

## ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ūkio subjektų konsultavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų, teikiamų ūkio subjektams, rengimo, teikimo, vertinimo ir skelbimo bei suteiktų konsultacijų įrašų naudojimo, saugojimo ir naikinimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą, vienodą ir neprieštariną Tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą.

2. Šis Aprašas netaikomas asmenų skundų, prašymų ir pranešimų registravimui, nagrinėjimui ir atsakymų rengimui pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, išskyrus šio įstatymo 32 straipsnį, ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas. Pareiškėjo prašoma Tarnybos turima informacija (taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme) teikiama, taip pat asmenų skundai ar pranešimai nagrinėjami Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Tarnybos darbo reglamento, patvirtinto Tarnybos viršininko 2012 m. sausio 3 d. įsakymu Nr. 1A-12 „Dėl valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, tvarka.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Konsultacija** – žodinis ar rašytinis atsakymas į paklausėjo pateiktą paklausimą dėl Tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo.

3.2. **Paklausėjas** – ūkio subjektas arba kitas juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į Tarnybą dėl konsultacijos.

3.3. **Paklausimas** – žodžiu ar raštu Tarnybai pateiktas klausimas, prašymas suteikti konsultaciją.

3.4. **Patvirtinta rašytinė konsultacija** – Tarnybos viršininko arba jo įgalioto asmens pasirašytas ir Tarnybos dokumentų valdymo sistemoje užregistruotas atsakymas į paklausėjo pateiktą paklausimą.

3.5. **Pirmieji ūkio subjekto veiklos metai** – 12 mėnesių laikotarpis, pradedamas skaičiuoti nuo kitos dienos po ūkio subjekto licencijos, pažymėjimo išdavimo, įregistravimo, kai ūkio subjektas ar jo veikla tapo prižiūrima Tarnybos.

3.6. **Rašytinė konsultacija** – valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį, parengtas ir paklausėjo el. paštu išsiųstas atsakymas į paklausėjo pateiktą paklausimą.

3.7. **Tarnybos interneto svetainė** – interneto svetainė, kurios adresas [www.vvkt.lt](http://www.vvkt.lt).

3.8. **Tarnybos paskyra „Facebook“** – paskyra socialiniame tinkle „Facebook“, kurios adresas yra <https://www.facebook.com/vvkt.lt/>.

3.9. **Viešoji konsultacija** – viešai Tarnybos interneto svetainės skiltyje „Dažniausiai užduodami klausimai“ paskelbta konsultacija.

4. Apie paklausimų ir paklausėjų priėmimo bei konsultacijų teikimo tvarką (adresas, darbo laikas, konsultavimo telefonų numeriai, elektroninio pašto adresas) Tarnyboje turi būti skelbiama:

4.1. Tarnybos patalpose gerai matomoje vietoje;

4.2. Tarnybos interneto svetainėje.

5. Paklausimus Tarnybai paklausėjai gali pateikti:

5.1. žodžiu:

5.1.1. paskambinę konsultavimo telefono numeriais;

- 5.1.2. atvykę į Tarnybą;
- 5.1.3. organizuojamų tikslinių renginių metu;
- 5.1.4. nuotolinių konsultacijų metu (Teams, Zoom ir pan.).
- 5.2. raštu:
  - 5.2.1. atsiuntę paštu, elektroniniu paštu, per E. pristatymas sistemą, portalą „Mano vyriausybė“ ar kitomis ryšio priemonėmis;
  - 5.2.2. užpildę laisvos formos paklausimą Tarnyboje;
  - 5.2.3. Tarnybos interneto svetainėje, užpildę elektroninių paklausimų formą;
  - 5.2.4. socialinio tinklo „Facebook“ Tarnybos paskyroje.

## **II SKYRIUS**

### **KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU IR POKALBIŲ ĮRAŠŲ NAUDOJIMAS, SAUGOJIMAS IR NAIKINIMAS**

6. Konsultacijos telefonu teikiamos paklausėjams, paskambinusiems Tarnybos fiksuotojo ryšio konsultavimo telefono numeriu +370 5 205 3243 ir pasirinkusiems dominančią temą.

7. Paklausėjus telefonu konsultuoja Tarnybos darbuotojai, paskirti Tarnybos skyrių vedėjų.

8. Visų asmenų, kurie kreipiasi į Tarnybą telefonu dėl informacijos ar konsultacijų, pokalbiai įrašomi, siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos bei konsultacijų teikimą (apie tai automatiškai perspėja telefono atsakiklis). Pokalbių įrašai saugomi 12 mėnesių, o vėliau juos sunaikina Administravimo ir išteklių valdymo skyriaus specialistas, atsakingas už informacines technologijas.

9. Tarnybos darbuotojai, teikiantys konsultacijas ir informaciją telefonu, privalo vadovautis Tarnybos viršininko patvirtinto klientų aptarnavimo standarto nuostatomis:

9.1. jei išsamiam atsakymui pateikti reikia daugiau laiko, turi paprašyti paklausėjo telefono numerio ar elektroninio pašto adresą ir nurodyti kito pokalbio telefonu ar kita ryšio priemone laiką (bet ne vėliau kaip po 5 darbo dienų);

9.2. jei atsakymui pateikti reikalinga dokumentų ar teisės aktų nuostatų taikymo analizė, turi paprašyti paklausėjo pateikti paklausimą raštu, pridėdamas su juo susijusių dokumentų kopijas, vienu iš Aprašo 5.2.1 ir 5.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų.

10. Paklausėjui pageidaujant Tarnyba pateikia telefonu su juo vykusio pokalbio įrašą Aprašo 11 ir 12 punktuose nustatyta tvarka. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos 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, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679) ir Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis, patvirtintomis Tarnybos viršininko 2021 m. rugpjūčio 20 d. įsakymu Nr. (1.4E)1A-1068 „Dėl Valstybinės vaistų kontrolės tarnybos prie Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos asmens duomenų tvarkymo taisyklių patvirtinimo“.

11. Paklausėjas pageidaujantis gauti pokalbio įrašą:

11.1. pateikia Tarnybai rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroninėmis ryšių priemonėmis ne vėliau kaip per 12 mėnesių nuo pokalbio dienos;

11.2. prašyme turi būti nurodyta tiksli kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta;

11.3. prašymas turi būti įskaitomas, asmens pasirašytas, jame turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, duomenys ryšiui palaikyti;

11.4. privalo patvirtinti savo tapatybę:

11.4.1. pateikdamas prašymą Tarnybos darbuotojui, priimančiam prašymą, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

11.4.2. pateikdamas prašymą paštu ar per pasiuntinį, kartu turi pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka;

11.4.3. pateikdamas prašymą elektroninių ryšių priemonėmis, turi pasirašyti jį elektroniniu parašu.

12. Jei paklausėjo, pageidaujancio gauti pokalbio įrašą, vardu į Tarnybą kreipiasi jo atstovas, prašyme jis turi nurodyti savo vardą, pavardę, kontaktinius duomenis ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją. Atstovo pateiktas prašymas turi atitikti šio Aprašo 11 punkte nustatytus reikalavimus.

13. Paklausėjai, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis į Tarnybą per 12 mėnesių nuo konsultacijos suteikimo. Rašte turi būti nurodyta tiksliai kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat argumentai, kodėl netenkino konsultacija.

14. Pokalbio įrašo skaitmeninė kopija ir (ar) šio įrašo tekstas gali būti pateikti tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti arba paklausėjui raštu sutikus ar paprašius.

### **III SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS PAKLAUSĖJAMS ATVYKUS Į TARNYBĄ**

15. Paklausėjų aptarnavimas jiems atvykus į Tarnybą vykdomas taikant „vieno langelio“ principą Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka.

16. Konsultacijoms paklausėjai Tarnyboje priimami ir konsultuojami iš anksto sutartu laiku Tarnybos darbo valandomis.

17. Konsultacija žodžiu teikiama tik tuo atveju, kai į klausimą galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant paklausėjo, kitų asmenų ar Tarnybos interesų.

18. Jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės, konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu arba jam turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

19. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Tarnybos darbuotojas paklausėjui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą Aprašo 5.2.1 ar 5.2.2 papunkčiuose nurodytais būdais.

20. Kai paklausėjas nesupranta valstybinės kalbos arba negali suprantamai išdėstyti paklausimo, teikiant informaciją turi dalyvauti paklausėjo atstovas, sugebantis teikiamą informaciją versti į paklausėjui suprantamą kalbą.

### **IV SKYRIUS KONSULTACIJOS RENGINIŲ METU BEI INFORMACINIŲ PRANEŠIMŲ BŪDU**

21. Tarnyba pagal iš ūkio subjektų gautus prašymus ar savo iniciatyva, įsigaliojus teisės aktams, kuriais iš esmės keičiamas esamas ar nustatomas naujas teisinis reguliavimas, rengia Tarnybos svetainėje skelbiamus informacinius pranešimus, konsultacinius renginius, juos kartu su vaizdine mokomąja medžiaga transliuoja tiesiogiai, kitų valstybės institucijų ar ūkio subjektų kvietimu dalyvauja jų organizuojamuose seminaruose ir teikia konsultacijas Tarnybos kompetencijos klausimais.

22. Renginių metu konsultacijos į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės, neteikiamos ir paklausėjui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš Aprašo 5.2.1 ir 5.2.2 papunkčiuose nurodytais būdais.

### **V SKYRIUS NUOTOLINĖS KONSULTACIJOS**

23. Nuotolinės konsultacijos teikiamos (Teams, Zoom ir pan.) iš anksto suderinus laiką su Tarnyboje konsultacijas teikiančiais asmenimis.

24. Kvietimą konsultacijoms išsiunčia konsultacijas teikiantis darbuotojas.

25. Nuotolinės konsultacijos, konsultuojamajam sutikus, gali būti įrašomos, o jų įrašai išsiunčiami konsultuojamajam. Įrašai Tarnyboje saugomi ne ilgiau kaip 12 mėnesių nuo konsultacijos suteikimo, o praėjus šiam terminui juos sunaikina konsultaciją teikęs darbuotojas.

## **VI SKYRIUS PATVIRTINTOS RAŠY TINĖS KONSULTACIJOS**

26. Patvirtintos rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į asmenų paklausimus, pateiktus raštu Aprašo 5.2.1 ir 5.2.2 papunkčiuose nurodytais būdais.

27. Teikiami rašytiniai paklausimai turi būti įskaitomai parašyti valstybine kalba (išskyrus užsienio valstybės institucijos, kito užsienio subjekto ar tarptautinės organizacijos pateiktus paklausimus), juose turi būti aiškiai suformuluoti klausimai (aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją). Paklausėjui konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Konsultacijos užsienio paklausėjams gali būti teikiamos ne valstybine kalba (paklausėjui ir konsultacijos teikėjui suprantama kalba).

28. Tarnybos darbuotojas į nesudėtingą paklausimą, paklausėjui sutikus, konsultaciją gali suteikti paklausėjo nurodytu telefonu. Telefonu suteikus konsultaciją, atsakymas raštu neteikiamas.

29. Tarnyboje pateiktas rašytinis paklausimas turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

30. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir negalima parengti patvirtintos rašytinės konsultacijos per Aprašo 29 punkte nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas dar iki 10 darbo dienų, apie tai raštu informuojant paklausėją bei nurodant termino pratęsimo priežastis.

31. Siekdamas parengti tikslią patvirtintą rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos patvirtintą rašytinę konsultaciją rengiantis Tarnybos darbuotojas gali paklausėjo paprašyti patikslinti duomenis, nustatęs konkretų terminą duomenims patikslinti. Konsultacija teikiama tik gavus patikslintus duomenis. Tokiu atveju patvirtintos rašytinės konsultacijos pateikimo terminas šio Aprašo 29 punkte nustatyta tvarka skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš paklausėjo dienos.

32. Pakartotinai konsultacija gali būti teikiama, jeigu pakartotinai kreipdamasis paklausėjas nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi į Tarnybą konsultacijos (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), tai jis informuojamas apie tuo klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija neteikiama.

33. Jeigu paklausime išdėstyti klausimai yra susiję su kelių institucijų kompetencija, tai dėl tos dalies (jeigu ją galima suteikti atskirai nuo visos prašomos konsultacijos) paklausimo, kuri susijusi su Tarnybos kompetencija, konsultacija suteikiama šio Aprašo nustatyta tvarka, dėl kitos dalies konsultacijos paklausimas persiunčiamas kitai kompetentingai institucijai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo Tarnyboje dienos, kartu apie tai raštu turi būti pranešama paklausėjui ir paaiškinama persiuntimo priežastis.

34. Kai patvirtintos rašytinės konsultacijos negalima parengti dėl paklausimų, kurie susiję su informacijos iš kitos institucijos gavimu, per Aprašo 29 punkte nustatytą terminą, tokios konsultacijos terminas gali būti pratęstas iki kol bus gautas atsakymas iš kitos institucijos ir bus parengta apibendrinta konsultacija.

35. Patvirtintos rašytinės konsultacijos rengiamos, vizuojamos ir pasirašomos Tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka.

## **VII SKYRIUS RAŠY TINĖS KONSULTACIJOS**

36. Rašytines konsultacijas teikia skyrių vedėjai ar jų įgalioti skyrių darbuotojai, atsakydami paklausėjams tiesiogiai jų nurodytu elektroninio pašto adresu.

37. Rašytinė konsultacija suteikiama per 20 darbo dienų.

38. Paklausėjui sutikus, konsultacija gali būti suteikta paklausėjo nurodytu telefonu. Telefonu suteikus konsultaciją, atsakymas raštu neteikiamas.

## **VIII SKYRIUS**

## **KONSULTACIJOS TARNYBOS INTERNETO SVETAINĖJE**

39. Paklausėjai gali užduoti klausimus Aprašo 5.2.3 papunktyje nurodytu būdu Tarnybos interneto svetainės skyriuje „Klauskite“.

40. Paklausėjas turi nurodyti savo vardą, elektroninio pašto adresą, nurodyti klausimo esmę ir įvesti kompiuterio ekrane rodomą saugos kodą.

41. Informacija ar konsultacija pagal Tarnybos interneto svetainėje užduotą klausimą suteikiama per 20 darbo dienų, atsakymą paklausėjui išsiunčiant elektroniniu paštu.

### **IX SKYRIUS**

#### **KONSULTACIJOS SOCIALINIAME TINKLE „FACEBOOK“**

42. Konsultacijas socialiniame tinkle „Facebook“ Tarnybos paskyroje į Aprašo 5.2.4 papunktyje nurodytu būdu pateiktus klausimus teikia Tarnybos vyriausiasis specialistas ryšiams su visuomene (toliau – Atstovas spaudai).

43. Atstovas spaudai, gavęs paklausėjo klausimą asmenine žinute socialinio tinklo „Facebook“ Tarnybos paskyroje, parengia atsakymą arba persiunčia paklausimą Tarnybos skyriaus vedėjui pagal kompetenciją. Skyriaus vedėjas ar atsakingas skyriaus darbuotojas parengia konsultacijos tekstą ir nusiunčia elektroniniu paštu atstovui spaudai.

44. Atstovas spaudai konsultacijos tekstą socialiniame tinkle „Facebook“ siunčia asmenine žinute paklausėjui, tokiu būdu suteikdamas konsultaciją.

45. Konsultacija socialiniame tinkle „Facebook“ suteikiama per 5 darbo dienas.

### **X SKYRIUS**

#### **VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS**

46. Viešąsias konsultacijas rengia ir skelbti Tarnybos interneto svetainėje nustatyta tvarka teikia skyrių vedėjai arba jų paskirti skyrių darbuotojai.

47. Viešosioms konsultacijoms priskiriamos konsultacijos, parengtos apibendrinus rašytines, patvirtintas rašytines konsultacijas ir dažnai žodinių konsultacijų metu, socialiniame tinkle „Facebook“ bei Tarnybos interneto svetainėje užduodamus klausimus. Viešosios konsultacijos skelbiamos Tarnybos interneto svetainės skiltyje „Dažniausiai užduodami klausimai“.

### **XI SKYRIUS**

#### **ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMAS PIRMAISIAIS JŲ VEIKLOS VYKDYMO METAIS**

48. Ūkio subjektai pirmaisiais jų veiklos vykdymo metais konsultuojami laikantis Aprašo nustatytų reikalavimų skubos tvarka:

48.1. konsultacijos telefonu ir atvykus į Tarnybą teikiamos iš karto. Jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės (trūksta papildomos informacijos), konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 2 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis Tarnybos darbuotojas paklausėjui turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą dėl konsultacijos pateikimo vienu iš Aprašo 5.2.1 ir 5.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų;

48.2. patvirtintos rašytinės, rašytinės konsultacijos Tarnybos interneto svetainėje teikiamos ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo kreipimosi į Tarnybą. Jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, atsakymas į jį turi būti parengtas ir paklausėjui pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo kreipimosi į Tarnybą;

48.3. socialiniame tinkle „Facebook“ konsultacijos teikiamos ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo kreipimosi į Tarnybą.

49. Vykdamas ūkio subjektų patikrinimus pirmaisiais jų veiklos metais, patikrinimus atliekantys Tarnybos darbuotojai aktyviai teikia ūkio subjektams žodines konsultacijas su atliekamu patikrinimu susijusiais klausimais. Jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, paklausėjui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu

iš šio Aprašo 5.2.1 ir 5.2.2 papunkčiuose nurodytų būdų. Tokiu atveju atsakymas turi būti parengtas ir su paklausėju suderintu būdu jam pateiktas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo rašytinio kreipimosi į Tarnybą.

## **XII SKYRIUS KONSULTACIJŲ VERTINIMAS**

50. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą telefonu, Tarnyboje yra taikomos konsultacijų vertinimo priemonės – įrašytų konsultacijų perklausymas ir analizė:

50.1. telefonu teikiamų konsultacijų kokybę ir atitiktį klientų aptarnavimo standarto nuostatomis kas pusmetį vertina įsakymo 2.2 ir 2.3 papunkčiuose nurodyti darbuotojai (toliau – Vertintojai);

50.2. Administravimo ir išteklių valdymo skyriaus vyriausiasis specialistas, atsakingas už informacines ir ryšių technologijas, Vertintojams suteikia prieigas prie konsultacijų įrašų. Vertintojai ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų perklauso kas penktą įrašą per mėnesį;

50.3. Vertintojai, atsakingi už konsultacijų kokybės vertinimą, organizuoja susitikimą su konsultantais per 30 kalendorinių dienų nuo perklausos;

50.4. Vertintojai, atsakingi už konsultacijų atitikties klientų aptarnavimo standartui, vertinimo išvadas per 30 kalendorinių dienų nuo perklausos pateikia Tarnybos viršininkui.

51. Skyrių vedėjai, atsižvelgdami į rašytinių ir patvirtintų rašytinių konsultacijų projektų vertinimo rezultatus kas pusmetį organizuoja aptarimus su savo skyriaus darbuotojais.

52. Siekiant užtikrinti kokybišką konsultacijų teikimą paklausėjams, yra taikomos teikiamų konsultacijų vertinimo priemonės – užpildytų apklausų po suteiktų konsultacijų analizė ir vertinimas, kurias kas pusmetį per 30 kalendorinių dienų atlieka šio įsakymo 2.3 papunktyje nurodyti Vertintojai. Vertinimo išvadas per 30 kalendorinių dienų nuo vertinimo atlikimo pateikia viršininkui.

## **XIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

53. Paklausimuose pateikti duomenys netikrinami, t. y. pripažįstama, kad jie yra teisingi, ir konsultacijos teikiamos pagal paklausėjo pateiktus duomenis.

54. Tarnyba prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu asmuo vadovaujasi Tarnybos patvirtinta rašytine arba viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne konsultacija, aukštesnio pagal pavaldumą viešojo administravimo subjekto konsultacija, kitu individualiu administraciniu aktu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga). Šiuo atveju asmeniui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos.

55. Tarnybos darbuotojai teikdami konsultacijas žodžiu ar raštu privalo vadovautis paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis ir nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.

56. Paklausėjo kreipimasis dėl konsultacijos negali būti laikomas pagrindu Tarnybai atlikti patikrinimą.

57. Paklausėjai, kuriems buvo teiktos konsultacijos, Tarnybos teikiamų konsultacijų kokybę ir kitus atliekamos priežiūros veiksmus, gali įvertinti užpildydami anketas, kurios skelbiamos Tarnybos interneto svetainės skyriaus „Administracinė informacija“ poskyryje „Ūkio subjektų priežiūra“ bei platinamos Tarnybos patalpose.