

ASMENŲ KONSULTAVIMO ŽURNALISTŲ ETIKOS INSPEKTORIAUS TARNYBOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų konsultavimo Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnyboje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato konsultacijų rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą pagal teisės aktuose nustatytą Žurnalistų etikos inspektoriaus tarnybos (toliau – Tarnyba) kompetenciją.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimo Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ 7.5, 7.6 ir 7.7 punktų nuostatomis ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro ir Lietuvos Respublikos ūkio ministro 2015 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 4-432/1R-169 „Dėl Verslo priežiūros institucijų kontrolinių klausymynų rengimo ir atnaujinimo tvarkos aprašo, Rizikos vertinimu pagrįstos ūkio subjektų veiklos priežiūros gairių ir Vienodos ir kokybiškos asmenų konsultavimo praktikos užtikrinimo gairių patvirtinimo“, Tarnybos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. rugsėjo 12 d. nutarimu Nr. XI-2217 reikalavimais.

3. Šios Taisyklės netaikomos informacijos teikimui apie kitų asmenų pateiktus skundus žurnalistų etikos inspektoriui, jų tyrimą, surinktus įrodymus ir priimtus viešai neskelbiamus sprendimus, jeigu tokios informacijos suteikimas gali pažeisti šių asmenų teisę į asmens duomenų apsaugą ir teisę į privataus gyvenimo apsaugą.

4. Šios Taisyklės nesusijusios su suinteresuotų asmenų skundų nagrinėjimu ir sprendimų priėmimu pagal Asmenų skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą, patvirtintą žurnalistų etikos inspektoriaus 2014 m. sausio 28 d. įsakymu Nr. V-10 bei su asmenų skundų, prašymų nagrinėjimu ir atsakymų rengimu pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas.

5. Asmuo, norintis gauti iš Tarnybos atsakymą turi pateikti laisvos formos paklausimą. Tarnyba atsako į asmens prašymą valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas paklausimas, arba tokiu būdu, kuris nurodytas paklausime. Prireikus į paklausimą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais paklausimą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

6. Asmenims Tarnyboje teikiamos šios konsultacijos:

- 6.1. patvirtinta rašytinė konsultacija;
- 6.2. rašytinė konsultacija;
- 6.3. konsultacija žodžiu;
- 6.4. viešoji konsultacija;
- 6.5. konsultacija seminaro metu;
- 6.6. konsultacija socialiniame tinkle *Facebook*.

7. Atsakymą Tarnyba asmenims pateikia:

- esant galimybei, tą pačią darbo dieną (kreipiantis telefonu ar atvykus);

- per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo Tarnyboje dienos (pateikus nepasirašytą paklausimą elektroniniu paštu);
- per 20 darbo dienų nuo paklausimo gavimo Tarnyboje dienos (pateikus paklausimą raštu ar elektroniniu būdu).

Jeigu Tarnyba nėra kompetentinga suteikti konsultaciją, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Tarnyboje dienos persiunčia prašymą kompetentingai valstybės institucijai ar įstaigai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

8. Asmenys Tarnybos kompetencijos klausimais konsultuojami neatlygintinai.

9. Paklausimas turi būti:

- parašytas valstybine kalba arba išverstas į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (išskyrus, kai į Tarnybą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais);

- parašytas įskaitomai;

- pateiktas su kontaktiniais duomenimis ryšiui palaikyti, kuriais asmuo pageidauja gauti atsakymą.

10. Paklausimai Tarnybai gali būti pateikti tokiais būdais:

10.1. pateikti raštu:

10.1.1. atsiųsti paštu (per pašto paslaugų teikėjus);

10.1.2. atsiųsti el. paštu;

10.1.3. atsiųsti užpildžius el. paklausimo formą;

10.1.4. įteikti atvykus į Tarnybą;

10.2. pateikti žodžiu:

10.2.1. atvykus į Tarnybą;

10.2.2. paskambinus Tarnybos konsultavimo telefonais.

11. Teikdami konsultacijas, Tarnybos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo bei Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytais įstatymo viršenybės, objektyvumo, efektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidarumo ir informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

12. Tarnybos darbuotojai, teikdami konsultacijas, privalo vadovautis šiomis Taisyklėmis, Tarnybos nustatyta tvarka patvirtintomis ir paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis ir užtikrinti vienodą jų taikymą. Paaiškėjus, kad teisės aktų nuostatų aiškinimas konsultacijose buvo klaidingas, ūkio subjektui poveikio priemonės dėl netinkamo teisės aktų reikalavimų vykdymo, kurį lėmė klaidinga konsultacija, išskyrus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 36³ straipsnio 3 dalyje nurodytas išimtis, negali būti taikomos.

II. SĄVOKOS

13. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

13.1. **Paklausimas** – tai žodžiu ar raštu Tarnybai pateiktas (-i) klausimas (-ai), prašymas suteikti konsultaciją dėl visuomenės informavimo sritį reglamentuojančių teisės aktų nuostatų išaiškinimo.

13.2. **Konsultacija** – tai Tarnybos teikiama administracinė paslauga – individualus žodinis ar rašytinis atsakymas į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us) Tarnybos kompetencijos klausimais. Konsultavimas priskiriamas prie ūkio subjektų veiklos priežiūros sričių, apimančių prevencinius veiksmus, kuriais siekiama užkirsti kelią galimiems teisės aktų pažeidimams.

13.3. **Konsultacijų medis** – tai vienodam konsultavimui užtikrinti skirta susistemintų paaiškinimų ir viešųjų konsultacijų rinkmena, paskelbta Tarnybos interneto svetainės skyriuje „Dažniausiai užduodami klausimai“.

13.4. **Patvirtinta rašytinė konsultacija** – rašytinis žurnalistų etikos inspektoriaus ar jo įgalioto Tarnybos valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – Tarnybos darbuotojas) atsakymas į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us);

13.5. **Rašytinė konsultacija** – tai Tarnybos darbuotojo parengtas ir elektroniniu paštu išsiųstas atsakymas į asmens paklausime pateiktą (-us) klausimą (-us).

13.6. **Konsultacija socialiniame tinkle *Facebook*** – atsakymas į asmens klausimą, pateiktą socialiniame tinkle *Facebook* (<https://www.facebook.com/zurnalistuetikosinspektoriaustarnyba>);

13.7. **Konsultacija žodžiu** – tai Tarnybos darbuotojo atsakymas žodžiu į asmens klausimą (-us).

13.8. **Viešoji konsultacija** – tai žurnalistų etikos inspektoriaus ar jo įgalioto Tarnybos darbuotojo pasirašyta ir Tarnybos interneto svetainėje paskelbta informacija konkrečiu visuomenės informavimo klausimu.

13.9. **Konsultacija seminaro metu** – Tarnybos kompetencijos klausimais organizuoto seminaro metu ir tik su dėstoma tema susijusiais klausimais teikiami atsakymai.

13.10. **Teisės aktų sąrašas** – žurnalistų etikos inspektoriaus įsakymu patvirtintas teisės aktų sąrašas;

III. PATVIRTINTŲ RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMAS

14. Patvirtintos rašytinės konsultacijos Tarnybos kompetencijos klausimais teikiamos atsakant į asmenų paklausimus, pateiktus Tarnybai raštu ar el. paštu zeit@zeit.lt, pasirašytus teisinę galią turinčiu saugiu el. parašu, sukurtu saugia parašo kūrimo programine įranga, ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, išduotu Lietuvos Respublikoje ar kitoje Europos Sąjungos valstybėje akredituoto juridinio asmens, taip pat pateiktus Tarnybos interneto svetainės skyriuje „Užduokite klausimą“ užpildžius nurodytą el. paklausimo formą.

15. Tarnybos darbuotojas tarnybiniu el. paštu gavęs paklausimą, persiunčia jį Tarnybos darbuotojui, atsakingam už dokumentų registravimą.

16. Paklausime pateikti duomenys netikrinami, atsakymas rengiamas pagal pateiktus duomenis ir, esant poreikiui, duomenis, gautus iš informacinių sistemų ir registų, prie kurių Tarnybos darbuotojai turi prieigą. Konsultuojamiems asmenims jokia informacija, kuri laikoma asmens duomenimis, neteikiama. Asmeniui papildomai pateikus informacijos apie konkrečias faktines aplinkybes, nenurodytas pirminiame paklausime, gali pasikeisti ir Tarnybos konsultacijos turinys.

17. Patvirtintos rašytinės konsultacijos projektą rengia Tarnybos vyresnysis patarėjas ar kitas, žurnalistų etikos inspektoriaus įgaliotas Tarnybos darbuotojas, jei reikia, kitiems Tarnybos struktūriniais padaliniais pateikus nuomonę su jų kompetencija susijusiais klausimais.

18. Patvirtintos rašytinės konsultacijos projektas vizuojamas ir pasirašomas žurnalistų etikos inspektoriaus.

19. Patvirtintos rašytinės konsultacijos pateikiamos asmeniui tokiu būdu, koku gautas paklausimas, jei asmuo nepageidavo kitaip. El. paštu siunčiamas nuskenuotas rašto variantas.

20. Patvirtintos rašytinės konsultacijos Taisyklių VII skyriuje nustatyta tvarka gali būti skelbiamos Tarnybos interneto svetainėje kaip viešosios konsultacijos.

IV. RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMAS

21. Žurnalistų etikos inspektoriaus ar jo įgalioto Tarnybos darbuotojo sprendimu rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į asmenų paklausimus, pateiktus Taisyklių 10.1 punkte nurodytais būdais.

22. Rašytinės konsultacijos gali būti teikiamos atsakant į asmenų paklausimus, pateiktus Taisyklių 10.2 punkte nurodytais būdais tais atvejais, kai paklausėjo pateiktas klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo ir paklausėjas sutinka Tarnybai pateikti rašytinį paklausimą.

23. Rašytiniame paklausime pateikti duomenys netikrinami ir konsultacijos teikiamos pagal paklausėjo pateiktus duomenis.

24. Rašytines konsultacijas rengia ir paklausėjams teikia Tarnybos darbuotojai, kuriems pavesta atlikti šias užduotis. Esant poreikiui atsakymai į paklausimus gali būti derinami su kitais Tarnybos padaliniais.

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

26. Jeigu paklausime išdėstyti klausimai 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 šių Taisyklių nustatyta tvarka, dėl kitos dalies konsultacijos paklausimas persiunčiamas kitai kompetentingai institucijai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos, kartu apie tai raštu turi būti pranešama paklausėjui ir paaiškinama persiuntimo priežastis.

27. Rašytinė konsultacija pateikiama asmeniui tokiu būdu, koku gautas paklausimas, jei asmuo nepageidavo kitaip. Jei konsultacija teikiama elektroniniu paštu, atsakoma tiesiogiai elektroniniu laišku arba siunčiama skenuota rašto versija.

28. Paklausėjui konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Konsultacijos užsienio paklausėjams gali būti teikiamos ne valstybine kalba (paklausėjui ir konsultacijos teikėjui suprantama kalba).

V. KONSULTACIJŲ ŽODŽIU TEIKIMAS

29. Asmenys žodžiu konsultuojami:

29.1. Tarnybos interneto svetainėje viešai paskelbtais fiksuotojo ir mobilaus ryšio telefono numeriais;

29.2. tiesiogiai paklausėjui atvykus į Tarnybą;

29.3. iš anksto susitarus dėl konsultacijos žodžiu su darbuotoju ir atvykus į Tarnybą.

30. Asmenis žodžiu konsultuoja:

30.1. Tarnybos darbuotojai;

30.2. Tarnybos vyresnysis patarėjas;

30.3. Tarnybos patarėjas;

30.4. Tarnybos struktūrinių padalinių vedėjai.

31. Asmeniui paskambinus darbuotojui, kuris nėra įgaliotas teikti žodines konsultacijas, atsiliepus Tarnybos darbuotojas privalo jam pasiūlyti skambučių peradresuoti konsultacijas teikti įgaliotam Tarnybos darbuotojui, asmeniui atsisakius arba nesant galimybės to padaryti dėl techninių kliūčių, jam turi būti pasiūlyta ir nurodyti atitinkami fiksuoto ir/ar mobilaus ryšio telefono numeriai, nurodyti Tarnybos interneto svetainės skyriuje „Konsultacijų teikimas“ arba pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą Taisyklių 10.1 numatytu būdu.

32. Darbuotojas, teikiantis žodinę konsultaciją telefonu, privalo:

32.1. suskambus telefonui, atsiliepti (rekomenduojama iki trečiojo skambučio) ir prisistatyti;

32.2. išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti paklausimo esmę;

32.3. konsultaciją žodžiu teikti tik tuo atveju, kai klausimas yra aiškus ir į jį galima atsakyti tuoj pat;

32.4. aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

32.5. vadovautis Tarnybos interneto svetainėje paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis.

33. Jei išsamiai žodinei konsultacijai parengti reikia daugiau laiko (trūksta papildomos informacijos ar būtina patikrinti papildomus duomenis), konsultaciją teikiantis darbuotojas privalo informuoti paklausėją dėl kokių priežasčių atsakymas negali būti pateiktas nedelsiant, nurodyti,

kad atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas ir suderinti su paklauseju konsultacijos pateikimo būdą ir laiką.

34. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad paklausimas yra sudėtingas, reikalauja detalesnės analizės, tyrimo, papildomų duomenų rinkimo, konsultaciją teikiantis darbuotojas privalo pasiūlyti paklausejui pateikti rašytinį paklausimą arba susitarti su juo dėl rašytinės konsultacijos pateikimo.

35. Jei gavus paklausimą žodžiu paaiškėja, kad Tarnyba nėra kompetentinga teikti konsultacijos dėl asmens užduoto klausimo, konsultaciją teikiantis darbuotojas privalo apie tai informuoti paklauseją, nurodyti į kokią kitą kompetentingą instituciją jis galėtų kreiptis ir pagal galimybę nurodyti tos institucijos adresą, telefono numerį.

36. Konsultacijos teikimo metu paklausejo pateikti duomenys netikrinami, pripažįstama, kad jie yra teisingi ir informacija teikiama pagal pateiktus duomenis.

37. Telefonu teikiama tik bendro pobūdžio konsultacija, nesietina su konkrečios situacijos nagrinėjimu.

38. Konsultacijos žodžiu teikiamos valstybine kalba. Kai paklausejas nesupranta valstybinės kalbos arba negali suprantamai išreikšti savo minčių, teikiant konsultaciją turi dalyvauti paklausejo atstovas, sugebantis teikiamą informaciją išversti į paklausejui suprantamą kalbą.

39. Asmenys, kurių gauta konsultacija telefonu netenkina arba mano, kad buvo suteikta klaidinga informacija, gali raštu kreiptis konsultacijos į Tarnybą per 6 mėnesius nuo konsultacijos suteikimo. Rašte turi būti nurodyta tiksli kreipimosi telefonu data, laikas ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta, taip pat argumentai, kodėl netenkina gauta konsultacija telefonu.

VI. PATEIKTŲ PAKLAUSIMŲ IR KONSULTACIJŲ REGISTRAVIMAS

40. Tarnybos darbuotojai, teikiantys Taisyklių 10.2. punkte numatytas konsultacijas, privalo pildyti Paklausimų ir konsultacijų registracijos žurnalą.

41. Paklausimų ir konsultacijų registracijos žurnale turi būti nurodoma paklausimo gavimo data, paklausimo pateikimo būdas, paklausejo vardas, pavardė, juridinio asmens pavadinimas, jei tokia informacija pateikta, paklausejo kontaktinė informacija, paklausimo esmė ir turinys, konsultacijos pateikimo data ir Tarnybos darbuotojo, suteikusio konsultaciją, vardas ir pavardė.

VII. VIEŠŲJŲ KONSULTACIJŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

42. Viešąsias konsultacijas rengia ir su žurnalistų etikos inspektoriumi ir (ar) jo įgaliotu Tarnybos darbuotoju derina Tarnybos darbuotojai, kuriems pavesta teikti konsultacijas.

43. Viešąsias konsultacijas Tarnybos interneto svetainėje ir socialinio tinklo *Facebook* Tarnybos paskyroje skelbia žurnalistų etikos inspektoriaus įgaliotas (-i) Tarnybos darbuotojas (-ai). Remiantis viešosiomis konsultacijomis užtikrinamas konsultacijų medyje (DUK) skelbiamos informacijos aktualumas.

44. Viešosioms konsultacijoms priskiriama:

44.1. visos patvirtintos rašytinės konsultacijos Tarnybos kompetencijos klausimais;

44.2. konsultacijos, parengtos apibendrinus rašytines konsultacijas ir dažniausiai žodinių konsultacijų metu užduodamus klausimus;

44.3. kitų institucijų pagal Tarnybos paklausimus pateikti oficialūs paaiškinimai dėl teisės aktų nuostatų taikymo ir kitais aktualiais klausimais;

44.4. kita ūkio subjektams ir visuomenei aktuali informacija dėl teisės aktų nuostatų taikymo.

45. Taisyklių 44 punkte nurodytos (44.1 ir 44.2 papunkčiuose nurodytos – nuasmenintos) konsultacijos gali būti skelbiamos konsultacijų medyje.

VIII. TEISĖS AKTŲ SĄRAŠO IR JO PAKEITIMŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

46. Teisės aktų sąrašė nurodomi Tarnybos veiklą reguliuojantys, jos įgaliojimus ir kompetenciją įtvirtinantys, atitinkamos priežiūros srities reikalavimus nustatantys ir susisteminti pagal atitinkamus kriterijus teisės aktai.

47. Teisės aktų sąrašą ir jo pakeitimus rengia ir skelbia žurnalistų etikos inspektoriaus įgaliotas Tarnybos darbuotojas, vadovaudamasis Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijose, patvirtintose Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2010 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1R-247, nustatyta tvarka.

48. Žurnalistų etikos inspektoriaus įsakymu patvirtintas teisės aktų sąrašas ir jo pakeitimai skelbiami Tarnybos interneto svetainės skyriuje „Teisinė informacija“.

IX. KONSULTACIJOS SEMINARŲ METU

49. Tarnyba pagal iš viešosios informacijos rengėjų (skleidėjų) (ūkio subjektų), kitų suinteresuotų asmenų gautus prašymus rengia konsultacinius seminarus, kitų valstybės institucijų ar ūkio subjektų kvietimu dalyvauja jų organizuojamuose seminaruose (pasitarimuose) ir teikia konsultacijas Tarnybos kompetencijos klausimais.

50. Seminaro metu konsultacija teikiama tik su dėstoma tema susijusiais klausimais. Ji neteikiama tokiais klausimais, į kuriuos norint atsakyti reikia papildomos informacijos, išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir pan.

X. KONSULTACIJOS SOCIALINIAME TINKLE *FACEBOOK*

51. Konsultacijas socialiniame tinkle *Facebook* teikia Tarnybos atstovas viešiesiems ryšiams ar kitas žurnalistų etikos inspektoriaus įgaliotas Tarnybos darbuotojas.

52. Tarnybos atstovas viešiesiems ryšiams ar įgaliotas Tarnybos darbuotojas, gavęs paklausėjo socialinio tinklo *Facebook* paskyroje žinute klausimą, persiunčia jį el. paštu zeit@zeit.lt.

53. Tarnybos darbuotojas, atsakingas už el. pašto dėžutės zeit@zeit.lt administravimą, šią žinutę užregistruoja žurnalistų etikos inspektoriaus nustatyta tvarka.

54. Žurnalistų etikos inspektoriaus paskirtas atsakingas vykdytojas rengia konsultacijos teksto projektą ir jį pateikia derinti pagal kompetenciją atsakingam Tarnybos darbuotojui.

55. Suderintą konsultacijos tekstą Tarnybos atstovas viešiesiems ryšiams ar kitas įgaliotas Tarnybos darbuotojas siunčia asmenine žinute socialiniame tinkle *Facebook* paklausėjui, tokiu būdu suteikdamas konsultaciją.

56. Konsultacija socialiniame tinkle *Facebook* teikiama šių Taisyklių 7 punkte nustatytais terminais nuo gauto klausimo užregistravimo dienos.

XII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

57. Tarnyba prisiima atsakomybę už konsultacijas, nurodytas šių Taisyklių III, IV, VII, VIII ir X skyrių nuostatose.

58. Tarnyba nepriima atsakomybės už konsultacijas, suteiktas žodžiu darbuotojų priėmimo metu ar telefonu, kai pokalbiai neįrašyti ir kai asmuo papildomai pateikia informacijos apie konkrečias faktines aplinkybes, nenurodytas pirminiame paklausime, taip pat, kai į paklausimą, gautą elektroniniu paštu, atsako konsultacijas teikti neįgalioji darbuotojai.

59. Tarnyba prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu asmuo vadovaujasi žurnalistų etikos inspektoriaus, jo įgalioto asmens patvirtinta rašytine arba kita Tarnybos 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).

60. Prireikus paklausimai nagrinėjami ir juose pateikti klausimai sprendžiami bendradarbiaujant su kitomis valstybės institucijomis ir įstaigomis. Jeigu asmens paklausime pateiktas klausimas nesusijęs su Tarnybos funkcijomis ir kompetencija, rašytinis paklausimas ar el. paštu zeit@zeit.lt pateiktas paklausimas Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai informuojant asmenį.
