



**LIETUVOS RESPUBLIKOS KONKURENCIJOS TARYBOS
PIRMININKAS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KONKURENCIJOS TARYBOJE TVARKOS
APRAŠO PATVIRTINIMO**

2023 m. liepos d. Nr. 2V-
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymo 20 straipsnio 1 dalies 1 punktu:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo Konkurencijos taryboje tvarkos aprašą (pridedama).

2. P a v e d u Konkurencijos tarybos vyriausiajai specialistei Giedrei Straižienei, o jos nesant – ją pavaduojančiam asmeniui, atlikti Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 11 punkte nurodytas funkcijas.

Pirmininkė

Jolanta Ivanauskienė

ASMENŲ APTARNAVIMO KONKURENCIJOS TARYBOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Konkurencijos taryboje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Konkurencijos taryboje tvarką.
2. Apraše vartojamos sąvokos:
 - 2.1. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Konkurencijos tarybą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą, atsakymų rengimą ir perdavimą asmenims;
 - 2.2. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu, elektroniniu būdu ar garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas.
3. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos teisės aktuose.
4. Asmenų prašymai ir skundai registruojami, nagrinėjami, atsakymai rengiami, skundai dėl jų pateikiami ir asmenys priimami vadovaujantis Aprašu, Konkurencijos įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės) ir kitais teisės aktais.
5. Aprašas yra netaikomas tais atvejais, kai prašymai ir skundai yra nagrinėjami pagal kituose teisės aktuose nustatytą tvarką.
6. Konkurencijos taryba neteikia informacijos:
 - 6.1. sudarančios valstybės, tarnybos, profesinę, komercinę ar banko paslaptį.;
 - 6.2. leidžiančios identifikuoti asmenis, jeigu pagal Pranešėjų apsaugos įstatymą, Konkurencijos įstatymo 38¹ straipsnio 6 dalį ar Mažmeninės prekybos įmonių nesąžiningų veiksmų draudimo įstatymo 5 straipsnio 2 dalį taikomas asmens konfidencialumo užtikrinimas;
 - 6.3. pateiktos tarnybinio naudojimo dokumentuose, kaip nurodyta Konkurencijos įstatymo 21 straipsnio 8 dalyje, įskaitant Konkurencijos tarybos vidaus darbo reikmėms skirtas nuomones, taip pat dokumentus, susijusius su klausimais, dėl kurių nėra priimtas galutinis Konkurencijos tarybos nutarimas ar kitoks sprendimas, ir tik Konkurencijos tarybos vidaus darbo tvarkos organizavimui skirtus dokumentus;
 - 6.4. apie Konkurencijos taryboje atlikto vidaus tyrimo ar tarnybinio patikrinimo metu nustatytas aplinkybes;
 - 6.5. privačios informacijos apie kitus asmenis, įskaitant Konkurencijos tarybos darbuotojus, išskyrus viešąją informaciją, kuria disponuoja Konkurencijos taryba ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą ir Konkurencijos įstatymą;
 - 6.6. apie Konkurencijos taryboje tvarkomus prašymą ar skundą pateikusio asmens duomenis, jeigu Lietuvos Respublikos įstatymai nustato, kad tokie duomenys negali būti teikiami;
 - 6.7. kurios teikimui pagal asmens prašymą ar skundą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas ir tai būtų susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis, arba jei prašoma informacijos, kuri jau buvo viešai paskelbta;
 - 6.8. kitos informacijos, kurią teikti draudžia įstatymai.
7. Apraše nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis, asmens duomenų apsauga

užtikrinama vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymai ir skundai gali būti pateikiami:
 - 8.1. raštu:
 - 8.1.1. el. paštu: taryba@kt.gov.lt;
 - 8.1.2. siunčiant per E. siuntų pristatymo sistemą;
 - 8.1.3. siunčiant paštu adresu Jogailos g. 14, 01116 Vilnius;
 - 8.1.4. atvykus į Konkurencijos tarybą adresu: Jogailos g. 14, 01116 Vilnius, pirmadieniais–ketvirtadieniais Konkurencijos tarybos darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 08.00 iki 15.45 val. ir pietų pertraukos metu, o antradieniais – nuo 17.00 iki 18.00 val. – iš anksto užsiregistravusių (el. paštu: taryba@kt.gov.lt iki pirmadienio 16.30 val.) asmenų prašymai ar skundai.
 - 8.2. žodžiu:
 - 8.2.1. telefonu 8 5 212 7608 arba 8 600 72850 pirmadieniais–ketvirtadieniais Konkurencijos tarybos darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 08.00 iki 15.45 val. ir per pietų pertrauką, o antradieniais – nuo 17.00 iki 18.00 val. – iš anksto užsiregistravusių (el. paštu: taryba@kt.gov.lt iki pirmadienio 16.30 val.) asmenų prašymai ar skundai;
 - 8.2.2. atvykus į Konkurencijos tarybą – tokiu pačiu kaip ir teikiant prašymus ar skundus raštu – 8.1.4 papunktyje nurodytu laiku.
9. Informacija, gauta socialinių tinklų priemonėmis nelaikoma prašymais ir skundais, ir ji Konkurencijos taryboje nenagrinėjama.
10. Konkurencijos taryboje priimami tik tokie žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Konkurencijos tarybą, kitų asmenų arba Konkurencijos tarybos teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Konkurencijos taryba nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų turinio.
11. Telefonu gali būti priimami tik tokie prašymai ir skundai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.
12. Pasiteirauti dėl prašymų ir skundų priėmimo tvarkos Konkurencijos taryboje galima telefonu 8 5 212 7608 arba 8 600 72850 pirmadieniais – ketvirtadieniais Konkurencijos tarybos darbo valandomis nuo 08.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 08.00 iki 15.45 val. ir per pietų pertrauką.
13. Matomoje vietoje prie įėjimo į Konkurencijos tarybos patalpas Jogailos g. 14, Vilnius ir Konkurencijos tarybos interneto svetainėje www.kt.gov.lt lietuvių ir anglų kalbomis skelbiama informacija:
 - 13.1. prašymų ir skundų priėmimo vieta ir laikas;
 - 13.2. darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, kontaktiniai duomenys;
 - 13.3. kita Taisyklių 12 punkte nurodyta informacija.
14. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą ir skundą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Konkurencijos taryboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jeigu asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, asmeniui žodžiu kreipiantis į Konkurencijos tarybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba gebantis suprantamai išreikšti mintis.
15. Konkurencijos taryba konsultuoja asmenis tik bendro pobūdžio klausimais apie institucijos vykdomas procedūras ir taikomus teisės aktus. Tokių konsultacijų metu Konkurencijos taryba nevertina ūkio subjektų ar viešojo administravimo subjektų veiksmų ir sprendimų, ar jie atitinka įstatymų keliamus reikalavimus.
16. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus (asmuo šaukia, rėkia, įžeidinėja darbuotoją asmeniškai ir pan.) arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių arba asmens prašymas ar

skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo ar skundo turinio, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį Administracijos direktoriui. Administracijos direktoriaus sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

17. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

17.1. parašyti įskaitomai;

17.2. pasirašyti pateikusio asmens arba jo atstovo;

17.3. turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.), atstovo vardas ir pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, atstovo vardas ir pavardė bei pareigos ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.) (jeigu kreipiasi juridinis asmuo).

18. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ir skundas turi būti:

18.1. pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

18.2. pateiktas taip, kad būtų galima atverti ir apdoroti jį dokumentų valdymo sistemos arba kitomis Konkurencijos tarybos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

18.3. pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, arba pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija.

19. Prašymą ar skundą Konkurencijos tarybai pateikiantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Konkurencijos tarybą atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Konkurencijos tarybai Apraše nustatytus reikalavimus atitinkantį prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Konkurencijos taryba pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

20. Raštu pateiktus prašymus ir skundus priima ir registruoja Konkurencijos tarybos asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atliekantis darbuotojas.

21. Žodiniai prašymai ar skundai, taip pat prašymai dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią institucijos darbo dieną, Konkurencijos taryboje neregistruojami.

22. Jeigu į žodžiu pateiktus prašymus ar skundus negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, asmenims pasiūloma juos išdėstyti raštu.

23. Apie prašymus ar skundus dėl įvykusio ar galimo asmens duomenų saugumo pažeidimo Konkurencijos taryboje nedelsiant informuojamas ir Duomenų apsaugos pareigūnas.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

24. Prašymus ir skundus, adresuotus Konkurencijos tarybai, Konkurencijos tarybos asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atliekantis darbuotojas dokumentų valdymo sistemos priemonėmis perduoda nagrinėti Konkurencijos tarybos pirmininkui, Administracijos direktoriui, struktūrinių padalinių vadovams arba kitiems Konkurencijos tarybos darbuotojams pagal jų kompetenciją.

25. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Konkurencijos taryboje dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu prašymą ar skundą pateikęs asmuo jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo ar skundo gavimo dienos.

26. Jeigu prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Konkurencijos taryba tokios informacijos ir dokumentų pati

neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo dienos Konkurencijos taryba kreipiasi į asmenį raštu arba asmeniui sutinkant garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Konkurencijos tarybos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienas, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Administracijos direktoriaus sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Konkurencijos tarybos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Konkurencijos tarybai pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui (Konkurencijos taryba pasilieka šių dokumentų kopijas), ir nurodoma grąžinimo priežastis. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Konkurencijos tarybai nagrinėjant prašymą ar skundą bet kada prašyti, kad jį pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju, iki bus pateikta papildoma informacija, nagrinėjimo terminas nėra stabdomas.

27. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio šaukimu, kitomis organizacinėmis priemonėmis arba yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Aprašo 25 punkte, Konkurencijos taryba turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus 2 darbo dienoms iki Aprašo 25 punkte nustatyto termino pabaigos, Konkurencijos taryba išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas ar skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos šio pratęsimo priežastys.

28. Jeigu prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos informacijos, reikalingos jam išnagrinėti (Aprašo 26 punktas), asmeniui dar kartą pateikus prašymą ar skundą per Konkurencijos tarybos nurodytą terminą su būtina informacija, toks prašymas ar skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

29. Nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Konkurencijos taryba sudarytomis sutartimis prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo ar skundo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas pateikia prašymą ar skundą Konkurencijos tarybai teikiantis asmuo, išskyrus atvejus, kai Administracijos direktorius nusprendžia kitaip.

30. Konkurencijos taryboje prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Konkurencijos tarybos kompetenciją. Jeigu Konkurencijos taryba nėra įgaliota spręsti jai pateiktame prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos jis persiunčiamas kompetentingai institucijai, išskyrus atvejus, kai teisės aktai numato, kad besikreipiantis asmuo turi pats kreiptis į atitinkamas institucijas pagal kompetenciją, ir apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį.

31. Jeigu Konkurencijos taryba nėra įgaliota spręsti jai pateiktame prašyme ar skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti jį nagrinėti pagal kompetenciją, apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Konkurencijos taryboje dienos turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant nenagrinėjimo priežastis.

32. Prašymai ir skundai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas ar nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kreipiamasi dėl darbuotojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų darbuotojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, ir tie, kuriuose neformuluojamas konkretaus prašymas ar reikalavimas Konkurencijos tarybai, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Administracijos direktorius nusprendžia kitaip.

33. Prašymai ir skundai, kuriuose keliami tie patys klausimai, dėl kurių atsakymą yra pateikusi ar sprendimą priėmusi Konkurencijos taryba ar kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Administracijos direktorius nusprendžia kitaip.

34. Prašymai ir skundai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose

grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Konkurencijos taryboje registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Sprendimą dėl šiame punkte nurodyto įžeidžiančio ar geros moralės neatitinkančio turinio prašymo ar skundo nagrinėjimo priima Administracijos direktorius. Administracijos direktoriaus sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms. Asmenys, teikiantys prašymus, skundus, privalo sąžiningai naudotis jiems suteiktomis teisėmis ir jomis nepiktnaudžiauti.

35. Asmenų kreipimaisi, pateikti Aprašo 8.1 papunktyje nurodytais būdais, tačiau kurie neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, taip pat jei prašymai ar skundai yra pateikti tik kaip kopija Konkurencijos tarybai ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, turi būti priimti, užregistruoti, įvertintas jų turinys, su jais turi būti susipažindintas Administracijos direktorius, tačiau į juos nėra atsakoma, jei Administracijos direktorius nenusprendžia kitaip.

36. Prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Aprašo 17 ar 18 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinami (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Administracijos direktorius nenusprendžia kitaip. Kai per institucijos nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Aprašo 17 ir 18 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

37. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Konkurencijos taryboje dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, toks skundas nenagrinėjamas, jeigu Administracijos direktorius nenusprendžia kitaip.

38. Nagrinėjant prašymus ir skundus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų ir kitos pagal įstatymus saugomos informacijos apsauga.

39. Asmuo, kurio veiksmai, neveikimas arba sprendimas skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atsakymas į jį turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti Konkurencijos tarybai prašymą susipažinti su prašymo ar skundo ir jo priedų, taip pat atsakymo turiniu, išskyrus teisę susipažinti su asmens duomenų arba kita pagal įstatymus saugoma informacija.

40. Prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos, gautus per bendro naudojimo el. pašto dėžutes, nagrinėja darbuotojas, asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atliekantis darbuotojas.

41. Atsakymai į elektroninius prašymus saugomi 180 dienų nuo atsakymo pateikimo dienos el. pašto dėžutėje.

42. Prašymai ar skundai, kuriuos dėl tų pačių klausimų pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas, Administracijos direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR PATEIKIMAS ASMENIMS

43. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Konkurencijos tarybos pozicija dėl asmens keliamų klausimų, nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo ar skundo turinį, ar kt.

44. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba; gali būti atsakoma ir kitomis užsienio kalbomis, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Konkurencijos taryba sudarytomis sutartimis prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija, ir tais atvejais, kai Apraše yra numatyta nagrinėti nevalstybine kalba parengtus prašymus ir skundus.

45. Kai asmuo pateikia prašymą ar skundą elektroninėmis priemonėmis, paštu arba

atvykęs tiesiai į Konkurencijos tarybą ir nenurodo pageidaujamo atsakymo gavimo būdo, Konkurencijos taryba turi teisę pasirinkti atsakymo pateikimo asmeniui būdą. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami saugiais apsikeitimo informacija kanalais: per E. siuntų pristatymo sistemą arba siunčiant registruotą pašto siuntą.

46. Atsakymus į rašytinius prašymus ir skundus pasirašo Konkurencijos tarybos struktūrinio padalinio vadovas arba Administracijos direktorius pagal teisės aktuose jo kompetencijai priskirtus klausimus, jeigu teisės aktuose nėra numatyta ar pats struktūrinio padalinio vadovas ar Administracijos direktorius nemano, kad pagal atsakymo adresatą ar turinio svarbą jį turėtų pasirašyti Konkurencijos tarybos pirmininkas ar kitas asmuo.

47. Konkurencijos tarybos atsakymus į prašymus ir skundus registruoja asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atliekantis darbuotojas arba darbuotojas, atsakingas už padalinio dokumentų valdymą.

48. Atsakymus į prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos pateikimo rengia asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atliekantis darbuotojas. Šiais atvejais darbuotojas atsako iš karto arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną iš elektroninio pašto taryba@kt.gov.lt, suderinęs atsakymą su Administracijos direktoriumi.

49. Dokumentų valdymo sistemoje parengtus ir el. parašu pasirašytus atsakymus bei paštu siunčiamus atsakymus į prašymus ir skundus išsiunčia asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atliekantis darbuotojas arba darbuotojas, atsakingas už padalinio dokumentų registravimą.

50. Jeigu asmuo nesutinka su Konkurencijos tarybos atsakymu į jo prašymą ar skundą arba jeigu per nustatytą jo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nebuvo išsiųstas, jis turi teisę paduoti skundą Konkurencijos tarybai Viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Administracinių ginčų komisijų įstatyme nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Administracinių bylų teisenos įstatyme nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

51. Konkurencijos taryba užtikrina galimybę asmenims anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimo Konkurencijos taryboje kokybę.

52. Konkurencijos tarybos patalpose Jogailos g. 14, Vilnius raštinėje (pirmame aukšte) yra asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga, kurioje asmenys anonimiškai gali pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo Konkurencijos taryboje kokybę, išdėstyti pageidavimus ir pasiūlymus.

53. Konkurencijos taryba reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus bei elektroniniu būdu gautas asmenų nuomones apie prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Konkurencijos taryboje kokybę. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Konkurencijos taryboje kokybei gerinti.

54. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Konkurencijos taryboje kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus pateikiami Konkurencijos tarybos pirmininkui.
