

PATVIRTINTA

Valstybinio socialinio draudimo fondo
valdybos Klaipėdos skyriaus direktoriaus
2024 m. rugsėjo 19 d. įsakymu Nr. V-189
(Valstybinio socialinio draudimo fondo
valdybos Klaipėdos skyriaus direktoriaus
2025 m. rugpjūčio d. įsakymo Nr. V-
redakcija)

**VALSTYBINIO SOCIALINIO DRAUDIMO FONDO VALDYBOS
KLAIPĖDOS SKYRIAUS KLIENTŲ APTARNAVIMO SKYRIAUS NUOSTATAI**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Klaipėdos skyriaus Klientų aptarnavimo skyriaus nuostatai (toliau – Nuostatai) nustato Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Klaipėdos skyriaus (toliau – Klaipėdos skyrius) Klientų aptarnavimo skyriaus (toliau – Skyrius) statusą, tikslą, uždavinius, funkcijas, teises ir veiklos organizavimą.
2. Skyrius yra Klaipėdos skyriaus administracijos padalinys, tiesiogiai pavaldus Klaipėdos skyriaus direktoriui.
3. Skyrius savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos Konstitucija, Europos Sąjungos teisės aktais, Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakymais, Valstybinio socialinio draudimo fondo tarybos nutarimais, šiais Nuostatais, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Fondo valdyba) direktoriaus įsakymais, Klaipėdos skyriaus direktoriaus įsakymais ir kitais teisės aktais, susijusiais su nustatyty funkcijų vykdymu.
4. Skyriaus valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis (toliau kartu – darbuotojai), keliamus reikalavimus ir funkcijas nustato šie Nuostatai ir pareigybų aprašymai.

**II SKYRIUS
SKYRIAUS TIKSLAS, UŽDAVINIAI IR FUNKCIJOS**

5. Skyriaus tikslas – užtikrinti kokybišką ir prieinamą Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigų (toliau – Fondo administravimo įstaigos) paslaugų teikimą bei informacijos apie jas sklaidą.
6. Pagrindinis Skyriaus uždavinys yra organizuoti kokybišką į Klaipėdos skyriaus klientų priimamuosius (toliau – Priimamieji) atvykusių arba kitomis priemonėmis į Klaipėdos skyrių besikreipiančių klientų aptarnavimą ir informacijos apie teikiamas paslaugas teikimą, taikant „vieno langelio“ principą ir laikantis vieningo klientų aptarnavimo standarto.
7. Įgyvendindamas jam nustatytą uždavinį, Skyrius vykdo šias funkcijas:
 - 7.1. užtikrina klientų aptarnavimo standartų laikymąsi Priimamuosiuose;
 - 7.2. užtikrina sklandų klientų aptarnavimą ir informavimą Priimamuosiuose, taikant „vieno langelio“ principą, analizuoja į Priimamuosius atvykusių klientų srautus, tendencijas bei klientų atsiliepimus;
 - 7.3. Fondo valdybai pavedus vykdo pokalbius internetu, aptarnauja klientus telefonu, elektroniniu paštu ir kitais būdais;
 - 7.4. priima ir nustatyta tvarka registruoja prašymus bei kitus dokumentus dėl Fondo administravimo įstaigų teikiamų valstybinio socialinio draudimo paslaugų, šių įstaigų

administruojamų ilgalaikio darbo išmokų fondo, vaikų išlaikymo fondo paslaugų ir privalomojo sveikatos draudimo įmokų mokėjimo klausimais;

7.5. pildo ir išduoda Europos Parlamento ir Tarybos socialinės apsaugos sistemų koordinavimo reglamentuose nustatytais atvejais šių reglamentų taikymui reikalingus dokumentus, susijusius su nedarbo socialinio draudimo stažo įrodymu ir išmokų skyrimu bei priima klientų prašymus šiais klausimais, pildo, siunčia, persiunčia, kitaip tvarko teisės aktuose ir darbo procedūrose numatytus struktūrizuotus dokumentus (SED), kitus su šių reglamentų įgyvendinimu susijusius dokumentus (duomenis);

7.6. pildo ir išduoda U1 dokumentus pagal gautus prašymus;

7.7. priima ir nustatyta tvarka registruoja prašymus bei kitus dokumentus pagal 2008 m. gruodžio 18 d. Tarybos reglamentą (EB) Nr. 4/2009 dėl jurisdikcijos, taikytinos teisės, teismo sprendimų pripažinimo ir vykdymo bei bendradarbiavimo išlaikymo prievolių srityje ir 2007 m. lapkričio 23 d. Hagos konvenciją;

7.8. teikia klientams bendro (ar) asmeninio pobūdžio informaciją, konsultacijas Fondo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų, privalomojo sveikatos draudimo įmokų mokėjimo, ilgalaikio darbo išmokų fondo, vaikų išlaikymo fondo administravimo klausimais;

7.9. klientams išduoda:

7.9.1. pensijos gavėjo pažymėjimus bei vykdo jų apskaitą;

7.9.2. kliento identifikavimo kodą (KID);

7.9.3. pažymas pagal klientų pateiktus prašymus;

7.9.4. pažymas apie mirusiajam asmeniui neišmokėtas išmokas ir (ar) jo išiskolinimą bei fiziniam asmeniui neišmokėtas išmokas / lėšas ir (ar) jo išiskolinimą;

7.9.5. pranešimus apie suteiktą asmens socialinio draudimo numerį;

7.10. teisės aktų nustatyta tvarka priima sprendimus dėl įmokų, baudų ir delspinigių sumokėjimo atidėjimo savarankiškai dirbantiems bei savarankiškai privalomojo sveikatos draudimo įmokas mokantiems asmenims iki 1500 eurų;

7.11. tvarko fizinių ir juridinių asmenų kontaktinius duomenis, priima šių asmenų teikiamus įgaliojimus atstovauti juos santykiuose su Fondo administravimo įstaigomis, tvarko tų įgaliojimų duomenis;

7.12. persiunčia Priimamuosiuose gautus prašymus ar kitus dokumentus pagal kompetenciją nagrinėti kitoms įstaigoms;

7.13. užtikrina Fondo valdybos parengtos informacinės medžiagos platinimą klientams bei teikia pasiūlymus Fondo valdybos skyriui dėl informacinės medžiagos leidybos poreikio;

7.14. vykdo klientų apklausas, naujų paslaugų ar jų teikimo būdų poreikio tyrimus, teikia pasiūlymus Fondo valdybai dėl naujų paslaugų sukūrimo bei esamų paslaugų tobulinimo;

7.15. analizuoja praėjusių metų asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Klaipėdos skyriuje kokybės rezultatus ir apibendrintą informaciją teikia atsakingam Fondo valdybos skyriui nustatytais terminais;

7.16. Fondo valdybos nustatyta tvarka organizuoja ir atlieka klientų aptarnavimo kokybės vertinimą;

7.17. teikia pasiūlymus Fondo valdybai dėl informacinių įpareigojimų verslui ir gyventojams supaprastinimo arba panaikinimo;

7.18. rengia pasiūlymus ir kitą informaciją dėl klientų aptarnavimo ir informavimo Klaipėdos skyriuje gerinimo;

7.19. dalyvauja organizuojant renginius, susijusius su informacijos apie valstybinį socialinį draudimą, Klaipėdos skyrių bei Valstybinio socialinio draudimo fondą sklaida;

7.20. nedelsiant informuoja atsakingą Fondo valdybos skyrių apie gautus žiniasklaidos priemonių paklausimus;

7.21. platina iš atsakingo Fondo valdybos skyriaus gautą informaciją viešosios informacijos rengėjams, valstybės institucijoms, visuomeninėms organizacijoms ir kitoms suinteresuotoms šalims bei papildo aktualiais Klaipėdos skyriaus veiklos klausimais;

7.22. teikia pasiūlymus atsakingam Fondo valdybos skyriui dėl poreikio informuoti klientus apie teisės aktų, susijusių su Skyriui nustatytų funkcijų vykdymu, pokyčius ar būtinybės naują teisės aktą įtraukti į Lietuvos Respublikos apdraustųjų, išmokų gavėjų ir draudėjų informavimo interaktyvių elektroninių paslaugų sistemos (toliau – ADIS) stebimų teisės aktų sąrašą pagal Skyriaus kompetenciją;

7.23. teikia pasiūlymus atsakingam Fondo valdybos skyriui dėl ADIS veiklos taisyklių papildymo, keitimo ir jų taikymo pagal Skyriaus kompetenciją;

7.24. tvarko duomenis apie draudėjų įgaliotus fizinius asmenis, kuriems suteikiama arba panaikinama teisė naudotis Fondo valdybos Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos Draudėjų portalo Draudėjų sritimi administratoriaus teisėmis.

8. Skyrius taip pat atlieka šias funkcijas:

8.1. rengia teisės aktų bei kitų dokumentų projektus;

8.2. Klaipėdos skyriaus direktoriui ar direktoriaus pavaduotojui pavedus, nagrinėja prašymus, paklausimus ir skundus, išskyrus skundus, kurie pagal teisės aktus nagrinėtini tiesiogiai teisme ar privalomoje išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucijoje, bei rengia atsakymų į juos projektus;

8.3. dalyvauja įgyvendinant veiklos planavimo, veiklos vertinimo, rizikos, kokybės valdymo, korupcijos prevencijos ir Skyriaus dokumentų tvarkymo ir apskaitos procedūras;

8.4. konsultuoja Klaipėdos skyriaus valstybės tarnautojus ir darbuotojus, teikia metodinę ir praktinę pagalbą pagal Skyriaus kompetenciją;

8.5. analizuoja Skyriaus funkcijų vykdymui reikalingų duomenų poreikį bei Fondo valdybos informacinės sistemos tinkamumą vartotojams, teikia pasiūlymus dėl Fondo valdybos informacinės sistemos, reikalingos Skyriaus funkcijų vykdymui, tobulinimo bei testuoja Fondo valdybos informacinės sistemos keitimus;

8.6. nustato Skyriaus poreikį pirkimams ir teikia paraiškas pirkimų planui sudaryti, rengia perkamų prekių, paslaugų ir darbų viešojo pirkimo paraiškas;

8.7. bendradarbiauja su valstybės valdžios ir valdymo institucijomis bei įstaigomis, savivaldybių institucijomis ir įstaigomis bei kitomis įstaigomis, įmonėmis ar organizacijomis pagal Skyriaus kompetenciją;

8.8. atstovauja Klaipėdos skyriui valstybės valdžios ir valdymo institucijose bei įstaigose, savivaldybių institucijose ir įstaigose, kitose įstaigose, įmonėse bei organizacijose pagal Skyriaus kompetenciją, Klaipėdos skyriaus direktoriui pavedus;

8.9. vykdo kitas teisės aktų nustatytas funkcijas, Klaipėdos skyriaus direktoriaus pavedimus.

III SKYRIUS SKYRIAUS TEISĖS

9. Skyrius, įgyvendindamas jam nustatytus uždavinius ir vykdydamas nustatytas funkcijas, turi teisę:

9.1. gauti Skyriaus funkcijoms vykdyti reikalingą informaciją iš kitų Klaipėdos skyriaus administracijos padalinių;

9.2. gauti iš Klaipėdos skyriaus administracijos padalinių pasiūlymus, pastabas ar išvadas dėl Skyriaus rengiamų teisės aktų ir kitų dokumentų projektų;

9.3. teikti siūlymus Klaipėdos skyriaus direktoriui ar direktoriaus pavaduotojui dėl teisės aktų ir kitų dokumentų, skyriaus veiklos bei darbo organizavimo tobulinimo.

IV SKYRIUS SKYRIAUS DARBO ORGANIZAVIMAS

10. Skyriaus darbas organizuojamas vadovaujantis Klaipėdos skyriaus metiniu ir kitais veiklos planais, šiais Nuostatais, Klaipėdos skyriaus direktoriaus pavedimais.

11. Skyriui vadovauja Skyriaus vedėjas (toliau – Vedėjas). Skyriaus veiklą organizuoja Vedėjas ir Skyriaus patarėjai, turintys pavaldžių asmenų (toliau – Patarėjai).
 12. Vedėjas yra tiesiogiai pavaldus Klaipėdos skyriaus direktoriui.
 13. Patarėjai pavaldūs Vedėjui.
 14. Vedėjas:
 - 14.1. planuoja ir organizuoja Skyriaus darbą: paskirsto užduotis tiesiogiai pavaldiems darbuotojams ir Patarėjams, prireikus – ir kitiems Skyriaus darbuotojams, kontroliuoja jų vykdymą, teikia pasiūlymus Klaipėdos skyriaus direktoriui pagal Skyriaus kompetenciją;
 - 14.2. atsako už Skyriui pavestų uždavinių ir funkcijų tinkamą vykdymą;
 - 14.3. vykdo kitas savo pareigybės aprašyme ir kituose teisės aktuose nustatytas funkcijas bei Klaipėdos skyriaus direktoriaus pavedimus.
 15. Patarėjai:
 - 15.1. planuoja ir organizuoja pavaldžių darbuotojų darbą: paskirsto užduotis tiesiogiai pavaldiems darbuotojams, kontroliuoja jų vykdymą, teikia pasiūlymus Vedėjui dėl darbo organizavimo ir veiklos tobulinimo;
 - 15.2. vykdo kitas savo pareigybės aprašyme ir kituose teisės aktuose nustatytas funkcijas bei Vedėjo pavedimus.
 16. Nesant Vedėjo, jis pavaduojamas Klaipėdos skyriaus direktoriaus nustatyta tvarka.
 17. Skyriaus darbuotojai yra tiesiogiai pavaldūs Vedėjui ar Patarėjui.
 18. Skyriaus darbuotojai privalo tinkamai ir laiku atlikti jų pareigybės aprašymuose nustatytas funkcijas, vykdyti pavedamas užduotis, laikytis teisės aktų, vidaus ir darbo tvarką reglamentuojančių dokumentų, taip pat dokumentų rengimo taisyklių ir kitų teisės aktų reikalavimų.
 19. Skyriaus veiklą kontroliuoja Klaipėdos skyriaus direktorius teisės aktų nustatyta tvarka.
 20. Nuostatai gali būti pildomi ar keičiami, atsižvelgiant į Klaipėdos skyriaus veiklos pokyčius.
-