



NUORAŠAS

**VALSTYBĖS ĮMONĖS REGISTRŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL INTERAKTYVIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2017 m. rugsėjo 25 d. Nr. v-240
Vilnius

Siekdamas užtikrinti efektyvų ir spartų valstybės įmonės Registrų centro klientų konsultavimą įgyvendinant interaktyvių konsultacijų teikimo paslaugą interneto svetainėje info.registrucentras.lt:

1. Tvirtinu pridedamą Interaktyvių konsultacijų teikimo tvarkos aprašą.
2. Įpareigoju Informacinių technologijų centro IS konstravimo departamento IS konstravimo Vilniaus skyriaus vyresnįjį inžinierių programuotoją Joną Petronį įkelti Interaktyvių konsultacijų teikimo tvarkos aprašą į interaktyvaus konsultavimo interneto svetainės info.registrucentras.lt poraštę.
3. Įsakymo vykdymo kontrolę pasiliku sau.

Direktoriaus pavaduotojas teisių registrams,
atliekantis direktoriaus funkcijas



Vaidas Valikonis

Parengė

Evaldas Račys
2017-09-19

INTERAKTYVIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Interaktyvių konsultacijų paslauga (toliau – Paslauga) yra teikiama interneto svetainėje info.registrucentras.lt, kurioje lankytojai (toliau – Paslaugos gavėjai) konsultuojami bendrais valstybės įmonės Registrų centro (toliau – Registrų centro) teikiamų paslaugų klausimais.

2. Paslauga teikiama neatlygintinai.

3. Paslauga siekiama pagerinti Registrų centro konsultavimo paslaugų kokybę ir užtikrinti Registrų centro paslaugų vartotojams naudingos ir aktualios informacijos prieinamumą, operatyvų paklausimų nagrinėjimą ir grįžtamojo ryšio su svetainės lankytojais palaikymą.

4. Interaktyvių konsultacijų interneto svetainėje skelbiami dažniausiai užduodami klausimai ir atsakymai į juos bei informaciniai vaizdo siužetai. Paslaugos gavėjai gali savarankiškai ieškoti atsakymų jiems rūpimais klausimais arba užduoti asmeninį klausimą.

5. Interaktyvaus konsultavimo interneto svetainėje konsultacijos teikiamos valstybine lietuvių kalba. Atsakymai į užsienio kalba užduotus klausimus parengiami valstybine lietuvių kalba, kartu pateikiant vertimą į anglų kalbą, per artimiausias 2 darbo dienas nuo klausimo pateikimo momento.

6. Naudojimasis Paslauga yra laikomas veiksmu, kuriais išreiškiama asmens valia gauti interaktyvaus pobūdžio konsultaciją šiame apraše nustatyta tvarka ir terminais. Užduodamas klausimą info.registrucentras.lt svetainėje, Paslaugos gavėjas sutinka su šio aprašo nuostatomis.

7. Interaktyvių konsultacijų turinys yra viešas ir prieinamas pakartotiniam naudojimui, išskyrus atvejus, kai tokio turinio paviešinimas gali atskleisti neskelbtinus asmens duomenis ir / arba pažeisti jautrių duomenų slaptumą.

8. Į Paslaugos interneto svetainėje užduotus klausimus paprastai atsakoma per artimiausias 12 darbo valandų nuo klausimo pateikimo momento. Jeigu dėl objektyvių priežasčių (techninių nesklandumų šalinimo darbų, suformuotos skirtingos ar visai nesuformuotos praktikos pateiktu klausimu arba prireikus patvirtinimo iš kitų pagal kompetenciją atsakingų specialistų ar kt.) negalima parengti atsakymo per nustatytą terminą, Paslaugos gavėjas yra informuojamas apie termino pratęsimą.

II SKYRIUS KONSULTACIJŲ TURINYS

9. Interaktyvaus konsultavimo interneto svetainėje bendro pobūdžio konsultacijos ir informacija teikiama šiomis temomis:

9.1. Registrų centro organizacinė struktūra, klientų aptarnavimo padaliniai, jų darbo laikas;

9.2. Registrų centro tvarkomų registrų – Nekilnojamojo turto kadastro ir registro, Juridinių asmenų registro, Adresų registro, Gyventojų registro, Hipotekos registro, Turto arešto aktų registro, Įgaliojimų registro, Sutarčių registro, Testamentų registro, Vedybų sutarčių registro, Neveiksnių ir ribotai veikusių asmenų registro – teikiamos paslaugos, jų kaina, paslaugų suteikimo sąlygos ir terminai;

9.3. Individualus ir masinis nekilnojamojo turto vertinimas bei klausimai, susiję su Registrų centro nustatytais mokestinėmis apmokestinamo nekilnojamojo turto vertėmis;

9.4. Registrų centro ir partnerių platinami kvalifikuoti elektroninio parašo sertifikatai, jų suteikimo sąlygos, kompiuterinės įrangos parengimas darbui su elektroniniu parašu, kitos elektroninio parašo technologija grindžiamos paslaugos;

9.5. Registrų centro klientų savitarnos sistemoje teikiamos paslaugos ir naudojimasis kitomis Registrų centro teikiamomis elektroninėmis paslaugomis.

III SKYRIUS APRIBOJIMAI

10. Interaktyvaus konsultavimo interneto svetainėje teikiamoms konsultacijoms taikomi šie apribojimai:

10.1. Paslaugos gavėjams neteikiamos teisinės ar veiklos konsultacijos, Paslaugos teikėjas neatlieka teisės aktų išaiškinimo ir interpretavimo.

10.2. Paslaugos teikėjas neatlieka išankstinio dokumentų ar situacijos vertinimo ir sprendimų nepriima. Tais atvejais, kai neįvertinus duomenų, dokumentų ar informacijos nėra galimybės suteikti konsultacijos, Paslaugos gavėjas nukreipiamas į kompetentingą specialistą ir / arba jam nurodoma, kaip nustatyta tvarka pateikti oficialų prašymą / skundą.

10.3. Interaktyvių konsultacijų interneto svetainėje nevyksta tęstinis susirašinėjimas tarp Paslaugos gavėjo ir Paslaugos teikėjo. Norėdamas papildyti jau užduotą klausimą, Paslaugos gavėjas turi užduoti naują klausimą, pakartodamas prieš tai užduotame klausime nurodytą informaciją.

10.4. Interaktyvaus konsultavimo interneto svetainėje nepriimami užsakymai Registrų centro teikiamoms paslaugoms ir darbams atlikti.

10.5. Interaktyvaus konsultavimo interneto svetainėje neteikiami registrų išrašai, pažymos, kiti dokumentai, dokumentų kopijos ir / arba duomenys, sudarantys Registrų centro teikiamų viešųjų ir komercinių paslaugų turinį.

10.6. Interaktyvaus konsultavimo interneto svetainėje teikiamos konsultacijos nėra oficialiai įformintas dokumentas ir negali būti laikomos juridiniu pagrindu oficialiai Registrų centro pozicijai išreikšti teisiniuose ginčuose.

IV SKYRIUS INFORMACIJOS ŠALTINIAI IR PAKARTOTINIS INFORMACIJOS NAUDOJIMAS

11. Paslauga teikiama vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, kitais teisės aktais ir Registrų centro norminiais dokumentais. Viešai skelbiamas konsultacijų turinys nėra saugomas, todėl gali būti atkurtas, cituojamas ir perduodamas tretiesiems asmenims, nurodant pirminį informacijos šaltinį – Registrų centrą.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12. Šio aprašo nuostatos yra taikomos visiems Paslaugos gavėjams. Aprašas viešai skelbiamas interaktyvaus konsultavimo interneto svetainės info.registrucentras.lt poraštėje. Šio aprašo nuostatos keičiamos, papildomos ar naikinamos Registrų centro direktoriaus įsakymu.