

PATVIRTINTA

Valstybinio socialinio draudimo fondo
valdybos Vilniaus skyriaus direktoriaus
2021 m. sausio 27 d. įsakymu Nr. V-14

VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS VILNIAUS SKYRIAUS KLIENTŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS NUOSTATAI

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Vilniaus skyriaus Klientų aptarnavimo skyriaus nuostatai (toliau – Nuostatai) nustato Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Vilniaus skyriaus (toliau – Teritorinis skyrius) Klientų aptarnavimo skyriaus (toliau – Skyrius) statusą, uždavinius, funkcijas, teises ir veiklos organizavimą.

2. Skyrius yra Teritorinio skyriaus administracijos padalinys, tiesiogiai pavaldus Teritorinio skyriaus direktoriui.

3. Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Europos Sąjungos teisės aktais, Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais, Valstybinio socialinio draudimo fondo tarybos nutarimais, šiais Nuostatais, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) direktoriaus įsakymais, Teritorinio skyriaus direktoriaus įsakymais ir kitais teisės aktais, susijusiais su nustatytų funkcijų vykdymu.

4. Skyriaus struktūra nustatoma vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Teritorinio skyriaus direktoriaus patvirtintu Teritorinio skyriaus valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – valstybės tarnautojai ir darbuotojai), pareigybių sąrašu. Skyriaus valstybės tarnautojų ir darbuotojų kompetenciją, funkcijas ir pavaldumą nustato jų pareigybių aprašymai.

II SKYRIUS SKYRIAUS UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS

5. Pagrindinis Skyriaus uždavinys yra organizuoti kokybišką ir efektyvą į Teritorinio skyriaus klientų priimamuosius (toliau – Priimamieji) atvykusių arba kitomis priemonėmis į Teritorinį skyrių besikreipiančių klientų aptarnavimą ir informacijos apie teikiamas paslaugas sklaidą pagal Fondo valdybos nustatytus klientų aptarnavimo standartus ir gerosios praktikos pavyzdžius.

6. Įgyvendindamas jam nustatytą uždavinį, Skyrius vykdo šias funkcijas:

6.1. užtikrina klientų aptarnavimo standartų laikymąsi Priimamuosiuose;

6.2. užtikrina sklandų klientų aptarnavimą ir informavimą Priimamuosiuose, taikant „vieno langelio“ principą, analizuoja į Priimamuosius atvykusių klientų srautus, tendencijas bei klientų atsiliepimus;

6.3. Fondo valdybai pavedus vykdo pokalbius internetu, aptarnauja klientus telefonu, elektroniniu paštu ir kitais būdais;

6.4. priima ir nustatyta tvarka registruoja prašymus bei kitus dokumentus dėl Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų teikiamų valstybinio socialinio draudimo paslaugų, šių įstaigų administruojamų ilgalaikio darbo išmokų fondo, vaikų išlaikymo fondo paslaugų ir privalomojo sveikatos draudimo įmokų mokėjimo klausimais;

6.5. pildo ir išduoda Europos Parlamento ir Tarybos socialinės apsaugos sistemų koordinavimo reglamentuose nustatytais atvejais šių reglamentų taikymui reikalingus dokumentus,

susijusius su nedarbo socialinio draudimo stažo įrodymu ir išmokų skyrimu, bei priima klientų prašymus šiais klausimais, pildo, siunčia, persiunčia, kitaip tvarko teisės aktuose ir darbo procedūrose numatytus struktūrizuotus dokumentus (SED), kitus su šių reglamentų įgyvendinimu susijusius dokumentus (duomenis);

6.6. priima ir nustatyta tvarka registruoja prašymus bei kitus dokumentus pagal 2008 m. gruodžio 18 d. Tarybos reglamentą (EB) Nr. 4/2009 dėl jurisdikcijos, taikytinos teisės, teismo sprendimų pripažinimo ir vykdymo bei bendradarbiavimo išlaikymo prievolių srityje ir 2007 m. lapkričio 23 d. Hagos konvenciją;

6.7. teikia klientams bendro (ar) asmeninio pobūdžio informaciją, konsultacijas Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų, privalomojo sveikatos draudimo įmokų mokėjimo, ilgalaikio darbo išmokų fondo, vaikų išlaikymo fondo administravimo klausimais;

6.8. klientams išduoda:

6.8.1. pensijos gavėjo pažymėjimus bei vykdo jų apskaitą;

6.8.2. Žemės ūkio ir miškininkystės paslaugų kvitų knygeles;

6.8.3. kliento identifikavimo kodus (KID);

6.8.4. pažymas;

6.8.5. pranešimus apie suteiktą asmens socialinio draudimo numerį;

6.9. sudaro valstybinio savanoriškojo socialinio draudimo ligos ir motinystės pašalpoms sutartis, suformuoja apsidraudusio asmens bylas;

6.10. teisės aktų nustatyta tvarka priima sprendimus dėl įmokų, baudų ir delspinigių sumokėjimo atidėjimo savarankiškai dirbantiems, ir savarankiškai privalomojo sveikatos draudimo įmokas mokantiems asmenims iki 1500 eurų;

6.11. surenka į Priimamuosius besikreipiančių klientų balso pavyzdžius;

6.12. tvarko fizinių ir juridinių asmenų kontaktinius duomenis, priima šių asmenų teikiamus įgaliojimus atstovauti juos santykiuose su Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigomis, tvarko tų įgaliojimų duomenis;

6.13. persiunčia Priimamuosiuose gautus prašymus ar kitus dokumentus pagal kompetenciją nagrinėti kitoms įstaigoms;

6.14. užtikrina Fondo valdybos parengtos informacinės medžiagos platinimą klientams bei teikia pasiūlymus Fondo valdybos skyriui dėl informacinės medžiagos leidybos poreikio;

6.15. vykdo klientų apklausas, naujų paslaugų ar jų teikimo būdų poreikio tyrimus, teikia pasiūlymus Fondo valdybai dėl naujų paslaugų sukūrimo bei esamų paslaugų tobulinimo;

6.16. analizuoja praėjusių metų asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Teritoriniame skyriuje kokybės rezultatus ir apibendrintą informaciją teikia atsakingam Fondo valdybos skyriui nustatytais terminais;

6.17. Fondo valdybos nustatyta tvarka organizuoja ir atlieka klientų aptarnavimo kokybės vertinimą;

6.18. teikia pasiūlymus Fondo valdybai dėl informacinių įpareigojimų verslui ir gyventojams supaprastinimo arba panaikinimo;

6.19. rengia pasiūlymus ir kitą informaciją dėl klientų aptarnavimo ir informavimo Teritoriniame skyriuje gerinimo;

6.20. dalyvauja organizuojant renginius, susijusius su informacijos apie valstybinį socialinį draudimą, Teritorinį skyrių bei Valstybinio socialinio draudimo fondą sklaida;

6.21. vykdo vietinės spaudos publikacijų, susijusių su Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigomis, stebėseną ir informaciją apie esamas publikacijas nustatytais terminais teikia atsakingam Fondo valdybos skyriui;

6.22. nedelsiant informuoja atsakingą Fondo valdybos skyrių apie gautus žiniasklaidos priemonių paklausimus;

6.23. platina iš atsakingo Fondo valdybos skyriaus gautą informaciją viešosios informacijos rengėjams, valstybės institucijoms, visuomeninėms organizacijoms ir kitoms suinteresuotoms šalims bei papildoma aktualiais Teritorinio skyriaus veiklos klausimais;

6.24. teikia Fondo valdybos interneto ir Fondo administravimo įstaigų intraneto svetainėse skelbtiną informaciją apie Teritorinio skyriaus renginius atsakingam Fondo valdybos skyriui;

6.25. teikia pasiūlymus atsakingam Fondo valdybos skyriui dėl poreikio informuoti klientus apie teisės aktų, susijusių su Skyriui nustatytų funkcijų vykdymu, pokyčius ar būtinybės naują teisės aktą įtraukti į Lietuvos Respublikos apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų informavimo interaktyvių elektroninių paslaugų sistemos (toliau – ADIS) stebimų teisės aktų sąrašą pagal Skyriaus kompetenciją;

6.26. teikia pasiūlymus atsakingam Fondo valdybos skyriui dėl ADIS veiklos taisyklių papildymo, keitimo ir jų taikymo pagal Skyriaus kompetenciją.

7. Skyrius taip pat atlieka šias funkcijas:

7.1. rengia teisės aktų bei kitų dokumentų projektus;

7.2. Teritorinio skyriaus direktoriui pavedus, nagrinėja prašymus, pareiškimus ir skundus, išskyrus skundus, kurie pagal teisės aktus nagrinėtini tiesiogiai teisme ar privalomoje išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijoje, bei rengia atsakymų į juos projektus;

7.3. dalyvauja įgyvendinant veiklos planavimo, veiklos vertinimo, rizikos, kokybės valdymo, korupcijos prevencijos ir Skyriaus dokumentų tvarkymo ir apskaitos procedūras;

7.4. konsultuoja Teritorinio skyriaus valstybės tarnautojus ir darbuotojus, teikia metodinę ir praktinę pagalbą pagal Skyriaus kompetenciją;

7.5. analizuoja Skyriaus funkcijų vykdymui reikalingų duomenų poreikį bei Fondo valdybos informacinės sistemos tinkamumą vartotojams, teikia pasiūlymus dėl Fondo valdybos informacinės sistemos, reikalingos Skyriaus funkcijų vykdymui, tobulinimo bei testuoja Fondo valdybos informacinės sistemos keitimus;

7.6. nustato Skyriaus poreikį pirkimams ir teikia paraiškas pirkimų planui sudaryti, rengia perkamų prekių, paslaugų ir darbų viešojo pirkimo paraiškas;

7.7. bendradarbiauja su valstybės valdžios ir valdymo institucijomis bei įstaigomis, savivaldybių institucijomis ir įstaigomis bei kitomis įstaigomis, įmonėmis ar organizacijomis;

7.8. atstovauja Teritoriniam skyriui valstybės valdžios ir valdymo institucijose bei įstaigose, savivaldybių institucijose ir įstaigose, kitose įstaigose, įmonėse bei organizacijose pagal Skyriaus kompetenciją, Teritorinio skyriaus direktoriui pavedus;

7.9. vykdo kitas teisės aktų nustatytas funkcijas, Teritorinio skyriaus direktoriaus pavedimus.

III SKYRIUS SKYRIAUS TEISĖS

8. Skyrius, įgyvendindamas jam nustatytus uždavinius ir vykdydamas nustatytas funkcijas, turi teisę:

8.1. gauti Skyriaus funkcijoms vykdyti reikalingą informaciją iš kitų Teritorinio skyriaus administracijos padalinių;

8.2. gauti iš Teritorinio skyriaus administracijos padalinių pasiūlymus, pastabas ar išvadas dėl Skyriaus rengiamų teisės aktų ir kitų dokumentų projektų;

8.3. teikti siūlymus Teritorinio skyriaus direktoriui dėl teisės aktų ir kitų dokumentų tobulinimo.

IV SKYRIUS

SKYRIAUS DARBO ORGANIZAVIMAS IR ATSAKOMYBĖ

9. Skyriaus darbas organizuojamas vadovaujantis Teritorinio skyriaus metiniu ir kitais veiklos planais, šiais Nuostatais, Teritorinio skyriaus direktoriaus pavedimais.
 10. Skyriui vadovauja Skyriaus vedėjas (toliau – Vedėjas).
 11. Vedėjas yra tiesiogiai pavaldus Teritorinio skyriaus direktoriui.
 12. Vedėjas:
 - 12.1. planuoja ir organizuoja Skyriaus darbą: paskirsto užduotis Skyriaus valstybės tarnautojams ir darbuotojams, kontroliuoja jų vykdymą, teikia pasiūlymus Teritorinio skyriaus direktoriui dėl Skyriaus veiklos tobulinimo;
 - 12.2. atsako už Skyriui pavestų uždavinių ir funkcijų atlikimą;
 - 12.3. vykdo kitas savo pareigybės aprašyme ir kituose teisės aktuose nustatytas funkcijas bei Teritorinio skyriaus direktoriaus pavedimus.
 13. Nesant Vedėjo, jis pavaduojamas Teritorinio skyriaus direktoriaus nustatyta tvarka.
 14. Skyriaus valstybės tarnautojai ir darbuotojai yra tiesiogiai pavaldūs Vedėjui.
 15. Skyriaus valstybės tarnautojai ir darbuotojai privalo tinkamai ir laiku atlikti pareigybės aprašyme nustatytas funkcijas, vykdyti pavedamas užduotis, laikytis teisės aktų, vidaus ir darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų, taip pat dokumentų rengimo taisyklių ir kitų teisės aktų reikalavimų.
 16. Skyriaus veiklą kontroliuoja Teritorinio skyriaus direktorius teisės aktų nustatyta tvarka.
-