

VALSTYBINĖ ENERGETIKOS REGULIAVIMO TARYBA

NUTARIMAS

DĖL VALSTYBINĖS KAINŲ IR ENERGETIKOS KONTROLĖS KOMISIJOS
2019 M. BIRŽELIO 10 D. NUTARIMO NR. O3E-179 „DĖL ŪKIO SUBJEKTŲ
KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO

2020 m.

d. Nr. O3E-
Vilnius

Atsižvelgdama į Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos (toliau – Taryba) 2020 m. d. pažymą Nr. O5E- „Dėl Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos nutarimo projekto“, Taryba nutaria:

1. Pakeisti Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2019 m. birželio 10 d. nutarimu Nr. O3E-179 „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtintą Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašą (toliau – Aprašas):

1.1. Pakeisti 3 punktą ir jį išdėstyti taip:

„3. Šis 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. Pareiškėjo 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 skundai ar pranešimai nagrinėjami Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos darbo reglamento, patvirtinto Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos 2019 m. birželio 28 d. nutarimu Nr. O3E-239 „Dėl Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos darbo reglamento patvirtinimo“, ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. Konfidenciali informacija teikiama laikantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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) (OL 2016 L 119, p. 1), kitų Lietuvos Respublikos įstatymų bei teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą, saugų informacijos tvarkymą, informacinių sistemų naudojimą, nustatyta tvarka.“

1.2. Pakeisti 4.2 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„4.2. **Komisijos interneto svetainė** – Komisijos interneto svetainė, kurios adresas www.vert.lt.“

1.3. Pakeisti 9 punktą ir jį išdėstyti taip:

„9. Visų paklausėjų, kurie kreipiasi į Komisiją bendruoju Komisijos konsultavimo telefonu dėl informacijos ar konsultacijų, pokalbiai įrašomi, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos bei konsultacijų teikimą (apie tai paklausėjas yra informuojamas iš anksto, prieš pokalbio įrašymą, siekiant užtikrinti paklausėjo teisę nesutikti su konsultacijos metu vykdomu pokalbio įrašymu). Konsultavimo telefonu teikiamų konsultacijų garso įrašai saugomi 14 kalendorinių dienų.“

1.4. Pakeisti 11.2 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„11.2. pateikti informaciją į dažniausiai užduodamus klausimus, kurie yra taip pat prieinami Komisijos internetiniame puslapyje adresu: <https://www.vert.lt/Puslapiai/bendra/vartotojams/Klausimai-atsakymai.aspx> (toliau – kartoteka), arba kitą Komisijos interneto svetainėje skelbiamą informaciją.“

1.5. Pakeisti 16.1 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„16.1. turi pateikti rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis ryšių priemonėmis ne vėliau nei per 14 kalendorinių dienų nuo pokalbio dienos;“

1.6. Pakeisti 18 punktą ir jį išdėstyti taip:

„18. Paklausėjai, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Komisiją per 14 kalendorinių dienų nuo konsultacijos suteikimo. Rašte turi būti nurodyta tiksli kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat argumentai, kodėl netenkino konsultacija.“

1.7. Pakeisti 20 punktą ir jį išdėstyti taip:

„20. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą telefonu, Komisijoje yra taikomos konsultacijų vertinimo priemonės: įrašytų konsultacijų perklausymas, analizė ir vertinimas pagal Aprašo 14 punkte nustatytus reikalavimus. Telefonu teikiamų konsultacijų kokybę ir atitiktį Aprašo 14 punkte nustatytiems reikalavimams periodiškai kartą į ketvirtį, vadovo pasirinktą dieną, vadovo pasirinktu dažnumu, iš praeitų 14 kalendorinių dienų laikotarpio, vertina padalinių vadovai. Skyrių vedėjų pokalbių garso įrašus vertina departamentų direktoriai, o departamentų direktorių garso įrašus vertina administracijos direktorius.“

1.8. Pakeisti 21 punktą ir jį išdėstyti taip:

„21. Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus darbuotojas, atsakingas už Komisijoje tvarkomų garso įrašų administravimą, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo padalinio vadovo kreipimosi dienos padalinių vadovams pateikia laikotarpio už kurį vertinama jų padalinių darbuotojų teiktų konsultacijų įrašus (ne mažiau nei 2 atsitiktine tvarka parinktų konsultacijų įrašai). Garso įrašai yra talpinami Komisijos failų serverio atitinkamo struktūrinio padalinio garso įrašų saugojimui skirtame „Private“ kataloge. Padalinio vadovas turi teisę pasirinkti telefono numerį iš jo skyriaus darbuotojams priskirtų telefono numerių, kurio garso įrašą jis perklausys. Padalinių vadovai ne vėliau kaip per 7 kalendorines dienas perklauso ir įvertina pateiktus konsultacijų įrašus ir, atsižvelgiant į konsultacijų teikimo kokybę, organizuoja savo padalinių darbuotojų mokymus.“

1.9. Pakeisti 22 punktą ir jį išdėstyti taip:

„22. Aprašo 21 punkte nustatyta tvarka gautus pokalbių įrašus padalinių vadovai, po atlikto įvertinimo, sunaikina patys (ištrindami įrašą Komisijos failų serverio savo struktūrinio padalinio garso įrašų saugojimui skirtame „Private“ kataloge ir šių įrašų kopijas kituose aplankuose (jeigu tokios kopijos buvo padarytos)).“

1.10. Pakeisti 25.8 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„25.8. įrašytas konsultacijas 21 punkte nustatyta tvarka perkelia Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus darbuotojas, atsakingas už tvarkomų garso įrašų administravimą. Įrašytos konsultacijos Komisijos failų serverio atitinkamo struktūrinio padalinio garso įrašų saugojimui skirtame „Private“ kataloge saugomos 14 kalendorinių dienų, o vėliau Turto valdymo ir informacinių technologijų skyriaus darbuotojas, atsakingas už tvarkomų garso įrašų administravimą, jas sunaikina (jeigu įrašas nebuvo sunaikintas 22 punkte nustatyta tvarka).“

1.11. Pakeisti 25.8 papunktį ir jį išdėstyti taip:

„25.9. paklausėjui pageidaujant, Komisija sudaro sąlygas jam gauti vykusios konsultacijos 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 ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (OL 2016 L 119, p. 1) ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašu, patvirtintu 2018 m. birželio 12 d. Komisijos pirmininko įsakymu Nr. O1E-106 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje kainų ir energetikos kontrolės komisijoje aprašo patvirtinimo“.

Paklausejas, pageidaujantis gauti konsultacijos įrašą, turi pateikti rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis ryšių priemonėmis ne vėliau nei per 14 kalendorinių dienų nuo suteiktos konsultacijos dienos šio Aprašo 16.3 papunktyje nustatyta tvarka. Jei pareiškėjo, pageidaujančio gauti pokalbio įrašą, vardu į Komisiją kreipiasi jo atstovas, jo prašymas turi atitikti šio Aprašo 17 punkte nustatytus reikalavimus.“

1.11. Pakeisti priedą ir išdėstyti jį nauja redakcija (pridedama).

2. Nustatyti, kad Aprašo 1, 3–9, 11, 13–18, 20, 21, 23–26, 28, 30, 31, 33, 34, 38, 40–43, 45, 46, 49–56 ir 59–62 punktuose bei III ir VIII skyrių pavadinimuose vartojamas Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos pavadinimas atitinka Valstybinės energetikos reguliavimo tarybos pavadinimą.

Tarybos pirmininkas

KONSULTAVIMO TEMOS

1. Vartotojams
2. Ūkio subjektams šilumos sektoriaus klausimais
3. Ūkio subjektams elektros sektoriaus klausimais
4. Ūkio subjektams dujų sektoriaus klausimais
5. Ūkio subjektams vandens sektoriaus klausimais
6. Ūkio subjektams atsinaujinančių išteklių sektoriaus klausimais
7. Ūkio subjektams nepriklausomų šilumos gamintojų klausimais
8. Ūkio subjektams naftos sektoriaus klausimais