

Priimta 2024 m. sausio 17 d.

Nacionalinės vartotojų konfederacijos Tarybos nutarimu

NACIONALINĖS VARTOTOJŲ KONFEDERACIJOS PROJEKTO –  
„NVK gebėjimų teikti viešąsias paslaugas plėtra“, 2023 m. veiklos -  
„NVK sukurtų priemonių plėtra per NVK internetinę platformą [www.vartotojuskundai.lt](http://www.vartotojuskundai.lt)“  
**NVK POVEIKIO VERTINIMO APRAŠAS**

Aprašo vykdymą atliko NVK Valdybos narys Mykolas Okulič-Kazarinas, atlikdamas veiklų vertinimą pagal konkrečios veiklos vykdymo tvarkaraštį ir užpildydami Aprašo skirsnyje „Kriterijų taikymo procedūra ir rekomendacijos“ pateikiamą vertinimo stebėsenos Protokolą.

Taikomi keturi vertinimo lygiai:

a) 1 – Reikia tobulinti; b) 2 – Patenkinamas; c) 3 – Geras; d) 4 – Labai geras, paskatinantis tolimesnes inovacijas.

Pirmininkė Alvieta Armanavičienė

Nacionalinė vartotojų konfederacija

Nacionalinės vartotojų konfederacijos (NVK) veiklos vertinimo  
Stebėsenos Protokolas Nr. 2023/3

| Eil. Nr. | Rodiklis  | Kriterijus |            |
|----------|---|------------|------------|
|          |   | Kokybinis  | Kiekybinis |
| 1.       | Numatytos priemonės įsitraukimas į viešąsias paslaugas ES skaidrumo principo pagrindais*  | 4          | 4          |
| 2.       | 7 Stebėtojo rekomendacijos: įsitraukimas į viešąsias paslaugas ES subsidarumo principo pagrindais**   | 3          | 3          |
| 3.       | Vartotojų skundų skaičiaus didėjimas  | 3          | 4          |
| 4.       | Išspręstų vartotojų skundų skaičius   | 3          | 4          |
| 5.       | Stebėtojo išvada: Išvados ir rekomendacijos pasitarnavo strategijos plano įgyvendinimui.  |            |            |
| 6.       | Stebėtojo rekomendacijos: Rekomenduojama tobulinti vartotojuskundai.lt įgalinant gaunamus skundus viešinti per socialinius tinklus ir taip dar labiau padidinti vartotojų informavimo bei konsultavimo galimybes. |            |            |

\*NVK skundų portalas savo veikla skaidrina vartotojų skundų sprendimo paslaugas, nes skundus elektroniniu būdu sprendžia ne tik valstybinė (VVTAT), bet ir nevyriausybinė organizacija (NVK).

\*\*NVK, kaip NVO yra arčiau piliečių/vartotojų, štai kodėl portalas [www.vartotojuskundai.lt](http://www.vartotojuskundai.lt), nepaisant menkų finansinių resursų, sulaukia daugiau dėmesio/skundų nei valstybinė vartotojų teisių tarnybos elektroninė sistema.

Vertinimą atliko Mykolas Okulič-Kazarinas