



**AKCINĖS BENDROVĖS „REGITRA“
GENERALINIS DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL KLIENTŲ APTARNAVIMO AKCINĖS BENDROVĖS „REGITRA“ PADALINIUIOSE
TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2024 m. gruodžio 23 d. Nr. 1V-251
Vilnius

Vadovaudamasis Akcinės bendrovės „Regitra“ įstatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2024 m. birželio 7 d. įsakymu Nr. 385 „Dėl valstybės įmonės „Regitra“ pertvarkymo į akcinę bendrovę“, 63.1 papunkčiu:

1. Tvirtinu Klientų aptarnavimo akcinės bendrovės „Regitra“ padaliniuose tvarkos aprašą (pridedama).

2. Paveidu:

2.1. šio įsakymo vykdymo kontrolę akcinės bendrovės „Regitra“ (toliau – AB „Regitra“) Klientų patirčių ir kokybės valdymo skyriui.

2.2. AB „Regitra“ Klientų patirčių ir kokybės valdymo skyriaus vadovui su šiuo įsakymu supažindinti pavaldžius darbuotojus, AB „Regitra“ Klientų aptarnavimo departamento (toliau – KAD) direktorių, KAD klientų aptarnavimo centrų vadovus ir Veiklos atsparumo ir korupcijos prevencijos skyriaus korupcijos prevencijos (atitikties) pareigūną.

2.3. KAD klientų aptarnavimo centrų vadovams su šiuo įsakymu supažindinti suinteresuotus pavaldžius darbuotojus;

2.4. KAD direktoriui užtikrinti šio įsakymo 1 punktu patvirtintos tvarkos vykdymą.

3. Pripažįstu netekusiu galios valstybės įmonės „Regitra“ generalinio direktoriaus 2020 m. birželio 16 d. įsakymu Nr. (1.1E)-1V-299 „Dėl Klientų aptarnavimo valstybės įmonės „Regitra“ padaliniuose tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

4. Nustatau, kad šis įsakymas skelbiamas Teisės aktų registre ir AB „Regitra“ internetiniame puslapyje.

Generalinis direktorius

Vaidas Dominauskas

PATVIRTINTA
Akcinės bendrovės „Regitra“ generalinio
direktoriaus 2024 m. gruodžio 23 d.
įsakymu Nr. 1V-251

KLIENTŲ APTARNAVIMO AKCINĖS BENDROVĖS „REGITRA“ PADALINIuose TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klientų aptarnavimo akcinės bendrovės „Regitra“ padaliniuose tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato akcinės bendrovės „Regitra“ (toliau – AB „Regitra“) teikiamų paslaugų organizavimo ir klientų aptarnavimo fiziniuose padaliniuose sąlygas ir tvarką.

2. Klientai aptarnaujami AB „Regitra“ interneto svetainėje www.regitra.lt išvardintuose klientų aptarnavimo padaliniuose.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Gamintojų atstovas** – AB „Regitra“ klientas, kuris yra naujų transporto priemonių gamintojų atstovas, sudaręs sutartį su AB „Regitra“ dėl naujų transporto priemonių duomenų teikimo.

3.2. **Klientas** – bet kuris fizinis arba juridinis asmuo, pageidaujantis gauti AB „Regitra“ teikiamas paslaugas.

3.3. **Vežėjas** – AB „Regitra“ klientas, kuris yra transporto priemonės savininkas (transporto priemonių valdytojas), teisės aktų nustatyta tvarka turintis vežėjo licenciją, arba jo vardu veikiantis atstovas.

4. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos saugaus eismo automobilių keliais įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų įstatyme, Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2001 m. gegužės 25 d. įsakymu Nr. 260 „Dėl Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklės) ir Motorinės transporto priemonės ir jos priekabos nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2021 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. 1V-379 „Dėl Motorinės transporto priemonės ir jos priekabos nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos aprašas), vartojamas sąvokas.

II SKYRIUS IŠANKSTINĖS REGISTRACIJOS VIZITUI Į AB „REGITRA“ PADALINĮ BEI KLIENTŲ APTARNAVIMO SĄLYGOS IR TVARKA

5. Klientai į vairavimo egzaminą registruojami Registravimosi laikyti egzaminą tvarkos aprašo, patvirtinto valstybės įmonės „Regitra“ generalinio direktoriaus 2020 m. vasario 4 d. įsakymu Nr. (1.1E)-1V-47 „Dėl Registravimosi laikyti egzaminą tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

6. AB „Regitra“ padaliniuose aptarnaujami iš anksto užsiregistravę klientai arba be išankstinės registracijos – pagal gyvą eilę.

7. Vežėjai, gamintojų atstovai ir klientai, pageidaujantys gauti paslaugas dėl 3 (trijų) ir daugiau transporto priemonių (be transporto priemonės autentiškumo patikrinimo) be išankstinės registracijos aptarnaujami tik AB „Regitra“ Klientų aptarnavimo departamento Rytų Lietuvos klientų aptarnavimo centro Vilniaus padalinyje ir Pietų Lietuvos klientų aptarnavimo centro Kauno padalinyje.

8. Išankstinė registracija vizitui į padalinį (išskyrus išankstinę registraciją dėl vairuotojo kvalifikacijos kortelės užsakymo paslaugų) vykdoma AB „Regitra“ centralizuotai teikiamų elektroninių paslaugų portale eregitra.lt (toliau – Savitarna), patvirtinus savo tapatybę vienu iš Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos (VIISP) siūlomų būdų ir pasirinkus:

8.1. „Išankstinė registracija vizitui“ – kai klientai iš anksto registruojasi vizitui į padalinį dėl teisės aktų nustatyta tvarka AB „Regitra“ padaliniuose teikiamų paslaugų, susijusių su vairuotojo pažymėjimo užsakymu, duomenų teikimu, valstybinio registracijos numerio ženklų užsakymu ir (ar) ne daugiau kaip 2 (dviejų) transporto priemonių registracijos ir (ar) savininkų nuosavybės deklaravimo paslaugų (toliau – paslaugos);

8.2. „Verslo klientams bei autentiškumo patikros užsakymas“ – kai klientai pageidauja užsakyti autentiškumo patikrą transporto priemonės stovėjimo vietoje arba yra vežėjai, gamintojų atstovai ar klientai, pageidaujantys gauti paslaugas dėl 3 (trijų) ir daugiau transporto priemonių.

9. Savitarnoje iš anksto užsiregistruoti vizitui gali pats klientas, kurio vardu bus teikiama pasirinkta paslauga, arba jo atstovas, kuris kreipsis į AB „Regitra“ padalinį su atstovavimą patvirtinančiu dokumentu.

10. Paslaugos pagal išankstinę registraciją vizitui teikiamos atvykimo laiką rezervavusiam klientui arba jo atstovui, pateikusiam atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

11. Klientams juridiniams asmenims leidžiama turėti tris aktyvias registracijas vizitui į padalinį, bet ne daugiau kaip vieną vizitą per vieną dieną.

Klientams fiziniams asmenims leidžiama turėti tris aktyvias registracijas vizitui į padalinį dėl paslaugų, susijusių su vairuotojo pažymėjimo užsakymu, bet ne daugiau kaip vieną vizitą per vieną dieną, ir (atskirai) tris aktyvias registracijas vizitui į padalinį dėl kitų, Aprašo 8.1 papunktyje nurodytų paslaugų, bet ne daugiau kaip vieną vizitą per vieną dieną.

12. Atvykimo laikui registruoti draudžiama naudotis automatinėmis programomis ar įrankiais.

13. Iš anksto registruojantis vizitui į padalinį ir pasirinkus „Išankstinė registracija vizitui“, privaloma nurodyti:

13.1. paslaugos tipą;

13.2. paslaugą;

13.3. transporto priemonių skaičių (ne daugiau nei dvi) (jei taikoma, atsižvelgiant į paslaugą, kuriai registruojamasi);

13.4. AB „Regitra“ padalinį;

13.5. atvykimo datą;

13.6. atvykimo laiką.

14. Išankstinė registracija vizitui į padalinį pagal Aprašo 13 punktą patvirtinama ir informacija apie vizitą pateikiama automatinėmis priemonėmis Savitarnoje bei siunčiant pranešimą kliento patvirtintu elektroniniu paštu.

Klientui jo patvirtintu Lietuvos mobiliojo ryšio operatoriaus telefono numeriu išsiunčiama trumpoji žinutė (SMS) ir patvirtintu elektroniniu paštu išsiunčiamas elektroninis laiškas priminimu apie vizitą.

15. Patvirtinus išankstinę registraciją vizitui į padalinį, kuriame yra įrengta klientų eilių valdymo sistema, suteikiamas išankstinės registracijos kliento atpažinimo kodas.

16. Išankstinės registracijos kliento atpažinimo kodas įvedamas į bilietų terminalą AB „Regitra“ padalinyje ne anksčiau kaip 15 minučių iki numatyto vizito laiko pradžios ir ne vėliau kaip 5 minutės po numatyto vizito laiko pradžios.

17. Klientui neatvykus išankstinėje registracijoje vizitui numatytu laiku arba vėluojant atvykti ilgiau kaip 5 minutes, išankstinė registracija vizitui panaikinama, toks asmuo gali būti aptarnaujamas tik sulaukęs savo eilės pagal gyvą eilę.

18. Iš anksto registruojantis vizitui į padalinį ir pasirinkus „Verslo klientams bei autentiškumo patikros užsakymas“, privaloma nurodyti:

18.1. vieną iš prašymo tipų:

18.1.1. „Vežėjams“ – dėl transporto priemonių registracijos (įskaitant su transporto priemonių autentiškumo patikrinimu) ir (ar) savininko deklaravimo paslaugų, kai klientas yra vežėjas (įmonė, įregistruota įstatymų nustatyta tvarka ir turi leidimą, licenciją vežti krovinius šalies viduje ir (ar) už jos ribų);

18.1.2. „Gamintojų atstovams“ – dėl transporto priemonių registracijos (be transporto priemonių autentiškumo patikrinimo) ir (ar) savininko deklaravimo paslaugų, kai klientas yra gamintojų atstovas;

18.1.3. „3 ir daugiau transporto priemonių“ – dėl 3 (trijų) ar daugiau transporto priemonių (be transporto priemonių autentiškumo patikrinimo) ir (ar) transporto priemonių savininkų nuosavybės deklaravimo paslaugų;

18.1.4. „Autentiškumo patikra vietoje“ – dėl transporto priemonės autentiškumo patikrinimo atlikimo transporto priemonės stovėjimo (saugojimo) vietoje;

18.2. paslaugą (-as);

18.3. transporto priemonių skaičių;

18.4. AB „Regitra“ padalinį;

18.5. transporto priemonės stovėjimo adresą (taikoma tik teikiant Aprašo 18.1.4 papunktyje nurodyto tipo prašymą);

18.6. papildomą AB „Regitra“ padalinį, į kurį klientas sutinka vykti, jei pirmiau nurodytame padalinyje nėra galimybės suteikti paslaugų (taikoma tik teikiant Aprašo 18.1.2 ir 18.1.3 papunktyje nurodyto tipo prašymą).

19. Pagal Aprašo 18 punktą pateikti prašymai nagrinėjami ir išankstinė registracija vizitui tvirtinama atitinkamai Aprašo III – VI skyriuose nustatyta tvarka.

20. Išankstinė registracija vizitui į padalinį dėl vairuotojo kvalifikacijos kotelių išdavimo paslaugų vykdoma AB „Regitra“ interneto svetainėje www.regitra.lt.

21. AB „Regitra“ darbuotojas priima klientą tokiai paslaugai ir tokiam transporto priemonių skaičiui, kuris nurodytas išankstinės registracijos vizitui metu. Papildomai gali būti suteiktos ir kitos su ta pačia transporto priemone susijusios paslaugos, išskyrus tas, kurioms reikalingas transporto priemonės autentiškumo patikrinimas.

22. Jei klientas atvykęs pagal išankstinę registraciją vizitui pageidauja gauti paslaugas, nesusijusias su nurodytomis išankstinės registracijos vizitui metu, jis gali būti aptarnaujamas tik sulaukęs savo eilės pagal gyvą eilę.

23. Padaliniuose, kuriuose yra įrengta klientų eilių valdymo sistema, aptarnaujami tik tie klientai, kurie turi bilietų terminale išduotą bilieto eilės numerį. Ši nuostata netaikoma tais atvejais, kai dėl AB „Regitra“ padalinio infrastruktūros ir (ar) darbo organizavimo tvarkos konkreti paslauga neteikiama pagal išduotą bilieto eilės numerį.

24. Vienu metu vienas klientas AB „Regitra“ padalinyje negali būti aptarnaujamas daugiau nei prie vieno klientų aptarnavimo langelio.

25. Pagal gyvą eilę vienam klientui prie aptarnavimo langelio:

25.1. suteikiamos transporto priemonių registracijos be transporto priemonių autentiškumo patikrinimo ir (ar) savininkų nuosavybės deklaravimo paslaugos ne daugiau kaip 2 (dviems) transporto priemonėms. Transporto priemonių registracijos su transporto priemonės autentiškumo patikrinimu paslaugos suteikiamos vienai transporto priemonei arba transporto priemonės junginiui (su priekaba). Transporto priemonių skaičius neribojamas tais atvejais, kai dėl šiamo papunktyje nurodytų paslaugų kreipiasi paveldėtojas ar jo atstovas.

25.2. suteikiama tokia paslauga, kuriai klientas turi bilietų terminale išduotą bilieto eilės numerį. Papildomai gali būti suteiktos ir kitos su ta pačia transporto priemone susijusios paslaugos, išskyrus tas, kurioms reikalingas transporto priemonės autentiškumo patikrinimas.

25.3. suteikiamos ne daugiau kaip 4 (keturios) paslaugos dėl valstybinio registracijos numerio ženklų rezervavimo, lentelės su registracijos numeriu užsakymo, numerio ženklų saugojimo ar pratęsimo saugoti.

III SKYRIUS

VEŽĖJŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO TVARKA

26. AB „Regitra“ KPC darbuotojas, gavęs Savitarroje pateiktą Aprašo 18.1.1 papunktyje nurodyto tipo prašymą, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną jį įvertina ir nustato ar prašymą pateikęs klientas yra vežėjas (ar įmonė yra įregistruota įstatymų nustatyta tvarka ir turi leidimą, licenciją vežti krovinius šalies viduje ir (ar) už jos ribų) bei priima sprendimą dėl jo aptarnavimo padalinyje ir vežėjo prašymą perduoda atitinkamam AB „Regitra“ padaliniui.

27. AB „Regitra“ padalinys, gavęs KPC persiūtą vežėjo prašymą, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas jį išnagrinėja gavimo eiliškumo tvarka ir suderina su vežėju paslaugų suteikimo datą ir laiką.

28. Vežėjas, AB „Regitra“ padalinio darbuotojo paskirtą dieną ir valandą privalo pateikti originalius Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklėse ir (ar) Nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos apraše nurodytus dokumentus.

29. Vežėjams paslaugos suteikiamos vadovaujantis Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklėse ir Nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos apraše nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS

GAMINTOJŲ ATSTOVŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO TVARKA

30. AB „Regitra“ KPC darbuotojas, gavęs Savitarroje pateiktą Aprašo 18.1.2 papunktyje nurodyto tipo prašymą, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną jį įvertina ir nustato ar prašymą pateikęs klientas yra gamintojo atstovas, suderina su AB „Regitra“ padaliniu dėl planuojamo paslaugų suteikimo skaičiaus arba dėl jų išskaidymo į kelis padalinius ir Savitarroje nurodytais kontaktais informuoja gamintojo atstovą apie paslaugų suteikimo vietą (konkretų AB „Regitra“ padalinį), datą ir laiką.

31. Gamintojų atstovai AB „Regitra“ KPC darbuotojo paskirtą dieną ir valandą privalo pateikti originalius Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklėse ir (ar) Nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos apraše nurodytus dokumentus.

32. Gamintojų atstovams iki prašymo pateikimo į padalinį rekomenduojama į AB „Regitra“ banko sąskaitą atlikti išankstinį apmokėjimą už prašyme nurodytos (-ų) transporto priemonės (-ių) nuosavybės deklaravimo ir (ar) įregistravimo paslaugas. AB „Regitra“ padalinyje suteikiama tiek transporto priemonės nuosavybės deklaravimo ir (ar) įregistravimo paslaugų, kiek pakanka pareiškėjo pervestų piniginių lėšų šioms paslaugoms suteikti.

33. Pagal šiame skyriuje nustatytą tvarką gamintojų atstovai aptarnaujami AB „Regitra“ padalinyje tik tuo atveju, jeigu kreipiasi dėl transporto priemonių, kurių yra įgijėjai, perleidėjai ir (ar) valdytojai.

34. AB „Regitra“ padalinyje AB „Regitra“ darbuotojas, priėmęs nagrinėti gamintojo atstovo prašymą, suteikia ne daugiau transporto priemonės nuosavybės deklaravimo ir (ar) įregistravimo paslaugų, negu buvo nurodyta prašyme.

35. Gamintojų atstovams paslaugos suteikiamos vadovaujantis Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklėse ir Nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos apraše nustatyta tvarka.

36. AB „Regitra“, išnagrinėjusi prašymą ir įregistravusi prašyme nurodytas transporto priemones, gamintojo atstovą informuoja Savitarroje nurodytais kontaktais, apie tai, koku laiku gamintojo atstovas gali atsiimti transporto priemonės įregistravimo faktą liudijančius dokumentus ir numerio ženklus.

V SKYRIUS

KLIENTŲ, KURIE KREIPIASI DĖL TRIJŲ IR DAUGIAU TRANSPORTO PRIEMONIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO TVARKA

37. AB „Regitra“ Klientų aptarnavimo departamento Konsultacijų ir paslaugų centro (toliau – KPC) darbuotojas, gavęs Savitarroje pateiktą Aprašo 18.1.3 papunktyje nurodyto tipo prašymą, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną jį įvertina ir Savitarroje nurodytais kontaktais informuoja klientą apie transporto priemonių dokumentų priėmimo ir paslaugų suteikimo vietą (konkretų AB „Regitra“ padalinį), datą ir laiką bei elektroniniu paštu išsiunčia išankstinės registracijos vizitui patvirtinimą.

38. Klientas AB „Regitra“ KPC darbuotojo paskirtą dieną ir valandą privalo pateikti originalius Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklėse ir (ar) Nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos apraše nurodytus dokumentus.

39. AB „Regitra“ padalinio darbuotojas priima ne didesnę nei išankstinės registracija vizitui metu nurodytą transporto priemonių prašymų skaičių ir informuoja klientą apie transporto priemonių dokumentų ir (ar) valstybinio registracijos numerio ženklų atsiėmimo laiką.

40. Klientams paslaugos suteikiamos vadovaujantis Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklėse ir Nuosavybės teisės deklaravimo tvarkos apraše nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS

TRANSPORTO PRIEMONĖS AUTENTIŠKUMO PATIKRINIMAS JOS STOVĖJIMO (SAUGOJIMO) VIETOJE

41. AB „Regitra“ klientų aptarnavimo centro vadovo paskirtas darbuotojas, gavęs Savitarroje pateiktą Aprašo 18.1.4 papunktyje nurodyto tipo prašymą, prašymų gavimo eiliškumo tvarka:

41.1. su klientu suderina atvykimo į transporto priemonių stovėjimo vietą, datą ir laiką;

41.2. išrašo išankstinio apmokėjimo dokumentą, kuriame nurodo įmoką už transporto priemonės (-ių) autentiškumo patikrinimą jos (-ų) stovėjimo (saugojimo) vietoje ir išsiunčia kliento Savitarroje nurodytu elektroniniu paštu. Transporto priemonės (-ių) autentiškumo patikrinimas jos (-ų) stovėjimo (saugojimo) vietoje atliekamas sumokėjus AB „Regitra“ generalinio direktoriaus įsakymu nustatytą kainą.

41.3. gavus apmokėjimo patvirtinimą, AB „Regitra“ klientų aptarnavimo centro vadovo paskirtas darbuotojas suderintu laiku vyksta į transporto priemonės (-ių) stovėjimo (saugojimo) vietą.

42. Transporto priemonės (-ių) autentiškumo patikrinimas atliekamas vadovaujantis Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų registravimo taisyklėse nustatyta tvarka.

43. Klientas privalo AB „Regitra“ padalinio darbuotojo paskirą dieną ir valandą iš anksto suderintoje transporto priemonės (-ių) stovėjimo (saugojimo) vietoje pateikti prašyme nurodytą transporto priemonių kiekį autentiškumo patikrinimui.

44. Vienas AB „Regitra“ darbuotojas per darbo dieną atlieka ne daugiau kaip 10 transporto priemonių autentiškumo patikrinimų transporto priemonės (-ių) stovėjimo (saugojimo) vietoje.
