams periodiškai pasibaigus pusmečiui vertina Komisijos pirmininko įgaliotas Komisijos administracijos darbuotojas.

V SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ASMENIMS ATVYKUS Į KOMISIJĄ

34. Asmenų aptarnavimas jiems atvykus į Komisiją vykdomas taikant „vieno langelio“ principą Komisijos darbo reglamento nustatyta tvarka.

35. Komisijos administracijos darbuotojas, teikiantis konsultaciją asmeniui atvykus į Komisiją, įvertinęs situaciją, turi teisę konsultuojamam asmeniui pasiūlyti pokalbį su juo įrašyti kokybiškos konsultacijos suteikimo užtikrinimo tikslu. Jei asmuo nesutinka su šiuo pasiūlymu, konsultavimas nutraukiamas, asmeniui pasiūlius į Komisiją kreiptis raštu. Jei asmuo sutinka su pasiūlymu įrašyti pokalbį, konsultavimas tęsiamas.

36. Įrašytas konsultacijas į kompiuterinę laikmeną perkelia Komisijos administracijos darbuotojas, atsakingas už asmenų, atvykusių į Komisiją pateikti prašymo, aptarnavimą. Įrašytos konsultacijos saugomos 3 mėnesius, o vėliau sunaikinamos.

37. Asmeniui pageidaujant, Komisija sudaro sąlygas jam gauti vykusios konsultacijos įrašą. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos Reglamente (ES) 2016/679 ir Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos radijo ir televizijos komisijoje tvarkos apraše nustatyta tvarka.

38. Asmens pageidavimu jų priėmimo laikas gali būti suderinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam konsultavimo laikui, atsakingi Komisijos administracijos darbuotojai apie tai įspėja asmenį.

39. Jeigu asmeniui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės (trūksta papildomos informacijos), tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas su asmeniu suderintu būdu arba asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

40. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Komisijos administracijos darbuotojas asmeniui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Aprašo 5.1.1-5.1.2 papunkčiuose nurodytų būdu.

41. Kai asmuo nesupranta valstybinės kalbos arba negali suprantamai išdėstyti savo minčių, teikiant informaciją turi dalyvauti asmens atstovas, sugebantis teikiamą informaciją versti į asmeniui suprantamą kalbą.

42. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą asmenims, atvykusiems į Komisiją, gali būti taikomos teikiamų konsultacijų vertinimo priemonės – Komisijos pirmininko įgaliotas Komisijos administracijos darbuotojas pasirinktu periodiškumu turi teisę dalyvauti Komisijos administracijos darbuotojų teikiamų konsultacijų metu bei, atsižvelgiant į konsultacijų vertinimo rezultatus, organizuoti Komisijos administracijos darbuotojų, teikiančių konsultacijas, mokymus (aptarimus).

VI SKYRIUS KONSULTACIJŲ ŪKIO SUBJEKTŲ VEIKLOS PATIKRINIMO METU TEIKIMAS

43. Komisijos administracijos darbuotojas, atliekantis ūkio subjekto veiklos patikrinimą, patikrinimo metu teikia konsultacijas tikrinam ūkio subjektui.

44. Vykdamas ūkio subjektų priežiūrą būtina vadovautis ūkio subjektams Apraše nustatyta tvarka Komisijos administracijos darbuotojų pateiktomis konsultacijomis. Paaiškėjus, kad teisės aktų nuostatų aiškinimas Komisijos administracijos darbuotojų suteiktomis konsultacijomis buvo klaidingas, ūkio subjektui poveikio priemonės dėl netinkamo teisės aktų reikalavimų vykdymo, kurį lėmė klaidinga konsultacija (išskyrus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 3 dalyje nurodytas išimtis), neturi būti taikomos.

VII SKYRIUS KONSULTACIJŲ SKELBIMAS VIEŠAI

45. Konsultacijos Komisijos interneto svetainės www.rtk.lt skyriaus „Administracinė informacija“ skilties „Ūkio subjektų priežiūra“ poskiltyje „LRTK konsultacija. Metodinė pagalba“ viešai skelbiamos atsakant į ūkio subjektų raštu, elektroniniu paštu ar žodžiu dažnai pateikiamus klausimus. Viešai skelbiamos konsultacijos turi būti suderintos Komisijos darbo reglamento nustatyta tvarka ir jų skelbimui pritarta Komisijos pirmininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, išreikštu atitinkama rezoliucija DVS.

46. Už viešai skelbiamų konsultacijų aktualumą ir informacijos atnaujinimą pasikeitus teisės aktų reikalavimams atsakingas Komisijos pirmininko įgaliotas asmuo.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

47. Komisija neatsako už Komisijos administracijos darbuotojo pateiktą asmeninę nuomonę dėl Komisijos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo.

48. Komisija prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu asmuo vadovaujasi Komisijos rašytine arba viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne konsultacija, kitu individualiu administraciniu aktu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga). Šiuo atveju asmeniui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos, išskyrus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 3 dalyje nurodytas išimtis.

49. Komisijos administracijos darbuotojai, teikdami konsultacijas žodžiu ar raštu, privalo vadovautis viešai paskelbtomis konsultacijomis bei nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.
