

Suvestinė redakcija nuo 2015-02-14 iki 2017-10-23

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

Nauja redakcija nuo 2015-02-14:

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

LIETUVOS BIOETIKOS KOMITETO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS

DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ 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 patvirtinimo“ ir įgyvendindamas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos Vidaus audito skyriaus 2014 m. kovo 3 d. vidaus audito ataskaitos Nr. VAA-3 „Lietuvos bioetikos komiteto valdymo, veiklos ir finansinis 2013 m. auditas“ 9 rekomendaciją:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų 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
2015 m. vasario 12 d. įsakymo Nr. V-6 redakcija)

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

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

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

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

4. Nagrinėjant asmenų prašymus, skundus ir pranešimus Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, Lietuvos Respublikos biomedicininio tyrimų etikos įstatymas, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatos 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 patvirtinimo“, kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

5.1. **atsakymas** – atsižvelgiant į skundo, pranešimo ar prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu 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. **pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Lietuvos bioetikos komitetą, neatsižvelgiant į jo antraštę (pavadinimą), kuriame nurodoma, kad yra pažeistos teisės aktuose nustatytos kito asmens teisės ar teisėti interesai ir (ar) etikos kodeksuose nustatyti etikos reikalavimai;

5.3. **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 nereglamentuoja specialūs teisės aktai); nustatytąją tvarką 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;

5.4. **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 sveikatos atlyginimo įstatyme, Lietuvos Respublikos biomedicininį 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, vartojamas sąvokas.

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

9. Asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus, skundus ir pranešimus 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. Skundą, pranešimą ar prašymą nagrinėjantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas pats nusišalina nuo skundo, pranešimo 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, pranešimą 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, skundo ar pranešimo nagrinėjimo priima jis pats arba sveikatos apsaugos ministras.

11. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai 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, skundo ar pranešimo gavimo persiunčia prašymą, skundą ar pranešimą kompetentingai institucijai (pasilikdamas prašymo, skundo ar pranešimo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis.

12. Asmens prašymo, skundo ar pranešimo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Jei Lietuvos bioetikos komitetas nėra pirmasis adresatas, Lietuvos bioetikos komitetas be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikia pasiūlymus dėl prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo Lietuvos bioetikos komitete.

13. 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, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Lietuvos bioetikos komitetą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Lietuvos bioetikos komitetą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu (Lietuvos bioetikos komiteto elektroninio pašto adresu lbek@sam.lt).

15. Asmenų skundai ir pranešimai turi būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Lietuvos bioetikos komitetą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) arba elektroniniu būdu (Lietuvos bioetikos komiteto elektroninio pašto adresu lbek@sam.lt) ir pasirašyti elektroniniu parašu.

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

17. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Lietuvos bioetikos komiteto interesų. Prireikus, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

18. Asmens pageidavimu jo priėmimas Lietuvos bioetikos komitete ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. 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.

19. Kai asmuo, kuris pateikė prašymą, skundą ar pranešimą, nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Lietuvos bioetikos komitetą turi dalyvauti asmuo (vertėjas), gebantis išversti prašymą, skundą ar pranešimą į valstybinę kalbą. Vertėją pakviečia Lietuvos bioetikos komitetas arba asmuo, pateikiantis prašymą, skundą ar pranešimą, savo iniciatyva.

20. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai turi būti:

20.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, skundams ir pranešimams, siunčiamiems paštu);

20.2. parašyti įskaitomai;

20.3. asmens pasirašyti, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), duomenis ryšiui palaikyti ir pasirašymo datą;

20.4. pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka, jei asmuo pateikia skundą paštu ar per kurjerį.

21. Kai asmuo kreipiasi dėl pažeistų jo, kaip paciento teisių, skunde taip pat turi būti nurodyta:

21.1. 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;

21.2. 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.

22. Kai atstovaujamo asmens vardu į Lietuvos bioetikos komitetą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde ar pranešime 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, skundas ar pranešimas turi atitikti šių Taisyklių 20.1 ir 20.2 papunkčių reikalavimus.

23. Kai prašymą, skundą ar pranešimą 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“.

24. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo, skundo ar pranešimo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Lietuvos bioetikos komitetas.

25. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar jų kopijas, patvirtintas įstatymų nustatyta tvarka (notaro, seniūno, pacientui atstovaujančio advokato ar kt.).

26. Asmens prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui, skundui ar pranešimui raštu.

27. Prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas remiantis Taisyklių 26 punktu, turi būti parengtas taip, kad Lietuvos bioetikos komitetas galėtų:

27.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

27.3. atpažinti prašymo, skundo ar pranešimo turinį;

27.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą, skundą ar pranešimą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

28. Rašytiniai prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti atsakingo valstybės tarnautojo ar darbuotojo, 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“.

29. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Lietuvos bioetikos komitete asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodomas Lietuvos bioetikos komiteto pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo ar darbuotojo, priėmusio prašymą, parašas, prireikus – kita reikiama informacija.

30. Priėmus skundą ar pranešimą, asmeniui įteikiamas arba per 2 darbo dienas nuo skundo ar pranešimo gavimo Lietuvos bioetikos komitete dienos asmens nurodytu adresu išsiunčiamas paštu arba elektroniniu paštu skundo ar pranešimo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas, t. y. pažyma apie priimtą skundą, kurios forma patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1326 „Dėl skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“.

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

32. Prašymai, skundai ir pranešimai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais

įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), 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, skundo ar pranešimo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Lietuvos bioetikos komiteto nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas, skundas ar pranešimas grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 11 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo, skundo ar pranešimo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą, skundą ar pranešimą gavimo Lietuvos bioetikos komitete.

33. Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Lietuvos bioetikos komitete.

34. Jeigu prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo Lietuvos bioetikos komitete, Lietuvos bioetikos komiteto direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 33 punkte nustatyto termino pabaigos, Lietuvos bioetikos komitetas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas, skundas ar pranešimas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydamas prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

35. Prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 20.2 papunktyje nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo, skundo ir pranešimo gavimo Lietuvos bioetikos komitete grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Lietuvos bioetikos komitetas pasilieka prašymo, skundo ar pranešimo kopiją.

36. Prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti, nesilaikant šių Taisyklių 20.3 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Lietuvos bioetikos komiteto direktorius nenusprendžia kitaip.

37. Prašymai, skundai ir pranešimai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nesilaikant šių Taisyklių 27.1–27.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

38. Skundai ir pranešimai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nesilaikant šių Taisyklių 27.4 papunktyje nustatyto reikalavimo arba pateikti elektroniniu būdu ir nepasirašyti elektroniniu parašu, nenagrinėjami, jeigu Lietuvos bioetikos komiteto direktorius nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIEÑO Langelio“ PRINCIPĄ

39. Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai, skundai ir pranešimai 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, skundui ar pranešimui išnagrinėti reikalingą informaciją, kurią turi Lietuvos bioetikos komitetas arba yra valstybės registruose ar kitose valstybės arba savivaldybių informacinėse sistemose, 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.

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

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

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

41.2. pagal direktoriaus rezoliuciją perduoda prašymą, skundą ar pranešimą 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;

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

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

41.5. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

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

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

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

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

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

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

44. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, kuris pateikė prašymą, skundą ar pranešimą, o kopija saugoma Lietuvos bioetikos komitete.

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

45.1. 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;

45.2. 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;

45.3. 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;

45.4. 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 kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

47. Prašymą, skundą arba pranešimą nagrinėjęs Lietuvos bioetikos komitetas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą arba administracinės procedūros sprendime esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų arba kitų techninių klaidų, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos. Jeigu klaida gali turėti esminės įtakos sprendimo vykdymui, Lietuvos bioetikos komiteto direktorius, priėmęs administracinės procedūros sprendimą, sustabdo sprendimo vykdymą iki klaidų ištaisymo.

48. Asmuo, nesutinkantis su Lietuvos bioetikos komiteto atsakymu į jo prašymą, arba išnagrinėjus jo skundą ar pranešimą priimtu administracinės procedūros sprendimu, arba, tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo ar pranešimo 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 ar darbuotojų 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.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

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

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

49.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas ar pranešimas būtų išnagrinėtas;

49.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą, skundą ar pranešimą gavęs Lietuvos bioetikos komitetas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo, skundo ar pranešimo;

49.4. 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.

50. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas ar darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

50.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

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

50.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

50.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

50.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, o prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

50.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

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

51. Lietuvos bioetikos komiteto direktorius privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimą ir jų aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

- 51.1. ar jie pakankamai informuoti apie Lietuvos bioetikos komiteto darbo laiką;
- 51.2. ar jiems patogus Lietuvos bioetikos komitete nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 51.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
- 51.4. ar jie mandagiai aptarnaujami;
- 51.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti kvalifikuotai;
- 51.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus, skundus ir pranešimus pateikimo terminai;
- 51.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Lietuvos bioetikos komitetas ėmėsi sprenddamas jų klausimus;

51.8. kitus Lietuvos bioetikos komitetui rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

52. Apie asmenų aptarnavimo, jų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo kokybę sprendžiama įvertinus anoniminę asmenų aptarnavimo Lietuvos bioetikos komitete kokybės vertinimo anketą, kuri skelbiama Lietuvos bioetikos komiteto interneto svetainėje.

53. Kartą per metus apibendrinta asmenų aptarnavimo Lietuvos bioetikos komitete kokybės vertinimo anketų informacija apie prašymų, skundų ir pranešimų priėmimo, nagrinėjimo bei besikreipiančių asmenų aptarnavimo kokybę pateikiama Lietuvos bioetikos komiteto direktoriui ir apklausos vertinimo rezultatai skelbiami Lietuvos bioetikos komiteto interneto svetainėje.

54. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimui bei jų aptarnavimui Lietuvos bioetikos komitete gerinti.

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