PATVIRTINTA

Valstybės įmonės „Indėlių ir investicijų draudimas“ direktoriaus

2019 m. sausio 21 d. įsakymu Nr. V-11

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO Valstybės įmonėJE „indėlių ir investicijų draudimas“

TAISYKLĖS

**I. Bendrosios nuostatos**

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo valstybės įmonėje „Indėlių ir investicijų draudimas“ taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – Viešojo administravimo įstatymas), Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės), kitais norminiais teisės aktais.
2. Taisyklių tikslas – reglamentuoti fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų teikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo valstybės įmonėje „Indėlių ir investicijų draudimas“ (toliau – Draudimo įmonė) tvarką.
3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmuo** –fizinis ar juridinis asmuo.

3.2. **Prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Draudimo įmonę prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

3.3. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Draudimo įmonę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.4. **Anoniminis skundas** –skundas, kurį pateikusio asmens neįmanoma identifikuoti, nes jis nenurodė savo vardo, pavardės ar pavadinimo.

3.5. **Prašymo ar skundo nagrinėjimas** –Draudimoįmonės darbuotojų veiksmai, apimantys asmens prašymo ar skundo priėmimą, registravimą, esmės nustatymą, nagrinėjimą, atsakymo parengimą, pasirašymą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

3.6. **Viešojo administravimo subjektas** –valstybės institucija ar įstaiga, savivaldybės institucija ar įstaiga, pareigūnas, valstybės tarnautojas, valstybės ar savivaldybės įmonė, viešoji įstaiga, kurios savininkė ar dalininkė yra valstybė ar savivaldybė, asociacija, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą.

3.7. **Oficialus institucijos elektroninio pašto adresas –** institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, priimamojo, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle.

3.8. **,,Vieno langelio“ principas** – principas, reiškiantis, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų viešojo administravimo subjektų gauna pats prašymą ar skundą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis viešojo administravimo subjektas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį.

3.9. **Administracinė procedūra** – viešojo administravimo subjekto atliekami privalomi veiksmai, nagrinėjant asmens skundą apie viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais galimai padarytą asmens, nurodyto skunde, teisių ir teisėtų interesų pažeidimą ir priimant dėl to administracinės procedūros sprendimą.

3.10. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintas sąvokas.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus ar skundus, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės ar kiti teisės aktai.

**II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA**

1. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Draudimo įmonę) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Draudimo įmonę, atsiuntus prašymą paštu, per pasiuntinį, faksu arba oficialiu elektroniniu pašto adresu).
2. Asmenų skundai gali būti teikiami tik raštu (tiesiogiai atvykus į Draudimo įmonę, atsiuntus paštu, per pasiuntinį ar faksu) arba Draudimo įmonės oficialiu elektroniniu pašto adresu (siunčiant skundą, pasirašytą elektroniniu parašu, ar rašytinį nuskenuotą skundą pateikiant elektroniniu paštu).
3. Draudimo įmonėje priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Draudimo įmonę, kitų asmenų arba Draudimo įmonės teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
4. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami Draudimo įmonės darbuotojui valstybine kalba arba darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Draudimo įmonėje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva. Vertėjo paslaugas apmoka asmuo, pasikvietęs vertėją.
5. Asmenų prašymai ar skundai Draudimo įmonėje priimami visą darbo dienos laiką.
6. Draudimo įmonės direktoriaus įsakymu nustatomos dvi papildomos asmenų prašymų ar skundų priėmimo valandos per savaitę prieš prasidedant Draudimo įmonės oficialiam darbo dienos laikui.
7. Raštu pateikiami prašymai ar skundai turi būti:
   1. parašyti valstybine kalba. Ši nuostata netaikoma prašymams ar skundams siunčiamiems paštu ir elektroniniu paštu;
   2. parašyti įskaitomai;
   3. asmens pasirašyti – nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), esant būtinybei – asmens kodas, arba pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.).
8. Elektroniniu paštu ar paštu pateikiamas prašymas ar skundas gali būti pateikiamas valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.
9. Elektroninis prašymas ar skundas pateikiamas taip, kad būtų galima:
   1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;
   2. atverti ir apdoroti jį informacinių technologijų priemonėmis;
   3. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą ar skundą pateikusį asmenį.
10. Prašymą ar skundą Draudimo įmonei paduodantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi atstovaujamojo asmens vardu, pateikdamas Draudimo įmonei Taisyklėse įtvirtintus reikalavimus atitinkantį prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą Draudimo įmonė pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).
11. Asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažymą (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“, nebent kiti teisės aktai ar tarptautinės sutartys numato kitaip.

**III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ**

**PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS**

1. Asmenų prašymus ar skundus, įskaitant pateiktus Draudimo įmonės oficialiu elektroniniu pašto adresu, registruoja Draudimo įmonės paskirtas darbuotojas. Jeigu prašymas ar skundas pateikiamas ne Draudimo įmonės oficialiu elektroniniu pašto adresu, tai prašymą ar skundą elektroniniu paštu gavęs Draudimo įmonės darbuotojas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo ar skundo gavimo dienos privalo persiųsti prašymą ar skundą į oficialių Draudimo įmonės elektroninį pašto adresą.
2. Jeigu asmuo pats kreipiasi į Draudimo įmonę, prašydamas suteikti informaciją, susijusią su jo paties asmens duomenimis ir/arba bankinę paslaptį sudarančia informacija (pavyzdžiui, ar asmeniui paskaičiuota, išmokėta indėlių ar įsipareigojimų investuotojas draudimo išmoka konkretaus draudžiamojo įvykio atveju) – Draudimo įmonės paskirtas darbuotojas paprašo tokio asmens pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, padaro šio dokumento patvirtintą kopiją ir prideda prie prašymo. Tuo atveju, jeigu prašymą pateikia atstovas – šiame punkte nustatyta tvarka padaromos įgaliojimo ir atstovo asmens dokumento kopijos. Tuo atveju, jei asmuo pateikia notaro ar kito asmens (kai atstovaujamas juridinis asmuo) tinkamai patvirtintas įgaliojimo ar asmens dokumento kopijas – tokios kopijos prilyginamos šiame punkte nurodytam tinkamam besikreipiančio asmens ar atstovo identifikavimui.
3. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas tenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris, prireikus – kita reikiama informacija.
4. Draudimo įmonės oficialiu elektroniniu pašto adresu pateikti prašymai ar skundai, neatitinkantys Taisyklių 13.1-13.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, neregistruojami. Neregistruoti prašymai ar skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymo ar skundo gavimo Draudimo įmonėje dienos grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami bei asmeniui išaiškinama, kad atsisakymas priimti prašymą, skundą nekliudo vėl kreiptis į Draudimo įmonę, jeigu yra pašalintos arba išnyko aplinkybės, kliudžiusios priimti prašymą, skundą.
5. Užregistruoti asmenų prašymai ar skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną perduodami Draudimo įmonės direktoriui rašyti rezoliucijoms.
6. Užregistruotą prašymą Draudimo įmonės direktorius rezoliucija nukreipia už prašymo nagrinėjimą atsakingo Draudimo įmonės struktūrinio padalinio vadovui.
7. Užregistruotą skundą Draudimo įmonės direktorius rezoliucija nukreipia už skundų nagrinėjimą atsakingo Draudimo įmonės Procesų administravimo skyriaus (toliau – PAS) vadovui.
8. Struktūrinių padalinių vadovai gautus prašymus, o PAS vadovas gautus skundus nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną rezoliucija paveda nagrinėti konkrečiam skyriaus darbuotojui.

**IV. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS**

**IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU**

1. Draudimo įmonės darbuotojas, teikdamas informaciją elektroninėmis ryšio priemonėmis arba nagrinėdamas žodinį prašymą, turi:
   1. prisistatyti (pasakyti Draudimo įmonės pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę);
   2. išklausyti asmenį ir kalbėti mandagiai;
   3. prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę;
   4. suprantamai paaiškinti, ar Draudimo įmonė kompetentinga nagrinėti asmens prašymą;
   5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
   6. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikia pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;
   7. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Draudimo įmonė nekompetentinga nagrinėti asmens prašymo;
   8. jei negali iš karto išsamiai atsakyti asmeniui, – nurodyti, kada asmuo galėtų paskambinti arba kada jam bus paskambinta ir atsakyta į jo prašyme pateiktą klausimą, bet ne vėliau nei per 1 darbo dieną arba telefono skambutį peradresuoti kompetentingam darbuotojui ir nurodyti kito darbuotojo kontaktinius duomenis telefonu arba kita ryšių priemone, arba informuoti asmenį apie galimybę Draudimo įmonei pateikti prašymą raštu;
   9. baigus pokalbį, mandagiai atsisveikinti.
2. Jeigu žodžiu arba elektroninio ryšio priemonėmis aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Draudimo įmonės darbuotoją, jam grasinama arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių arba kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma suprasti, Draudimo įmonės darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

**V. RAŠYTINIŲ IR ELEKTRONINIŲ prašymų IR skundų nagrinėjimas**

1. Draudimo įmonė prašymus ar skundus nagrinėja pagal kompetenciją.
2. Jeigu Draudimo įmonė nėra kompetentinga spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos, prašymas ar skundas persiunčiamas kompetentingai institucijai (pasiliekant prašymo ar skundo kopiją). Apie prašymo ar skundo persiuntimą ir persiuntimo priežastis minėtu terminu raštu pranešama prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.
3. Jeigu Draudimo įmonė neturi įgaliojimų spręsti pateiktame prašyme ar skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šį prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką.
4. Prašymai ar skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Draudimo įmonė per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos kreipiasi į asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Jeigu per Draudimo įmonės nustatytą terminą šis sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Taisyklių 28 punkte nurodytas 5 darbo dienų prašymo, skundo ir pranešimo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą, skundą arba pranešimą gavimo Draudimo įmonėje dienos.
5. Draudimo įmonėje prašymai ar skundai nagrinėjami vadovaujantis nešališkumo, teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais, griežtai laikantis Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintų įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir ,,vieno langelio“ principais.
6. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas į jį pateiktas per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Draudimo įmonėje dienos. Paprašius asmens patikslinti prašymą ar skundą ar pateikti trūkstamus duomenis, prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas sustabdomas iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Draudimo įmonės nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis.
7. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su Draudimo įmonės vidinės darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių prašymo ar skundo išnagrinėjimas ir atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Taisyklių 31 punkte, Draudimo įmonė turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 32 punkte nustatyto termino pabaigos, Draudimo įmonė išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas arba skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos nagrinėjimo termino pratęsimo priežastys.
8. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimo metu asmuo jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo ar skundo gavimo dienos.
9. Darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo, nagrinėjimą, organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).
10. Prašymą ar skundą nagrinėjančio darbuotojo prašymu kitų Draudimo įmonės struktūrinių padalinių darbuotojai teikia informaciją, paaiškinimus, kurie būtini prašymo ar skundo nagrinėjimui.
11. Draudimo įmonės darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo, jeigu:

37.1. darbuotojas yra asmens, kurio prašymas ar skundas nagrinėjamas artimas giminaitis (kaip apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

37.2. tarp darbuotojo ir asmens, kurio prašymas ar skundas nagrinėjamas, yra pavaldumo santykiai;

37.3. darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

1. Sprendimą dėl darbuotojo nušalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima Draudimo įmonės direktorius. Sprendimą dėl nusišalinimo nuo prašymo ar skundo, nagrinėjimo priima pats darbuotojas.
2. Skundai ar prašymai, kuriuose nenurodytas asmens vardas, pavardė ar pavadinimas, adresas arba asmens nepasirašyti, Draudimo įmonės direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Draudimo įmonėje dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens kontaktinių duomenų.
3. Jeigu paaiškėja, kad pradėjus skundo nagrinėjimą, skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, skundo nagrinėjimas sustabdomas.
4. Skundas nenagrinėjamas, jeigu tuo pačiu klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą arba Draudimo įmonė jau yra priėmusi administracinės procedūros sprendimą ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą administracinės procedūros sprendimą, taip pat jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti skundo pranešama asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Draudimo įmonėje dienos.
5. Prašymai ar skundai, kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Draudimo įmonę tuo pačiu klausimu, nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Draudimo įmonė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo Draudimo įmonėje dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas ar skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.
6. Draudimo įmonės direktorius darbuotojų, dalyvaujančių administracinėje procedūroje, atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais paveda dalyvauti administracinėje procedūroje kitiems darbuotojams, turintiems ne mažesnius įgaliojimus.
7. PAS darbuotojas, išnagrinėjęs skundą ir nustatęs, kad Draudimo įmonės darbuotojas savo veiksmais galimai padarė darbo drausmės pažeidimą, parengia tarnybinį pranešimą Draudimo įmonės direktoriui dėl darbo drausmės pažeidimo tyrimo inicijavimo (galimo darbo drausmės pažeidimo).
8. Atsakymų į prašymus ar skundus pateikimo laiku kontrolę atlieka Draudimo įmonės skyriaus vadovas, kurio kompetencijoje yra atsakyti ar išnagrinėti prašymą ar skundą.

**VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS, SIUNTIMAS ASMENIMS**

1. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas ar skundas jeigu asmuo nepageidauja atsakymo gauti kitu būdu.
2. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas subjektas ar tarptautinė organizacija.
3. Atsakymą į asmens prašymą ar skundą rengia prašymą ar skundą, išnagrinėjęs Draudimo įmonės darbuotojas.
4. Atsakymą į prašymą ar skundą vizuoja jį parengęs Draudimo įmonės darbuotojas, jo tiesioginis vadovas, kitų Draudimo įmonės skyrių darbuotojai, jei su jais pagal poreikį buvo derinamas atsakymas į asmens prašymą ar skundą.
5. Atsakant į prašymą ar skundą registruotu laišku siunčiamas oficialus, Draudimo įmonės direktoriaus pasirašytas atsakymas. Teikiant atsakymą elektroniniu paštu, asmeniui išsiunčiamas skenuotas Draudimo įmonės direktoriaus arba Draudimo įmonės direktoriaus įgalioto asmens (asmenų) pasirašytas atsakymas.
6. Į elektroniniu paštu pateiktus prašymus ar skundus, kurie pasirašyti elektroniniu parašu, atsakymai pateikiami elektroniniu paštu, o asmenų pageidavimu – siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas Draudimo įmonės direktoriaus saugiu elektroniniu parašu.
7. Atsakymas į prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas asmeniui, o kitas lieka Draudimo įmonėje.
8. Atsakymai į prašymus ar skundus, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruotu laišku.
9. Jeigu prašymas ar skundas netenkinamas ar tenkinamas iš dalies, atsakyme į prašymą ar skundą turi būti nurodytos prašymo ar skundo netenkinimo ar tenkinimo iš dalies priežastys (faktinės aplinkybės ir teisės aktų nuostatos, kuriomis vadovaujantis priimtas sprendimas netenkinti pateikto prašymo ar skundo ar pateiktą prašymą ar skundą tenkinti iš dalies), atsakymo apskundimo tvarka.
10. Jeigu kartu su atsakymu į prašymą ar skundą turi būti pateikti tam tikri duomenys, kurie pagal galiojančius teisės aktus gali būti teikiami tik pačiam asmeniui ar jo įgaliotam atstovui, tai tokie duomenys neteikiami, jeigu nebuvo nustatyta prašymą ar skundą pateikusio asmens teisė gauti tokius duomenis.
11. Asmenų prašymai ar skundai ir su jais susiję dokumentai bei atsakymai į juos saugomi Draudimo įmonės dokumentacijos plane nustatytais terminais ir tvarka.
12. Draudimo įmonė, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, nedelsdama imasi priemonių klaidoms ištaisyti. Klaidos taisomos Draudimo įmonėje saugomo atsakymo egzemplioriuje. Asmeniui per 3 darbo dienas įteikiamas pataisytas atsakymas.
13. Asmuo, nesutinkantis su Draudimo įmonės atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba tuo atveju, jei per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui.

**VII.** **ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS**

1. **Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas**. Taisyklėse nurodyti asmens duomenys Draudimo įmonėje tvarkomi vadovaujantis :
   1. 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 (toliau - BDAR);
   2. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu;
   3. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu;
   4. Draudimo įmonės direktoriaus įsakymu patvirtintu Informacijos pripažinimo valstybės įmonės ,,Indėlių ir investicijų draudimas“ paslaptimi tvarkos aprašu; Draudimo įmonės direktoriaus įsakymu patvirtintomis Asmens duomenų tvarkymo valstybės įmonėje „Indėlių ir investicijų draudimas“ taisyklėmis ir šiomis Taisyklėmis.
2. Taisyklėse nurodyti asmens duomenys Draudimo įmonėje tvarkomi vidaus administravimo tikslais – asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tikslais.
3. **Asmens duomenų subjektai** – asmenys, teikiantys prašymus ir skundus Draudimo įmonei.
4. **Asmens duomenų kategorijos –** asmens vardas (vardai), pavardė (pavardės), asmens kodas, gimimo data, adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas, sąskaitos numeris, parašas, kiti asmens duomenys, kuriuos pateikia pats asmuo. Taisyklėse nurodytus asmens duomenis tvarko struktūrinis padalinys arba Įmonės darbuotojas, pagal skyriaus veiklos sritį, priklausomai nuo dokumento rūšies.
5. **Asmens duomenų tvarkymo kategorijos –** rinkimas, susipažinimas, naudojimas, atskleidimas pateikiant susipažinti, duomenų saugojimas, archyvavimas, sunaikinimas.
6. **Asmens duomenų gavimo šaltiniai -** duomenys gaunami iš duomenų subjektų.
7. **Duomenų tvarkytojas.**  Draudimo įmonė gali įgalioti savo valdomus duomenis tvarkyti duomenų tvarkytojus, tai yra informacinių technologijų paslaugų teikėjus ir kitus asmenis, kurie draudimo įmonės valdomus duomenis tvarko nustatytais tikslais ir pagal Įmonės nurodymus. Duomenų tvarkytojo prieigos teisės prie asmens duomenų naikinamos nutraukus asmens duomenų tvarkymo sutartį, sudarytą su Įmone, ar šiai sutarčiai nustojus galioti. Draudimo įmonė pasitelkia tik tuos duomenų tvarkytojus, kurie pakankamai užtikrina, kad tinkamos techninės ir organizacinės priemonės bus įgyvendintos tokiu būdu, kad duomenų tvarkymas atitiktų BDAR reikalavimus ir būtų užtikrinta duomenų subjekto teisių apsauga.
8. **Asmens duomenų gavėjai.** Su nurodytais asmens duomenimis be duomenų tvarkytojo turi teisę susipažinti (subjektai, kuriems gali būti atskleisti duomenys):
   1. Draudimo įmonės direktorius, direktoriaus pavaduotojas, vyr.buhalteris, skyrių vadovai Veiklos organizavimo skyriaus sekretorė.
   2. Pagal skundo ar prašymo turinį, su skunde ar prašyme pateiktais asmens duomenimis, gali susipažinti kiti Draudimo įmonės darbuotojai, pagal kompetenciją.
9. **Asmens duomenų apsaugos priemonės:**
   1. Asmenų gauti prašymai ar skundai, kuriuose yra pateikti asmens duomenys, saugomi atskirose bylose rakinamose spintose.
   2. Prieiga prie bylos duomenų suteikiama tik tiems darbuotojams, kuriems tokie duomenys yra reikalingi jų funkcijoms vykdyti.
   3. Visi darbuotojai privalo laikytis Asmens duomenų tvarkymo valstybės įmonėje „Indėlių ir investicijų draudimas“ taisyklėse, Informacijos pripažinimo valstybės įmonės ,,Indėlių ir investicijų draudimas“ paslaptimi tvarkos apraše ir šiose Taisyklėse nustatytų asmens duomenų saugumo priemonių.
10. **Asmens duomenų saugojimas, archyvavimas ir sunaikinimas:** Asmenų pateikti prašymai ar skundai saugomi, archyvuojami ir sunaikinami teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų saugojimą, archyvavimą ir sunaikinimą, nustatyta tvarka ir terminais.

**VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

68. Su šiomis Taisyklėmis Draudimo įmonės darbuotojai supažindinami pasirašytinai.

69. Taisyklės gali būti keičiamos, papildomos arba pripažintos netekusiomis galios Draudimo įmonės direktoriaus įsakymu.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Asmenų prašymų ar skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo valstybės įmonėje „Indėlių ir investicijų draudimas“ taisyklių priedas Nr. 1.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(adresas, telefonas, el. pašto adresas)

**Valstybės įmonei „Indėlių**

**ir investicijų draudimas“**

**PRAŠYMAS**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(data)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(sudarymo vieta)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(vardas, pavardė, parašas)