



**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS TRANSPORTO KOMPETENCIJŲ AGENTŪROS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KONSULTAVIMO VŠĮ TRANSPORTO KOMPETENCIJŲ AGENTŪROJE
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. d. Nr. 2-

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnio 3 dalies 1 punktu, 32 straipsniu, Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, 7.5–7.7 papunkčiais,
t v i r t i n u Konsultavimo VŠĮ Transporto kompetencijų agentūroje tvarkos aprašą.

Strateginio planavimo ir finansų
skyriaus patarėjas, pavaduojantis
viešosios įstaigos Transporto
kompetencijų agentūros direktorių

Mantas Kerdokas



**VIEŠOSIOS ĮSTAIGOS TRANSPORTO KOMPETENCIJŲ AGENTŪROS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KONSULTAVIMO VŠĮ TRANSPORTO KOMPETENCIJŲ AGENTŪROJE
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. d. Nr. 2-

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnio 3 dalies 1 punktu, 32 straipsniu, Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, 7.5–7.7 papunkčiais,

t v i r t i n u Konsultavimo VŠĮ Transporto kompetencijų agentūroje tvarkos aprašą.

Strateginio planavimo ir finansų
skyriaus patarėjas, pavaduojantis
viešosios įstaigos Transporto
kompetencijų agentūros direktorių

Mantas Kerdokas

KONSULTAVIMO VŠĮ TRANSPORTO KOMPETENCIJŲ AGENTŪROJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsultavimo VšĮ Transporto kompetencijų agentūroje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja konsultacijų rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą pagal teisės aktuose viešajai įstaigai Transporto kompetencijų agentūrai (toliau – TKA) nustatytą kompetenciją.

2. Asmenims TKA teikiamos šios konsultacijos:

2.1. patvirtinta rašytinė konsultacija;

2.2. rašytinė konsultacija;

2.3. konsultacija žodžiu;

2.4. viešojo konsultacija;

2.5. konsultacija socialiniuose tinkluose „Facebook“ ir „LinkedIn“;

2.6. konsultacija per seminarą.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių, kuris žodžiu, raštu ar elektroniniu paštu kreipiasi į TKA konsultacijos;

3.2. **konsultacija** – individualaus ar bendro pobūdžio paaiškinimas, nuomonė, kaip taikytini TKA kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros jų nuostatos. Konsultacija nėra oficialus norminis teisės akto išaiškinimas ir neturi teisės akto galios;

3.3. **konsultacija žodžiu** – TKA darbuotojo atsakymas žodžiu į asmens paklausimą (-us);

3.4. **paklausimas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs žodžiu ar raštu TKA pateiktas (-i) klausimas (-ai), prašymas suteikti konsultaciją;

3.5. **patvirtinta rašytinė konsultacija** – TKA direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas į asmens paklausimą (-us);

3.6. **rašytinė konsultacija** – elektroniniu (toliau – el.) paštu išsiųstas atsakymas į asmens paklausimą (-us);

3.7. **viešojo konsultacija** – TKA interneto svetainėje paskelbta informacija, susijusi su TKA vykdomos veiklos reglamentavimu, TKA kompetenciją reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų taikymu.

3.8. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos aviacijos įstatyme ir kituose teisės aktuose.

II SKYRIUS PATVIRTINTOS RAŠY TINĖS KONSULTACIJOS

4. Patvirtintos rašytinės konsultacijos teikiamos tik individualaus pobūdžio paklausimui (dėl teisės aktų nuostatų taikytinų paklausime išdėstyta situacijai), pateiktam TKA (Rodūnios kelias 2, Vilnius arba I. Kanto g. 23, Kaunas) raštu ir pasirašytam.

5. Paklausime turi būti nurodyti paklausėjo:

5.1. fizinio asmens – vardas, pavardė, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

5.2. juridinio asmens – pavadinimas, juridinio asmens kodas, adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą;

5.3. atstovaujamo asmens vardu į TKA kreipdamasis asmens atstovas paklausime 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.

6. Jeigu rašytinis paklausimas neatitinka Aprašo 4 ir 5 punktų reikalavimų, jis per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo TKA dienos gražinamas asmeniui, pateikusiam paklausimą, ar jo atstovui, nurodant tokio paklausimo gražinimo priežastis.

7. TKA nagrinėjami paklausimai parašyti valstybine arba anglų kalbomis. Kitomis kalbomis gauti paklausimai nenagrinėjami.

8. Rodūnios kelias 2, Vilnius, gautas paklausimas registruojamas TKA dokumentų valdymo sistemoje. Paklausimas gautas I.Kanto g. 23, Kaunas, kopijuojamas ir jo kopija persiunčiama el. paštu info@tka.lt, o rašto originalas perduodamas TKA Rodūnios kelias 2, Vilnius.

9. Už el. pašto dėžutės info@tka.lt administravimą atsakingas TKA Administravimo departamento Veiklos organizavimo (toliau – VO) skyrius. VO skyriaus atsakingas darbuotojas gautą paklausimą užregistruoja TKA dokumentų valdymo sistemoje ir jį nukreipia Civilinės aviacijos administracijos departamento direktoriui, kuris suformuoja užduotį ir paskiria užduoties vykdytoją (us).

10. Duomenų, nurodytų paklausime, patikrinimas neatliekamas, o atsakymas rengiamas pagal pateiktus duomenis ir, esant poreikiui, pagal duomenis, gautus iš informacinių sistemų ir registru, prie kurių TKA darbuotojai turi prieigą. Konsultuojamiems asmenims jokia informacija, laikoma asmens duomenimis, neteikiama. Asmeniui papildomai pateikus informacijos apie konkrečias faktines aplinkybes, nenurodytas paklausime, gali pasikeisti ir TKA konsultacijos turinys.

11. Patvirtintos rašytinės konsultacijos projektą rengia paskirtas vykdytojas (-jai). Patvirtintos rašytinės konsultacijos projektas derinamas su tiesioginiu vadovu ir pasirašomas TKA direktoriaus ar jo įgalioto asmens.

12. Patvirtintos rašytinės konsultacijos asmeniui suteikiamos ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo TKA dienos tokiu būdu, koku buvo pateiktas paklausimas, jei asmuo nenurodo, kad atsakymą į paklausimą pageidauja gauti kitaip. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir (ar) dėl objektyvių priežasčių negalima parengti patvirtintos rašytinės konsultacijos per 20 darbo dienų terminą, tai šis terminas TKA direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų. Apie tokį pratęsimą informuojamas paklausėjas.

13. Patvirtintos rašytinės konsultacijos Aprašo V skyriuje nustatyta tvarka skelbiamos TKA interneto svetainėje kaip viešosios konsultacijos.

III SKYRIUS RAŠYTINĖS KONSULTACIJOS

14. Rašytinės konsultacijos teikiamos dėl nesudėtingų bendro pobūdžio teisės aktų nuostatų taikymo, atsakant į asmenų paklausimus, pateiktus elektroniniu paštu, taip pat atsakant į paklausimus, pateiktus užpildžius TKA interneto svetainės skyriaus „Konsultacijos“ poskyryje „Elektroninė paklausimo forma“ nurodytą elektroninę formą. Paklausėjas turi nurodyti elektroninio pašto, į kuri pageidauja gauti atsakymą, adresą.

15. Rašytinių paklausimų, teikiant rašytines konsultacijas, nagrinėjimui ir parengimui taikomos Aprašo 10 punkto nuostatos.

16. TKA darbuotojas, gavęs paklausimą tiesiogiai į tarnybinį el. pašta, nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, informuoja apie tai savo tiesioginį vadovą. Jeigu TKA darbuotojas nekompetentingas atsakyti į gautą paklausimą, paklausimas per 1 darbo dieną persiunčiamas užregistruoti atsakingam VO skyriaus darbuotojui. VO skyriaus atsakingas darbuotojas gautą paklausimą užregistruoja TKA dokumentų valdymo sistemoje ir jį nukreipia Civilinės aviacijos departamento direktoriui, kuris suformuoja užduotį ir paskiria užduoties vykdytoją (us)

17. Rašytinės konsultacijos atsakymą į paklausimą rengia ir asmens nurodytu el. paštu teikia paklausimą gavęs darbuotojas. Jei paklausimas registruojamas per TKA dokumentų valdymo sistemą, atsakymą į paklausimą rengia paskirtas užduoties vykdytojas (-jai), jį derina su tiesioginiu vadovu

ir teikia asmens nurodytu el. paštu.

18. Rašytinis paklausimas turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo TKA dienos. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir (ar) dėl objektyvių priežasčių negalima parengti patvirtintos rašytinės konsultacijos per 20 darbo dienų terminą, tai šis terminas TKA direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų. Apie tokį pratęsimą informuojamas paklausėjas.

IV SKYRIUS KONSULTACIJOS ŽODŽIU

PIRMASIS SKIRSNIS BENDROSIOS NUOSTATOS

19. Konsultacijos žodžiu teikiamos asmenims:

19.1. TKA interneto svetainėje viešai paskelbtomis valandomis konsultacijų telefono numeriu - [8 700 35 045](tel:870035045);

19.2. pageidaujantiems, kad konsultacija būtų suteikta atvykus į TKA struktūrinį padalinį, ir ne vėliau kaip dieną iki priėmimo, užsiregistravusiems konsultacijai TKA interneto svetainės skyriuje „Kontaktai“ pasirinkto darbuotojo kontaktiniu telefonu.

20. Konsultacijos žodžiu teikiamos dėl TKA kompetenciją reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų taikymo ir nesietinos su konkrečios situacijos nagrinėjimu. Individualaus pobūdžio konsultacijos teikiamos pateikus rašytinį paklausimą Aprašo II skyriuje nustatyta tvarka.

21. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ar pasikeitus suderintam konsultacijos laikui, TKA darbuotojas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per vieną valandą nuo aplinkybių paaiškėjimo momento apie tai įspėja konsultacijai užsiregistravusį asmenį, jei asmuo buvo nurodęs savo kontaktinius duomenis, pasiūlydamas jam kitą tinkamą priėmimo laiką.

ANTRASIS SKIRSNIS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU

22. Darbuotojas, teikiantis konsultacijas telefonu, privalo:

22.1. suskambus telefonui, pakelti ragelį (rekomenduojama iki trečiojo skambučio);

22.2. prisistatyti, t. y. nurodyti savo pareigas, vardą ir pavardę;

22.3. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti paklausimo esmę;

22.4. konsultaciją žodžiu teikti tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar TKA interesų;

22.5. trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar TKA kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą (-us), jei ne – į kurią kitą kompetentingą instituciją asmuo galėtų kreiptis, pagal galimybę nurodyti tos institucijos adresą, telefono numerį;

22.6. kalbėti mandagiai ir ramiai, esant reikalui, paprašyti palaukti;

22.7. aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekdamas išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

22.8. stengtis iš karto atsakyti į klausimą, o jei išsamiam atsakymui parengti reikia daugiau laiko, dėl ko paklausėjui iškart suteikti informacijos nėra galimybės, informaciją suteikti ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo paklausėjo kreipimosi dienos su paklausėju suderintu būdu;

22.9. jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ir tam tikru laikotarpiu galiojusių teisės aktų nuostatų taikymo analizė, paprašyti asmens pateikti paklausimą raštu, pridedant su juo susijusių dokumentų kopijas;

22.11. atsakius į paklausimą, pasiteirauti, ar asmuo turi daugiau klausimų, ir, jei neturi, su juo atsisveikinti;

22.12. jei paklausėjas įžeidinėja konsultuojantį darbuotoją, jam grasina, elgiasi neadekvačiai arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, konsultuojantis asmuo įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

23. Jeigu TKA darbuotojas nekompetentingas suteikti konsultaciją telefonu, atsiliepęs darbuotojas informuoja, kad yra nekompetentingas pakonsultuoti konkrečiu klausimu, pasižymi asmens kontaktinę informaciją ir ją tą pačią dieną perduoda kompetentingam darbuotojui, arba pasiūlo asmeniui klausimą pateikti vienu iš Aprašo 4 ir 14 punktuose nurodytų būdų. Kompetentingas darbuotojas susisiekiama su skambinusi asmeniu ne vėliau kaip kitą darbo dieną.

24. Darbuotojas, konsultuodamas asmenį, esant poreikiui, gali pasinaudoti duomenimis, gautais iš informacinių sistemų ir (ar) registru, prie kurių turi prieigą. Konsultuojamiems asmenims jokia informacija, laikoma asmens duomenimis, neteikiama.

25. Konsultacijos žodžiu metu paaiškėjus, kad klausimui išspręsti reikia patvirtintos rašytinės konsultacijos, esant Aprašo 22.9 papunktyje nurodytoms aplinkybėms, asmeniui turi būti siūloma pateikti rašytinį paklausimą, atitinkantį Aprašo 4 ir 5 punkte nustatytus reikalavimus, o jam atsisakius, teikiama konsultacija Aprašo 22.8 papunktyje nurodyta tvarka.

TREČIASIS SKIRSNIS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ŽODŽIU TKA STRUKTŪRINIAME PADALINYJE

26. Konsultacijos žodžiu atvykus į TKA struktūrinį padalinį teikiamos atsižvelgiant į Aprašo 22 punkto nuostatas.

27. Konsultacija žodžiu yra teikiama pagal paklausėjo pateiktus duomenis. Paklausėjo pateikti duomenys, susiję su prašoma pateikti informacija, netikrinami, t. y. pripažįstama, kad jie yra teisingi. Konsultuojamiems asmenims jokia informacija, laikoma asmens duomenimis, neteikiama.

28. Jeigu, trūkstama papildomos informacijos, paklausėjui iškart suteikti detalios konsultacijos nėra galimybės, tai konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo konsultacijos TKA struktūriniame padalinyje teikimo dienos su paklausėju suderintu būdu.

29. Informacijos teikimo metu paaiškėjus, kad paklausėjo pateiktas paklausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo, papildomų duomenų rinkimo, TKA darbuotojas siūlo pateikti rašytinį paklausimą, atitinkantį Aprašo 4 ir 5 punkte nustatytus reikalavimus, o jam atsisakius, teikiama konsultacija Aprašo 28 papunktyje nurodyta tvarka.

30. Konsultacijų TKA struktūriniuose padaliniuose metu asmenų pateikti rašytiniai paklausimai registruojami Aprašo 9 punkte nustatyta tvarka. Šie paklausimai nagrinėjami Aprašo 10–12 punktuose nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

VIEŠŲJŲ KONSULTACIJŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

31. Viešosioms konsultacijoms priskiriama:

31.1. patvirtintos rašytinės konsultacijos, paskelbtos TKA interneto svetainėje;

31.2. konsultacijos, parengtos apibendrinus rašytines konsultacijas ir dažnai žodinių konsultacijų metu užduodamus klausimus;

31.3. kita informacija dėl teisės aktų nuostatų taikymo,;

31.4. teisės aktai, reglamentuojantys TKA priskirtus kompetencijos klausimus;

32. Viešąsias konsultacijas, įvardytas Aprašo 31.1–31.3 papunkčiuose, atrenka, jų skelbimo tikslumą vertinimą ir skelbimą TKA interneto svetainėje atlieka TKA Komunikacijos vadovas, suderinęs su Civilinės aviacijos administracijos departamento direktoriumi.

33. Aprašo 31 punkte nurodytos (Aprašo 31.1–31.3 papunkčiuose – nuasmenintos) konsultacijos skelbiamos TKA interneto svetainės skyriaus „Konsultacijos“ poskyryje „Klausimai ir atsakymai“.

34. Viešųjų konsultacijų, nurodytų Aprašo 31 punkte, priežiūrą atlieka ir atnaujinimą organizuoja TKA Komunikacijos vadovas.

35. Teisės aktų, reglamentuojančių TKA veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašas ir Aprašo 38.4 papunktis skelbiami TKA interneto svetainės skiltyje „Teisės aktai“, o jų peržiūrą ir atnaujinimą vykdo Administravimo departamento Teisės ir personalo skyriaus atsakingas darbuotojas.

VI SKYRIUS

KONSULTACIJOS SOCIALINIULOSE TINKLUOSE „FACEBOOK“ IR „LINKEDIN“

36. Konsultacijų socialiniuose tinkluose „Facebook“ ir „LinkedIn“ teikimą organizuoja TKA Komunikacijos vadovas.

37. Komunikacijos vadovas gautą paklausimą pagal TKA struktūrinių padalinių kompetencijų sritį persiunčia atitinkamo padalinio vadovui. TKA struktūrinis padalinys rengia konsultacijos teksto projektą ir jį el. paštu persiunčia Komunikacijos vadovui.

38. TKA Komunikacijos vadovas gautą konsultacijos tekstą įkelia „Facebook“ ar „LinkedIn“, tokiu būdu suteikdamas konsultaciją.

39. Konsultacija socialiniuose tinkluose suteikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo paklausimo pateikimo dienos. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir (ar) dėl objektyvių priežasčių negalima parengti patvirtintos rašytinės konsultacijos per 20 darbo dienų terminą, tai šis terminas TKA direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų.

VII SKYRIUS

KONSULTACIJOS PER SEMINARUS

40. Iš esmės pasikeitus teisiniam reguliavimui, atsiradus naujam teisiniam reguliavimui TKA Civilinės aviacijos departamento struktūriniai padaliniai rengia konsultacinius seminarus savo kompetencijos klausimais.

41. Per Aprašo 40 punkte nurodytą seminarą konsultacija dalyviams teikiama tik su dėstoma tema susijusiais klausimais. Neteikiama konsultacija klausimais, į kuriuos atsakyti reikia papildomos informacijos, išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir pan.

42. Informacija apie organizuojamus konsultacinius seminarus skelbiama TKA interneto svetainėje bei „Facebook“ ir „LinkedIn“.

VIII SKYRIUS

KONSULTACIJŲ VERTINIMAS

43. Rašytinės konsultacijos ir konsultacijos žodžiu vertinamos atliekant pusmetines TKA klientų apklausas bei apklausas dėl konsultacijų teikimo kokybės, kurios atliekamos užpildant Asmenų konsultavimo kokybės vertinimo anketas.

44. TKA taip pat atlieka atsitiktinai atrinktų tiek raštu, tiek telefonu teikiamų konsultacijų kokybės vertinimą. Šį vertinimą atlieka TKA direktoriaus įsakymu sudaryta komisijaužpildydama Konsultacijų kokybės vertinimo klausimynus (1 ir 2 priedai). Vertinimui, atsitiktiniu būdu, atrenkama ne mažiau negu 20 raštu ir 20 telefonu suteiktų konsultacijų per praėjusį pusmetį.

45. Konsultacijų kokybės vertinimas vykdomas pasibaigus kiekvienam pusmečiui. Nuasmeninti ir apibendrinti konsultacijų kokybės vertinimo rezultatai pateikiami susipažinti visiems TKA darbuotojams.

VIII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. Jei konsultuojantis darbuotojas pastebi dažnai pasikartojančius paklausimus, jis kreipiasi į TKA Komunikacijos vadovą dėl poreikio parengti ir paskelbti TKA interneto svetainėje tipinį klausimą – atsakymą, t.y. viešąją konsultaciją.

47. Konsultacijų kokybės gerinimo tikslu atitinkamų įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimų pasikeitimai, dažniausiai pasitaikantys klausimai, tendencijos ir pan. ne rečiau nei kartą per mėnesį aptariami TKA vadovų pasitarimų metu

48. Aprašo nustatyta tvarka paskelbtos viešosios konsultacijos ūkio subjektų atžvilgiu TKA yra privalomos. Darbuotojai konsultuodami privalo nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.

49. Asmens kreipimasis dėl konsultacijos negali būti laikomas pagrindu TKA atlikti to asmens

patikrinimą.

50. Paklausėjai, kuriems buvo suteiktos konsultacijos, TKA teikiamų konsultacijų kokybę ir kitus atliekamos priežiūros veiksmus gali įvertinti atsakydami į Asmenų konsultavimo kokybės vertinimo anketos, skelbiamo TKA interneto svetainės skyriuje „Konsultacijos“, klausimus.

RAŠTU TEIKIAMŲ KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

Nr. _____

(data)

Vertinimo kriterijai	Konsultaciją teikę specialistai pagal sąrašą ¹							Bendras kokybės rodiklis ³
	1	2	3	4	5	6	...	
1. Ar specialistas teisingai suprato klausimo esmę?								
2. Ar atsakydamas į klausimą specialistas teisingai nurodė teisės aktus?								
3. Ar atsakydamas į klausimą specialistas tinkamai išaiškino taikomų teisės aktų ar atskirų jų nuostatų turinį?								
4. Ar specialistas į klausimą atsakė tiksliai ir teisingai?								
5. Ar specialistas prireikus nukreipė ten, kur galima rasti atsakymą / papildomą informaciją, pvz., į interneto svetainę, kitą specialistą ir instituciją?								
6. Ar specialistas į paklausimą atsakė laikydamasis teisės aktuose nustatytų terminų?								
Konsultavimo kokybės rodiklis²:								

Atsakymų į klausimus galimi variantai: Taip; Ne; Neaktualu.

¹ Skaičiais sužymėtos vertinamos konsultacijos, kurias suteikusių specialistų sąrašas, nurodant vardą, pavardę, konsultacijos suteikimo data, paklausėjo vardą, pavardę / juridinio asmens pavadinimą, pridedamas prie šio klausimyno.

² Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visus teigiamus atsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus.

³ Visų įvertintų konsultacijų bendra kokybės procentinė išraiška, kuri kaip konsultavimo kokybės rodiklis palyginama su ankstesnių laikotarpių rodikliais.

Pagrindinės konsultavimo klaidos, jeigu tokių buvo nustatyta, konsultavimo sritys, kurias reikia tobulinti:

Komisijos pirmininkas

(parašas)

(Vardas ir pavardė)

Komisijos narys

(parašas)

(Vardas ir pavardė)

Komisijos narys

(parašas)

(Vardas ir pavardė)

¹ Skaičiais sužymėtos vertinamos konsultacijos, kurias suteikusių specialistų sąrašas, nurodant vardą, pavardę, konsultacijos suteikimo data, paklausėjo vardą, pavardę / juridinio asmens pavadinimą, pridedamas prie šio klausimyno.

² Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visus teigiamus atsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus.

³ Visų įvertintų konsultacijų bendra kokybės procentinė išraiška, kuri kaip konsultavimo kokybės rodiklis palyginama su ankstesnių laikotarpių rodikliais.

TELEFONU TEIKIAMŲ KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

_____ Nr. _____

(data)

Vertinimo kriterijai	Konsultaciją teikę specialistai pagal sąrašą ¹							Bendras kokybės rodiklis ³
	1	2	3	4	5	6	...	
1. Ar specialistas tinkamai pasisveikino, t.y. pasakė labas rytas, laba diena, labas vakaras?								
2. Ar valstybės tarnautojas tinkamai prisistatė, t.y. pasakė savo vardą, pavardę, pareigas?								
3. Ar specialistas kitais žodžiais pakartojo / patikslino klausimą, siekdamas įsitikinti, ar teisingai suprato klausimo esmę?								
4. Ar specialistas klausė papildomų klausimų tam, kad atskleistų klausimo esmę?								
5. Ar specialistas teisingai suprato klausimo esmę?								
6. Ar atsakydamas į klausimą specialistas teisingai nurodė teisės aktus?								
7. Ar atsakydamas į klausimą specialistas tinkamai išaiškino taikomų teisės aktų ar atskirų jų nuostatų turinį?								
8. Ar specialistas į klausimą atsakė tiksliai ir teisingai?								

¹ Skaičiais sužymėtos vertinamos konsultacijos, kurias suteikusių specialistų sąrašas, nurodant vardą, pavardę, konsultacijos suteikimo data, paklausėjo vardą, pavardę / juridinio asmens pavadinimą, pridedamas prie šio klausimyno.

² Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visus teigiamus atsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus.

³ Visų įvertintų konsultacijų bendra kokybės procentinė išraiška, kuri kaip konsultavimo kokybės rodiklis palyginama su ankstesnių laikotarpių rodikliais.

9. Ar specialistas prireikęs nukreipė ten, kur galima rasti atsakymą / papildomą informaciją, pvz., į interneto svetainę, kitą specialistą ir instituciją?								
10. Ar specialistas prireikęs laiko tiksliam atsakymui parengti, tiksliai nurodė kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlė paklausėjui perduoti atsakymą kita komunikacine priemone?								
11. Ar specialistas užtikrino, kad pokalbio metu nebūtų per ilgų pauzių?								
12. Ar specialistas visada leido paklausėjui baigti mintį, jo nepertraukė?								
13. Ar specialistas kalbėjo aiškiai?								
14. Ar specialistas kalbėjo naudodamas tinkamus žodžius (be žargono ir pan.)?								
15. Ar specialistas kalbėjo mandagiai, maloniai ir paslaugiai?								
16. Ar specialistas apibendrina pokalbį ir įsitikino, kad paklausėjas jį teisingai suprato?								
17. Ar specialistas pasiteiravo, ar paklausėjas turi dar kokių klausimų?								
18. Ar specialistas tinkamai atsisveikino, t.y. pasakė viso gero, palinkėjo geros dienos?								
Konsultavimo kokybės rodiklis²:								

Atsakymų į klausimus galimi variantai: Taip; Ne; Neaktualu.

Pagrindinės konsultavimo klaidos, jeigu tokių buvo nustatyta, konsultavimo sritys, kurias reikia tobulinti:

¹ Skaičiais sužymėtos vertinamos konsultacijos, kurias suteikusių specialistų sąrašas, nurodant vardą, pavardę, konsultacijos suteikimo data, paklausėjo vardą, pavardę / juridinio asmens pavadinimą, pridedamas prie šio klausimyno.

² Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visus teigiamus atsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus.

³ Visų įvertintų konsultacijų bendra kokybės procentinė išraiška, kuri kaip konsultavimo kokybės rodiklis palyginama su ankstesnių laikotarpių rodikliais.

Komisijos pirmininkas

(parašas)

(Vardas ir pavardė)

Komisijos narys

(parašas)

(Vardas ir pavardė)

Komisijos narys

(parašas)

(Vardas ir pavardė)

¹ Skaičiais sužymėtos vertinamos konsultacijos, kurias suteikusių specialistų sąrašas, nurodant vardą, pavardę, konsultacijos suteikimo data, paklausėjo vardą, pavardę / juridinio asmens pavadinimą, pridedamas prie šio klausimyno.

² Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visus teigiamus atsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus.

³ Visų įvertintų konsultacijų bendra kokybės procentinė išraiška, kuri kaip konsultavimo kokybės rodiklis palyginama su ankstesnių laikotarpių rodikliais.

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	VšĮ Transporto kompetencijų agentūra
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Dėl konsultavimo VšĮ Transporto kompetencijų agentūroje tvarkos aprašo patvirtinimo
Dokumento registracijos data ir numeris	2021-09-30 Nr. 2-123
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Aleksandra Armoškaitė Komunikacijos vadovas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2021-09-30 12:14
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2021-08-02 12:49 - 2026-08-01 23:59
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Mantas Kerdokas Patarėjas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2021-09-30 13:19
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2020-12-08 12:34 - 2025-12-07 23:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Jolanta Šimėnaitė Dokumentų valdymo specialistas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2021-09-30 14:52
Parašo formatas	Einamojo galiojimo (XAdES-EPES)
Laiko žymoje nurodytas laikas	
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	EID-SK 2016
Sertifikato galiojimo laikas	2020-09-30 13:40 - 2025-09-29 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	2
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	Konsultavimo standartas 2021-09-17.docx
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)	-
Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)	1_Priedas_Konsultacijų kokybės vertinimo klausimynu formos.docx
Priedamo dokumento registracijos data ir numeris	-
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20210929.3
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2021-11-10)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2021-11-10 nuorašą suformavo Rasa Garlienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	-