

Suvestinė redakcija nuo 2021-06-05

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

Nauja redakcija nuo 2020-09-12:

Nr. [V-16](#), 2020-09-11, paskelbta TAR 2020-09-11, i. k. 2020-19110

LIETUVOS BIOETIKOS KOMITETO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS BIOETIKOS KOMITETE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

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

Vadovaudamasi 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 Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos bioetikos komitete tvarkos aprašą (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiu galios Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus 2017 m. spalio 20 d. įsakymą Nr. V-34 „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“.

PIRMININKAS

EUGENIJUS GEFENAS

PATVIRTINTA

Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus

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

(Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus

2021 m. birželio 4 d. įsakymo Nr. V-6 redakcija)

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS BIOETIKOS KOMITETE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos bioetikos komitete tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos bioetikos komitete (toliau – Komitetas).

2. Šio Tvarkos aprašo nustatyta tvarka nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Komitetą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie 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 konkrečia 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 Komitetą.

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

4. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus vadovaujamasi Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR). Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, Lietuvos Respublikos biomedicininio tyrimų etikos įstatymas, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiame Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

5.1. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Komitetą, aptarnavimą telefonu, prašymų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą, atsakymų rengimą ir perdavimą asmenims;

5.2. **atsakymas** – atsižvelgiant į skundo ar prašymo turinį bei jo pateikimo formą, žodžiu, raštu ar elektroniniais ryšiais asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, priimtas administracinės procedūros sprendimas, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Komiteto nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

5.3. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Komitetą, prašant suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą (prašymai išduoti leidimus atlikti biomedicininis tyrimus ir pritarimo atlikti klinikinius vaistinių preparatų tyrimus liudijimus nagrinėjami šio Tvarkos aprašo nustatyta tvarka

ties, kiek šių prašymų nagrinėjimo nereglamentuoja specialūs teisės aktai); jo kopiją, nuorašą ar išrašą, pagal kompetenciją pateikti Komiteto turimą informaciją bei; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

5.4. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Komitetą, neatsižvelgiant į jo antraštę (pavadinimą), kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, nustatyti teisės aktuose ir etikos kodeksuose, ir prašymas juos apginti.

6. Kitos Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatyme, Lietuvos Respublikos biomedicininį tyrimų etikos įstatyme ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, vartojamas sąvokas.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, aptarnaudami asmenis Komiteto darbuotojai, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais viešojo administravimo principais, o teikdami asmenims informaciją – Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais dokumentų teikimo principais.

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

9. Asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti Komitetui 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 šią funkciją atliekančio Komiteto darbuotojo. Komiteto darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo Komitete atvejais asmenų prašymus ir skundus nagrinėja Komiteto direktoriaus paskirtas kitas Komiteto darbuotojas.

11. Skundą ar prašymą nagrinėjantis Komiteto darbuotojas pats nusišalina nuo skundo ar prašymo nagrinėjimo arba nušalinamas Komiteto direktoriaus sprendimu, įformintu rezoliucija, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Komiteto darbuotojas, gavęs pavedimą nagrinėti skundą ar prašymą, atsiradus minėtoms aplinkybėms, praneša Komiteto direktoriui apie galimą viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktą ir jo priežastis ir privalo nusišalinti nuo bet kokių interesų konfliktą sukeliančių klausimų ar sprendimų rengimo, svarstymo ar priėmimo Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačiųjų interesų derinimo įstatyme nustatyta tvarka. Sprendimą dėl Komiteto direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima jis pats arba Sveikatos apsaugos ministras.

12. Nagrinėjant atskirų rūšių prašymus, skundus ir su jais susijusius klausimus Tvarkos aprašas yra taikomas tik tiek, kiek jo nuostatų nereguliuoja Lietuvos Respublikos įstatymai arba kiti teisės aktai.

13. Komitete asmenims prieinamoje vietoje, Komiteto interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis turi būti skelbiama Komiteto darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, darbo laikas, vardas, pavardė, telefono numeris, ar kita reikiama informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

14. Prašymas ar skundas gali būti pateiktas asmeniškai arba per atstovą, tiesiogiai arba paštu, per kurjerį arba elektroniniais ryšiais. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

15. Asmenų pasirašyti skundai turi būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Komitetą, atsiuntus skundą paštu ar per kurjerį, arba elektroniniu paštu lbek@bioetika.sam.lt).

16. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis (telefonu) gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems pateikti pagal Komiteto patvirtintą administracinės paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

17. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas Komiteto darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroninėmis priemonėmis arba aptarnauti asmenis.

18. Komitete priimami tik tokie žodiniai prašymai ir užklausos, kuriuos galima nagrinėti tuoju pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Komitetą, kitų asmenų arba Komiteto teisių arba teisėtų interesų ir yra neregistruojami, nebent Komiteto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nusprendžia kitaip. Prireikus, asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą ar užklausą raštu.

19. Asmens pageidavimu, jo priėmimas Komitete ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Tvarkos aprašo 14 punkte nurodytais būdais. Derinimo metu nurodomas asmens priėmimo Komitete laikas ir vieta, Komiteto darbuotojo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmeniui turi būti iš anksto pranešta.

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

21. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Komiteto darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuoju pat pranešti apie šio asmens elgesį Komiteto direktoriui. Komiteto direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

22. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

22.1. parašytas įskaitomai;

22.2. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato nustatyta tvarka; jei prašymas ir (ar) skundas bei papildomi dokumentai parašyti užsienio kalba, Komitetas turi teisę nepriimti ne valstybine kalba parašyto prašymo ir (ar) skundo. Jei toks prašymas ir (ar) skundas priimamas, Komitetas pasilieka teisę reikalauti kartu pateikti vertimą į lietuvių kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas įstatymų nustatyta tvarka. Pateikti prašymo vertimo į lietuvių kalbą nereikalaujama, išskyrus Tvarkos aprašo 23 ir 24 punktuose nurodytus atvejus;

22.3. asmens pasirašytas (jei prašymas ar skundas siunčiamas atsiųstas Komitetui elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą);

23. Prašyme ir skunde turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.), atstovo vardas ir pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, atstovo vardas ir pavardė bei pareigos ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.) (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus asmens skunde ar prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis.

24. Atsižvelgdamas į Komiteto atliekamas funkcijas ir Komiteto darbuotojų kompetenciją, Komiteto direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai ir skundai gali būti priimami.

25. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Tvarkos aprašo 24 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai ir skundai Komitete gali būti priimami, kai,

vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į instituciją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, arba jei tokį prašymą ir (ar) skundą nusprendžia priimti Komiteto direktorius.

26. Jei asmuo pateikia prašymą ar skundą paštu ar per kurjerį, kartu su prašymu ar skundu pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka. Jei asmuo pateikia prašymą ar skundą elektroniniais ryšiais, pasirašant prašymą ar skundą elektroniniu parašu, asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopijos papildomai tvirtinti neprivaloma. Kai asmuo teikia prašymą ar skundą tiesiogiai atvykęs į Komitetą ir pateikia nurodytų dokumentų originalus, 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.

27. Kai asmuo į Komitetą kreipiasi su skundu dėl pažeistų jo, kaip paciento teisių, jame taip pat turi būti nurodyta:

27.1. 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;

27.2. 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.

28. Atstovaujamo asmens vardu į Komitetą kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją 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 šio Tvarkos aprašo reikalavimus.

29. Kai prašymą ar skundą 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“.

30. Jeigu Komiteto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, prašymai raštu, neatitinkantys Tvarkos aprašo 22.3 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Komitete neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus *mutatis mutandis* taikoma Tvarkos aprašo 18 punkte nustatyta tvarka.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

31. Komitetas, gavęs asmens prašymą ar skundą, pradeda administracinę procedūrą. Administracinė procedūra baigiama, priimant administracinės procedūros sprendimą, kuriame išreiškiama Komiteto valia.

32. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, Komitete registruojami Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS), nurodant asmens vardą, pavardę, adresą, dokumento rūšį, trumpą prašymo ar skundo turinį ir lapų skaičių, kuriam Komiteto darbuotojui jis nukreiptas ar persiųstas nagrinėti, datą, iki kada turi būti atsakyta. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma prašymo ar

skundo gavimo data, registracijos numeris. Prie registruoto prašymo ar skundo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

33. Komiteto darbuotojas, atsakingas už rašytinio prašymo arba skundo nagrinėjimą, organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).

34. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Komiteto kompetenciją. Jeigu Komitetas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos (užregistravimo DVS) persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui (pasiliekiama prašymo ar skundo kopija), ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Komitetas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

35. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos asmens nurodytais kontaktais išsiunčiama Tvarkos aprašo priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

36. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Komitetas šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

37. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo arba skundo gavimo dienos.

38. Prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant Tvarkos aprašo 22, 26, 27, 28 punktuose nustatytų reikalavimų, priimami ir registruojami ir nagrinėjami Tvarkos apraše nustatyta tvarka.

39. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, o Komitetas tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos Komitetas kreipiasi į asmenį raštu su prašymu pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Jeigu per Komiteto nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, ir per 3 darbo dienas nuo Komiteto nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Komitetas pasilieka prašymo, skundo ir kitų gautų dokumentų kopijas.

40. Skundas ar prašymas nepradedamas nagrinėti, jeigu:

40.1. yra nustatyti Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje prašymo ir skundo nenagrinėjimo pagrindai, jeigu Komiteto direktorius nenusprendžia kitaip. Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Komitete dienos, išskyrus atvejus, kai jame nenurodyta jokių kontaktinių duomenų ryšiui palaikyti;

40.2. prašymas ar skundas atsiųstas ne tuo adresu arba Komitetas pagal kompetenciją negali spręsti jame išdėstytų klausimų. Tokį prašymą ar skundą Komitetas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos persiunčia kompetentingai institucijai ir apie tai praneša asmeniui. Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, Komitetas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui ir paaiškina jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis;

40.3. asmuo, kuris kreipiasi, nepateikia prašymui ar skundui išnagrinėti būtinos papildomos informacijos ir dokumentų, kurių pats Komitetas gauti negali.

41. Jeigu asmens prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos informacijos, reikalingos prašymui arba skundui išnagrinėti (Tvarkos aprašo 40 punktas), asmeniui dar kartą pateikus prašymą ar skundą per Komiteto nurodytą terminą su būtina informacija, toks prašymas arba skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

42. Skundo nagrinėjimas nutraukiamas, jeigu:

42.1. Komitetas jau yra išnagrinėjęs skundą dėl to paties dalyko;

42.2. skundas gautas vėliau nei vieneri metai nuo tos dienos, kai pacientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių pažeidimą, arba praėjo daugiau kaip treji metai nuo paciento teisių pažeidimo padarymo dienos;

42.3. asmens sveikatos priežiūros įstaiga likviduota ir nėra jos teisių bei pareigų perėmėjo;

42.4. asmuo raštu prašo nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą;

42.5. Komitetas neturi įgaliojimų nagrinėti skundo pagal įgaliojimus, nustatytus Komiteto nuostatuose;

42.6. nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos;

42.7. pacientas miršta ir Komitetui nėra žinomas (-i) jo teisių perėmėjas (-ai).

43. Jeigu dalis prašyme ar skunde keliamų klausimų yra susijusių su Komiteto kompetencija, prašymas ar skundas nagrinėjamas ta apimtimi, kiek tai susiję su Komiteto kompetencija.

44. Prašymo ar skundo, adresuoto tik Komitetui, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Komitetas. Komitetui nustačius, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Komitete dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai. Komitetas, gavęs iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdamas gautų institucijų raštų kopijas.

45. Prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Komitetas nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdamas atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

46. 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 Komitetas nėra pirmasis adresatas, Komitetas be atskiros pirmojo adresato prašymo pateikia pasiūlymus pirmajam adresatui dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo užregistravimo Komitete.

47. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Komitetas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Komitete dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Komiteto direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinių nusižengimų teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Komitetas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

48. Administracinis sprendimas turi būti pasirašytas jį priėmusio Komiteto darbuotojo ar Komiteto direktoriaus ar įgalioto asmens. Kai administracinis sprendimas priimamas naudojantis valstybės informacinėmis sistemomis, sprendimo pasirašymui prilyginamas patvirtinimas (autorizavimas) valstybės informacinėje sistemoje.

49. Administracinei procedūrai pradėti reikalingą informaciją, kurią turi Komitetas arba kuri yra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose, surenka pats skundą gavęs Komitetas.

50. Komitetas motyvuotai gali prašyti kito viešojo administravimo subjekto pagal kompetenciją pateikti dokumentus, informaciją ar nuomonę, kurių reikia administraciniam sprendimui priimti, arba tarnybinės pagalbos.

51. Komitetas gali reikalauti tik tų dokumentų ir informacijos, kurių nėra valstybės registruose (kadastruose), žinybiniuose registruose, valstybės informacinėse sistemose ir kitose informacinėse sistemose, finansuojamose iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų.

52. 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 Komite, Komiteto direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Tvarkos aprašo 36 punkte nustatytą terminą, Komitetas per 2 darbo dienas nuo Komiteto direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

53. Jeigu 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 Komitetas negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo ar skundo nagrinėjimas Komiteto direktoriaus sprendimu gali būti nutraukiamas. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimą Komitetas per 3 darbo dienas praneša asmeniui.

54. Jeigu į Komitetą su prašymu persiūsti asmens prašymą ar skundą kreipiasi skundžiama asmens sveikatos priežiūros įstaiga ar jos interesams atstovaujantis atstovas, Komitetas sprendimą priima vadovaudamasis BDAR 6 straipsnio 1 dalimi, kurioje nurodoma, kad duomenų tvarkymas yra teisėtas tik tuo atveju, jeigu duomenų subjektas davė sutikimą, kad jo asmens duomenys būtų tvarkomi vienu ar keliais konkrečiais tikslais.

IV SKYRIUS

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

55. Darbuotojas, išnagrinėjęs prašymą ar skundą, parengia atsakymo projektą, kurį teikia Komiteto direktoriui. Atsakyme turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos prašymo ar skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis parengtas atsakymo projektas, kita reikalinga informacija.

56. Atsakymai į asmenų prašymus ar skundus parengiami valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą institucijos vadovo sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus, į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

57. Atsakymas į prašymus siunčiamas registruotu paštu arba elektroninėmis priemonėmis, pasirašytas Komiteto direktoriaus arba jo įgalioto asmens parašu, jei atsakymas siunčiamas registruotu paštu, arba, jei siunčiama elektroninėmis priemonėmis, kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Tvarkos aprašo 30 punkte nustatytu atveju institucijoje neregistruotus prašymus.

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

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

59.1. 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;

59.2. į prašymą pateikti 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;

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

59.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Komiteto veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie Komiteto darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiais asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokių asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

60. Išnagrinėjus asmens skundą, Komiteto direktorius savo atsakymu gali:

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

60.2. konstatuoti, kad ištyrus skunde nurodytas aplinkybes, bioetikos reikalavimų pažeidimų nustatyta nebuvo, ir pateikti rekomendacijas sveikatos priežiūros įstaigos, kurios veikla buvo tikrinta, administracijai ir (arba) steigėjams;

60.3. konstatuoti, kad ištyrus skunde nurodytas aplinkybes, buvo nustatyti bioetikos reikalavimų pažeidimai ir įpareigoti sveikatos priežiūros įstaigos administraciją atlikti procedūrinius veiksmus, kuriais būtų pašalinti bioetikos reikalavimų pažeidimai ir/arba teikti motyvuotą siūlymą dėl šios įstaigos darbuotojo įspėjimo;

60.4. , perduoti medžiagą ikiteisminio tyrimo įstaigoms, prokuratūrai arba kitoms institucijoms pagal kompetenciją, įtarus esant nusikalstamos veikos požymių.

61. Kai asmuo pateikia prašymą ar skundą elektroninėmis priemonėmis, paštu arba atvykęs į Komitetą ir nenurodo pageidaujamo atsakymo gavimo būdo, Komitetas turi teisę pats pasirinkti atsakymo pateikimo asmeniui būdą. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami saugiais apsaugos informacija kanalais: per E. siuntų pristatymo sistemą arba siunčiant registruotąją pašto siuntą.

62. Prašymą ar skundą nagrinėjęs Komitetas, 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.

63. Asmuo, nesutinkantis su Komiteto atsakymu, arba, tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatyme nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatyta tvarka. 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.

64. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Komiteto siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

65. Komiteto darbuotojų, aptarnaujančių asmenis elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu.

66. Komiteto darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

66.1. paaiškinti, ar Komitetas kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

66.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninėmis priemonėmis kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavęs Komitetas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo ar skundo;

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

67. Aptarnaudamas asmenį elektroninėmis priemonėmis, Komiteto darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

67.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Komiteto pavadinimą;

67.2. atidžiai išklausti, prireikus, paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

67.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Komiteto darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, pasiūlyti pateikti prašymą ar skundą kita ryšio priemone;

67.4. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

68. Jeigu elektroninėmis priemonėmis aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią Komiteto 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, Komiteto darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

VI SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

69. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas ir asmenų 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 Komitetas, neįpareigodamas to atlikti asmenį, kuris kreipiasi. Prašymui ar skundui išnagrinėti reikalingą informaciją, kurią turi Komitetas arba valstybės registruose ar kitose valstybės arba savivaldybių informacinėse sistemose esančią informaciją, surenka pats Komitetas. 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.

70. Komitete vieno langelio principu asmenis aptarnauja Komiteto direktoriaus paskirtas Komiteto darbuotojas.

71. Komiteto darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, atlieka šias funkcijas:

71.1. priima asmenų prašymus ir skundus, juos užregistruoja, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda Komiteto direktoriui;

71.2. pagal Komiteto direktoriaus rezoliuciją perduoda prašymą ar skundą nagrinėti paskirtam Komiteto 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 Komitetas gali gauti iš kitų institucijų, ir paprašo asmens, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Komitetas pats negali gauti arba juos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

71.3. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą ar skundą nagrinėjantį Komiteto darbuotoją, kuris informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

71.4. jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Komiteto kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, Komitete palikęs prašymo ar skundo kopiją, ir informuoja apie tai prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

71.5. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus į jų prašymus ar skundus;

71.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Komiteto direktoriaus nustatytą kompetenciją;

VII SKYRIUS

PAGRINDINIAI ASMENŲ APTARNAVIMO PRINCIPAI KOMITETE

72. Aptarnavimas atvykus į Komitetą:

72.1. Pasitikdamas asmenį, Komiteto darbuotojas pasisveikina ir prisistato. Pokalbį pradeda pagarbiai ir be išankstinių nuostatų/vertinimo. Yra mandagus, viso pokalbio metu elgiasi paslaugiai, supratingai ir dalykiškai.

72.2. Komiteto darbuotojas vertina asmens laiką. Susitikimo metu asmeniui skiria maksimalų dėmesį ir prioritetą, t. y., jeigu susitikimo metu būtina atlikti su šio asmens aptarnavimu susijusias/kitas darbines užduotis, jas atlieka laisvu nuo tiesioginio aptarnavimo (bendravimo) metu.

72.3. Asmenį aptarnaudamas, Komiteto darbuotojas nebendrauja su kolegomis ir neatsiliepia/nekalba elektroninėmis priemonėmis (išskyrus išskirtinius ar su asmens aptarnavimu tiesiogiai susijusius klausimus).

72.4. Komiteto darbuotojas asmenis aptarnauja iš anksto sutartu metu darbo vietoje.

72.5. Asmenį aptarnaudamas, Komiteto darbuotojas nepaliekia jo vieno. Jei asmenį palikti yra būtina dėl tiesiogiai su jo aptarnavimu susijusių klausimų, Komiteto darbuotojas jį informuoja, kodėl ir kuriam laikui jis yra paliekamas; prašo palaukti. Grįžęs ir prieš tęsdamas aptarnavimą, padėkoja.

72.6. Asmenų akivaizdoje Komiteto darbuotojas nekritikuoja kitų asmenų ir kolegų. Iškilusius klausimus/konfliktus ar iššūkius sprendžia baigęs aptarnauti asmenį.

72.7. Kai asmuo nekalba ar nesupranta valstybinės kalbos, arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, aptarnavime dalyvauja pagal poreikį pakviestas vertėjas.

72.8. Susitikimo pabaigoje (ir priklausomai nuo aptarnavimo situacijos) Komiteto darbuotojas asmens pasiteirauja, ar pateikta informacija jam yra aiški/ar asmuo turi kitų klausimų. Jei neaptartų ir neišspręstų klausimų nelieka, Komiteto darbuotojas pagarbiai atsisveikina ir palinki geros dienos.

73. Aptarnavimas žodžiu elektroninėmis priemonėmis:

73.1. Kalbėdamas su asmeniu žodžiu elektroninėmis priemonėmis, Komiteto darbuotojas visais atvejais išlaiko dalykišką ir mandagų balso toną. Kalba greičiu, leidžiančiu klientui sekti mintį.

73.2. Susisiekęs su pašnekovu (nepaisant to, kuris – darbuotojas ar asmuo – yra skambučio iniciatorius), Komiteto darbuotojas pasisveikina ir trumpai prisistato (vardas, pavardė, įstaigos pavadinimas). Jei skambina pats, pokalbio pradžioje patikslina asmens tapatybę (vardas, pavardė) ir pristato pokalbio tikslą. Pokalbio pradžioje pasiteirauja, ar asmuo tuo metu gali kalbėti.

73.3. Kalbėdamas su asmeniu žodžiu elektroninėmis priemonėmis, Komiteto darbuotojas visą savo dėmesį skiria pokalbiui (t. y., neatlieka kitų, pašalinių užduočių).

73.4. Pokalbio metu Komiteto darbuotojas naudoja asmens suteikta informacija ir atsižvelgia į visas aktualias aplinkybes. Teikia tikslius atsakymus, kontroliuoja pokalbio trukmę, be dėmesio nepalieka asmens teikiamų klausimų, nusiskundimų ar prieštaravimų. Prireikus, laiku (kuo anksčiau) užduoda klausimus, padedančius nustatyti problemą ir sukonkretinti asmens poreikius.

73.5. Jei atsakymai į asmens klausimus yra viešai prieinami, informacija teikiama <http://bioetika.sam.lt/> interneto puslapyje arba kituose informacijos šaltiniuose, Komiteto darbuotojas asmens pasiteirauja, ar jis turi galimybę naudotis internetu. Jei taip, asmenį informuoja apie prieinamą informaciją ir paaiškina, kaip ją pasiekti. Jei ne, atsako į asmens kylančius klausimus/suteikia informaciją.

73.6. Jei Komiteto darbuotojui reikia papildomos informacijos tiksliai ir išsamiai atsakymui pateikti, apie tai jis informuoja asmenį ir paprašo palaukti (nurodo apytikrį laukimo laiką). Prireikus, sutaria laiką pakartotiniam skambučiui.

73.7. Jei paskambinusiui asmeniui Komiteto darbuotojas padėti negali (t. y., neturi kompetencijos spręsti klausimą), jis atsiprašo ir nukreipia į reikiamos kompetencijos specialistą.

73.8. Komiteto darbuotojas pokalbį su asmeniu baigia, kai abi pusės išsprendžia visus klausimus/gauna reikiamus atsakymus arba sutaria dėl tolesnių veiksmų. Asmeniui padėkoja ir palinki geros dienos.

74. Aptarnavimas raštu elektroninėmis priemonėmis:

74.1. Bendraudamas raštu elektroninėmis priemonėmis, Komiteto darbuotojas vartoja trumpas ir aiškas sakinių konstrukcijas, naudoja lietuviškus rašmenis (išskyrus atvejus, kai aptarnauja klientą užsienio kalba). Atsižvelgia į galimą asmens reakciją („iš anksto praneša“, „apgailėstauja“, „atsižvelgia“, „kilus klausimams, kviečia konsultuotis nurodytais kontaktais“, kt.).

74.2. Elektroninio laiško apačioje Komiteto darbuotojas nurodo įstaigos pavadinimą, pareigas, vardą, pavardę ir telefono numerį. Atsakydamas į asmens laiškus, nepersiunčia susirašinėjimo su kolegomis (išskyrus atvejus, kai kolegų/išorės institucijų elektroninis laiškas tiesiogiai atsako į asmens klausimus/išsprendžia problemą).

74.3. Prieš išsiųsdamas elektroninį laišką, Komiteto darbuotojas atidžiai perskaito visą tekstą; prireikus, peržiūri ankstesnę korespondenciją su asmeniu.

74.4. Rašytiniai atsakymai į asmens paklausimus turi būti išsamūs ir pagarbūs, aiškiai apibūdinantys asmens situaciją ir, jeigu įmanoma ir aktualu, siūlantys galimus klausimo sprendimo būdus. Komiteto darbuotojas užtikrina, kad atsakymas nėra dviprasmiš; prireikus, pateikia nuorodas į ankstesnę korespondenciją ar klientui prieinamą aktualią informaciją.

VIII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

75. Komitetas kasmet atlieka asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal šiuos kriterijus:

75.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per teisės aktų nustatytą terminą;

75.2. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta vėliau nei per teisės aktų nustatytą terminą;

75.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Komitetą, skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą, skundą arba juos aptarnavusį darbuotoją;

75.4. 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 darbuotoją.

76. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės Komitete gerinimui.

Priedo pakeitimai:

Nr. [V-6](#), 2021-06-04, paskelbta TAR 2021-06-04, i. k. 2021-12886

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

3.

Lietuvos bioetikos komitetas, Įsakymas

Nr. [V-16](#), 2020-09-11, paskelbta TAR 2020-09-11, i. k. 2020-19110

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

4.

Lietuvos bioetikos komitetas, Įsakymas

Nr. [V-6](#), 2021-06-04, paskelbta TAR 2021-06-04, i. k. 2021-12886

Dėl Lietuvos bioetikos komiteto direktoriaus 2009 m. rugpjūčio 17 d. įsakymo Nr. V-17 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos bioetikos komitete tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo