

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos vyriausiojo
valstybinio darbo inspektoriaus
2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-393
(2018 m. liepos 2 d. įsakymo Nr. EV-172
redakcija)

KONSULTAVIMO BENDRUOJU KONSULTACIJOS TELEFONU VALSTYBINĖJE DARBO INSPEKCIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Darbuotojų, darbuotojų atstovų, darbdaviams atstovaujančių asmenų, darbdavių įgaliotų asmenų konsultavimas darbo įstatymų vykdymo klausimais (toliau – konsultavimas) yra viena iš prioritetinių Valstybinės darbo inspekcijos (toliau – VDI) funkcijų, nurodytų jos veiklą reglamentuojančiame Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos įstatyme (Žin., 2003, Nr. 102-4585) bei kituose teisės aktuose.

2. Konsultavimo bendruoju konsultacijos telefonu valstybinėje darbo inspekcijoje tvarkos aprašas (toliau – šis Aprašas) nustato konsultavimo tvarką tiek, kiek jos nereglementuoja Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės (toliau – Taisyklės), patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo.

Punkto pakeitimas:

Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymas Nr. EV-172

3. Teikdamas konsultacijas inspektorius turi vadovautis Taisyklėmis, (Taisyklių 75, 77, 80, 81 punktai), kitais galiojančiais teisės aktais, taip pat šiuo Aprašu.

4. Konsultacijos bendruoju konsultacijos telefonu suprantamos kaip pirminio lygio žodžiu teikiama administracinė paslauga. Antrinio lygio konsultacijos suteikiamos konsultuojant asmenį žodžiu VDI patalpose arba raštu.

Punkto pakeitimas:

Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymas Nr. EV-172

5. Konsultacijos pagal VDI veiklos kompetenciją administracijoje ir teritoriniuose skyriuose vykdomos bendruoju konsultacijų telefonu (8 5) 213 9772 pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 9 iki 16 val.; penktadieniais nuo 9 iki 15 val. (pertrauka nuo 12 iki 13 val.).

Punkto pakeitimas:

Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymas Nr. EV-172

6. Kai konsultacijos kreipiamasi ne VDI kompetencijai priskirtais klausimais, konsultuojantis inspektorius (jei žino) turi patarti, kur interesantas galėtų gauti kompetentingą atsakymą.

7. Teritorinių skyrių konsultantai konsultavimo dieną dirba individualiu darbo grafiku pagal bendrai nustatytą konsultavimo laiką (šio Aprašo 5 punktas).

II. KONSULTAVIMAS

8. Konsultacijos bendruoju konsultacijų telefonu vykdomos rotacijos principu vadovaujantis iš anksto patvirtintu konsultavimo grafiku. Konsultavimo grafiką sudaro VDI Asmenų aptarnavimo ir teisės taikymo skyriaus atsakingas darbuotojas ne vėliau kaip prieš penkias darbo dienas iki jo įsigaliojimo. Konsultavimo grafikas teikiamas konsultuojantiems asmenims elektroniniu būdu.

Punkto pakeitimas:

Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymas Nr. EV-172

9. Neatvykus pagal iš anksto patvirtintą grafiką turinčiam konsultuoti asmeniui, (pvz., susirgus), atitinkamo VDI skyriaus vedėjas, esant galimybei, turi paskirti konsultuoti kitą asmenį.

10. Konsultantas prieš darbo pradžią privalo suvesti savo identifikacinius duomenis ir prisijungti prie skambučių centro. Baigęs darbą, konsultantas atsijungia nuo skambučių centro.

11. Konsultantas privalo atsilipti telefonu iki trečio skambučio. Kas valandą konsultantas turi teisę padaryti 10 minučių pertrauką pailsėti, taip pat esant būtinumui padaryti pertrauką kitoms reikmėms. Pertraukų metų konsultantas privalo nustatyti „pauzės“ režimą telefone.

11¹. Darbo pertrauka (pauzė) – tai laikas, skirtas skyriaus vedėjo, o jam nesant – pavaduojančio skyriaus vedėją asmens, pavestiems neatidėliotiniams, neplanuotiems, skubaus vykdymo reikalaujantiems darbams ar užduotims atlikti. Konsultantas, gavęs minėtą užduotį, nustato „darbo pauzės“ režimą ir ja naudojasi tik ribotą laiką, skirtą konkrečios skubios užduoties vykdymui. Konsultuojantis asmuo ar skyriaus vedėjas negali iš anksto

planuoti kitų darbų ar užduočių konsultavimo bendroju konsultacijos telefonu metu, kuris nustatomas pagal iš anksto sudarytą ir patvirtintą konsultavimo grafiką.

Punkto pakeitimas:

Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2018 m. liepos 2 d. įsakymas Nr. EV-172

12. Konsultantas turi kalbėti su interesantu ramiai ir mandagiai, nepriklausomai nuo to, koku tonu jis kreipiasi. Kai inspektorius yra užgauliojamas, jam grasinama ar atliekami kiti, žeminantys inspektoriaus orumą, veiksmai, jis turi teisę atsisakyti konsultuoti interesantą žodžiu ir pasiūlyti jam savo klausimą išdėstyti raštu.

13. Konsultantai privalo teikti vieningas konsultacijas, nenukrypti nuo VDI suformuotos pozicijos, sudėtingais atvejais pasitarti su kolegomis ar/ir pateikti klausimą Asmenų aptarnavimo ir teisės taikymo skyriui aptarimui bei vieningo aiškinimo formavimui.

14. Visi pokalbiai bendroju konsultacijos telefonu yra įrašomi. Apie daromą teikiamų konsultacijų garso įrašą paklausėjas informuojamas prieš telefoninio pokalbio pradžią. Konsultantas, skambinantis bendroju konsultacijos telefonu, prieš pokalbio pradžią privalo įspėti pašnekovą apie daromą garso įrašą, suteikti informaciją apie duomenų valdytoją bei pokalbio įrašymo tikslą. bendroju konsultacijos telefonu pokalbiai įrašomi, įrašai tvarkomi bei saugojami telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2016 m. balandžio 19 d. įsakymu Nr. EV-120 „Dėl telefoninių pokalbių įrašų duomenų tvarkymo Lietuvos Respublikos valstybinėje darbo inspekcijoje prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

Punkto pakeitimas:

Lietuvos Respublikos vyriausiojo valstybinio darbo inspektoriaus 2018-07-2 d. įsakymas Nr. EV-172

III. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

15. Konsultavimo apskaita atliekama pagal konsultacijų garso įrašų skaičių ir kitus skambučių centro informacinius duomenis.

16. Už suteiktų konsultacijų kokybę konsultantai atsako asmeniškai.
