

Suvestinė redakcija nuo 2017-10-24 iki 2020-09-11

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2010, Nr. [10-513](#), i. k. 109225EISAK0000V-17

Nauja redakcija nuo 2017-10-24:

Nr. [V-34](#), 2017-10-20, paskelbta TAR 2017-10-23, i. k. 2017-16610

LIETUVOS BIOETIKOS KOMITETO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS BIOETIKOS KOMITETE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

2009 m. rugpjūčio 17 d. Nr. V-17
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos bioetikos komitete taisykles (pridedama).

2. P a v e d u Lietuvos bioetikos komiteto specialistei, atsakingai už į Lietuvos bioetikos komitetą besikreipiančių asmenų aptarnavimą, organizuoti asmenų aptarnavimą Lietuvos bioetikos komitete, taikant „vieno langelio“ principą.

PIRMININKAS

EUGENIJUS GEFENAS

PATVIRTINTA

Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus

2009 m. rugpjūčio 17 d. įsakymu Nr. V-17

(Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus

2017 m. spalio 20 d. įsakymo Nr. V-34 redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO LIETUVOS BIOETIKOS KOMITETE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos bioetikos komitete taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų nagrinėjimą ir juos padavusių asmenų aptarnavimą Lietuvos bioetikos komitete.

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Lietuvos bioetikos komitetą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Lietuvos bioetikos komiteto veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, taip pat skundai dėl regioninio biomedicininio tyrimų etikos komiteto sprendimo atsisakyti išduoti leidimą, panaikinti ar sustabdyti leidimo galiojimą bei kitokie asmenų kreipimaisi į Lietuvos bioetikos komitetą.

3. Pagal Taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas, taip pat priimami asmenų skundai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų neregamentuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, Lietuvos Respublikos biomedicininio tyrimų etikos įstatymas, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“, kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **atsakymas** – atsižvelgiant į skundo ar prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniais ryšiais asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Lietuvos bioetikos komiteto nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

5.2. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Lietuvos bioetikos komitetą, prašant administracinės paslaugos – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą (prašymai išduoti leidimus atlikti biomedicininis tyrimus ir pritarimo atlikti klinikinius vaistinių preparatų tyrimus liudijimus nagrinėjami šių Taisyklių nustatyta tvarka tiek, kiek šių prašymų nagrinėjimo neregamentuoja specialūs teisės aktai); nustatytą tvarka pateikti Lietuvos bioetikos komiteto turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Lietuvos bioetikos komiteto valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

5.3. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Lietuvos bioetikos komitetą, neatsižvelgiant į jo antraštę (pavadinimą), kuriame nurodoma, kad yra pažeistos teisės aktuose nustatytos asmens teisės ar teisėti interesai ir etikos kodeksuose nustatyti etikos reikalavimai.

6. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, Lietuvos Respublikos biomedicininų tyrimų etikos įstatyme ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“, vartojamas sąvokas.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus Lietuvos bioetikos komiteto darbuotojai ir valstybės tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

8. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

9. Asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus ir skundus asmeniškai, tai gali padaryti: pirmadieniais 8.00 – 12.00 val. ir 12.45 – 17.30 val., antradieniais 8.00 – 12.00 val. ir 12.45 – 17.30 val., trečiadieniais 8.00 – 12.00 val. ir 12.45 – 17.30 val., ketvirtadieniais 8.00 – 12.00 val. ir 12.45 – 17.30 val., penktadieniais 8.00 – 12.00 val. ir 12.45 – 15.45 val.

10. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti jų prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Valstybės tarnautojo ar darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus ir skundus nagrinėja Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus paskirtas kitas valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

11. Skundą ar prašymą nagrinėjantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas pats nusišalina nuo skundo ar prašymo nagrinėjimo arba nušalinamas Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus sprendimu, įformintu rezoliucija, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, gavęs pavedimą nagrinėti skundą ar prašymą, atsiradus minėtoms aplinkybėms, praneša Lietuvos bioetikos komiteto direktoriui apie galimą viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima jis pats arba sveikatos apsaugos ministras.

12. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Lietuvos bioetikos komiteto kompetenciją. Jeigu Lietuvos bioetikos komitetas negalios spręsti jame išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo persiunčia prašymą ar skundą kompetentingai institucijai (pasilikdamas prašymo ar skundo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis. Jeigu dalis prašyme ar skunde keliamų klausimų susiję su Lietuvos bioetikos komiteto kompetencija, prašymas ar skundas nagrinėjamas ta apimtimi, kiek tai susiję su Lietuvos bioetikos kompetencija.

13. Asmenų prašymai ir skundai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsnio 8 dalyje nustatytus atvejus. Lietuvos bioetikos komitetas per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu

per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme ar skunde keliamų klausimų susiję su Lietuvos bioetikos komiteto kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo ar skundo persiuntimo, prašymas ar skundas nagrinėjamas ta apimtimi, kiek tai susiję su Lietuvos bioetikos kompetencija.

14. Asmens prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina kitų institucijų gautus atsakymus ir į jį atsako prašyme ar skunde nurodytas pirmasis adresatas. Jei Lietuvos bioetikos komitetas nėra pirmasis adresatas, Lietuvos bioetikos komitetas be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikia pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo užregistravimo Lietuvos bioetikos komitete.

15. Prašymas ar skundas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Lietuvos bioetikos komitetą tuo pačiu klausimu, kurį Lietuvos bioetikos komitetas jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Lietuvos bioetikos komitetas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo užregistravimo institucijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

16. Jeigu asmens prašymo, skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Lietuvos bioetikos komitetas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Lietuvos bioetikos komitetas tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 37 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Lietuvos bioetikos komitetas nedelsdamas raštu praneša asmeniui.

17. Lietuvos bioetikos komitete asmenims prieinamoje vietoje, Lietuvos bioetikos komiteto interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis turi būti skelbiama Lietuvos bioetikos komiteto valstybės tarnautojo ar darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu, buvimo vieta, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

18. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Lietuvos bioetikos komitetą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Lietuvos bioetikos komitetą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

19. Asmenų skundai turi būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Lietuvos bioetikos komitetą, atsiuntus skundą paštu ar per pasiuntinį arba elektroniniais ryšiais).

20. Asmuo, prašymą ar skundą Lietuvos bioetikos komitetui teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Lietuvos bioetikos komiteto elektroninio pašto adresu lbek@bioetika.sam.lt.

21. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui ar darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

22. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Lietuvos bioetikos komiteto interesų, neregistruojami, jeigu Lietuvos bioetikos komiteto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

23. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, Lietuvos bioetikos komiteto valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį Lietuvos bioetikos komiteto direktoriui. Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

24. Asmens pageidavimu jo priėmimas Lietuvos bioetikos komitete ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 18 punkte nurodytais būdais. Derinimo metu nurodomas asmens priėmimo Lietuvos bioetikos komitete laikas ir vieta, Lietuvos bioetikos komiteto valstybės tarnautojos ar darbuotojo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmeniui turi būti iš anksto pranešta.

25. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui ar darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Lietuvos bioetikos komitete nėra valstybės tarnautojo ar darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Lietuvos bioetikos komitetą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Lietuvos bioetikos komitetą, savo iniciatyva, jeigu Lietuvos bioetikos komiteto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip.

26. Asmenų prašymai ir skundai raštu turi būti:

26.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 27 ir 28 punktuose nurodytus atvejus.

26.2. parašyti įskaitomai;

26.3. asmens pasirašyti, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

27. Atsižvelgdamas į Lietuvos bioetikos komiteto atliekamas funkcijas ir šioje institucijoje dirbančių valstybės tarnautojų ir darbuotojų kompetenciją, Lietuvos bioetikos komiteto direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai ir skundai gali būti priimami.

28. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Taisyklių 25 punktu, nustatytais kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai ir skundai Lietuvos bioetikos komitete gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

29. Kartu su prašymu ar skundu pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka, jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį. Kai pareiškėjas teikia prašymą tiesiogiai atvykęs į Lietuvos bioetikos komitetą ir pateikia nurodytų dokumentų originalus, Lietuvos bioetikos komiteto atsakingas darbuotojas padaro šių dokumentų kopijas ir jas patvirtina Dokumentų rengimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

30. Kai asmuo į Lietuvos bioetikos komitetą kreipiasi su skundu dėl pažeistų jo, kaip paciento teisių, jame taip pat turi būti nurodyta:

30.1. skundo dalykas (esmė) – pažeistos paciento teisės ar teisėti interesai ir (ar) etikos kodeksuose nustatyti etikos reikalavimai, nurodant asmens sveikatos priežiūros įstaigą ir, jei žinoma, kurių asmens sveikatos priežiūros specialistų veiksmai skundžiami, taip pat kitos aplinkybės;

30.2. ar skundas tuo pačiu klausimu išnagrinėtas asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, pateikiant šios įstaigos atsakymo į skundą kopiją; jei asmens sveikatos priežiūros įstaiga nepateikė atsakymo per teisės aktų nustatytą laikotarpį – pateikiama skundo, adresuoto asmens sveikatos priežiūros įstaigai, kopija.

31. Kai atstovaujamo asmens vardu į Lietuvos bioetikos komitetą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą (pavedimas, teismo nutartis ir pan.) bei asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jų kopijas, patvirtintas įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.). Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas ar skundas turi atitikti šių Taisyklių 26.1 ir 26.2 papunkčių reikalavimus.

32. Kai prašymą ar skundą Lietuvos bioetikos komitetui pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas, vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo žyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

33. Elektroniniais ryšiais gauti ir elektroniniu parašu pasirašyti asmenų prašymai ir skundai Lietuvos bioetikos komitete registruojami pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“.

34. Prašymas ar skundas pateiktas elektroniniais ryšiais, turi būti parengtas taip, kad Lietuvos bioetikos komitetas galėtų:

34.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

34.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis Lietuvos bioetikos komiteto naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

34.3. atpažinti prašymo ar skundo turinį;

34.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

35. Rašytiniai prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti elektroniniais ryšiais, paštu ar per kurjerį, užregistruojami atitinkamame Lietuvos bioetikos komiteto dokumentų registracijos žurnale pagal Lietuvos bioetikos komiteto darbo reglamentą, patvirtintą Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus 2011 m. lapkričio 30 d. įsakymu Nr. V-40 „Dėl Lietuvos bioetikos komiteto darbo reglamento patvirtinimo“.

36. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Lietuvos bioetikos komitete asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas, kurio forma patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“.

37. Asmenų skundai ir prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Lietuvos bioetikos komiteto interesų, galima atsakyti tuojau pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo Lietuvos bioetikos komitete.

38. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo, skundo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo Lietuvos bioetikos komitete, Lietuvos bioetikos komiteto direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 37 punkte nustatytą terminą, Lietuvos bioetikos komitetas nedelsdamas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

39. Jeigu asmens prašymui ar skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą ar skundą atsiuntęs asmuo, ir Lietuvos bioetikos komitetas tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo jis kreipiasi į asmenį

raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Lietuvos bioetikos komiteto nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, informuojant asmenį apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis. Asmeniui išreiškus pageidavimą, jo pateiktų dokumentų originalai jam grąžinami. Tokiu atveju Lietuvos bioetikos komitetas pasilieka prašymo, skundo ir kitų gautų dokumentų kopijas.

40. Jeigu asmens prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui ar skundai išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą ar skundą su būtina papildoma informacija, toks prašymas ar skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

41. Jeigu asmens prašymui ar skundai išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią gali pateikti kita kompetentinga institucija, ir Lietuvos bioetikos komitetas tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo jis išsiunčia paklausimą atitinkamai institucijai ir kreipiasi į asmenį raštu ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki Lietuvos bioetikos komitetui bus pateikta papildoma informacija. Gavus kompetentingos institucijos atsakymą, prašymo ar skundo nagrinėjimas atnaujinamas.

42. Jeigu Lietuvos bioetikos komitetas, užregistravęs asmens prašymą ar skundą, nustato, kad prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo ar skundo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Lietuvos bioetikos komitetas negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo ar skundo nagrinėjimas Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus sprendimu gali būti nutraukiamas. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimą Lietuvos bioetikos komitetas nedelsdamas praneša asmeniui.

43. Prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 26.1 ir 26.2 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo Lietuvos bioetikos komitete grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Lietuvos bioetikos komitetas pasilieka prašymo ar skundo kopiją.

44. Prašymai ir skundai, pateikti, nesilaikant šių Taisyklių 26.3 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Lietuvos bioetikos komiteto direktorius nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

45. Prašymai ar skundai, pateikti elektroniniais ryšiais, nesilaikant šių Taisyklių 34.1–34.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

46. Skundai, pateikti elektroniniais ryšiais ir pasirašyti elektroniniu parašu, nesilaikant šių Taisyklių 34.4 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Lietuvos bioetikos komiteto direktorius nenusprendžia kitaip.

47. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 31 ir 32 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Lietuvos bioetikos komitete asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

48. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai ir skundai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir atsakymui parengti reikalingą informaciją iš kitų institucijų prireikus gauna pats Lietuvos bioetikos komitetas, neįpareigodamas to atlikti asmenį, kuris kreipiasi. Prašymui ar skundai išnagrinėti reikalingą informaciją, kurią turi Lietuvos bioetikos komitetas arba valstybės registruose

ar kitose valstybės arba savivaldybių informacinėse sistemose esančią informaciją, surenka pats Lietuvos bioetikos komitetas. Lietuvos bioetikos komitetas iš asmens gali reikalauti tik tokios informacijos, kurios nėra valstybės registruose ar savivaldybių informacinėse sistemose, išskyrus atvejus, kai tokią informaciją asmuo privalo pateikti pagal įstatymus.

49. Lietuvos bioetikos komitete „vieno langelio“ principu asmenis aptarnauja Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

50. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu, atlieka šias funkcijas:

50.1. priima asmenų prašymus ir skundus, juos užregistruoja ir perduoda Lietuvos bioetikos komiteto direktoriui;

50.2. pagal Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus rezoliuciją perduoda prašymą ar skundą nagrinėti paskirtam valstybės tarnautojui ar darbuotojui, kuris nustato, kokia jo esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, taip pat numato, kokią informaciją Lietuvos bioetikos komitetas gali gauti iš kitų institucijų, ir paprašo asmens, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Lietuvos bioetikos komitetas pats negali gauti arba juos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

50.3. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą ar skundą nagrinėjantį valstybės tarnautoją ar darbuotoją, kuris informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

50.4. jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Lietuvos bioetikos komiteto kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo ar skundo kopiją, ir informuoja apie tai prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

50.5. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

50.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus nustatytą kompetenciją;

50.7. pagal kompetenciją teikia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus ir skundus;

50.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Lietuvos bioetikos komiteto direktorių.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS PARENGIMAS, IR IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

51. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas, išnagrinėjęs prašymą ar skundą, parengia atsakymo projektą, kurį teikia Lietuvos bioetikos komiteto direktoriui. Atsakyme turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos prašymo ar skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis parengtas atsakymo projektas, kita reikalinga informacija.

52. Atsakymai į asmenų prašymus ar skundus parengiami valstybine kalba ir siunčiami tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

53. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

54. Atsakymai į prašymą parengiami, atsižvelgiant į prašymo turinį:

54.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą atlikti biomedicininį tyrimą, pritarimo atlikti klinikinį vaistinio preparato tyrimą liudijimą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

54.2. į prašymą pateikti Lietuvos bioetikos komiteto turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

54.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta Lietuvos bioetikos komiteto valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

54.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Lietuvos bioetikos komiteto veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie Lietuvos bioetikos komiteto valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

55. Išnagrinėjus pareiškėjo skundą Lietuvos bioetikos komiteto direktorius savo atsakymu gali:

55.1. konstatuoti, kad ištyrus skunde nurodytas aplinkybes bioetikos reikalavimų pažeidimų nustatyta nebuvo;

55.2. pateikti rekomendacijas sveikatos priežiūros įstaigai, kurios veikla buvo tikrinta;

55.3. konstatuoti, kad ištyrus skunde nurodytas aplinkybes, buvo nustatyti bioetikos reikalavimų pažeidimai ir rekomenduoti sveikatos priežiūros įstaigos administracijai atlikti procedūrinius veiksmus nustatytų pažeidimų pašalinimui ir/arba teikti motyvuotą siūlymą dėl šios įstaigos darbuotojo įspėjimo;

56. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

57. Prašymą ar skundą nagrinėjęs Lietuvos bioetikos komitetas, pats pastebėjęs ar gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

58. Asmuo, nesutinkantis su Lietuvos bioetikos komiteto atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

59. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba institucijos siunčiamame, vadovaujantis Taisyklių 15, 42–47 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

60. Valstybės tarnautojų ar darbuotojų, aptarnaujančių asmenis elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

60.1. paaiškinti, ar Lietuvos bioetikos komitetas kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

60.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

60.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavęs Lietuvos bioetikos komitetas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo ar skundo;

60.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Lietuvos bioetikos komitetas ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

61. Jeigu elektroniniais ryšiais aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį Lietuvos bioetikos komiteto valstybės tarnautoją ar darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, valstybės tarnautojas ar darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

62. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais, valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

62.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakant Lietuvos bioetikos komiteto pavadinimą ir savo pavardę;

62.2. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

62.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

62.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kada asmeniui bus atsakyta arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

62.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

63. Lietuvos bioetikos komitetas kasmet atlieka asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal šiuos kriterijus:

63.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

63.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

63.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Lietuvos bioetikos komitetą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą, skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją ar darbuotoją;

63.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą, skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją ar darbuotoją.

64. Taisyklių 63 punkte nustatytų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Lietuvos bioetikos komitete gerinti.

65. Taisyklių 63 punkte nustatytų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami Lietuvos bioetikos komiteto oficialioje interneto svetainėje.

66. Lietuvos bioetikos komiteto direktorius siekdamas užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimo kokybę, oficialioje Lietuvos bioetikos komiteto internetinėje svetainėje:

66.1. ar jie pakankamai informuoti apie Lietuvos bioetikos komiteto darbo laiką;

66.2. ar jiems patogus Lietuvos bioetikos komitete nustatytas asmenų priėmimo laikas;

66.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

66.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių valstybės tarnautojų;

66.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

66.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

66.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Lietuvos bioetikos komitetas ėmėsi sprendamas jų klausimus.

Pakeitimai:

1.

Lietuvos bioetikos komitetas, Įsakymas

Nr. [V-6](#), 2015-02-12, paskelbta TAR 2015-02-13, i. k. 2015-02154

Dėl Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus 2009 m. rugpjūčio 17 d. įsakymo Nr. V-17 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Lietuvos bioetikos komitete taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

2.

Lietuvos bioetikos komitetas, Įsakymas

Nr. [V-34](#), 2017-10-20, paskelbta TAR 2017-10-23, i. k. 2017-16610

Dėl Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus 2009 m. rugpjūčio 17 d. įsakymo Nr. V-17 „Dėl Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Lietuvos bioetikos komitete taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo