 **VALSTYBĖS ĮMONĖ „INDĖLIŲ IR INVESTICIJŲ DRAUDIMAS“**

**DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL VALSTYBĖS ĮMONĖS „INDĖLIŲ IR INVESTICIJŲ DRAUDIMAS“ TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ SĄRAŠO IR ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO APRAŠYMO TVIRTINIMO**

2018 m. sausio 19 Nr. V-5

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 5 ir 15 straipsniais, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009-12-01 įsakymu Nr. IV-644 patvirtintomis Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijomis:

1. T v i r t i n u:
   1. Valstybės įmonės„Indėlių ir investicijų draudimas“ (toliau – Draudimo įmonė) teikiamų administracinių paslaugų sąrašą:
      1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas;
      2. Informacijos, kuria disponuoja Draudimo įmonė, teikimas asmenims.
   2. Draudimo įmonės administracinių paslaugų teikimo aprašymus (pridedama).
2. P a v e d u Draudimo įmonės sekretorei:
   1. Administracinių paslaugų teikimo aprašymus patalpinti Draudimo įmonės internetiniame puslapyje;
   2. Supažindinti įmonės darbuotojus su šiuo įsakymu pasirašytinai.

Direktorė Aurelija Mažintienė

Rengėjas

Ieva Daukintytė

PATVIRTINTA

VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“

2018 m. sausio 19 d.

direktoriaus įsakymu Nr. V-5

**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO APRAŠYMAS**

| **Eil. Nr.** | **Pavadinimas** | **Aprašymo turinys** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Administracinės paslaugos kodas | - |
| 2. | Administracinės paslaugos versija | 1 |
| 3. | Administracinės paslaugos pavadinimas | Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas (išankstinis ginčų nagrinėjimas ne teismine tvarka) |
| 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** gali būti pateikti tiesiogiai atvykus į Įmonę, žodžiu, atsiuntus paštu, per pasiuntinį ar faksu, atsiuntus Įmonės oficialiu elektroniniu pašto adresu [idf@idf.lt](mailto:idf@idf.lt)  Asmenų **skundai** gali būti teikiami tik raštu (tiesiogiai atvykus į Draudimo įmonę, atsiuntus paštu, per pasiuntinį ar faksu), Įmonės oficialiu elektroniniu pašto adresu [idf@idf.lt](mailto:idf@idf.lt)  Draudimo įmonėje priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Įmonę, 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. Ši nuostata netaikoma prašymams ar skundams siunčiamiems paštu ir elektroniniu paštu; * parašyti įskaitomai; * asmens pasirašyti - nurodytas jo vardas, pavardė, esant būtinybei gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), asmens kodas, duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, el.pašto adresas). Jeigu kreipiasi juridinis asmuo - įmonės pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.).   Elektroniniu paštu ar paštu pateikiamas prašymas ar skundas gali būti pateikiamas tiek valstybine, tiek nevalstybine kalba. 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 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, pranešimo 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, skunde, pranešime išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šį prašymą, skundą arba pranešimą nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo Draudimo įmonėje dienos apie tai turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant prašymo, skundo, pranešimo 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 įmonė 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 ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas prašymas ar skundas jeigu asmuo nepageidauja atsakymo gauti kitu būdu.  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. |
| 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 | **Raštu** pateikiami prašymai ar skundai turi būti:   * parašyti valstybine kalba. Ši nuostata netaikoma prašymams ar skundams siunčiamiems paštu ir elektroniniu paštu; * parašyti įskaitomai; * asmens pasirašyti - nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), esant būtinybės - asmens kodas, arba pavadinimas, įmonės kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.).   **Elektroniniu paštu** ar paštu pateikiamas prašymas ar skundas gali būti pateikiamas tiek valstybine, tiek nevalstybine kalba.  Elektroninis prašymas ar skundas turi būti 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.   Prašymą ar skundą Draudimo įmonei paduodantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Draudimo įmonę atstovaujamojo asmens vardu, pateikdamas prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Įmonė pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).  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. |
| 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 | L.e.p. Veiklos organizavimo skyriaus vadovė Ieva Daukintytė tel. 85 213 5657; ieva.daukintyte@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, skundo, pranešimo nagrinėjimo terminas sustabdomas, kol prašymą, skundą, pranešimą pateikęs asmuo nepatikslins prašymo, skundo, pranešimo ar nepateiks trūkstamų duomenų arba pasibaigs prašymo, skundo, pranešimo 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, skundas, pranešimas pateiktas elektroniniu būdu), nurodant prašymo ar skundo, pranešimo 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 | Jei asmuo išdėsto prašymą žodžiu, nurodo savo vardą ir pavardę. Asmuo, prašydamas išduoti privačią informaciją apie save, turi nurodyti savo asmens kodą.  Jei asmuo kreipiasi raštu, prašyme nurodo savo vardą, pavardę, gimimo datą, gyvenamosios vietos adresą kontaktinį telefono numerį ir pasirašo.  Prašymą ar skundą Draudimo įmonei paduodantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Draudimo įmonę atstovaujamojo asmens vardu, pateikdamas prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Įmonė pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).  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. |
| 13. | Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą | Administracinės paslaugos perkėlimo į internetą brandos lygis - vienpusės sąveikos lygis.  <http://www.iidraudimas.lt/prasymai> |
| 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 ar skundų nagrinėjimas“ aprašymo priedas

**Veiksmų, atliekamų teikiant administracinę paslaugą „Asmenų prašymų ar skundų nagrinėjimas“, sekos schema**

**Asmuo**

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

(registruoja paštu, elektroniniu būdu ar per Įmonės interneto svetainę 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, kreipiasi oficialiu el. paštu idf@idf.lt, arba užduoda klausimą <http://iidraudimas.lt/lt/klausimas>

**Skyriaus darbuotojas arba vadovas pagal kompetenciją**

PATVIRTINTA

VĮ „Indėlių ir investicijų draudimas“

2018 m. sausio d.

direktoriaus įsakymu Nr.

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

| **Eil. Nr.** | **Pavadinimas** | **Aprašymo turinys** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Administracinės paslaugos kodas | - |
| 2. | Administracinės paslaugos versija | 1 |
| 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;  - paštu;  - oficialiu elektroninio pašto adresu [idf@idf.lt](mailto:idf@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. |
| 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 | L.e.p. Veiklos organizavimo skyriaus vadovė Ieva Daukintytė tel. 85 213 5657; ieva.daukintyte@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 - vienpusės sąveikos lygis.  <http://www.iidraudimas.lt/prasymai> |
| 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 ar per Įmonės interneto svetainę 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>

Atvyksta į Draudimo įmonę arba skambina telefonu 85 213 5657

**Skyrius, kuris disponuoja prašoma informacija**