



**KULTŪROS PAVELDO DEPARTAMENTO
PRIE KULTŪROS MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KONSULTAVIMO KULTŪROS PAVELDO APSAUGOS KLAUSIMAIS
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2022 m. d. Nr. Į-

Vilnius

Vadovaudamasis Kultūros paveldo departamento prie Kultūros ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2005 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. ĮV-116 „Dėl Kultūros paveldo departamento prie Kultūros ministerijos nuostatų patvirtinimo“, 17.4 papunkčiu ir įgyvendindamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nuostatas, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ nuostatas bei siekdamas užtikrinti Kultūros paveldo departamente prie Kultūros ministerijos (toliau – Departamentas) vienodą ir kokybišką asmenų konsultavimo praktiką kultūros paveldo apsaugos klausimais:

1. Tvirtinu pridedamą Konsultavimo kultūros paveldo apsaugos klausimais tvarkos aprašą (toliau – Aprašas).

2. Pavedu:

2.1. Departamento Teisės ir personalo skyriui per Departamento elektroninę dokumentų valdymo sistemą (toliau – DVS) supažindinti su šiuo įsakymu Departamento centrinių ir teritorinių skyrių vedėjus.

2.2. Departamento centrinių ir teritorinių skyrių vedėjams per DVS supažindinti su šiuo įsakymu jiems pavaldžius valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis (įskaitant ir naujai priimamus).

2.3. Departamento Išteklių valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus kompiuterinių sistemų specialistui ne vėliau kaip per 3 darbo dienas po šio įsakymo įregistravimo DVS dienos paskelbti šį įsakymą Departamento interneto svetainėje.

3. Paskiriu Departamento centrinių ir teritorinių skyrių vedėjus atsakingais už konsultavimą pagal Aprašo 1 priede nustatytas Departamento teikiamų konsultacijų temas.

4. Pavedu Departamento Paveldosaugos ir metodinio skyriaus vedėjui kontroliuoti Aprašo vykdymą Departamente.

Direktorius

Vidmantas Bezaras

PATVIRTINTA
Kultūros paveldo departamento
prie Kultūros ministerijos
direktorium 2022 m. d.
įsakymu Nr. Į-

KONSULTAVIMO KULTŪROS PAVELDO APSAUGOS KLAUSIMAIS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsultavimo kultūros paveldo apsaugos klausimais tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų rengimo, teikimo, skelbimo ir kokybės vertinimo tvarką Kultūros paveldo departamente prie Kultūros ministerijos (toliau – Departamentas), siekiant užtikrinti vienodą ir kokybišką konsultavimo praktiką pagal teisės aktuose nustatytą Departamento kompetenciją. Aprašas privalomas Departamento centrinių ir teritorinių skyrių (toliau kartu vadinami skyriais) valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis (toliau – tarnautojai ir darbuotojai).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Departamento nuostatais, patvirtintais Lietuvos Respublikos kultūros ministro 2005 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. ĮV-116 „Dėl Kultūros paveldo departamento prie Kultūros ministerijos nuostatų patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ nuostatomis bei atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gaires.

3. Departamento teikiamą administracinę paslaugą – žodinį ar rašytinį atsakymą į paklausėjo pateiktus klausimus, susijusius su kilnojamojo ir nekilnojamojo kultūros paveldo apsauga (toliau – Konsultacija), pagal kompetenciją gali suteikti Departamento tarnautojas ar darbuotojas, kurio pareigybų aprašyme yra numatyta konsultavimo funkcija.

4. Konsultavimo sritys: kilnojamojo ir nekilnojamojo kultūros paveldo, esančio Lietuvos Respublikos teritorijoje, apskaita, saugojimas, naudojimas, priežiūra, tvarkyba, sklaida, atgaivinimas, stebėseną; Kilnojamųjų kultūros vertybių apsaugos įstatymo, Nekilnojamojo kultūros paveldo apsaugos įstatymo bei kitų kultūros paveldo apsaugą reglamentuojančių teisės aktų taikymas ir jų vykdymo priežiūra.

5. Departamento centriniai skyriai konsultacijas teikia pagal jiems priskirtas veiklos sritis. Dėl klausimų, susijusių su konkrečiais kultūros paveldo objektais, jų teritorijomis, kultūros paveldo vietovėmis ir apsaugos zonomis, pagal Departamento veiklos sritis konsultuoja Departamento teritoriniai skyriai jiems priskirtose veiklos teritorijose.

6. Konsultavimo temos pagal Departamento skyrių kompetenciją nurodytos Aprašo 1 priede.

7. Nekilnojamojo kultūros paveldo, paskelbto savivaldybių saugomu, apsaugos funkcijas taip pat konsultavimą apsaugos klausimais atlieka savivaldybių institucijos teisės aktų nustatyta tvarka.

8. Departamente teikiamos šių rūšių konsultacijos:

8.1. patvirtintos rašytinės konsultacijos;

8.2. rašytinės konsultacijos;

8.3. konsultacijos žodžiu (įskaitant ir telefonu);

8.4. viešosios konsultacijos;

8.5. konsultacijos seminarų, renginių, susitikimų metu;

8.6. konsultacijos socialinio tinklo „Facebook“ Departamento paskyroje;

8.7. konsultacijos Departamento interneto svetainėje <https://kpd.lrv.lt/>.

9. Konsultavimas vykdomas atsižvelgiant į kriterijus, nustatytus Konsultacijų kokybės vertinimo klausimynuose (Aprašo 2 ir 3 priedai).

II SKYRIUS

PATVIRTINTOS RAŠY TINĖS KONSULTACIJOS

10. Departamento direktoriaus arba Departamento teritorinio skyriaus vedėjo pasirašytas ir dokumentų valdymo sistemoje „Avilyš“ užregistruotas atsakymas raštu (toliau – Patvirtinta rašytinė konsultacija) teikiamas į Departamentui pateiktus paklausimus raštu, elektroniniu paštu (toliau – el. paštas) centras@kpd.lt, Departamento interneto svetainės kontaktų skyriuje nurodytais teritorinių skyrių el. pašto adresais, gautus per E. pristatymą, į Departamento centrinę buveinę pristatytus paklausėjų ar pašto kurjerių, paklausėjui nurodžius vardą, pavardę (įstaigos ar įmonės pavadinimą – jei paklausėjas juridinis asmuo), kontaktinius duomenis, pasirašytus skenuotus (fizinio asmens atveju) ar pasirašytus kvalifikuotu elektroniniu parašu, taip pat į paklausimus, pateiktus užpildžius formą Departamento interneto svetainės skyriuje „Dažniausiai užduodami klausimai“ (toliau – DUK) ar socialinio tinklo „Facebook“ Departamento paskyros skyriuje „Užduoti klausimą Kultūros paveldo departamentui prie Kultūros ministerijos“, paklausėjui nurodžius savo kontaktinius duomenis.

11. Patvirtintos rašytinės konsultacijos teikiamos Departamento skyrių kompetencijai priskirtais kultūros paveldo apsaugos klausimais, kurie reikalauja analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, susijusiais su kompleksiniu teisės aktų taikymu ar su kelių Departamento skyrių kompetencija.

12. Patvirtintos rašytinės konsultacijos pateikiamos asmeniui tokiu būdu, koku gautas paklausimas, jei asmuo nėra nurodęs pageidaujamo informacijos gavimo būdo.

III SKYRIUS

RAŠY TINĖS KONSULTACIJOS

13. Rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į Departamento skyrių tarnautojų ar darbuotojų el. paštu gautus paklausimus, taip pat į paklausimus, gautus Departamento interneto svetainės skyriuje DUK ar socialinio tinklo „Facebook“ paskyros skyriuje „Užduoti klausimą Kultūros paveldo departamentui prie Kultūros ministerijos“. Rašytines konsultacijas rengia ir teikia tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys Departamento skyriuose. Tarnautojo ar darbuotojo parengtas atsakymas, suderintas su šio skyriaus vedėju ar, esant poreikiui, gavus kitų skyrių specialistų tarnybinę pagalbą, teikiamas paklausėjo nurodytu el. paštu arba atitinkamai socialinio tinklo „Facebook“ asmenine žinute.

14. Į analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo reikalaujantį paklausimą gali būti atsakoma parengiant Patvirtintą rašytinę konsultaciją. Sprendimą dėl Patvirtintos rašytinės konsultacijos poreikio priima paklausimą gavęs Departamento skyriaus tarnautojas ar darbuotojas, suderinęs su savo skyriaus vedėju.

IV SKYRIUS

KONSULTACIJOS ŽODŽIU

15. Tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio Departamento skyriuje, atsakymas žodžiu į paklausėjo pateiktą klausimą telefonu arba paklausėjui atvykus į Departamento skyrių patalpas, teikiamas bendro pobūdžio klausimais pagal skyrių kompetenciją – suteikiant informaciją, nurodant ar paaiškinant procedūrų tvarką ir panašiai (toliau – Konsultacijos žodžiu).

16. Konsultacijos telefonu teikiamos Departamento interneto svetainėje viešai paskelbtais tarnautojų ir darbuotojų telefono numeriais. Konsultavimo kokybės užtikrinimo tikslu visi telefoniniai pokalbiai (tiek įeinantys, tiek išeinantys) šiame Aprašo punkte nurodytais telefono numeriais yra įrašomi,

jų metu gautus įrašus Reglamento (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo nustatyta tvarka tvarko asmens duomenų tvarkytojas – Departamentas. Departamento darbuotojų balso įrašų tvarkymo teisinis pagrindas – Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies f punktas (teisėtas Departamento interesas – konsultavimo kokybės užtikrinimas). Kitų pokalbyje dalyvaujančių asmenų balso įrašų tvarkymo teisinis pagrindas – Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies a punktas (duomenų subjekto sutikimas). Konsultuojamas asmuo apie konsultacijos telefonu įrašymą informuojamas automatinio garsiniu pranešimu. Nesutikimą, kad būtų tvarkomi jo asmens duomenys, jis gali išreikšti nelaukdamas, kol bus sujungtas su konsultacijos telefonu teikiančiu Departamento tarnautoju ar darbuotoju, ir nutraukdamas skambutį. Skambučio nutraukimas neužkerta kelio asmeniui kitais Apraše nurodytais būdais gauti jam reikalingą konsultaciją.

17. Konsultacijos telefonu ar paklausėjui atvykus į Departamento skyrių patalpas teikiamos Departamento darbo metu, kuris viešai skelbiamas Departamento interneto svetainėje. Dėl konsultacijų Departamento skyrių patalpose būtina susitarti iš anksto telefonu arba el. paštu Departamento interneto svetainėje viešai paskelbtais tarnautojų ir darbuotojų kontaktais.

18. Tarnautojas ar darbuotojas, dėl nenumatytų aplinkybių negalintis priimti konsultacijai sutartu laiku Departamento skyrių patalpose ar sutartu laiku suteikti konsultaciją telefonu, privalo iš anksto informuoti asmenį jo nurodytais kontaktais, sutariant dėl kito laiko konsultacijai.

19. Jei teikiant Konsultaciją žodžiu paaiškėja, kad klausimas yra pagal kito Departamento skyriaus kompetenciją, paklausėjui nurodomi kompetentingo tarnautojo ar darbuotojo tarnybiniai kontaktai. Jei klausimo sprendimas yra ne pagal Departamento kompetenciją, paaiškinama, į kurią kitą kompetentingą instituciją galima kreiptis, pagal galimybę nurodant jos kontaktus.

20. Jei teikiant Konsultaciją žodžiu paklausėjas pateikia sudėtingą, reikalaujantis analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo klausimą, jam pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš šio Aprašo 7 punkte nurodytų būdų, išdėstant visas aplinkybes ir pridėdant susijusių dokumentų kopijas.

V SKYRIUS

VIEŠŲJŲ KONSULTACIJŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

21. Viešosioms konsultacijoms priskiriama:

21.1. informacijos apie nekilnojamojo kultūros paveldo apsaugą reglamentuojančių teisės aktų (jų pakeitimų) pateikimas;

21.2. metodiniai nurodymai ar rekomendacijos bei leidiniai kultūros paveldo apsaugai,

priežiūrai, tvarkybai, pažinimui ir kitomis aktualiomis nekilnojamojo kultūros paveldo valdytojams ir naudotojams temomis;

21.3. atsakymai į dažnai rašytinių ir žodinių konsultacijų metu užduodamus klausimus.-

22. Viešąsias konsultacijas rengia Departamento skyriai pagal temas, nurodytas Aprašo 1 priede, vertinant aktualijas, bet ne rečiau kaip kartą per ketvirtį. Parengtos viešosios konsultacijos pateikiamos Paveldosaugos ir metodiniam skyriui, kuris organizuoja bei koordinuoja konsultacijų viešinimą. Departamento interneto svetainės ir socialinio tinklo paskyros „Facebook“ administratoriai parengtas viešąsias konsultacijas skelbia Departamento interneto svetainės skyriuje „Dažniausiai užduodami klausimai“ arba Departamento interneto svetainės naujienų skyriuje ir „Facebook“ paskyros naujienų sraute.

VI SKYRIUS

KONSULTACIJOS SEMINARŲ, RENGINIŲ, SUSITIKIMŲ METU

23. Departamento teritoriniai skyriai, apibendrinę jiems dažnai rašytinių ir žodinių konsultacijų metu užduodamus klausimus ir įvertinę aktualią problematiką, pagal kompetenciją organizuojamų kasmetinių renginių, teminių susitikimų metu konsultuoja kilnojamojo kultūros vertybių, nekilnojamojo kultūros paveldo objektų valdytojus ir naudotojus, bendruomenes, taip pat turinčius nuosavybę tokiuose objektuose, jų teritorijose ar vietovėse bei apsaugos zonose.

24. Departamentas, nuolatos analizuodamas kultūros paveldo apsaugos problemas ir reaguodamas į aktualijas bei gautus prašymus, rengia konsultacinius seminarus kultūros paveldo apsaugos srityje veikiantiems savivaldybių administracijų padaliniais, valstybės institucijoms ar ūkio subjektams, taip pat dalyvauja jų organizuojamuose seminaruose (pasitarimuose) ir teikia konsultacijas pagal Departamento kompetenciją.

VII SKYRIUS

KONSULTACIJOS INTERNETO SVETAINĖJE IR SOCIALINIAME TINKLE „FACEBOOK“

25. Konsultacijas Departamento interneto svetainėje ir socialinio tinklo „Facebook“ Departamento paskyroje koordinuoja jų administratoriai. Gautą paklausimą administratorius persiunčia el. paštu centras@kpd.lt. Toliau atsakymas į paklausimą rengiamas vienu iš šio Aprašo II ar III skyriuje

nurodytu būdu.

26. Parengta rašytinė ar Patvirtinta rašytinė konsultacija, jei asmuo nėra nurodęs pageidaujamo informacijos gavimo būdo, pateikiama paklausėjui tokiu būdu, kokiu gautas paklausimas - į paklausimą, gautą interneto svetainės skyriuje „Dažniausiai užduodami klausimai“ atsakoma paklausėjo nurodytu el. pašto adresu arba Facebook administratorius iš skyrių gautą atsakymą pateikia asmenine žinute socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje.

VIII SKYRIUS

ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMAS

27. Ūkio subjektai jų veiklos, susijusios su kultūros paveldo priežiūra, naudojimu bei tvarkymu, klausimais konsultuojami:

27.1. šio Aprašo II-VII skyriuose nurodytais būdais;

27.2. Departamentui atliekant planinį ir neplaninį ūkio subjekto veiklos patikrinimą.

28. Departamento tarnautojai, atliekantys ūkio subjekto veiklos patikrinimą vadovaujantis Ūkio subjektų veiklos planinių ir neplaninių patikrinimų taisyklėmis, patvirtintomis Departamento direktoriaus 2013 m. birželio 25 d. įsakymu Nr. Į-204 „Dėl Ūkio subjektų veiklos planinių ir neplaninių patikrinimų taisyklių patvirtinimo“, konsultacijas teikia pagal konsultavimo sritį neviršydami Departamento kompetencijos. Konsultacijos su atliekamu patikrinimu susijusiais klausimais ar kitais ūkio subjekto veiklos klausimais teikiamos žodžiu; jei pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, paklausėjui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš šio Aprašo 7 punkte nurodytų būdų.

29. Ūkio subjektai pirmaisiais jų veiklos vykdymo metais konsultuojami laikantis šio Aprašo nustatytų reikalavimų:

29.1. Konsultacijos telefonu ar atvykus į Departamentą paklausėjui teikiamos iš karto. Jeigu konsultacijos iškart suteikti nėra galimybės, nes klausimui išnagrinėti reikia daugiau laiko, konsultacija turi būti suteikta suderintu su paklausėju laiku ir būdu. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, paklausėjui pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš šio Aprašo 7 punkte nurodytų būdų.

29.2. Rašytinės, Patvirtintos rašytinės konsultacijos ir konsultacijos Departamento interneto svetainėje teikiamos ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo kreipimosi į Departamentą dienos, o jeigu pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis 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 Departamentą. Socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje konsultacijos suteikiamos ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo kreipimosi į Departamentą, jeigu konsultaciją galima suteikti iškart. Jei klausimas reikalauja analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, atsakymas paklausėjui pateikiamas ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo kreipimosi į Departamentą dienos.

30. Departamento Veiklos koordinavimo skyrius koordinuoja teritorinių skyrių atliekamą ūkio subjektų konsultavimą Departamento kompetencijos klausimais, vienodina ūkio subjektų konsultavimo praktiką tais pačiais klausimais, teikia konsultacijas, rekomendacijas teritoriniams skyriams ir ūkio subjektams.

IX SKYRIUS

KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

31. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą, taikomos konsultacijų vertinimo priemonės, nustatant dažniausiai paklausėjų užduodamus klausimus, planuojant asmenų informuotumą didinančias priemones, vertinant konsultacijų turinio kokybę.

32. Konsultacijų (tiek raštu, tiek žodžiu, įskaitant telefonu, teiktų konsultacijų) kokybę vertina Departamento direktoriaus įsakymu sudaryta komisija arba paskirti už konsultacijų kokybės vertinimą atsakingi asmenys. Konsultacijų kokybę įgaliotas vertinti asmuo (komisijos narys ar paskirtas už konsultacijų kokybės vertinimą) negali dalyvauti savo konsultacijų vertinime.

33. Konsultacijų kokybės vertinimas atliekamas ne rečiau nei kartą per metus. Konsultacijų kokybės vertinimą atliekančių asmenų motyvuotu teikimu arba Departamento padalinių vedėjų motyvuotu prašymu, konsultacijų kokybės vertinimas gali būti atliekamas ir dažniau.

34. Konsultacijų kokybės vertinimas atliekamas ir klausimynai užpildomi pasibaigus metams ne vėliau kaip iki kitų metų pirmo mėnesio 30 dienos.

35. Suteiktų konsultacijų kokybės vertinimui atlikti konsultacijos parenkamos atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į jų trukmę ar turinį. Konsultacijas teikę tarnautojai ar darbuotojai parenkami taikant rotacijos principą.

36. Konsultacijų kokybės vertinimui atrenkamas kas dešimtas suteiktas atsakymas į rašytinį paklausimą arba kas dešimta konsultacija žodžiu.

37. Įgaliotas vertinti konsultacijų kokybę asmuo arba komisija klauso pokalbių, peržiūri į paklausimus teiktus atsakymus. Konsultacijos vertinamos vienodai ir objektyviai, pagal iš anksto nustatytus vertinimo kriterijus, užpildant Konsultacijų kokybės vertinimo klausimynus (Aprašo 2 ir 3

priedai), kuriuos įgaliotas vertinti konsultacijų kokybę asmuo arba komisija pasirašo ir perduoda tvirtinti Departamento direktoriaus pavadootojui.

38. Kai konsultacijų kokybės vertinimą atlieka komisija, siekiant užtikrinti vertinimo objektyvumą, visi įgalioti asmenys įvertina ne mažiau kaip 1/5 visų pasirinktų konsultacijų ir taip pasitikrina vertinimo praktikos vienodumą.

39. Tarnautojas ar darbuotojas, kurio veiklos vertinimas atliekamas, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas turi būti supažindinamas su konsultacijos kokybės vertinimo rezultatais. Jeigu konsultacijos kokybės vertinimo procentinė išraiška yra mažesnė nei 50 procentų arba fiksuojami konsultacijos suteikimo reikšmingi trūkumai (netiksli, neišsami, nekokybiška konsultacija, praleistas konsultacijos suteikimo terminas ir pan.) arba tarnautojui ar darbuotojui pageidaujant, konsultacijos kokybės vertinimo rezultatai aptariami su tarnautojo ar darbuotojo tiesioginiu vadovu. Įvertinant tokio aptarimo rezultatus ir išvadas, nustatomos konsultacijų kokybės gerinimo priemonės (mokymai, aptarimai skyriuose ir pan.), gali būti pildomas Konsultavimo įgūdžių tobulinimo veiksmų planas (Aprašo 4 priedas).

40. Jeigu konsultacija teikiama ūkio subjekto patikrinimo vietoje metu, papildomai sužinoma subjektyvi paklausėjo nuomonė apie suteiktos konsultacijos kokybę, teikiant ūkio subjektui užpildyti grįžtamojo ryšio anketą (Grįžtamojo ryšio anketa ūkio subjektui po atlikto patikrinimo), kurioje įvertinamas konsultavimo tikslumas, išsamumas, aptarnavimo kultūra, konsultanto elgesys, paslaugumas ir pan.

41. Įvertinti subjektyvią paklausėjų nuomonę bei gerinti teikiamų konsultacijų kokybę interneto svetainėje pateikiama elektroninė anketa, skirta atsiliepimams apie Departamento tarnautojų ar darbuotojų suteiktas paslaugas. Atsakingas už konsultavimą skyrius apibendrina apklausų rezultatus ir teikia pasiūlymus Departamento skyrių vedėjams konsultavimo kokybei gerinti.

42. Aptarnavimo telefonu kokybės vertinimui naudojami šie kriterijai:

42.1. aptarnavimo lygio telefonu rodiklis – laikas, per kurį į didžiąją dalį skambučių bus atsiliepta; siektina, kad 75 proc. skambučių būtų atsiliepta per 20 sekundžių;

42.2. neatsilieptų skambučių procentas; siektinas ne daugiau kaip 5 proc. gautų skambučių (skaičiuojant šį rodiklį, neįtraukiami skambučiai, kai asmuo surinko ne tą numerį, išgirdęs įrašą iš karto padėjo ragelį arba padėjo ragelį išgirdęs, kad pokalbis bus įrašomas).

43. Atlikus telefonu suteiktų konsultacijų kokybės vertinimą, visi Departamente saugomi per praėjusius metus suteiktų konsultacijų garso įrašai ištrinami.

44. Konsultacijų kokybės vertinimo nuasmeninti rezultatai ir konsultacijų kokybės gerinimo pasiūlymai elektroniniu paštu pateikiami visiems Departamento tarnautojams ir darbuotojams bei skelbiami Departamento interneto svetainėje.

X SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

45. Konsultacija teikiama pagal paklausėjo pateiktą informaciją. Siekiant užtikrinti vienodą konsultavimo praktiką, konsultacijas teikiantys Departamento tarnautojai ar darbuotojai naudojami kompiuterizuotoje dokumentų valdymo sistemoje „Avilys“ kaupiama, taip pat Departamento interneto svetainės Dažniausiai užduodamų klausimų skyriuje skelbiama informacija.

46. Vadovaujantis Kultūros paveldo departamento prie Kultūros ministerijos asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašų aprašu, Kultūros paveldo elektroninių paslaugų informacinės sistemos asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašų aprašu ir Kultūros vertybių registro asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašų aprašu, patvirtintais Departamento direktoriaus 2019 m. rugpjūčio 8 d. įsakymu Nr. Į-206 „Dėl Kultūros paveldo departamento prie Kultūros ministerijos asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašų aprašo, Kultūros paveldo elektroninių paslaugų informacinės sistemos asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašų aprašo ir Kultūros vertybių registro asmens duomenų tvarkymo veiklos įrašų aprašo patvirtinimo“, konsultacijų metu informacija, susijusi su saugomais asmens duomenimis, neteikiama.

47. Anoniminiai paklausimai nenagrinėjami.

48. Departamentas nepriima atsakomybės už konsultaciją, jeigu:

48.1. ji suteikta tarnautojo ar darbuotojo asmeninio mobiliojo ryšio telefonu;

48.2. ji suteikta paklausėjui pateikus ne visą arba neišsamią informaciją apie konkrečias faktines aplinkybes.

49. Prireikus, paklausimuose pateikti klausimai sprendžiami bendradarbiaujant su kultūros paveldo apsaugos srityje veikiančiais savivaldybių administracijų padaliniais, valstybės institucijomis ir įstaigomis. Jeigu Departamentui pateiktas paklausimas yra nesusijęs su Departamento funkcijomis ir kompetencija, vadovaujama Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

50. Paaiškėjus apie suteiktą klaidingą informaciją, tarnautojas ar darbuotojas privalo nedelsiant susisiekti su paklausėju jo nurodytais kontaktais ir ištaisyti klaidą.

51. Paklausėjai, kurių netenkina gauta konsultacija arba kurie mano, kad buvo suteikta klaidinga konsultacija, turi teisę pateikti skundą Departamentui, vadovaujantis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

52. Paklausėjo kreipimesi dėl konsultacijos pateikta informacija ar nurodytos faktinės aplinkybės gali būti laikomos pagrindu Departamentui atlikti patikrinimą ar imtis poveikio priemonių.

53. Esant Valstybės lygio ekstremaliosios situacijos operacijų vadovo sprendimams, Departamentas konsultuoja nuotoliniu būdu, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais bei Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymais, reglamentuojančiais darbo organizavimą ir susirgimų prevenciją valstybės lygio ekstremaliosios situacijos ir karantino metu. Tokiu atveju, konsultuojančių darbuotojų darbo grafiką sudaro Departamento Teisės ir personalo skyrius, o interneto svetainės administratorius jį paskelbia Departamento interneto svetainės kontaktų skyriuje.

**KULTŪROS PAVELDO DEPARTAMENTO PRIE KULTŪROS MINISTERIJOS
TEIKIAMŲ KONSULTACIJŲ TEMOS PAGAL CENTRINIAMS IR TERITORINIAMS
SKYRIAMS PRISKIRTAS FUNKCIJAS**

I. APSKAITOS, INVENTORIZAVIMO IR REGISTRO SKYRIUS

1. Kultūros vertybių registras (toliau - Registras), jo duomenų tvarkymas.
2. Kultūros paveldo apskaita - teisinės apsaugos suteikimas/panaikinimas nekilnojamosioms kultūros vertybėms. Nekilnojamojo kultūros paveldo objektų, vietovių skelbimo valstybės saugomomis ar kultūros paminklais arba apsaugos jiems panaikinimo inicijavimas; kilnojamųjų kultūros vertybių įrašymo į Registrą ar išbraukimo siūlymų rengimas; kultūros paveldo objektų ir/ar kultūros paveldo vietovių vertingųjų savybių tikslinimas, teritorijų ir apsaugos zonų nustatymas, ribų keitimas.
3. Nekilnojamojo kultūros paveldo vertinimo tarybų ir kilnojamųjų kultūros vertybių vertinimo komisijos veikla.
4. Nekilnojamojo kultūros paveldo inventorizavimas, inventorius anketų pildymas.

II. PAVELDOSAUGOS IR METODINIS SKYRIUS

5. Nekilnojamojo kultūros paveldo apsaugos įstatymo, Kilnojamųjų kultūros vertybių apsaugos įstatymo ir su jais susijusių teisės aktų, paveldo tvarkybos reglamentų nuostatų taikymas.
6. Kultūros paveldo tvarkybos ir tvarkomųjų statybos darbų metodika.
7. Nekilnojamųjų kultūros vertybių (paveldotvarkos) programos rengimas.
8. Į Registrą įrašytų kilnojamųjų kultūros vertybių, taip pat vertybės, kuri yra viena iš nekilnojamojo kultūros paveldo statinio vertingųjų savybių, tyrimų, konservavimo, restauravimo, apsaugos priemonių įrengimo finansavimas.
9. Nekilnojamojo kultūros paveldo objektų tvarkybos darbų ir kilnojamųjų kultūros vertybių konservavimo, restauravimo išlaidų valdytojams kompensavimas.
10. Valstybės saugomų nekilnojamojo kultūros paveldo objektų ženklavimas.

III. TARPTAUTINIŲ RYŠIŲ IR PAVELDO SKLAIDOS SKYRIUS

11. Tarptautinis bendradarbiavimas kultūros paveldo apsaugos srityje.
12. Nekilnojamojo kultūros paveldo ir kilnojamųjų kultūros vertybių pažinimo sklaidos, atgaivinimo ir leidybos programų organizavimas.
13. Informacijos teikimas visuomenei apie kultūros paveldo apsaugą ir Departamento veiklą.
14. Kultūros kelių lygmenų nustatymas ir sertifikavimas (išskyrus Europos Tarybos kultūros kelių sertifikatus), sertifikuotų kultūros kelių veiklos stebėseną.

IV. TERITORIJŲ PLANAVIMO IR TYRIMŲ ORGANIZAVIMO SKYRIUS

15. Nekilnojamojo kultūros paveldo ir kilnojamųjų kultūros vertybių tyrimai.
16. Restauravimo tarybos veikla: kilnojamųjų kultūros vertybių ir nekilnojamojo kultūros paveldo objektų dailės pobūdžio vertingųjų savybių tyrimai, konservavimas ir restauravimas.
17. Nekilnojamojo kultūros paveldo objektų ir kilnojamųjų kultūros vertybių tyrimų išlaidų kompensavimas.
18. Departamento organizuojamų nekilnojamojo kultūros paveldo apsaugos specialiojo teritorijų planavimo dokumentų rengimas.
19. Nekilnojamojo kultūros paveldo apsaugos specialiojo teritorijų planavimo dokumentų rengimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų taikymas.
20. Mokslinės archeologijos komisijos veikla, archeologinių tyrimų dokumentacija.

V. TERITORINIAI SKYRIAI

21. Departamento teritoriniai skyriai vykdo nekilnojamojo kultūros paveldo apsaugos ir kilnojamųjų kultūros vertybių apsaugos valstybinio administravimo funkcijas bei konsultavimą skyrių veiklos teritorijose apskričių ribose: Vilniaus skyriaus veiklos teritorija - Vilniaus apskritis; Kauno skyriaus - Kauno apskritis; Klaipėdos skyriaus - Klaipėdos apskritis; Panevėžio - Utenos skyriaus - Panevėžio ir Utenos apskritis; Šiaulių skyriaus - Šiaulių apskritis; Alytaus - Marijampolės skyriaus - Alytaus ir Marijampolės apskritis; Telšių - Tauragės skyriaus - Telšių ir Tauragės apskritis.
22. Kultūros paveldo vertybių apskaita, sklaida, stebėseną.
23. Informacijos teikimas valdytojams apie jiems nuosavybės teise priklausančių nekilnojamojo kultūros paveldo objektų ar nuosavybės, patenkančių į kultūros paveldo objekto teritoriją, vietovę ar apsaugos zoną, statusą ir šiai nuosavybei taikomus kultūros paveldo apsaugos reikalavimus.
24. Apsaugos sutarčių su kultūros paveldo objektų valdytojais sudarymas.
25. Tvarkybos darbų projektavimo sąlygų ir specialiųjų paveldosaugos reikalavimų fiziniams ir juridiniams asmenims teikimas; informacijos teikimas dėl reikalingos projektinės dokumentacijos rengimo; išvadų teikimas apie valdytojų, ketinančių vykdyti kultūros paveldo objektų tvarkybą, parengtų projektinių siūlymų atitikimą paveldosaugos reikalavimams; leidimų atlikti tvarkybos darbus nekilnojamajame kultūros paveldo objekte išdavimas; darbų priežiūros kontrolė; darbų priėmimas.
26. Ūkinės veiklos poveikio aplinkai vertinimas.
27. Ūkio subjektų veiklos planiniai patikrinimai.
28. Kilnojamųjų kultūros vertybių pasų parengimas, keitimas ir išdavimas, kilnojamųjų kultūros vertybių reglamentų išdavimas.
29. Nekilnojamojo kultūros paveldo objektų apsaugos reglamentų rengimas ir išdavimas.
30. Teritorijų planavimo sąlygų bei žemėtvarkos projektų rengimo reikalavimų išdavimas ir jų derinimas.

VI. VEIKLOS KOORDINAVIMO SKYRIUS

31. Departamento teritorinių skyrių veikla.

32. Nekilnojamojo kultūros paveldo objektų, kilnojamųjų kultūros vertybių ir vietovių stebėseną.
33. Nacionalinio ir regioninio reikšmingumo lygmens kultūros paveldo objektų individualių apsaugos reglamentų, į Registrą įrašytų kilnojamųjų kultūros vertybių apsaugos reglamentų rengimas.
34. Licencijų ūkio subjektams prekiauti antikvariniais daiktais išdavimas.
35. Ūkio subjektų veiklos priežiūros koordinavimas.
36. Žalos nekilnojamajam kultūros paveldui ir kilnojamosioms kultūros vertybėms įvertinimo ir atkūrimo būdo nustatymas, padarytos žalos atlyginimas ir nuostolių išieškojimas.

VII. VIDAUS KONTROLĖS IR PREVENCIJOS SKYRIUS

37. Bendradarbiavimas su įgaliotomis institucijomis dėl dingusių, pavogtų kilnojamųjų kultūros vertybių ir antikvarinių daiktų, neteisėtai iš Lietuvos Respublikos bei užsienio valstybių išvežtų kilnojamųjų kultūros vertybių.
38. Paveldimų meno kūrinių vertės nustatymas ir pažymų išdavimas.
39. Viešojo administravimo Departamente kontrolė.

VIII. TEISĖS IR PERSONALO SKYRIUS

40. Teisės aktų kultūros paveldo apsaugos srityje turinys ir tarpusavio ryšiai.
 41. Teisės aktų kultūros paveldo apsaugos srityje taikymas, teismų praktika.
-

Konsultavimo kultūros paveldo apsaugos
klausimais tvarkos aprašo
2 priedas

TVIRTINU

Direktoriaus pavaduotojas

KONSULTACIJŲ TELEFONU KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

Konsultavusio tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė, pareigos

Konsultacijos data ir laikas

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijai	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
1.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas tinkamai pasisveikino, t. y. pasakė labas rytas, laba diena, labas vakaras?				
2.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas tinkamai prisistatė, t. y. pasakė savo vardą ir pavardę, pareigas?				
3.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas teisingai suprato klausimo esmę?				
4.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas klausė papildomų klausimų, kad atskleistų klausimo esmę?				
5.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas atsakė į klausimą tiksliai ir teisingai?				
6.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas prireikus nukreipė ten kur galima rasti atsakymą ar papildomą informaciją, pvz. į interneto svetainę, kitas valstybės institucijas, jų interneto svetaines ar pan.?				

7.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas prireikus laiko tiksliai atsakymui parengti, tiksliai nurodė kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlė paklausėjui perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone?				
8.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas visada leido paklausėjui baigti mintį, jo nepertraukė?				
9.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas kalbėjo naudodamas tinkamus žodžius (be žargono ir pan.)?				
10.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas kalbėjo mandagiai, maloniai ir paslaugiai?				
11.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas apibendrina pokalbį ir įsitikino, kad paklausėjas jį teisingai suprato?				
12.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas pasiteiravo, ar paklausėjas turi dar kokių klausimų?				
13.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas tinkamai atsisveikino, t. y. pasakė viso gero, palinkėjo geros dienos?				
	Iš viso:				

Kokybės procentinė išraiška¹ -

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

Vertintojas² _____
 (parašas) (vardas ir pavardė)

¹ Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visus teigiamus atsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus.

² Paskirtas už konsultacijų kokybės vertinimą atsakingas asmuo arba vertinimą atlikęs komisijos narys

TVIRTINU

Direktoriaus pavaduotojas

RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

Konsultavusio tarnautojo ar darbuotojo vardas, pavardė, pareigos

Konsultacijos data ir laikas

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijai	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
1.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas teisingai suprato klausimo esmę?				
2.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas nurodė atsakymą pagrindžiančius teisės aktus?				
3.	Ar atsakymas tikslus ir aiškus?				
4.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas nukreipė ten, kur galima rasti atsakymą?				
5.	Ar, esant pagrindui, valstybės tarnautojas persiuntė paklausimą į kitą valstybės instituciją ir tą padarė tikslingai?				
6.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas informavo apie paklausimo persiuntimą?				
7.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas į paklausimą atsakė laikydamasis nustatytų terminų?				
8.	Ar valstybės tarnautojas ar darbuotojas padėjo, pasiūlė kreiptis ateityje?				
	Iš viso:				

Kokybės procentinė išraiška¹ -

¹ Kiekvienos konsultacijos kokybės procentinė išraiška apskaičiuojama susumuojant visus teigiamus atsakymus ir gautą skaičių padalijant iš visų aktualių tai konsultacijai vertinimo kriterijų skaičiaus.

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

Vertintojas²

(parašas)

(vardas ir pavardė)

² Paskirtas už konsultacijų kokybės vertinimą atsakingas asmuo arba vertinimą atlikęs komisijos narys

KONSULTAVIMO ĮGŪDŽIŲ TOBULINIMO VEIKSMŲ PLANAS

(data)

Vilnius

Teigiami darbo įgūdžiai ar praktika:	
Tobulintinos sritys:	
Ar ankstesnio konsultacijų kokybės vertinimo metu nustatyti tikslai buvo pasiekti	
Iškeliami tikslai:	
Veiksmai, kurių bus imamasi:	
Buvusio susitikimo data:	
Kito susitikimo data:	
Kita svarbi informacija:	

Valstybės tarnautojo ar darbuotojo konsultavimo kokybės vertinimas %

Valstybės tarnautojo ar darbuotojo konsultavimo kokybės siektina reikšmė %

(valstybės tarnautojo ar
darbuotojo pareigos)

(parašas)

(vardas, pavardė)

(tiesioginio vadovo pareigos)

(parašas)

(vardas, pavardė)
