PATVIRTINTA
Lošimų priežiūros tarnybos prie Lietuvos
Respublikos finansų ministerijos direktoriaus
2020 m. birželio 1 d. įsakymu Nr. V-15
(Suvestinė redakcija nuo 2026 m. spalio 21 d.)

KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsultavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų, teikiamų ūkio subjektams arba kitiems juridiniams ar fiziniams asmenims, rengimo, teikimo, vertinimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą Lošimų priežiūros tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – Priežiūros tarnyba) kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatomis, reglamentuojančiomis asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Konsultacija** – žodinis (telefonu ar vietoje) ar rašytinis apibendrintas ar individualaus pobūdžio Priežiūros tarnybos paaiškinimas, nuomonė, kaip taikytini jos kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros tokių teisės aktų nuostatos.

3.2. **Paklausėjas** – ūkio subjektas arba kitas juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į Priežiūros tarnybą dėl konsultacijos.

3.3. **Paklausimas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs (-ę) žodžiu ar raštu Priežiūros tarnybai pateiktas (-i) klausimas (-ai), prašymas suteikti konsultaciją.

3.4. **Paklausimas raštu** – Priežiūros tarnybai pateiktas paklausimas, teikiamas elektroninėmis priemonėmis (Priežiūros tarnybos interneto svetainėje, elektroniniu laišku į Priežiūros tarnybos elektroninį paštą info@lpt.lt, arba Priežiūros tarnybos darbuotojo elektroninį paštą, paklausimai socialiniame tinkle „Facebook“ arba „Instagram“).

3.5. **Rašytinė konsultacija** – Priežiūros tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto Priežiūros tarnybos darbuotojo pasirašytas ir dokumentų valdymo sistemoje užregistruotas atsakymas į paklausėjo pateiktą paklausimą raštu arba Priežiūros tarnybos darbuotojo elektroniniu paštu pateiktas atsakymas į p**aklausimą** raštu**.**

3.6. **Pirmieji ūkio subjekto veiklos metai** – 12 mėnesių laikotarpis nuo dienos, kai Priežiūros tarnyba ūkio subjektui išdavė licenciją vykdyti lošimų ar loterijų veiklą arba leidimą organizuoti nuotolinius lošimus.

3.7. **Priežiūros tarnybos interneto svetainė** –interneto svetainė, kurios adresas http://lpt.lrv.lt.

3.8. **Priežiūros tarnybos paskyra „Facebook“** – Priežiūros tarnybos paskyra socialiniame tinkle „Facebook“, kurios adresas yra https://www.facebook.com/lpt.lt/.

3.9. **Priežiūros tarnybos paskyra „Instagram“** – Priežiūros tarnybos paskyra socialiniame tinkle „Instagram“, kurios adresas yra https://www.instagram.com/losimuprieziurostarnyba/.

3.10. **Viešoji konsultacija –** Priežiūros tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens **pasirašyta** rašytinė konsultacija (viešasis išaiškinimas), pagal Priežiūros tarnybos kompetenciją teikiamas rašytines konsultacijas teisės taikymo klausimais, skelbiama Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka Priežiūros tarnybos interneto svetainėje.

3.11. **Konsultacijų archyvas**– elektroniniu būdu tvarkomas Priežiūros tarnybos vidinis dokumentas, kuriame saugoma informacija apie Priežiūros tarnybos darbuotojų suteiktas konsultacijas ir kuriuo vadovaujasi Priežiūros tarnybos darbuotojai teikdami konsultacijas.

3.12. **Konsultacijų teikimo lentelė** – archyve esanti elektroninė forma, kurią pildo kiekvienas konsultaciją suteikęs darbuotojas, kurioje įrašomas eilės numeris, data, laikas, pažymima, ar paklausėjas fizinis ar juridinis asmuo, glaustas klausimo turinys, pokalbio trukmė (jei suteikta žodinė konsultacija).

3.13. Kitos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos azartinių lošimų įstatyme, Lietuvos Respublikos loterijų įstatyme..

4. Informacija apie paklausimų ir paklausėjų priėmimo bei konsultacijų teikimo tvarką (adresas, darbo laikas, konsultavimo telefonų numeriai, elektroninio pašto adresas) skelbiama:

4.1. Prie įėjimo į Priežiūros tarnybos patalpas, gerai matomoje vietoje;

4.2. Priežiūros tarnybos interneto svetainėje;

4.3. Priežiūros tarnybos paskyroje socialiniame tinkle „Facebook“

4.4. Priežiūros tarnybos paskyroje socialiniame tinkle „Instagram“.

5. Paklausimus Priežiūros tarnybai paklausėjai gali pateikti tokiais būdais:

5.1. žodžiu:

5.1.1. paskambinę telefonų numeriais +370 609 66676, +370 646 11844, +370 671 19078, +370 607 08702;

5.1.2. atvykę į Priežiūros tarnybą;

5.1.3. seminarų, konferencijų ar kitų renginių metu;

5.1.4. planinių ar neplaninių patikrinimų metu;

5.1.5. panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemones.

5.2. raštu:

5.2.1. atsiųsti paštu (per pašto paslaugų teikėjus), elektroniniu paštu;

5.2.3. interneto svetainėje, užpildę elektroninių paklausimų formą;

5.2.4. socialinio tinklo „Facebook“ ir „Instagram“ paskyroje;

5.2.5. konsultavimo lošimų organizavimo vietose metu.

II SKYRIUS
KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU

6. Konsultacijos telefonu teikiamos paklausėjams, paskambinusiems telefonų numeriais +370 609 66676, +370 646 11844, +370 671 19078, +370 607 08702 arba darbuotojui priskirtu tarnybiniu telefono numeriu.

7. Telefonu paklausėjus konsultuoja:

7.1. Darbuotojas, atsiliepęs Aprašo 6 punkte nurodytu telefono numeriu ir nustatęs, kad prašomai informacijai pateikti reikalingos specialios žinios, arba paklausėjo netenkina atsakymas į klausimą, darbuotojas prašo atsakingo darbuotojo, kurio veiklos sričiai priklauso klausimas, suteikti konsultaciją (II lygio konsultaciją);

7.2. II lygio konsultacijas teikia darbuotojai pagal kompetenciją dėl paklausėjų klausimų, reikalaujančių specifinių žinių, išsamesnio, nei teikiant I lygio konsultacijas, situacijos vertinimo, taip pat dėl klausimų, atsakymui į kuriuos pateikti neužtenka vadovautis Priežiūros tarnyboje sukauptais dažniausiai užduodamų klausimų ir atsakymų į juos duomenimis, kita Priežiūros tarybos interneto svetainėje skelbiama informacija;

8. Pokalbiai paskambinusiems telefonų numeriais +370 609 66676, +370 646 11844, +370 671 19078, +370 607 08702 yra įrašomi siekiant užtikrinti asmenų, skambinančių telefonu, aptarnavimo teikiant konsultacijas telefonu kokybę (apie tai paklausėjas yra informuojamas iš anksto, prieš pokalbio įrašymą, siekiant užtikrinti paklausėjo teisę nesutikti su konsultacijos metu vykdomu

pokalbio įrašymu. Paklausėjui nesutikus su pokalbio įrašymu, jam pasiūloma kreiptis konsultacijos raštu arba atvykus į Priežiūros tarnybą). Skyrių vedėjai organizuoja skyrių darbuotojų konsultavimo veiklą, nustatydami konsultacijas teikiančius darbuotojus.

9. Darbuotojai, teikiantys konsultacijas ir informaciją telefonu, privalo:

9.1. suskambus telefonui, pakelti ragelį (pageidautina iki trečiojo skambučio) ir prisistatyti, nurodant vardą, pavardę ir pareigas;

9.2. atidžiai išklausyti paklausėją, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę (jei reikia, pakartoti klausimą, patikslinti jį ar kitaip įsitikinti, kad teisingai suprato klausimą), aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

9.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į paklausėjo klausimus, savo paaiškinimą pagrindžiant teisės aktų nuostatomis, arba nurodyti kitą instituciją (jos adresą, telefono numerį), į kurią paklausėjas galėtų kreiptis, tuo atveju, jeigu pokalbio metu nustatoma, kad Priežiūros tarnyba nėra kompetentinga suteikti konsultaciją prašomu klausimu;

9.4. jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo, darbuotojas, teikiantis informaciją telefonu, turi teisę konsultuotis su kitais darbuotojais, kurie kompetentingi atsakyti į paklausėjo klausimą. Jeigu į pateiktą klausimą nėra galimybės atsakyti iš karto arba pokalbio metu nepavyksta susisiekti su kompetentingu darbuotoju, būtina paklausėjui pasiūlyti palikti kontaktinius duomenis (elektroninio pašto adresą, telefono numerį), kuriais kompetentingas darbuotojas galėtų susisiekti su paklausėju arba pasiūlyti paklausėjui pateikti rašytinį paklausimą. Į tokį paklausimą turi būti atsakyta taip pat raštu;

9.5. darbuotojas privalo kalbėti mandagiai ir ramiai;

9.6. jei paklausėjas nesugeba aiškiai suformuluoti klausimo, vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja ar grasina, darbuotojas turi teisę atsisakyti konsultuoti paklausėją telefonu ir pasiūlyti jam savo klausimą išdėstyti raštu;

9.7. paklausti, ar paklausėjas turi daugiau klausimų ir, jei neturi, su juo atsisveikinti;

10. Skambinusių telefonu interesantų paklausimai fiksuojami „Konsultacijų teikimo lentelėje“.

11. Pokalbių duomenys saugomi asmens duomenų tvarkymui vykdant telefoninių pokalbių įrašymą pasitelkto duomenų tvarkytojo (-jų), teikiančių skambučių centro nuomos ar panašias paslaugas informacinėje sistemoje (serveriuose) ne ilgiau nei šešis mėnesius nuo jų įrašymo dienos ir naudojami atliekant telefonu suteiktų konsultacijų kokybės vertinimą. Pokalbių įrašai sunaikinami Aprašo 71 punkte nustatyta tvarka

III SKYRIUS
KONSULTACIJŲ TEIKIMAS PAKLAUSĖJAMS ATVYKUS Į PRIEŽIŪROS TARNYBĄ

12. Konsultacijoms paklausėjai Priežiūros tarnyboje (adresu Ukmergės g.222 Vilnius) priimami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 7.45 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 17.15 val., penktadieniais nuo 7.45 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 16.00 val. Švenčių dienų išvakarėse konsultacijų laikas sutrumpinamas viena valanda. Paklausėjai papildomai konsultuojami antradieniais iki 20.30 val.

13. Darbuotojas, konsultuodamas paklausėją (-us), privalo prisistatyti, nurodyti pareigas, vardą ir pavardę. Konsultacijos teikiamos vadovaujantis Aprašo 9.2 ir 9.3 papunkčiuose nustatyta tvarka.

14. Jei konsultuojamas paklausėjas (-ai) ima reikšti nepasitenkinimą konsultuojančiu darbuotoju, abejoti jo kompetencija ar pan. arba paklausėjo dėl kitų priežasčių netenkina darbuotojo konsultacija ir jis tą aiškiai išreiškia, konsultavimas turi būti sustabdomas ir konsultuoti kartu pakviečiamas skyriaus vedėjas ar jį pavaduojantis Priežiūros tarnybos darbuotojas.

15. Paklausėjų pageidavimu, jų priėmimo laikas gali būti suderinamas iš anksto telefonu (+370 5 233 6246) ar elektroniniu paštu info@lpt.lt. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam konsultavimo laikui, atsakingi darbuotojai apie tai įspėja paklausėją jo pageidaujamu būdu (paklausėjo nurodytu telefono numeriu ar elektroniniu paštu).

16. Jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultaciją nėra galimybės (klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo), tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu.

17. Kai paklausėjas prašo suteikti konsultaciją kita nei valstybinė arba anglų kalba, arba negali suprantamai išdėstyti savo minčių, teikiant informaciją turi dalyvauti paklausėjo atstovas, gebantis teikiamą informaciją versti į paklausėjui suprantamą kalbą.

IV SKYRIUS
KONSULTACIJOS SEMINARŲ, KONFERENCIJŲ AR KITŲ RENGINIŲ METU

18. Priežiūros tarnyba pagal iš ūkio subjektų gautus prašymus rengia konsultacinius seminarus, mokymus, kitų valstybės institucijų ar ūkio subjektų kvietimu dalyvauja jų organizuojamuose kituose renginiuose (toliau – renginiai) ir teikia konsultacijas savo kompetencijos klausimais. Konsultacijos teikiamos vadovaujantis Aprašo 9.2 ir 9.3 papunkčiuose nustatyta tvarka.

19. Renginių metu konsultacija ūkio subjektams neteikiama į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės (trūksta papildomos informacijos, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir panašiai), ir paklausėjui tokiu atveju pasiūloma klausimą pateikti raštu.

V SKYRIUS
KONSULTACIJOS ŪKIO SUBJEKTŲ PATIKRINIMŲ METU IR LOŠIMŲ ORGANIZAVIMO VIETOSE

20. Ūkio subjektų patikrinimų metu patikrinimus atliekantys Priežiūros tarnybos darbuotojai šio Aprašo 9.2, 9.3 ir 27 punktuose nustatyta tvarka ūkio subjekto vykdomos veiklos vietoje teikia konsultacijas Priežiūros tarnybos kompetencijos klausimais.

21. Tais atvejais, kai ūkio subjektas prieš patikrinimą raštu informuojamas apie priimtą sprendimą atlikti patikrinimą, rašte nurodoma, kad ūkio subjekto vadovas ar jo įgaliotas asmuo patikrinimo metu turės teisę pateikti klausimus dėl jo veiklą reglamentuojančių teisės aktų taikymo ir prašyti suteikti metodinę pagalbą.

22. Patikrinimų metu konsultacija ūkio subjektams neteikiama į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės (trūksta papildomos informacijos, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir panašiai), ūkio subjektui tokiu atveju pasiūloma klausimą pateikti raštu.

23. Ūkio subjektų konsultacijų teikimo lošimų organizavimo vietose tikslas - išsiaiškinti pagrindines problemas, su kuriomis ūkio subjekto darbuotojai susiduria įgyvendindami Lietuvos Respublikos azartinių lošimų įstatyme ir kituose teisės aktuose nustatytus reikalavimus, suteikti vienodas ir neprieštaringas konsultacijas ūkio subjekto darbuotojams Priežiūros tarnybos kompetencijos klausimais, padedančias ūkio subjektams laikytis teisės aktų reikalavimų lošimų, loterijų ir žaidimų žaidimo automatais organizavimo vietose.

24. Konsultavimas vykdomas pagal Priežiūros tarnybos direktoriaus įsakymą, kuriame nurodoma:

24.1. Priežiūros tarnybos valstybės tarnautojų (toliau – tarnautojas), kuriems pavesta teikti konsultacijas, sąrašas;

24.2. teisės aktai, dėl kurių teikiamos konsultacijos;

24.3. konsultacijų teikimo laikotarpis;

24.4. ūkio subjektai, kuriems bus teikiamos konsultacijos, nurodant jiems priklausančių lošimų, loterijų ar žaidimų žaidimo automatais organizavimo vietų sąrašą.

24.5. Aprašo 24 punkte nurodytu įsakymu tvirtinamas Aprašo 1 priede pateiktos formos tarnautojams skirtas konsultavimo klausimynas (toliau – klausimynas), kurio klausimai parengiami atsižvelgiant į konsultacijų pobūdį.

25. konsultacijas gali teikti ne mažiau kaip du tarnautojai.

26. Tarnautojams atvykus į lošimų, loterijų ar žaidimų žaidimo automatais organizavimo vietą privaloma prisistatyti, parodyti valstybės tarnautojo pažymėjimą, Aprašo 24 punkte nurodyto įsakymo nuorašą ir paaiškinti atvykimo tikslą.

27. Tarnautojai konsultavimo metu privalo laikytis visų valstybės tarnautojams keliamų veiklos etikos principų, nustatytų Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme ir vykdyti Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymo nustatytas prievoles.

28. Konsultacijos metu tarnautojai bendrauja klausimyne nurodytais klausimais, o konsultacijos metu gautą informaciją fiksuoja klausimyne.

29. Klausimyno atsakymo skiltyje žymėjimas „Ne“ reiškia, kad ūkio subjekto darbuotojui sudėtinga ar neaišku kaip įgyvendinti teisės akto reikalavimą. Darbuotojo atsakymas „Taip“ reiškia, kad ūkio subjekto darbuotojas žino kaip įgyvendinti teisės aktų reikalavimą.

30. Klausimyno skiltis „Pastabos“ pildoma, kai ūkio subjekto darbuotojas neatsako į klausimus arba ūkio subjekto darbuotojo atsakymai neaiškūs.

31. Klausimyno skiltyje „Poreikis teikti konsultacijas“, atsižvelgiant į konsultacijos metu iš ūkio subjekto darbuotojo gautą informaciją, nurodomas vertinimas, ar ūkio subjekto darbuotojui tikslinga pakartotinai teikti konsultacijas (pildoma grįžus iš konsultacijos).

32. Konsultavimo metu ūkio subjekto darbuotojams gali būti dalinama metodinė medžiaga.

33. Grįžę iš konsultacijos tarnautojai privalo per 1 darbo dieną užpildytą klausimyną pateikti Priežiūros tarnybos direktoriui.

34. Klausimynai ir su konsultavimu susijusi medžiaga saugoma laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VI SKYRIUS
RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS

35. Rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į paklausimus raštu. Paklausimai raštu gauti Priežiūros tarnybos interneto svetainėje, atsiųsti elektroniniais laiškais į Priežiūros tarnybos elektroninį paštą info@lpt.lt, arba Priežiūros tarnybos darbuotojo elektroninį paštą, taip pat paklausimai socialiniame tinkle „Facebook“ ir „Instagram“ registruojami dokumentų valdymo sistemoje, išskyrus Aprašo 42 punkte nurodytą atvejį.

36. Teikiami paklausimai raštu turi būti įskaitomai parašyti valstybine kalba arba anglų kalba (išskyrus užsienio valstybės institucijos, kito užsienio subjekto ar tarptautinės organizacijos pateiktus paklausimus), juose turi būti aiškiai suformuluoti klausimai (aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją).

37. Paklausimas raštu turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Priežiūros tarnybos direktoriaus sprendimu esant poreikiui konsultacijos atitinkamoje srityje gali būti teikiamos skubos tvarka, nesilaikant šiame punkte nustatyto termino.

38. Siekdamas parengti tikslią rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo raštu gavimo dienos rašytinę konsultaciją rengiantis darbuotojas, nustatęs konkretų terminą duomenims patikslinti, gali paklausėjo paprašyti vieną kartą patikslinti duomenis. Konsultacija teikiama tik gavus vieną kartą (išimtiniais atvejais ne daugiau kaip du kartus) patikslintus duomenis. Tokiu atveju rašytinės konsultacijos pateikimo terminas šio Aprašo 37 punkte nustatyta tvarka skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš paklausėjo dienos.

39. Pakartotinai konsultacija dėl jau nagrinėto klausimo, kuriam pateiktas rašytinis atsakymas, gali būti teikiama, jeigu pakartotinai kreipdamasis paklausėjas nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas kreipiasi į Priežiūros tarnybą pakartotinės konsultacijos (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), tai jis informuojamas apie tuo klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija neteikiama.

40. Jeigu paklausime raštu išdėstyti klausimai susiję su kelių institucijų kompetencija, tai dėl tos dalies (jeigu ją galima suteikti atskirai nuo visos prašomos konsultacijos), kuri yra susijusi su Priežiūros tarnybos kompetencija, konsultacija suteikiama šio Aprašo nustatyta tvarka, dėl kitos dalies paklausimas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos persiunčiamas kitai institucijai, su kurios kompetencija susijęs paklausimo nagrinėjimas. Kartu apie tai raštu turi būti pranešama paklausėjui ir paaiškinama persiuntimo priežastis.

41. Paklausėjams, tame tarpe ir užsienio paklausėjams, konsultacijos teikiamos tik valstybine arba anglų kalba.

42. Jei į paklausimą raštu atsakoma tą pačią arba ne vėliau kaip artimiausią Priežiūros tarnybos darbo dieną, jis nėra registruojamas dokumentų valdymo sistemoje. Informacija apie suteiktas konsultacijas įskaitant ir šiame punkte nurodytas rašytines konsultacijas nurodoma „Konsultacijų teikimo lentelėje“. Elektroniniu paštu teikiamos konsultacijos papildomai išsiunčiamos elektroninio pašto adresu konsultacijos@lpt.lt. Šiuo elektroninio pašto adresu persiųstos konsultacijos, nenurodant konsultacijos gavėjo, perkeliamos į Konsultacijų archyvą.

VII SKYRIUS
KONSULTACIJOS SOCIALINIUOSE TINKLUOSE „FACEBOOK“ ir „INSTAGRAM“

43. Socialiniuose tinkluose „Facebook“ ir „Instagram“ gautus paklausimus atsakingiems darbuotojams pagal kompetenciją persiunčia ir konsultacijos tekstą asmenine žinute paklausėjui siunčia paskyrą administruojantis darbuotojas.

44. Konsultacija socialiniuose tinkluose „Facebook“ ir „Instagram“ suteikiama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos.

VIII SKYRIUS
KONSULTACIJOS INTERNETO SVETAINĖJE

45. Paklausėjai gali užduoti klausimus Priežiūros tarnybos interneto svetainės skiltyje https://lpt.lrv.lt/lt/dazniausiai-uzduodami-klausimai.

46. Paklausėjas turi nurodyti savo vardą, elektroninio pašto adresą ir aprašyti klausimo esmę.

47. Informacija ar konsultacija pagal interneto svetainėje užduotą klausimą suteikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų ir atsakymas paklausėjui išsiunčiamas paklausėjo svetainėje, užduodant klausimą nurodytu, susisiekimui skirtu elektroniniu paštu.

IX SKYRIUS
VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS

48. Viešosios konsultacijos teisės taikymo klausimais pagal Priežiūros tarnybos kompetenciją rengiamos kaip tarnybiniai pranešimai. Užregistruota viešoji konsultacija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas viešai paskelbiama Priežiūros tarnybos interneto svetainės skiltyje „Ūkio subjektų priežiūra“. Dažniausiai užduodami klausimai ir atsakymai į juos skelbiami Priežiūros tarnybos interneto svetainės skiltyje https://lpt.lrv.lt/lt/dazniausiai-uzduodami-klausimai. Šiame punkte nurodytoms konsultacijoms suteikiamas viešosios konsultacijos statusas.

X SKYRIUS
ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMAS PIRMAISIAIS JŲ VEIKLOS VYKDYMO METAIS

49. Pirmaisiais ūkio subjekto veiklos metais ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo Priežiūros tarnybos ūkio subjektui išduotos licencijos, leidimo, ūkio subjektai elektroniniu paštu informuojami apie teikiamas konsultacijas, konsultavimo būdus, galimybę gauti metodinę pagalbą, pateikiama nuoroda į interneto svetainėje skelbiamas viešąsias konsultacijas.

50. Ūkio subjektai pirmaisiais jų veiklos vykdymo metais konsultuojami laikantis šio Aprašo nustatytų reikalavimų skubos tvarka:

50.1. konsultacijos telefonu ir atvykus į Priežiūros tarnybą teikiamos iš karto, o jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės, tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 2 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis darbuotojas paklausėjui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą vienu iš Apraše nurodytų būdų;

50.2. rašytinės konsultacijos interneto svetainėje teikiamos ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo kreipimosi, o jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, atsakymas į jį turi būti parengtas ir paklausėjui pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo kreipimosi;

50.3. socialiniuose tinkluose „Facebook“ ir „Instagram“ konsultacijos suteikiamos Aprašo 44 punkte nustatytu terminu.

51. Vykdant ūkio subjektų patikrinimus pirmaisiais jų veiklos metais, patikrinimus atliekantys darbuotojai aktyviai teikia ūkio subjektams žodines konsultacijas su atliekamu patikrinimu susijusiais klausimais bei kitais ūkio subjekto veiklos klausimais.

XI SKYRIUS
KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ATLIKUS VIEŠAI SKELBIAMOS INFORMACIJOS VERTINIMĄ

52. Konsultacijų teikimo, atlikus viešai skelbiamos informacijos vertinimą, tikslas – preliminariai įvertinus nuotolinio ryšio priemonėmis viešai skelbiamą informaciją apie ūkio subjektą (jo veiklą), suteikti konsultaciją, nurodant skelbiamos informacijos ar vykdomos veiklos galimus neatitikimus teisės aktų reikalavimams.

53. Šiame skyriuje nurodytos konsultacijos teikiamos raštu, tik dėl viešai skelbiamos informacijos (pvz., azartinių lošimų reklamos internete, prekybinių žaidimų organizavimo ir pan.) ir tik tam ūkio subjektui, kurio skelbiama informacija ar vykdoma veikla, atlikus preliminarų vertinimą, galimai neatitinka teisės aktų reikalavimų.

54. Konsultacijos teikiamos ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokios informacijos nustatymo ir preliminaraus įvertinimo.

55. Preliminariai įvertinus, kad viešai skelbiama informacija, nurodyta Aprašo 53 punkte, neatitinka teisės aktų reikalavimų, konsultaciją teikiantis darbuotojas parengia rašto projektą ir teikia jį direktoriui pasirašyti arba raštu (el. paštu) informuoja tokios informacijos skleidėją ar veiklą vykdantį subjektą apie informacijos ar vykdomos veiklos galimus neatitikimus teisės aktų reikalavimams ir rekomenduoja juos nedelsiant pašalinti.

56. Ūkio subjektui nereaguojant į konsultaciją, nurodytą Aprašo 55 punkte, ir daugiau kaip penkias kalendorines dienas nuo konsultacijos išsiuntimo dienos nepašalinus galimų neatitikimų teisės aktų reikalavimams, konsultaciją suteikęs darbuotojas, užfiksavęs teisės aktų reikalavimus neatitinkančios informacijos skleidimo ar vykdomos veiklos faktą, ne vėliau kaip per tris darbo dienas perduoda informaciją pagal kompetenciją įvertinti Priežiūros tarnybos skyriui, atsakingam už patikrinimo ar tyrimo pradėjimą.

XII SKYRIUS
KONSULTACIJŲ TEIKIMAS NAUDOJANT GARSO IR VAIZDO NUOTOLINIO PERDAVIMO PRIEMONES

57. Konsultacijos panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemones teikiamos vadovaujantis šio Aprašo 9.2 - 9.7 papunkčiuose nustatyta tvarka. Prieš pradedant konsultacijos teikimą, kuri fiksuojama garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, paklausėjas ar jo atstovas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę).

58. Konsultacijos garso ar garso ir vaizdo įrašai Priežiūros tarnyboje nėra saugomi.

59. Konsultacijas šiame skyriuje nustatyta tvarka teikia ne mažiau kaip du tarnautojai.

XIII SKYRIUS
KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

60. Konsultacijų (tiek raštu, tiek telefonu teiktų konsultacijų) kokybę vertina Priežiūros tarnybos direktoriaus įsakymu sudaryta komisija (toliau – Komisija).

61. Komisija sudaroma iš ne mažiau kaip 4 Priežiūros tarnybos tarnautojų, po vieną narį iš kiekvieno Priežiūros tarnybos skyriaus.

62. Komisijos darbą organizuoja ir jai vadovauja Priežiūros tarnybos direktoriaus paskirtas Komisijos pirmininkas, kuris užtikrina, kad konsultacijos būtų vertinamos objektyviai ir pagal vienodus kriterijus, patvirtintus šio Aprašo 2 ir 3 prieduose.

63. Komisijos nariai negali dalyvauti savo konsultacijų vertinime.

64. Konsultacijos, išskyrus konsultacijos problemų dėl lošimo turintiems asmenims, vertinimui atrenkamos atsitiktinai, remiantis visų skyrių pusmečių veiklos ataskaitų duomenimis, neatsižvelgiant į konsultacijų trukmę ar turinį.

65. Vertinimui atrenkama ne mažiau kaip 20 per praėjusį pusmetį konsultavimo telefonu suteiktų konsultacijų ir ne mažiau kaip 20 procentų bendrai raštu ir elektroniniu paštu suteiktų konsultacijų.

66. Konsultacijų kokybės vertinimo rezultatai fiksuojami klausimynuose (Aprašo 2 ir 3 priedai), kuriuos Komisijos nariai pasirašo ir perduoda tvirtinti Priežiūros tarnybos direktoriui.

67. Konsultacijų kokybės vertinimas atliekamas ir klausimynai užpildomi pasibaigus pusmečiui ne vėliau kaip iki kito pusmečio pirmo mėnesio 25 dienos.

68. Komisijos pirmininkas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klausimynų užpildymo su apibendrintais konsultacijų kokybės vertinimo rezultatais ir konsultacijų kokybės gerinimo pasiūlymais (neskelbiant asmens duomenų) elektroniniu paštu informuoja visus Priežiūros tarnybos tarnautojus.

69. Tais atvejais, kai klausimynuose užfiksuojami konsultacijų suteikimo trūkumai (netiksli, neišsami, nekokybiška konsultacija, praleistas konsultacijos suteikimo terminas ir pan.), Komisijos pirmininkas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo klausimynų užregistravimo dokumentų valdymo sistemoje dienos konsultaciją teikusiam Priežiūros tarnybos tarnautojui ir jo tiesioginiam vadovui elektroniniu paštu nusiunčia informaciją apie nekokybiškai suteiktą konsultaciją (konsultaciją teikusį darbuotoją, konsultacijos suteikimo datą, laiką, konsultaciją gavusį asmenį ar jo el. pašto adresą, konsultacijos trūkumus).

70. Priemones (mokymus, aptarimus ir pan.), skirtas konsultacijų kokybei gerinti, siūlo Priežiūros tarnybos skyrių vedėjai.

71. Suėjus nustatytam 6 mėnesių pokalbių duomenų saugojimo terminui, pokalbių įrašai automatiškai negrįžtamai sunaikinami (ištrinami). Kai pokalbio duomenys naudojami atliekant asmenų aptarnavimo teikiant konsultacijas telefonu kokybės vertinimą, jie saugomi atsakingo Lošimų priežiūros tarnybos valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį, tarnybiniame kompiuteryje (skaitmeninėse laikmenose) tiek, kiek tai reikalinga šiuo duomenų tvarkymo tikslu, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi.

XIII SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

72. Priežiūros tarnyba prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu ūkio subjektas vadovaujasi Priežiūros tarnybos patvirtinta 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 Viešojo administravimo įstatymo 32 straipsnio 3 dalyje nustatytus atvejus.

73. Darbuotojai, teikdami konsultacijas žodžiu ar raštu, privalo vadovautis paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis, Konsultacijų archyvu bei nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.

74. Paklausėjo kreipimasis dėl konsultacijos negali būti laikomas pagrindu atlikti patikrinimą.

75. Priežiūros tarnybai konsultacijoje iš anksto pritarus ūkio subjekto pateiktam paaiškinimui, kaip šis ketina laikytis tam tikrų teisės aktų reikalavimų, kurių priežiūra priskirta Priežiūros tarnybos kompetencijai, vėliau yra jo saistoma atliekant šio ūkio subjekto veiklos patikrinimus, t. y. ūkio subjektui negalėtų būti taikomos poveikio priemonės, jeigu jis laikėsi teisės aktų taip, kaip nurodė savo paaiškinime, kurį patvirtino Priežiūros tarnyba.

76. Paklausėjai, kuriems buvo teiktos konsultacijos, teikiamų konsultacijų kokybę ir kitus atliekamos priežiūros veiksmus gali įvertinti užpildydami anketas, kurios skelbiamos interneto svetainės skyriuje „Konsultacijų kokybės apklausa“.

77. Darbuotojai Konsultacijų teikimo lentelę užpildo ne vėliau kaip kitą darbo dieną po konsultacijos suteikimo.

78. Apraše nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis 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), nuostatomis.

_____

Konsultavimo tvarkos aprašo
1 priedas

(Lošimus organizuojančių bendrovių konsultavimo lošimų organizavimo vietoje klausimyno forma)

LOŠIMUS ORGANIZUOJANČIŲ BENDROVIŲ KONSULTAVIMO LOŠIMŲ ORGANIZAVIMO VIETOJE

KLAUSIMYNAS

_____
data ir numeris

Klausimyną pildžiusių Lošimų priežiūros tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos darbuotojų pareigų pavadinimas, vardas, pavardė:
Konsultavimo data ir laikas:
Bendrovės pavadinimas:
Lošimų organizavimo vietos (patalpų) adresas:
Į klausimyno klausimus atsakinėjusio bendrovės darbuotojo pareigų pavadinimas, vardas, pavardė:

Eil. Nr.	**Klausimai**	**Atsakymas**		**Pastabos**
		Taip	**Ne**	
1.				
2.				

Kitos reikšmingos aplinkybės:

_____

_____

Poreikis teikti konsultacijas:

_____

_____

_____ _____
(valstybės tarnautojo vardas, pavardė) (parašas)

_____ _____
(valstybės tarnautojo vardas, pavardė) (parašas)

_____

Konsultavimo tvarkos aprašo
2 priedas

(Konsultavimo telefonu teikiamų konsultacijų kokybės vertinimo klausimyno pavyzdinė forma)

KONSULTAVIMO TELEFONU TEIKIAMŲ KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

_____Nr._____
(data)

Vertinimo kriterijai	Konsultaciją teikę valstybės tarnautojai pagal sąrašą[1]											
	1			2			3			4		
	taip	ne	neaktualu	taip	ne	neaktualu	taip	ne	neaktualu	taip	ne	neaktualu
1. Ar valstybės tarnautojas tinkamai pasisveikino, t.y. pasakė labas rytas, laba diena, labas vakaras?												
2. Ar valstybės tarnautojas tinkamai prisistatė, t.y. pasakė savo vardą ir pavardę, pareigas?												
3. Ar valstybės tarnautojas kitais žodžiais pakartojo / patikslino klausimą, siekdamas įsitikinti, ar teisingai suprato klausimo esmę?												
4. Ar valstybės tarnautojas klausė papildomų klausimų tam, kad atskleistų klausimo esmę?												
5. Ar valstybės tarnautojas teisingai suprato klausimo esmę?												
6. Ar atsakydamas į klausimą valstybės tarnautojas teisingai nurodė teisės aktus?												
7. Ar atsakydamas į klausimą valstybės tarnautojas tinkamai išaiškino taikomų teisės aktų ar atskirų jų nuostatų turinį?												

[1] Skaičiais nuo 1 iki 4 sužymėti vertinami valstybės tarnautojai, kurių sąrašas, nurodant vardą, pavardę, skambučio datą, laiką ir identifikuojantį numerį, pridedamas prie šio klausimyno.

8. Ar valstybės tarnautojas atsakė į klausimą tiksliai ir teisingai?												
9. Ar valstybės tarnautojas prireikus nukreipė ten, kur galima rasti atsakymą / papildomą informaciją, pvz., į interneto svetainę https://lpt.lrv.lt, kitas valstybės institucijas pagal kompetenciją, jų interneto svetaines ir pan.?												
10. Ar valstybės tarnautojas prireikus laiko tiksliam atsakymui parengti, tiksliai nurodė kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlė paklausėjui perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone?												
11. Ar valstybės tarnautojas užtikrino, kad pokalbio metu nebūtų per ilgų pauzių?												
12. Ar valstybės tarnautojas visada leido paklausėjui baigti mintį, jo nepertraukė?												
13. Ar valstybės tarnautojas kalbėjo aiškiai?												
14. Ar valstybės tarnautojas kalbėjo naudodamas tinkamus žodžius (be žargono ir pan.)?												
15. Ar valstybės tarnautojas kalbėjo mandagiai, maloniai ir paslaugiai?												
16. Ar valstybės tarnautojas apibendrino pokalbį ir įsitikino, kad paklausėjas jį teisingai suprato?												
17. Ar valstybės tarnautojas pasiteiravo, ar paklausėjas turi dar kokių klausimų?												
18. Ar valstybės tarnautojas tinkamai atsisveikino, t. y. pasakė viso gero, palinkėjo geros dienos?												

APIBENDRINIMAS:

Įvertintų konsultacijų, teiktų konsultavimo telefonu, skaičius – _____ .

Kiekvienos įvertintos konsultacijos kokybės procentinė išraiška[2] kaip konsultavimo kokybės rodiklis:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Visų įvertintų konsultacijų bendra kokybės procentinė išraiška, kuri kaip konsultavimo kokybės rodiklis palyginama su konsultavimo kokybės rodikliais per ankstesnius vertintus laikotarpius:

_____
_____
_____ .

Pagrindinės konsultavimo klaidos, jeigu tokių buvo nustatyta, konsultavimo sritys, kurias reikia tobulinti:

_____
_____
_____ .

Komisijos pirmininkas _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Komisijos narys _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Komisijos narys _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Komisijos narys _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

_____

[2] Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visusteigiamusklausimyne nurodytusatsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus. Jeigu tam tikri kriterijai vertinamai konsultacijai nėra aktualūs, tokie kriterijai nėra įskaičiuojami.

Konsultavimo tvarkos aprašo
3 priedas

(Raštu ir elektroniniu paštu teikiamų konsultacijų kokybės vertinimo klausimyno pavyzdinė forma)

RAŠTU IR ELEKTRONINIU PAŠTU TEIKIAMŲ KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

_____Nr._____
(data)

Vertinimo kriterijai	**Konsultaciją teikę valstybės tarnautojai pagal sąrašą[3]**											
	1			2			3			4		
	taip	ne	neaktualu	taip	ne	neaktualu	taip	ne	neaktualu	taip	ne	neaktualu
1. Ar valstybės tarnautojas teisingai suprato klausimo esmę?												
2. Ar atsakydamas į klausimą valstybės tarnautojas teisingai nurodė teisės aktus?												
3. Ar atsakydamas į klausimą valstybės tarnautojas tinkamai išaiškino taikomų teisės aktų ar atskirų jų nuostatų turinį?												
4. Ar valstybės tarnautojas į klausimą atsakė tiksliai ir teisingai?												
5. Ar valstybės tarnautojas prireikus nukreipė ten, kur galima rasti atsakymą / papildomą informaciją, pvz., į interneto svetainę https://lpt.lrv.lt, kitas												

[3] Skaičiais nuo 1 iki 4 sužymėti vertinami valstybės tarnautojai, kurių sąrašas, nurodant vardą, pavardę, konsultacijos suteikimo datą, paklausėjo vardą, pavardę / juridinio asmens pavadinimą, pridedamas prie šio klausimyno.

valstybės institucijas pagal kompetenciją, jų interneto svetaines ir pan.?												
6. Ar valstybės tarnautojas į paklausimą atsakė laikydamasis terminų, nustatytų Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“?												

APIBENDRINIMAS:

Įvertintų konsultacijų, teiktų raštu, skaičius – _____.
Įvertintų konsultacijų, teiktų elektroniniu paštu, skaičius – _____.

Kiekvienos įvertintos konsultacijos kokybės procentinė išraiška[4] kaip konsultavimo kokybės rodiklis:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Visų įvertintų konsultacijų bendra kokybės procentinė išraiška, kuri kaip konsultavimo kokybės rodiklis palyginama su konsultavimo kokybės rodikliais per ankstesnius vertintus laikotarpius:

_____
_____
_____ .

[4] Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visusteigiamusklausimyne nurodytusatsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus. Jeigu tam tikri kriterijai vertinamai konsultacijai nėra aktualūs, tokie kriterijai nėra įskaičiuojami.

Pagrindinės konsultavimo klaidos, jeigu tokių buvo nustatyta, konsultavimo sritys, kurias reikia tobulinti:
_____
_____
_____ .

Komisijos pirmininkas _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Komisijos narys _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Komisijos narys _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

Komisijos narys _____ _____
(parašas) (vardas ir pavardė)

_____