

PATVIRTINTA
Valstybinio socialinio draudimo fondo
valdybos prie Socialinės apsaugos ir
darbo ministerijos direktoriaus
2016 m. birželio 16 d. įsakymu Nr. V-282

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS PRIE SOCIALINĖS
APSAUGOS IR DARBO MINISTERIJOS
KLIENTŲ APTARNAVIMO VALDYMO SKYRIAUS NUOSTATAI**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos Klientų aptarnavimo valdymo skyriaus nuostatai (toliau – Nuostatai) nustato Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) Klientų aptarnavimo valdymo skyriaus (toliau – Skyrius) statusą, uždavinius, funkcijas, teises, veiklos organizavimą ir atsakomybę bei veiklos kontrolę.

2. Skyrius yra Fondo valdybos administracijos padalinys, pavaldus Fondo valdybos direktoriaus pavadootojui pagal kuravimo sritį (toliau – direktoriaus pavadootojas).

3. Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Europos Sąjungos teisės aktais, Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais Lietuvos Respublikos Seimo priimtais teisės aktais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais, Valstybinio socialinio draudimo fondo tarybos nutarimais, Fondo valdybos nuostatais, Fondo valdybos direktoriaus įsakymais, kitais teisės aktais, susijusiais su nustatytų funkcijų vykdymu, ir šiais Nuostatais.

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

**II SKYRIUS
SKYRIAUS UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS**

5. Pagrindiniai Skyriaus uždaviniai yra:

5.1. koordinuoti ir užtikrinti kokybišką ir efektyvų klientų aptarnavimą, konsultavimą telefonu, raštu bei elektroninėmis ryšio priemonėmis;

5.2. koordinuoti, užtikrinti bei efektyvinti Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų (toliau – Fondo administravimo įstaigos) teikiamas paslaugas bei teikti pasiūlymus dėl naujų paslaugų sukūrimo.

6. Įgyvendindamas jam nustatytus uždavinius, Skyrius vykdo šias funkcijas:

6.1. koordinuoja į Fondo administravimo įstaigų priimamuosius atvykusių klientų aptarnavimą, taip pat konsultuoja klientus bendruoju „Sodros“ informaciniu telefonu bei elektroninėmis ryšio priemonėmis;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. V-102, 2017-03-02

6.2. analizuoja klientų srautus bei konsultavimosi poreikio priežastis ir teikia siūlymus jų efektyviniui;

6.3. organizuoja klientų susitikimus su Fondo valdybos direktoriumi;

6.4. kaupia, sistemina, nagrinėja norminę ir metodinę medžiagą, gerosios praktikos pavyzdžius, rengia ir teikia metodinius nurodymus Fondo administravimo įstaigoms klientų aptarnavimo srityje, rengia teisės aktų, reglamentuojančių paslaugų Fondo administravimo įstaigų klientams teikimą, projektus arba koordinuoja jų rengimą;

6.5. organizuoja ir koordinuoja Fondo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų sąrašo ir paslaugų aprašymų rengimą ir atnaujinimą;

6.6. koordinuoja Fondo administravimo įstaigų klientams išduodamų pažymų formų rengimą ir tobulinimą;

6.7. organizuoja ir koordinuoja pensijos gavėjo pažymėjimų išdavimą;

6.8. užtikrina „vieno langelio“ principo Fondo administravimo įstaigose įgyvendinimą;

6.9. analizuoja informacinius įpareigojimus verslui ir piliečiams, teikia pasiūlymus dėl jų supaprastinimo arba panaikinimo ir rengia administracinės naštos mažinimo priemones;

6.10. organizuoja ir vykdo Fondo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės tyrimus, vykdo klientų apklausas, naujų paslaugų ar jų teikimo būdų poreikio tyrimus, teikia pasiūlymus dėl naujų paslaugų sukūrimo bei esamų paslaugų tobulinimo;

6.11. apibendrina klientų aptarnavimo kokybės tyrimų rezultatus ir teikia pasiūlymus dėl Fondo administravimo įstaigų, jų priimamųjų darbo organizavimo, klientų aptarnavimo juose gerinimo, nuotolinių darbo vietų poreikio;

6.12. organizuoja ir kontroliuoja klientų informavimą ir konsultavimą per Apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų informavimo interaktyvių elektroninių paslaugų sistemą (ADIS);

6.13. koordinuoja valstybinio savanoriškojo socialinio draudimo ligos ir motinystės išmokoms sutarčių sudarymą;

Papunkčio pakeitimai:

Nr. V-102, 2017-03-02

6.14. rengia apibendrintą praėjusių metų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės Fondo valdyboje vertinimo rezultatų analizę ir ją teikia Fondo valdybos direktoriui;

6.15. koordinuoja įgyvendinant vieningą Fondo administravimo įstaigų įvaizdžio priemonių kūrimą elektroninėmis ryšio priemonėmis bei Fondo administravimo įstaigų klientų priimamuosiuose.

6.16. Fondo valdybos direktoriaus nustatyta tvarka administruoja bendrą Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų elektroninę pašto dėžutę info@sodra.lt, teikia bendro pobūdžio informaciją pagal paklausimus, gautus į šią dėžutę.

Papildyta papunkčiu:

Nr. V-102, 2017-03-02

6.17. administruoja informaciją Fondo valdybos interneto svetainėje.

Papildyta papunkčiu:

Nr. V-204, 2017-04-26.

6.18. rengia klientų aptarnavimo darbo procedūras dėl Europos Tarybos reglamentų taikymui reikalingų dokumentų, susijusių su nedarbo socialinio draudimo stažo įrodymu ir išmokų skyrimu, išdavimo Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos teritorinių skyrių Klientų aptarnavimo skyriuose.

Papildyta papunkčiu:

Nr. V-477, 2018-10-10.

6.19. rengia klientų aptarnavimo darbo procedūras, susijusias su tarptautiniu vaikų ir kitokių šeimos išlaikymo išmokų išieškojimu, 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.

Papildyta papunkčiu:

Nr. V-477, 2018-10-10.

7. Skyrius taip pat atlieka šias funkcijas:
 - 7.1. rengia duomenis, kitą informaciją pagal Skyriaus kompetenciją Fondo valdybos direktoriui ar Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojui;
 - 7.2. rengia teisės aktų ir kitų dokumentų projektus pagal Skyriaus kompetenciją;
 - 7.3. Fondo valdybos direktoriui ar Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojui pavedus, nagrinėja prašymus, pareiškimus ir skundus bei rengia atsakymų į juos projektus;
 - 7.4. dalyvauja įgyvendinant veiklos planavimo, veiklos vertinimo, rizikos, kokybės valdymo, korupcijos prevencijos ir Skyriaus dokumentų tvarkymo ir apskaitos procedūras;
 - 7.5. nustato Fondo administravimo įstaigų valstybės tarnautojų ir darbuotojų mokymo bei kvalifikacijos tobulinimo poreikį ir vykdo Fondo administravimo įstaigų valstybės tarnautojų ir darbuotojų mokymus pagal Skyriaus kompetenciją;
 - 7.6. analizuoja Skyriaus funkcijų vykdymui reikalingų duomenų poreikį, formuluoja pasiūlymus ir rengia užduotis programinės įrangos kūrimui ir tobulinimui, dalyvauja testuojant sukurtą programinę įrangą;
 - 7.7. nustato Skyriaus poreikį pirkimams ir teikia paraiškas pirkimų planui sudaryti, rengia perkamų prekių, paslaugų ir darbų viešojo pirkimo paraiškas;
 - 7.8. bendradarbiauja su valstybės valdžios ir valdymo institucijomis bei įstaigomis, savivaldybių institucijomis ir įstaigomis bei kitomis įstaigomis, įmonėmis ar organizacijomis pagal Skyriaus kompetenciją;
 - 7.9. atstovauja Fondo valdybai valstybės valdžios ir valdymo institucijose bei įstaigose, savivaldybių institucijose ir įstaigose, kitose įstaigose, įmonėse bei organizacijose pagal Skyriaus kompetenciją, Fondo valdybos direktoriui ar Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojui pavedus;
 - 7.10. vykdo kitas teisės aktų nustatytas funkcijas, Fondo valdybos direktoriaus ar Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojo pavedimus.

III SKYRIUS SKYRIAUS TEISĖS

8. Skyrius, įgyvendindamas jam nustatytus uždavinius ir vykdydamas nustatytas funkcijas, turi teisę:
 - 8.1. teikti siūlymus Fondo valdybos direktoriui ar Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojui dėl teisės aktų ir kitų dokumentų tobulinimo;
 - 8.2. teikti Skyriaus rengiamus teisės aktų ir kitų dokumentų projektus derinimui Fondo valdybos administracijos padaliniais ir gauti jų pasiūlymus, pastabas ar išvadas dėl šių projektų;
 - 8.3. gauti Skyriaus funkcijoms vykdyti reikalingą informaciją iš Fondo administravimo įstaigų.

IV SKYRIUS SKYRIAUS VEIKLOS ORGANIZAVIMAS

9. Skyriaus darbas organizuojamas vadovaujantis Fondo valdybos metiniais veiklos planais ir kitais veiklos planais, šiais Nuostatais, Fondo valdybos direktoriaus, Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojo pavedimais ir rezoliucijomis.
 10. Skyriui vadovauja ir jo veiklą organizuoja Skyriaus vedėjas (toliau – Vedėjas).
 11. Vedėjas yra tiesiogiai pavaldus Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojui.
 12. Vedėjas:
 - 12.1. planuoja ir organizuoja Skyriaus darbą: paskirsto užduotis Skyriaus valstybės tarnautojams ir darbuotojams ir kontroliuoja jų vykdymą, teikia pasiūlymus Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojui 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 Fondo valdybos direktoriaus ir Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojo pavedimus.

13. Nesant Vedėjo, jis pavaduojamas Fondo valdybos direktoriaus nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimai:

Nr. V-477, 2018-10-10

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.

V SKYRIUS SKYRIAUS VEIKLOS KONTROLĖ

16. Skyriaus veiklą kontroliuoja Fondo valdybos direktoriaus pavaduotojas teisės aktų nustatyta tvarka.
