PATVIRTINTA

Valstybės įmonės „Indėlių ir investicijų draudimas“ direktoriaus

2020 m. rugpjūčio 18 d. įsakymu Nr. V-104

**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBĖS ĮMONĖJE „INDĖLIŲ IR INVESTICIJŲ DRAUDIMAS“ TAISYKLĖS**

TURINYS

[I. SKYRIUS 2](#_Toc48651179)

[Bendrosios nuostatos 2](#_Toc48651180)

[II. SKYRIUS 3](#_Toc48651181)

[PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA 3](#_Toc48651182)

[III. SKYRIUS 3](#_Toc48651183)

[PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS 3](#_Toc48651184)

[IV. SKYRIUS 4](#_Toc48651185)

[ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU 4](#_Toc48651186)

[V. SKYRIUS 5](#_Toc48651187)

[RAŠYTINIŲ IR ELEKTRONINIŲ prašymų IR skundų nagrinėjimas 5](#_Toc48651188)

[VI. SKYRIUS 6](#_Toc48651189)

[ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS, SIUNTIMAS ASMENIMS 6](#_Toc48651190)

[VII. SKYRIUS 7](#_Toc48651191)

[ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS 7](#_Toc48651192)

[VIII. SKYRIUS 8](#_Toc48651193)

[BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS 8](#_Toc48651194)

# SKYRIUS

# 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, asmenų informavimo ir asmenų aptarnavimo valstybės įmonėje „Indėlių ir investicijų draudimas“ (toliau – IID) 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 IID prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus pagal IID kompetencijos sritį.

3.3. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į IID, 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** –IID 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 IID skyrių ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna pats prašymą ar skundą nagrinėjantis ir administracinį sprendimą priimantis IID darbuotojas, 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. **Žodiniai prašymai** – tai tokie prašymai, kai asmuo pageidauja gauti informaciją žodžiu arba susipažinti su dokumentu, neprašydamas to dokumento kopijos, kai informaciją galima pateikti tuoj pat, nepažeidžiant šių Taisyklių ir kitų teisės aktų.

3.11. 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.

# SKYRIUS

# PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

1. Asmenų prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmenims ar jų atstovams atvykus į IID, atsiuntus paštu arba elektroninėmis priemonėmis: per elektroninės valdžios vartus (<https://paraiskos.idf.lt/requests>) ar oficialiu elektroninio pašto adresu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmenims ar jų atstovams atvykus į IID ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis.
2. IID priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmenų, kurie kreipiasi į IID, kitų asmenų arba IID teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmenims sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
3. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami IID darbuotojui valstybine kalba arba darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmenys nemoka valstybinės kalbos, o IID nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmenys kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmenys negali suprantamai reikšti minčių, jiems kreipiantis žodžiu į IID turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmenys, kurie kreipiasi į IID, savo iniciatyva. Vertėjo paslaugas apmoka asmenys, pasikvietę vertėją.
4. Asmenų prašymai ar skundai IID priimami visą darbo dienos laiką.
5. IID direktoriaus įsakymu nustatomos dvi papildomos asmenų prašymų ar skundų priėmimo valandos per savaitę prieš prasidedant IID oficialiam darbo dienos laikui.
6. Raštu pateikiami prašymai ar skundai turi būti:
   1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą;
   2. parašyti įskaitomai;
   3. asmenų pasirašyti – nurodyti jų vardus, pavardes gyvenamąją vietą (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.).
7. Elektroniniu paštu ar paštu pateikiami prašymai ar skundai gali būti pateikiami valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.
8. Elektroniniai prašymai ar skundai pateikiami taip, kad būtų galima:
   1. atpažinti elektroninių dokumentų formatą ir turinį;
   2. atverti ir apdoroti jų informacinių technologijų priemonėmis;
   3. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymus ar skundus pateikusius asmenis.
9. Prašymus ar skundus IID teikiantys asmenų atstovai, pateikdami Taisyklėse įtvirtintus reikalavimus atitinkančius prašymus ar skundus, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (IID pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).
10. 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.

# SKYRIUS

# PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

1. Asmenų prašymus ar skundus, įskaitant pateiktus IID oficialiu elektroninio pašto adresu, registruoja IID Veiklos organizavimo skyriaus administratorius. Jeigu prašymai ar skundai pateikiami ne IID oficialiu elektroninio pašto adresu, tai prašymus ar skundus elektroniniu paštu gavęs IID darbuotojas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymų ar skundų gavimo dienos privalo persiųsti prašymus ar skundus oficialiu IID elektroninio pašto adresu.
2. Jeigu asmuo pats kreipiasi į IID, prašydamas suteikti informaciją, kuri yra konfidenciali ir/arba susijusi su jo paties asmens duomenimis (pavyzdžiui, ar asmeniui paskaičiuota, išmokėta indėlių ar įsipareigojimų investuotojas draudimo išmoka konkretaus draudžiamojo įvykio atveju) – IID paskirtas darbuotojas paprašo tokio asmens pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, padaro šio dokumento patvirtintą kopiją ir prideda prie prašymo. Tuo atveju, jeigu prašymus 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 prašymus ar skundus, asmenų pageidavimu, įteikiama, o jeigu prašymai ar skundai gauti paštu arba elektroniniu būdu, asmenų pageidavimu, per 2 darbo dienas nuo prašymų ar skundų gavimo dienos asmenų nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu, jeigu asmenys pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčiama prašymų ar skundų gavimo faktą patvirtinanti (spaudu pažymėta) prašymų ar skundų kopija, išskyrus atvejus, kai prašymai ar skundai tenkinami iš karto. Spaude nurodoma prašymų ar skundų gavimo data ir registracijos numeris, prireikus – kita reikiama informacija.
4. IID oficialiu elektroninio pašto adresu pateikti prašymai ar skundai, neatitinkantys Taisyklių 13 punkte nustatytų reikalavimų, neregistruojami. Neregistruoti prašymai ar skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymų ar skundų gavimo IID dienos grąžinami asmenims tuo būdu, kuriuo prašymai ar skundai buvo pateikti, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami bei asmenims išaiškinama, kad atsisakymas priimti prašymus ar skundus nepanaikina teisės vėl kreiptis į IID, jeigu yra pašalintos arba išnyko aplinkybės, kliudžiusios priimti prašymus ar skundus.
5. IID užregistruoti asmenų prašymai ar skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną Elektroninių dokumentų valdymo sistemoje perduodami IID direktoriui rezoliucijai.
6. Užregistruotus prašymus ir skundus IID direktorius rezoliucija nukreipia už klausimo nagrinėjimą atsakingo IID skyriaus vadovui ir/ar IID administracijai.
7. Skyrių vadovai ir/ar IID administracija gautus prašymus ar skundus nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną rezoliucija paveda nagrinėti konkrečiam IID darbuotojui.

# SKYRIUS

# ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

1. IID darbuotojas, teikdamas informaciją elektroninėmis ryšio priemonėmis arba nagrinėdamas žodinius prašymus, turi:
   1. prisistatyti (pasakyti savo pareigas, vardą ir pavardę);
   2. išklausyti asmenį ir kalbėti mandagiai;
   3. prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę;
   4. suprantamai paaiškinti, ar IID 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 kokį viešojo administravimo subjektą asmuo turėtų kreiptis, jeigu IID 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 IID pateikti prašymą raštu;
   9. baigus pokalbį, mandagiai atsisveikinti.
2. Jeigu žodžiu arba elektroninio ryšio priemonėmis aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį IID 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, IID darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

# SKYRIUS

# RAŠYTINIŲ IR ELEKTRONINIŲ prašymų IR skundų nagrinėjimas

1. IID prašymus ar skundus nagrinėja pagal kompetenciją.
2. Jeigu IID nėra kompetentinga spręsti prašymuose ar skunduose išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymų ar skundų gavimo dienos, prašymai ar skundai persiunčiami kompetentingam viešojo administravimo subjektui (pasiliekant prašymų ar skundų kopiją). Apie prašymo ar skundo persiuntimą ir persiuntimo priežastis minėtu terminu raštu pranešama prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.
3. Jeigu IID neturi įgaliojimų spręsti pateiktuose prašymuose ar skunduose išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šiuos prašymus ar skundus nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymų ar skundų gavimo dienos apie tai turi būti pranešama juos pateikusiems asmenims, paaiškinant prašymų ar skundų nenagrinėjimo priežastis ir nurodant šio sprendimo apskundimo tvarką.
4. IID prašymai ar skundai nagrinėjami vadovaujantis nešališkumo, teisingumo, protingumo ir sąžiningumo bei kitais Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais principais.
5. Prašymai ar skundai turi būti išnagrinėti ir atsakymai į juos pateikti per 20 darbo dienų nuo prašymų ar skundų gavimo IID dienos. Paprašius asmenų patikslinti prašymus ar skundus ar pateikti trūkstamus duomenis, prašymų ar skundų nagrinėjimo terminas sustabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per IID nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymai ar skundai nenagrinėjami, dokumentų originalai grąžinami asmenims ir nurodoma grąžinimo priežastis.
6. Jeigu prašymų ar skundų nagrinėjimas susijęs su IID vidinės darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių prašymų ar skundų išnagrinėjimas ir atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Taisyklių 29 punkte, IID turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymų nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundų nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 29 punkte nustatyto termino pabaigos, IID išsiunčia asmenims raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateikti elektroniniai prašymai arba skundai, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos nagrinėjimo termino pratęsimo priežastys.
7. Jei prašymų ar skundų nagrinėjimo metu asmenys juos patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslintų (papildytų) prašymų ar skundų gavimo dienos.
8. IID darbuotojas, atsakingas už prašymų ar skundų nagrinėjimą, organizuoja jų nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).
9. Prašymus ar skundus nagrinėjančio IID darbuotojo prašymu kitų IID skyrių darbuotojai teikia informaciją, paaiškinimus, kurie būtini prašymų ar skundų nagrinėjimui.
10. IID darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymų ar skundų nagrinėjimo, jeigu:

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

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

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

1. Sprendimą dėl darbuotojo nušalinimo nuo prašymų ar skundų nagrinėjimo priima IID direktorius. Sprendimą dėl nusišalinimo nuo prašymų ar skundų, nagrinėjimo priima pats darbuotojas apie tai informuodamas savo tiesioginį vadovą.
2. Prašymai ar skundai, kuriuose nenurodyta asmenų vardai, pavardės ar pavadinimas, adresas arba asmenų nepasirašyti, IID direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami. Apie sprendimą nenagrinėti prašymų ar skundų pranešama asmenims ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymų ar skundų gavimo IID dienos, išskyrus atvejus, kai prašymuose ar skunduose nenurodyta jokių asmenų kontaktinių duomenų.
3. Jeigu paaiškėja, kad pradėjus skundų nagrinėjimą, skundus tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, skundų nagrinėjimas sustabdomas.
4. Skundai nenagrinėjami, jeigu tuo pačiu klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą arba IID jau yra priėmusi administracinės procedūros sprendimą ir asmenys nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą administracinės procedūros sprendimą, taip pat jeigu nuo skunduose nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos iki skundų padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti skundų pranešama asmenims ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundų gavimo IID dienos.
5. Prašymai ar skundai, kuriais tie patys asmenys kreipiasi į IID dėl to paties klausimo, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės sudarančios prašymų ar skundų nagrinėjimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotiniai prašymai ar skundai nenagrinėjami, IID per 5 darbo dienas nuo pakartotinių prašymų ar skundų gavimo IID dienos praneša asmenims, kodėl jų prašymai ar skundai nenagrinėjami, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.
6. IID direktorius darbuotojų, dalyvaujančių prašymų ar skundų nagrinėjimo procedūroje, atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais paveda prašymus ar skundus nagrinėti kitiems darbuotojams, turintiems ne mažesnius įgaliojimus, kompetencijas.
7. Už skundų nagrinėjimą atsakingas IID darbuotojas, išnagrinėjęs skundus ir nustatęs, kad IID darbuotojas savo veiksmais galimai padarė darbo drausmės pažeidimą, parengia tarnybinį pranešimą IID direktoriui dėl darbo drausmės pažeidimo tyrimo inicijavimo (galimo darbo drausmės pažeidimo).
8. Atsakymų į prašymus ar skundus pateikimo laiku kontrolę atlieka IID skyriaus vadovas, kurio kompetencijoje yra atsakyti ar išnagrinėti prašymą ar skundą.

# SKYRIUS

# 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 prašymus ar skundus gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymus ar skundus pateikia užsienio valstybės institucija, kitas subjektas ar tarptautinė organizacija.
3. Atsakymus į asmenų prašymus ar skundus rengia prašymus ar skundus išnagrinėjęs IID darbuotojas.
4. Atsakymus į prašymus ar skundus vizuoja juos parengęs IID darbuotojas, jo tiesioginis vadovas, kiti IID darbuotojai, jei su jais pagal poreikį buvo derinami atsakymai į asmenų prašymus ar skundus.
5. Atsakant į prašymus ar skundus registruotu laišku siunčiamas oficialus, IID direktoriaus pasirašytas atsakymas. Teikiant atsakymą elektroniniu paštu, asmeniui išsiunčiamas skenuotas arba kvalifikuotu elektroniniu parašu IID direktoriaus arba IID 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 prašymuose ar skunduose nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas IID direktoriaus saugiu kvalifikuotu elektroniniu arba fiziniu parašu.
7. Jeigu prašymai ar skundai netenkinami ar tenkinami iš dalies, atsakymuose į prašymus ar skundus turi būti nurodytos prašymų ar skundų 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), atsakymų apskundimo tvarka.
8. Jeigu kartu su atsakymais į prašymus ar skundus turi būti pateikti tam tikri duomenys, kurie pagal galiojančius teisės aktus gali būti teikiami tik patiems asmenims ar jų įgaliotiems atstovams, tai tokie duomenys neteikiami, jeigu nebuvo nustatyta prašymus ar skundus pateikusių asmenų teisė gauti tokius duomenis.
9. Asmenų prašymai ar skundai ir su jais susiję dokumentai bei atsakymai į juos saugomi IID dokumentacijos plane nustatytais terminais ir tvarka.
10. IID, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakymuose į prašymus ar skundus esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, nedelsdama imasi priemonių klaidoms ištaisyti. Klaidos taisomos IID saugomo atsakymo egzemplioriuje. Asmeniui per 3 darbo dienas įteikiamas pataisytas atsakymas.
11. Asmenys, nesutinkantys su IID atsakymu į jų prašymus ar skundus, arba tuo atveju, jei per nustatytą prašymų ar skundų nagrinėjimo terminą atsakymai asmenims neišsiųsti, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka: Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka – Lietuvos administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka – administraciniam teismui.

# VII. SKYRIUS

# ASMENS DUOMENŲ TVARKYMAS

1. **Asmens duomenų tvarkymo teisinis pagrindas**. Taisyklėse nurodyti asmens duomenys IID 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. IID direktoriaus įsakymu patvirtintu Informacijos pripažinimo valstybės įmonės ,,Indėlių ir investicijų draudimas“ paslaptimi tvarkos aprašu; IID direktoriaus įsakymu patvirtintomis Asmens duomenų tvarkymo valstybės įmonėje „Indėlių ir investicijų draudimas“ taisyklėmis ir šiomis Taisyklėmis.
2. Taisyklėse nurodyti asmens duomenys IID tvarkomi vidaus administravimo tikslais – asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tikslais.
3. **Asmens duomenų subjektai** – asmenys, teikiantys prašymus ir skundus IID.
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 IID 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.**  IID gali įgalioti savo valdomus duomenis tvarkyti duomenų tvarkytojus, tai yra informacinių technologijų paslaugų teikėjus ir kitus asmenis, IID valdomus duomenis tvarko nustatytais tikslais ir pagal IID nurodymus. Duomenų tvarkytojo prieigos teisės prie asmens duomenų naikinamos nutraukus asmens duomenų tvarkymo sutartį, sudarytą su IID, ar šiai sutarčiai nustojus galioti. IID 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 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.
9. **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.

# VIII. SKYRIUS

# BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

1. Taisyklės gali būti keičiamos, papildomos arba pripažintos netekusiomis galios IID 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)