



**NACIONALINIO VISUOMENĖS SVEIKATOS CENTRO
PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINIAME VISUOMENĖS SVEIKATOS
CENTRE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2022 m. balandžio 8 d. Nr. VKE-163
Vilnius

Vadovaudamasi Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos nuostatų, patvirtintų Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2015 m. rugsėjo 18 d. įsakymu Nr. V-1058 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos nuostatų patvirtinimo“, 16.3 papunkčiu ir siekdama užtikrinti kokybišką asmenų aptarnavimą Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Asmenų aptarnavimo tvarkos aprašą, patvirtintą Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2018 m. spalio 29 d. įsakymu Nr. VKE-516 „Dėl asmenų aptarnavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ su visais pakeitimais ir papildymais.

3. Į p a r e i g o j u:

3.1. Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyriaus vedėją Jūratę Dapkienę ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo įsakymo užregistravimo dienos dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) priemonėmis su šiuo įsakymu supažindinti direktoriaus pavaduotoją, departamentų direktorius ir skyrių, neįeinančių į departamentų sudėtį, vedėjus;

3.2. skyrių, neįeinančių į departamentų sudėtį, vedėjus, ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo įsakymo užregistravimo dienos DVS priemonėmis su šiuo įsakymu supažindinti skyrių darbuotojus;

3.3. departamentų direktorius ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo įsakymo užregistravimo dienos DVS priemonėmis su šiuo įsakymu supažindinti departamentų darbuotojus;

3.4. Teisės ir viešųjų pirkimų skyrių paskelbti šį įsakymą Teisės aktų registre.

4. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja 2022 m. balandžio 13 d.

5. P a s i l i e k u įsakymo vykdymo kontrolę.

Užkrečiamųjų ligų valdymo skyriaus vedėja,
laikinai vykdanči direktoriaus funkcijas

Giedrė Aleksienė

PATVIRTINTA

Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie
Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus
2018 m. spalio 29 d. įsakymu Nr. VKE – 516
(Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie
Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus
2022 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. VKE-163
redakcija

ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINIAME VISUOMENĖS SVEIKATOS CENTRE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja asmenų aptarnavimą taikant „vieno langelio“ principą.
2. Aprašo tikslas – užtikrinti savalaikį ir deramą į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC) besikreipiančių asmenų aptarnavimą taikant „vieno langelio“ principą, kurį NVSC įgyvendina Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyrius (toliau – DVKS) ir departamento rajono skyriaus atsakingi darbuotojai.
3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, 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“ (toliau – Taisyklės).
4. Aprašu vadovaujasi visi NVSC darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis ir valstybės tarnautojai (toliau – darbuotojai).
5. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštarauja Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimams.

II SKYRIUS SĄVOKOS IR JŲ APIBRĖŽIMAI

6. **Priimamasis** – NVSC kabinetas, kuriame registruojami NVSC dokumentai, konsultuojami asmenys.
7. **Priimantysis asmuo** – NVSC direktorius, direktoriaus pavaduotojai, VSSKS, VSSS, ULVS vedėjai, departamentų direktoriai, departamentų patarėjai, departamentų vyresnieji patarėjai, departamentų padalinių vedėjai.

Punkto pakeitimai:

Nr. [VKE-467](#), 2022-10-25, paskelbta TAR 2022-10-26, i. k. 2022-21601

- 7¹. **Anoniminis skundas** – skundas, kuriame nenurodytas asmens vardas ir pavardė.

Papildyta punktu:

Nr. [VKE-372](#), 2023-12-14, paskelbta TAR 2023-12-14, i. k. 2023-24185

III SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS NVSC

8. Asmenys NVSC aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami ir tvarkomi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti

informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymo, 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“ (toliau – Asmenų aptarnavimą reglamentuojantys teisės aktai), Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. VK-278 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašo, patvirtinto Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2019 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. VKE-196 „Dėl dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

9. NVSC asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, asmenų pageidavimu atsakymai į pateiktus prašymus ir skundus įteikiami Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyriaus ir departamento rajono skyriaus atsakingų darbuotojų, kurie vykdo asmenų aptarnavimą, darbo laiku (1 priedas) (toliau – DVKS ir departamento rajono skyriaus atsakingų darbuotojų, kurie vykdo asmenų aptarnavimą, darbo laikas).

9¹. NVSC nagrinėjami anoniminiai skundai dėl vertimosi veikla be būtino leidimo-higienos paso, asmens sveikatos priežiūros, švietimo ir stacionarių socialinių paslaugų įstaigų veiklos, skundai, kuriais pranešama apie korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ir iš Lietuvos Respublikos Prezidento kanceliarijos, Lietuvos Respublikos Seimo kanceliarijos, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, ministerijų, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos kontrolieriaus įstaigos, Lietuvos Respublikos valstybės kontrolės, Lietuvos Respublikos Seimo narių, Lietuvos Respublikos Konstitucinio teismo, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybos, Specialiųjų tyrimų tarnybos, Lietuvos Respublikos generalinės prokuratūros, Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstaigos persiųsti anoniminiai skundai.

Papildyta punktu:

Nr. [VKE-372](#), 2023-12-14, paskelbta TAR 2023-12-14, i. k. 2023-24185

10. Asmenys, administracinių paslaugų išdavimo klausimais konsultuojami ne tik lietuvių kalba, bet ir anglų bei rusų kalbomis DVKS ir departamento rajono skyriaus atsakingų darbuotojų, kurie vykdo asmenų aptarnavimą darbo laiku (1 priede) nurodytais telefono numeriais.

11. Asmenų prašymus suteikti atitinkamą administracinę paslaugą NVSC priima valstybine kalba. Prašymų formų vertimai į anglų kalbą, paskelbti NVSC interneto svetainės anglų kalba skiltyje „Administracinės paslaugos“, yra tik informacinio pobūdžio, skirti padėti asmenims užpildyti lietuvišką prašymo versiją.

12. Prašymus suteikti konsultacijas, gautus oficialiais NVSC elektroninio pašto adresais, NVSC priima ne tik valstybine kalba, bet ir anglų bei rusų kalbomis. Atsakymai asmenims į šiomis užsienio kalbomis pateiktus prašymus pateikiami anglų ir rusų kalbomis. Nesant galimybės atsakymų pateikti minėtomis kalbomis, atsakymai teikiami valstybine kalba.

13. Priimančiai asmenys, priima asmenis Aprašo 2 priede „Asmenų priėmimo laikas Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos“ nustatytu laiku.

Punkto pakeitimai:

Nr. [VKE-467](#), 2022-10-25, paskelbta TAR 2022-10-26, i. k. 2022-21601

14. Asmenys į priėmimą užrašomi ne vėliau kaip likus vienai darbo dienai iki priėmimo dienos.

15. Gavus priimančiojo asmens pritarimą, apie užrašymą į priėmimą asmenys informuojami asmens pasirinktu būdu: telefonu arba elektroninėmis priemonėmis.

16. Asmenų, užsirašiusių į priėmimą, sąrašas priimančiajam asmeniui pateikiamas prieš vieną darbo dieną iki numatytos priėmimo datos.

17. Informacija nurodyta Taisyklių 12 punkte, skelbiama NVSC interneto svetainėje ir NVSC priimamojo informacinėje lentoje.

18. Asmenų:

18.1. aptarnavimą NVSC, aptarnavimą telefonu, priėmimą pas NVSC direktorių, direktoriaus pavaduotojus, VSSKS, VSSS, ULVS vedėjus, prašymų ir skundų, pateiktų per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą tiesiai tvarkymą organizuoja DVKS;

18.2. priėmimą pas departamento direktorių, departamentų patarėjus, departamentų vyresnius patarėjus, departamentų padalinių vedėjus organizuoja DVKS, skyriuose rajonuose skyrių rajonų atsakingi darbuotojai pagal teritoriją.

Papunkčio pakeitimai:

Nr. [VKE-467](#), 2022-10-25, paskelbta TAR 2022-10-26, i. k. 2022-21601

19. Asmenys prašymus dėl NVSC teikiamų administracinių paslaugų DVKS gali pateikti šiais būdais:

19.1. atvykę į NVSC ir pateikę asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

19.2. atsiųsdami paštu ar per pasiuntinį. Prašymas turi būti pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo (prie prašymo, siunčiamo paštu ar per pasiuntinį, turi būti pridėta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento patvirtinta kopija);

19.3. atsiųsdami el. paštu (ar kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis) pasirašyto prašymo skaitmeninę kopiją arba prašymą, pasirašytą kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB nustatytus reikalavimus, arba suformuotą tokiu būdu, kuris leistų prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą (per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, Administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų portalą);

19.4. per įgaliotą atstovą, kuris turi papildomai pateikti savo tapatybę ir atstovavimą liudijančius dokumentus.

20. Privati informacija teikiama tik pareiškėjui patvirtinus savo tapatybę. Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento patvirtinta kopija. Jeigu kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis papildomai pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijančius dokumentus

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Aprašas saugomas NVSC direktoriaus įsakymų veiklos organizavimo klausimais byloje.

22. Už aprašo peržiūrą ir atnaujinimą atsakingas DVKS.

Priedų pakeitimai:

Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyriaus ir departamentų rajonų skyrių atsakingų darbuotojų, kurie vykdo asmenų aptarnavimą, darbo laikas pagal įsakymą Nr. VKE-7

Priedo pakeitimai:

Nr. [VKE-467](#), 2022-10-25, paskelbta TAR 2022-10-26, i. k. 2022-21601

Nr. [VKE-265](#), 2023-09-08, paskelbta TAR 2023-09-08, i. k. 2023-17867

Nr. [VKE-372](#), 2023-12-14, paskelbta TAR 2023-12-14, i. k. 2023-24185

Nr. [VKE-7](#), 2024-01-05, paskelbta TAR 2024-01-08, i. k. 2024-00240

Asmenų priėmimo laikas Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos pagal įsakymą Nr. VKE-467

Priedo pakeitimai:

Nr. [VKE-467](#), 2022-10-25, paskelbta TAR 2022-10-26, i. k. 2022-21601

Pakeitimai:

1.

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Įsakymas

Nr. [VKE-467](#), 2022-10-25, paskelbta TAR 2022-10-26, i. k. 2022-21601

Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2022 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. VKE-163 „Dėl Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Įsakymas

Nr. [VKE-265](#), 2023-09-08, paskelbta TAR 2023-09-08, i. k. 2023-17867

Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2022 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. VKE-163 „Dėl Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

3.

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Įsakymas

Nr. [VKE-372](#), 2023-12-14, paskelbta TAR 2023-12-14, i. k. 2023-24185

Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2022 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. VKE-163 „Dėl Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

4.

Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Įsakymas

Nr. [VKE-7](#), 2024-01-05, paskelbta TAR 2024-01-08, i. k. 2024-00240

Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2022 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. VKE-163 „Dėl Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo