PATVIRTINTA

VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“

direktoriaus

2019 m. sausio 21 d. įsakymu Nr. V-11

**VALSTYBĖS ĮMONĖS „INDĖLIŲ IR INVESTICIJŲ DRAUDIMAS“ TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ SĄRAŠAS**

Valstybės įmonės „Indėlių ir investicijų draudimas“ teikiamų administracinių paslaugų sąrašas:

* + 1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir asmenų aptarnavimas;
		2. Informacijos, kuria disponuoja Draudimo įmonė, teikimas asmenims;
		3. Archyvinių dokumentų, pažymų išdavimas.

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

PATVIRTINTA

VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“

2019 m. sausio 21 d.

direktoriaus įsakymu Nr. V-11

**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS**

| **Eil. Nr.** | **Pavadinimas** | **Aprašymo turinys** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Administracinės paslaugos kodas  | - |
| 2. | Administracinės paslaugos versija | 3 |
| 3. | Administracinės paslaugos pavadinimas  | Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir asmenų aptarnavimas  |
| 4. | Administracinės paslaugos apibūdinimas  | Asmenys (taip pat įgalioti asmenys) turi teisę pateikti prašymą bei apskųsti Draudimo įmonės sprendimus ir veiksmus (neveikimą).**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA**Asmenų **prašymai ir skundai** teikiami raštu tiesiogiai atvykus į Draudimo įmonę, atsiuntus paštu, arba elektroninėmis priemonėmis: faksu, pateikus elektroniniu pašto adresu idf@idf.lt arba per e.valdžios vartus <https://paraiskos.idf.lt> Draudimo įmonėje priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų arba Draudimo įmonės teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.Asmenų prašymai ar skundai Draudimo įmonėje priimami darbo dienomis nuo 7:30 iki 17 valandos, o penktadieniais nuo 8:00 iki 15:45 valandos.Raštu pateikiami prašymai ar skundai turi būti:* parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;
* parašyti įskaitomai;
* asmens pasirašyti - nurodytas jo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiasi juridinio asmens vardu), asmens arba įmonės kodas, duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, el.pašto adresas).

Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Elektroninis prašymas ar skundas pateikiamas taip, kad būtų galima:* atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;
* atverti ir apdoroti jį informacinių technologijų priemonėmis;
* identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**Draudimo įmonė prašymus ir skundus nagrinėja pagal kompetenciją.Jeigu Draudimo įmonė nėra kompetentinga spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Įmonėje dienos, prašymas ar skundas persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie persiuntimo priežastis minėtu terminu raštu pranešama prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.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 Draudimo įmonėje dienos apie tai turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką.Prašymas ar skundas išnagrinėjamas ir atsakymas pateikiamas per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo registravimo Įmonėje dienos. Prašymas ar skundas, 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 nenagrinėjamas, Įmonė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Įmonėje dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba. Asmuo, nesutinkantis su Draudimo įmonė atsakymu į jo prašymą ar skundą arba tuo atveju, jei per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, asmuo 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.**ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS**Draudimo įmonės darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Draudimo įmonės darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą,  trumpai ir suprantamai:- paaiškina, ar Draudimo įmonė yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;- paaiškina galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;- nurodo instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;- pateikia kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Draudimo įmonė ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.**ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**1. **Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas**. Apraše nurodyti asmens duomenys Draudimo įmonėje tvarkomi:
	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. 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. Apraše nurodytus asmens duomenis tvarko struktūrinis padalinys arba Draudimo 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 Draudimo 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 asmens 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 šioje Politikoje nustatytų asmens duomenų saugumo priemonių.
10. **Asmens duomenų saugojimas, archyvavimas ir sunaikinimas:**
	1. Asmenų pateikti prašymai ar skundai saugomi, archyvuojami ir sunaikinami teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų saugojimą, archyvavimą ir sunaikinimą, nustatyta tvarka ir terminais.

 |
| 5. | Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą  | Lietuvos Respublikos Indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas.Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“.Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymas. |
| 6. | Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo | Asmuo, pateikdamas **prašymą** turi pateikti:* Atvykęs į Draudimo įmonę turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba atstovavimą patvirtinantį dokumentą;
* Siunčiant paštu pateikti notaro patvirtintą asmens dokumento kopiją, jei asmuo yra atstovaujamas kito asmens, atstovavimo dokumentus, patvirtintus notaro;
* Fiziniams asmenims teikiant prašymą per e.valdžios vartus <https://paraiskos.idf.lt> papildomų dokumentų, patvirtinančių tapatybę pateikti nereikia. Fiziniai asmenys turi pateikti įgaliojimą arba JAR išrašą, patvirtinantį įmonės direktorių.

Asmuo, teikdamas **skundą** papildomų dokumentų pateikti neprivalo.  |
| 7. | Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas) | - |
| 8. | Administracinės paslaugos teikėjas | Veiklos organizavimo skyriaus sekretorė Kristina Urbonaitė tel. 85 213 5657; el.paštas idf@idf.lt |
| 9. | Administracinės paslaugos vadovas | Veiklos organizavimo skyriaus vadovė Valdonė Ugianskienė tel.85 2135657; valdone.ugianskiene@idf.lt |
| 10. | Administracinės paslaugos suteikimo trukmė | Prašymas ar skundas yra išnagrinėjamas ir sprendimas dėl jo priimamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo registravimo Draudimo įmonėje dienos. Paprašius asmens patikslinti prašymą ar skundą, ar pateikti trūkstamus duomenis, prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas sustabdomas, kol prašymą, ar skundą pateikęs asmuo nepatikslins trūkstamų duomenų arba pasibaigs prašymo ar skundo patikslinimo ar duomenų pateikimo terminas.Draudimo įmonės direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo turi teisę nagrinėjimo terminą pratęsti iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo iki termino pabaigos, asmeniui išsiunčiamas pranešimas raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis. |
| 11. | Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai) | Administracinė paslauga teikiama neatlygintinai, išskyrus atvejus, kai už informacijos teikimą imama arba valstybės rinkliava, arba įstatymų numatytas atlyginimas. |
| 12. | Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys | Prašymų formos <http://iidraudimas.lt/lt/administracine-informacija-0/prasymai>  |
| 13. | Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą | Administracinės paslaugos perkėlimo į internetą brandos lygis – bendravimo lygis.<https://paraiskos.idf.lt>  |
| 14. | Administracinės paslaugos teikimo ypatumai | - |
| 15. | Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą | Prašymai ir skundai, išskyrus žodinius, registruojami, tvarkomi ir įtraukiami į apskaitą įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. |

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

VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“ teikiamos paslaugos „Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir asmenų aptarnavimas“ aprašymo priedas

**Veiksmų, atliekamų teikiant administracinę paslaugą „Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir asmenų aptarnavimas“, sekos schema**

 **Asmuo**

**Draudimo įmonės specialistas, atsakingas už dokumentų registravimą**

 (registruoja gautus paštu ar elektroninės priemonėmis pateiktus rašytinius prašymus ar skundus ir atsakymus į juos)

**Padaliniai pagal kompetenciją, iš kurių gaunama informacija ir dokumentai (jei reikia)**

**Skyriaus, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, vadovas arba specialistas**

**Nepavaldžios įstaigos, iš kurių gaunama informacija ir dokumentai (jei reikia)**

**Padaliniai pagal kompetenciją, kartu rengiantys ar derinantys sprendimo projektą (jei reikia)**

Atvyksta į Draudimo įmonę arba skambina telefonu 85 213 5657

Prašymą ar skundą pateikia raštu arba elektroninėmis priemonėmis: el. paštu idf@idf.lt, interneto svetainėje adresu <http://iidraudimas.lt/lt/klausimas> arba per e.valdžios vartus <https://paraiskos.idf.lt>

**Skyriaus darbuotojas arba vadovas pagal kompetenciją**

**INFORMACIJOS, KURIA DISPONUOJA DRAUDIMO ĮMONĖ, TEIKIMO ASMENIMS APRAŠYMAS**

| **Eil. Nr.** | **Pavadinimas** | **Aprašymo turinys** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Administracinės paslaugos kodas  | - |
| 2. | Administracinės paslaugos versija | 3 |
| 3. | Administracinės paslaugos pavadinimas  | Įstatymų nustatytos informacijos, kuria disponuoja Valstybės įmonė „Indėlių ir investicijų draudimas“ (toliau – Draudimo įmonė), teikimas asmenims. |
| 4. | Administracinės paslaugos apibūdinimas  | **Pareiškėjas –** fizinis ar juridinis asmuo.**Informacija –** informacija, kurią pagal teisės aktus privaloma suteikti, įskaitant informaciją apie darbuotojų darbo užmokestį.**Informacijos teikimas –** informacijos atskleidimas perduodant ar kitu būdu padarant ją prieinamą Pareiškėjams, užtikrinant jiems teisę laisvai susipažinti su dokumentais.**Prašymas –** Pareiškėjas dėl informacijos suteikimo gali kreiptis į Draudimo įmonę žodžiu ar raštu. Prašymą Pareiškėjas gali pateikti:- tiesiogiai, atvykus į Draudimo įmonę;- siunčiant paštu;- oficialiu elektroninio pašto adresu idf@idf.lt- per elektroninius valdžios vartus <https://paraiskos.idf.lt> Žodiniai prašymai telefonu arba pareiškėjui atvykus į Draudimo įmonę gali būti pateikiami tais atvejais, kai pareiškėjas pageidauja gauti informaciją žodžiu arba susipažinti su dokumentu, neprašydamas to dokumento kopijos, kai informaciją galima pateikti tuoj pat, nepažeidžiant šio įstatymo ir kitų teisės aktų nustatytos tvarkos.Jei prašyme nenurodyta informacijos pateikimo forma, Draudimo įmonė ją pateikia tokia pačia forma kaip gauto Prašymo.**ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**1. **Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas**. Apraše 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 šiuo Aprašu.
2. 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 Draudimo 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 Draudimo 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 asmens 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 šiame Apraše nustatytų asmens duomenų saugumo priemonių.
10. **Asmens duomenų saugojimas, archyvavimas ir sunaikinimas:**
	1. Asmenų pateikti prašymai ar skundai saugomi, archyvuojami ir sunaikinami teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų saugojimą, archyvavimą ir sunaikinimą, nustatyta tvarka ir terminais.
 |
| 5. | Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą  | Lietuvos Respublikos Indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas.Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas  |
| 6. | Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo | Jei pareiškėjas kreipiasi žodžiu, turi nurodyti savo vardą ir pavardę. Jei pareiškėjas kreipiasi raštu, turi būti pateiktas prašymas ir jame prašomi nurodyti rekvizitai.  |
| 7. | Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas) | - |
| 8. | Administracinės paslaugos teikėjas | Veiklos organizavimo skyriaus sekretorė Kristina Urbonaitė tel. 85 213 5657; el.paštas idf@idf.lt |
| 9. | Administracinės paslaugos vadovas | Veiklos organizavimo skyriaus vadovė Valdonė Ugianskienė tel.85 2135657; valdone.ugianskiene@idf.lt |
| 10. | Administracinės paslaugos suteikimo trukmė | Informacija suteikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo Prašymo gavimo Draudimo įmonėje dienos.Jeigu prašoma daug ar sudėtingos informacijos, Draudimo įmonės direktorius turi teisę pratęsti šį terminą iki 10 darbo dienų ir apie tai pranešti ne vėliau kaip kitą darbo dieną, nurodant pratęsimo priežastis. Pareiškėjui kreipiantis žodžiu - telefonu ar tiesiogiai atvykus į Draudimo įmonę, informacija gali būti suteikiama, kai Pareiškėjas pageidauja gauti informaciją žodžiu arba susipažinti su dokumentu, neprašydamas to dokumento kopijos, kai dokumentą galima pateikti tuoj pat, nepažeidžiant įstatymo ir kitų teisės aktų.Jei Pareiškėjas prašo informacijos, kuria Draudimo įmonė nedisponuoja, arba prašoma informacija yra kitoje valstybės institucijoje, Draudimo įmonė ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Draudimo įmonėje dienos, Prašymą persiunčia kompetentingai institucijai. Apie persiuntimo priežastis Pareiškėjas informuojamas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas.Jei Pareiškėjas kreipiasi žodžiu, Draudimo įmonė iš karto informuoja Pareiškėją ir nurodo, į kokią įstaigą jis turėtų kreiptis dėl pageidaujamos gauti informacijos.Jei Pareiškėjo prašomos informacijos dalis yra Draudimo įmonėje ir ją galima pateikti atskirai nuo visos prašomos informacijos, Draudimo įmonė pateikia šią informaciją, o dėl kitos informacijos, nukreipia Pareiškėją į tą įstaigą, arba persiunčia Prašymą. |
| 11. | Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai) | Administracinė paslauga teikiama neatlygintinai, išskyrus atvejus, kai už informacijos teikimą imama arba valstybės rinkliava, arba įstatymų numatytas atlyginimas. |
| 12. | Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys | Jei asmuo kreipiasi žodžiu, nurodo savo vardą ir pavardę.Jei asmuo kreipiasi raštu, prašyme nurodo savo vardą, pavardę, gimimo datą, gyvenamosios vietos adresą kontaktinį telefono numerį ir pasirašo. |
| 13. | Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą | Administracinės paslaugos perkėlimo į internetą brandos lygis – bendravimo lygis.<https://paraiskos.idf.lt> |
| 14. | Administracinės paslaugos teikimo ypatumai | Draudimo įmonė gali atsisakyti teikti informaciją, jeigu:* pagal pareiškėjo prašymą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas ir tai būtų susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis
* Prašymo turinys yra nekonkretus;
* Pareiškėjas pakartotinai prašo tos pačios informacijos;
* Prašoma informacija yra viešai paskelbta. Tokiu atveju įstaiga per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo įstaigoje dienos nurodo pareiškėjui jos paskelbimo šaltinį;
* tam tikros informacijos rinkimas ir tvarkymas yra nutrauktas pasikeitus vykdomoms funkcijoms.
 |
| 15. | Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą | Prašymai, išskyrus žodinius, registruojami, tvarkomi ir įtraukiami į apskaitą įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. |

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

VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“ teikiamos paslaugos „Informacijos, kuria disponuoja Draudimo įmonė, teikimo asmenims“ aprašymo priedas

**Veiksmų, atliekamų teikiant administracinę paslaugą „Informacijos, kuria disponuoja Draudimo įmonė, teikimo asmenims“, sekos schema**

**Asmuo**

**Draudimo įmonės specialistas, atsakingas už dokumentų registravimą**

 (registruoja paštu, elektroniniu būdu pateiktus rašytinius prašymus ir atsakymus į juos)

**Skyrius, kuris disponuoja prašoma informacija**

**Skyriai pagal kompetenciją, kartu rengiantys ar derinantys atsakymo projektą (jei reikia)**

**Draudimo įmonės direktorius**

Prašymą ar skundą pateikia raštu, kreipiasi oficialiu el. paštu idf@idf.lt, arba užduoda klausimą [http://iidraudimas.lt/lt/klausimas arba per e.valdžios](http://iidraudimas.lt/lt/klausimas%20arba%20per%20e.vald%C5%BEios) vartus <https://paraiskos.idf.lt>

Atvyksta į Draudimo įmonę arba skambina telefonu 85 213 5657

**Skyrius, kuris disponuoja prašoma informacija**

**ARCHYVINIŲ DOKUMENTŲ, PAŽYMŲ IŠDAVIMAS**

| **Eil. Nr.** | **Pavadinimas** | **Aprašymo turinys** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Administracinės paslaugos kodas  | - |
| 2. | Administracinės paslaugos versija | 2 |
| 3. | Administracinės paslaugos pavadinimas  | Archyvinių dokumentų, pažymų išdavimas  |
| 4. | Administracinės paslaugos apibūdinimas  | Dokumentų, patvirtinančių tam tikrus juridinius faktus, išdavimo paslauga leidžia paslaugos gavėjams gauti pažymas, patvirtinančias apie draudimo išmokas, bei kitą informaciją, susijusią su socialinėmis garantijomis. **PRAŠYMŲ IŠDUOTI PAŽYMĄ PATEIKIMO TVARKA**Asmenų **prašymai** teikiami tik raštu tiesiogiai atvykus į Draudimo įmonę, atsiuntus paštu, arba elektroninėmis priemonėmis: faksu, pateikus elektroniniu pašto adresu idf@idf.lt arba per e.valdžios vartus <https://paraiskos.idf.lt> Asmenų prašymai Draudimo įmonėje priimami darbo dienomis nuo 7:30 iki 17 valandos, o penktadieniais nuo 8:00 iki 15.45 valandos.Raštu pateikiami prašymai turi būti:1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;
2. parašyti įskaitomai;
3. asmens pasirašyti - nurodytas jo vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiasi juridinio asmens vardu), asmens arba įmonės kodas, duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, el.pašto adresas).

Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Elektroninis prašymas 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 pateikusį asmenį.

**PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**Draudimo įmonė prašymus nagrinėja pagal kompetenciją.Jeigu Draudimo įmonė nėra kompetentinga spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Draudimo įmonėje dienos, prašymas persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie persiuntimo priežastis minėtu terminu raštu pranešama prašymą pateikusiam asmeniui.Jeigu Draudimo įmonė neturi įgaliojimų spręsti pateiktame prašyme išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šį prašymą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Draudimo įmonėje dienos apie tai turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant prašymo nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką.Prašymas išnagrinėjamas ir atsakymas pateikiamas per 20 darbo dienų nuo prašymo registravimo Draudimo įmonėje dienos. Prašymas, 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 nenagrinėjamas, Draudimo įmonė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Įmonėje dienos praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba. Asmuo, nesutinkantis su Draudimo įmonė atsakymu į jo prašymą arba tuo atveju, jei per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, asmuo 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.**ASMENS DUOMENŲ APSAUGA**1. **Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas**. Apraše 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 šiuo Aprašu.
2. 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 Draudimo įmonės nurodymus. Duomenų tvarkytojo prieigos teisės prie asmens duomenų naikinamos nutraukus asmens duomenų tvarkymo sutartį, sudarytą su Draudimo 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 asmens 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 šioje Politikoje nustatytų asmens duomenų saugumo priemonių.
10. **Asmens duomenų saugojimas, archyvavimas ir sunaikinimas:**
	1. Asmenų pateikti prašymai ar skundai saugomi, archyvuojami ir sunaikinami teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų saugojimą, archyvavimą ir sunaikinimą, nustatyta tvarka ir terminais.
 |
| 5. | Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą  | Lietuvos Respublikos Indėlių ir įsipareigojimų investuotojams draudimo įstatymas.Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas.Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“.Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymas. |
| 6. | Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo | Asmuo, pateikdamas **prašymą** turi pateikti:* Atvykęs į Draudimo įmonę turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba atstovavimą patvirtinantį dokumentą;
* Siunčiant paštu pateikti notaro patvirtintą asmens dokumento kopiją, jei asmuo yra atstovaujamas kito asmens, atstovavimo dokumentus, patvirtintus notaro;
* Fiziniams asmenims teikiant prašymą per e.valdžios vartus <https://paraiskos.idf.lt> papildomų dokumentų, patvirtinančių tapatybę pateikti nereikia. Fiziniai asmenys turi pateikti įgaliojimą arba JAR išrašą, patvirtinantį įmonės direktorių.
 |
| 7. | Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas) | - |
| 8. | Administracinės paslaugos teikėjas | Veiklos organizavimo skyriaus sekretorė Kristina Urbonaitė tel. 85 213 5657; el.paštas idf@idf.lt |
| 9. | Administracinės paslaugos vadovas | Veiklos organizavimo skyriaus vadovė Valdonė Ugianskienė tel. 85 213 5657; valdone.ugianskiene@idf.lt |
| 10. | Administracinės paslaugos suteikimo trukmė | Prašymas išnagrinėjamas ir sprendimas dėl jo priimamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo registravimo Draudimo įmonėje dienos. Paprašius asmens patikslinti prašymą, ar pateikti trūkstamus duomenis, prašymo nagrinėjimo terminas sustabdomas, kol prašymą pateikęs asmuo nepatikslins trūkstamų duomenų arba pasibaigs prašymo patikslinimo ar duomenų pateikimo terminas.Draudimo įmonės direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo turi teisę nagrinėjimo terminą pratęsti iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo iki termino pabaigos, asmeniui išsiunčiamas pranešimas raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodant prašymo nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis. |
| 11. | Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai) | Administracinė paslauga teikiama neatlygintinai, išskyrus atvejus, kai už informacijos teikimą imama arba valstybės rinkliava, arba įstatymų numatytas atlyginimas. |
| 12. | Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys | Prašymų formos <http://iidraudimas.lt/lt/administracine-informacija-0/prasymai>  |
| 13. | Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą | Administracinės paslaugos perkėlimo į internetą brandos lygis – bendravimo lygis.<https://paraiskos.idf.lt>  |
| 14. | Administracinės paslaugos teikimo ypatumai | - |
| 15. | Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą | Prašymai registruojami, tvarkomi ir įtraukiami į apskaitą įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka. |

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

VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“ teikiamos paslaugos „Archyvinių dokumentų, pažymų išdavimas“ aprašymo priedas

**Veiksmų, atliekamų teikiant administracinę paslaugą „Archyvinių dokumentų, pažymų išdavimas“, sekos schema**

 **Asmuo**

**Draudimo įmonės specialistas, atsakingas už dokumentų registravimą**

 (registruoja gautus paštu ar elektroninės priemonėmis pateiktus rašytinius ir atsakymus į juos)

**Padaliniai pagal kompetenciją, iš kurių gaunama informacija ir dokumentai (jei reikia)**

**Skyriaus, kuriam pavesta nagrinėti prašymą, vadovas arba specialistas**

**Nepavaldžios įstaigos, iš kurių gaunama informacija ir dokumentai (jei reikia)**

**Padaliniai pagal kompetenciją, kartu rengiantys ar derinantys sprendimo projektą (jei reikia)**

Atvyksta į Draudimo įmonę arba skambina telefonu 85 213 5657

Prašymą pateikia raštu arba elektroninėmis priemonėmis: el. paštu idf@idf.lt, interneto svetainėje adresu <http://iidraudimas.lt/lt/klausimas> arba per e.valdžios vartus <https://paraiskos.idf.lt>

**Skyriaus darbuotojas arba vadovas pagal kompetenciją**