

Suvestinė redakcija nuo 2020-09-12 iki 2021-06-04

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

2020 m. rugsėjo 11 d. įsakymo Nr. V-16 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, Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglementuoja 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. **atsakymas** – atsižvelgiant į skundo ar prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroninėmis priemonėmis asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Komiteto nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

5.2. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į 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 šio Tvarkos aprašo nustatyta tvarka tiek, kiek šių prašymų nagrinėjimo nereglementuoja specialūs teisės aktai); nustatytąja tvarka pateikti Komiteto turimą informaciją, priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama Komiteto valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

5.3. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į 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 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 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“, vartojamas sąvokas.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, 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, nepiktnaudžiavimo 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 Komitete atvejais asmenų prašymus ir skundus nagrinėja 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 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 Komiteto direktoriui apie galimą viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktą ir jo priežastis ir 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. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Komiteto kompetenciją. Jeigu Komitetas neįgaliotas spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo, prašymas ar skundas persiunčiamas prašymą ar skundą įgaliotai nagrinėti institucijai (pasilikdamas prašymo ar skundo kopiją) ir raštu pranešama apie tai asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis. Jeigu dalis prašyme ar skunde keliamų klausimų yra susijusių su Komiteto kompetencija, prašymas ar skundas nagrinėjamas ta apimtimi, kiek tai susiję su Komiteto kompetencija.

13. Jei Komitetas neįgaliotas spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, asmenų prašymai ar skundai persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms pagal kompetenciją ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį. Jeigu dalis prašyme ar skunde keliamų klausimų yra susijusių su Kompetencija, prašymas ar skundas nagrinėjamas ta apimtimi, kiek tai susiję su Komiteto kompetencija. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai galėtų būti perduotas skundas ar prašymas nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui paaiškindamas priežastį, kodėl jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjami.

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 Komitetas nėra pirmasis adresatas, Komitetas be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikia pasiūlymus pirmajam adresatui dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo Komitete.

15. Prašymas ar skundas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Komitetą tuo pačiu klausimu, kurį 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, Komitetas per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo užregistravimo institucijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

16. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Komiteto specialistas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau 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.

17. Komitete asmenims prieinamoje vietoje, Komiteto interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis turi būti skelbiama Komiteto valstybės tarnautojo ar 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

18. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroninėmis priemonėmis ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Komitetą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Komitetą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniu paštu).

19. Asmenų skundai turi būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Komitetą, atsiuntus skundą paštu ar per pasiuntinį, arba elektroniniu paštu lbek@bioetika.sam.lt, pasirašius elektroniniu parašu. Asmuo skundą Komitetui gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

20. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui ar darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroninėmis priemonėmis arba aptarnauti asmenis.

21. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Komiteto interesų, neregistruojami, jeigu Komiteto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

22. Asmens pageidavimu, jo priėmimas Komitete ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Tvarkos aprašo 18 punkte nurodytais būdais. Derinimo metu nurodomas asmens priėmimo Komitete laikas ir vieta, Komiteto valstybės tarnautojo ar darbuotojo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmeniui turi būti iš anksto pranešta.

23. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam valstybės tarnautojui ar darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o 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 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.

24. Asmenų prašymai ir skundai raštu turi būti:

24.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, jei prašymas ir (ar) skundas bei papildomi dokumentai parašyti užsienio kalba, Komitetas turi teisę nepriimti ne lietuvių 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 Lietuvos Respublikos notariato įstatymo numatyta tvarka. Pateikti prašymo vertimo į lietuvių kalbą nereikalaujama, išskyrus Tvarkos aprašo 26 ir 27 punktuose nurodytus atvejus;

24.2. parašyti įskaitomai;

24.3. 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.

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

26. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis Tvarkos aprašo 24 punktu, nustatytais 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 nusprendžia prašymą ir (ar) skundą nagrinėjančio darbuotojo tiesioginis vadovas.

27. Kartu su prašymu ar skundu pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka, jei asmuo pateikia prašymą ar skundą paštu ar per kurjerį. 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.

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

28.1. 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;

28.2. 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.

29. Kai atstovaujamo asmens vardu į 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 24.1 - 24.3 papunkčių reikalavimus.

30. 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“.

31. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, Komitete registruojami DVS.

32. Skundas nepradedamas nagrinėti jei:

32.1. jame nenurodytas paciento, o, jei skundą pateikia jo atstovas, ir šio atstovo vardas, ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;

32.2. jame nenurodytas asmens adresas (faktinė gyvenamoji vieta);

32.3. jame nenurodytas skundo dalykas (esmė);

32.4. skundas asmens nepasirašytas;

32.5. skundas neįskaitomas;

32.6. jeigu nėra pateiktas paciento tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.);

32.7. jeigu nėra pateikti paciento atstovavimą ir/ar asmens tapatybę patvirtinantys dokumentai (jei skundą pateikęs asmuo nėra pacientas) arba jų kopijos, patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.).

33. Jei yra šio aprašo 32 punkte nustatyti pagrindai, asmeniui per 5 darbo dienas nuo skundo Komitečio gavimo dienos išsiunčiama informacija apie nustatytus skundo trūkumus, išskyrus atvejus, kai asmuo nėra nurodęs adreso (faktinės gyvenamosios vietos arba buveinės adreso), nustatant 30 kalendorinių dienų terminą, skaičiuojant nuo siunčiamo rašto registracijos dienos, trūkumams pašalinti. Jei per šį terminą trūkumai nepašalinami, skundas paliekamas nenagrinėtu.

34. Skundo nagrinėjimas nutraukiamas:

34.1. jeigu Komitečias jau yra išnagrinėjęs skundą dėl to paties dalyko;

34.2. jeigu 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;

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

34.4. jeigu asmuo raštu prašo nutraukti skundo ar jo dalies nagrinėjimą;

34.5. jeigu Komitečias neturi įgaliojimų nagrinėti skundo pagal įgaliojimus, nustatytus Komitečio nuostatuose;

34.6. jeigu nesilaikoma privalomos įstatymuose numatytos pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos;

34.7. jeigu pacientas miršta ir Komitečiui nėra žinomas (-i) jo teisių perėmėjas (-ai).

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

35. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruoti DVS, nurodant asmens vardą, pavardę, adresą, dokumento rūšį, trumpą prašymo ar skundo turinį ir lapų skaičių, kuriam Komitečio darbuotojui jis nukreiptas ar persiustas 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 atsiustas

36. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Komitečio dienos, asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

37. Asmenų skundai ir prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Komitečio interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Komitečio dienos.

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 Komitečio, Komitečio direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 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.

39. Jeigu asmens prašymui ar skundai išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą ar skundą atsiuntęs asmuo, ir Komitetas tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Komitete dienos jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per 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, 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 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 Komitetui bus pateikta papildoma informacija. Gavus kompetentingos institucijos atsakymą, prašymo ar skundo nagrinėjimas atnaujinamas.

42. 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.

43. Prašymai ir skundai, pateikti nesilaikant šio Tvarkos aprašo 24.1 – 24.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Komitete dienos grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Komitetas pasilieka prašymo ar skundo kopiją.

44. Prašymai ir skundai, pateikti, nesilaikant šio Tvarkos aprašo 24.3 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Komiteto direktorius nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Komitete dienos 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 elektroninėmis priemonėmis, nesilaikant šio Tvarkos aprašo 24.1–24.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, per 3 darbo dienas grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

46. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti raštu nesilaikant Tvarkos aprašo 29 ir 30 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Komitete dienos asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

IV SKYRIUS

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

47. Valstybės tarnautojas ar 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.

48. 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.

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

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

50.1. 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;

50.2. 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;

50.3. 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;

50.4. 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 valstybės tarnautojų ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečias asmens teisėtą interesų ir teisių pažeidimu, ar kitoki asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

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

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

51.2. 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;

51.3. 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;

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

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

53. Prašymą ar skundą nagrinėjęs 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.

54. Asmuo, nesutinkantis su Komiteto atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę pateikti 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.

55. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba, vadovaujantis Tvarkos aprašo 15, 40 – 45 punktais, Komiteto siunčiamame pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis

nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti pateiktas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

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

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

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

56.3. 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;

56.4. 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.

57. Aptarnaudamas asmenį elektroninėmis priemonėmis, valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

57.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakant Komiteto pavadinimą ir savo pavardę;

57.2. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

57.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

57.4. 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;

57.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

58. Jeigu elektroninėmis priemonėmis aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią 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.

VI SKYRIUS

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

59. 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.

60. Komitete vieno langelio principu asmenis aptarnauja Komiteto direktoriaus paskirtas valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

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

61.1. priima asmenų prašymus ir skundus, juos užregistruoja ir perduoda Komiteto direktoriui;

61.2. pagal 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 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;

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

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

61.5. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

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

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

61.8. atlieka kitas teisės aktais priskirtas funkcijas.

61.9. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo kokybės analizę ir apie tai informuoja Komiteto direktorių.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

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

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

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

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

62.4. 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.

63. Tvarkos aprašo 62 punkte nustatytų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Komitete gerinti.

64. Tvarkos aprašo 62 punkte nustatytų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus.

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