



**VALSTYBINĖS LIGONIŲ KASOS
PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ)
NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE LIGONIŲ KASOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS
MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2016 m. liepos 5 d. Nr. 1K-211
Vilnius

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

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų (pranešimų) nagrinėjimo Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos taisykles (pridedama).
2. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus pavaduotojui pagal kuriojamą sritį.

Informacinių technologijų departamento direktorius,
laikinais vykdantis direktoriaus funkcijas

Aurimas Baliukevičius

PATVIRTINTA

Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos
apsaugos ministerijos direktoriaus
2016 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. 1K-211

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE LIGONIŲ KASOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų (pranešimų) nagrinėjimo Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų ar šių asmenų įgaliotų atstovų teisės aktų nustatyta tvarka (toliau vadinama – asmenys) aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų (pranešimų) nagrinėjimo Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) tvarką.

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į VLK, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – tarnautojai), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečia asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į VLK.

3. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus (pranešimus), Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka sąvokas, vartojamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme bei Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus (pranešimus), tarnautojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo ir subsidiarumo 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.

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus ar skundus (pranešimus) dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio tarnautojo. Tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais atvejais, kai jų nėra tarnyboje, asmenų prašymus ir skundus (pranešimus) nagrinėti ar dalyvauti administracinėje procedūroje turi būti pavedama kitiems tarnautojams.

7. Nagrinėjantis prašymą ar skundą (pranešimą) tarnautojas pats nusišalina nuo jo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas nuo dalyvavimo administracinėje procedūroje vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

7.1. tarnautojas yra asmens, pateikusio prašymą ar skundą (pranešimą), arba prašyme ar skunde (pranešime) nurodyto asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (tiesiosios linijos giminaitis iki antrojo laipsnio imtinai – tėvai ir vaikai, seneliai ir vaikaičiai; šoninės linijos antrojo laipsnio giminaitis – broliai ir seserys; svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę);

7.2. tarp tarnautojo ir prašymą ar skundą (pranešimą) pateikusio asmens arba prašyme ar skunde (pranešime) nurodyto asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

7.3. tarnautojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

8. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą (pranešimą) tarnautojas, atsiradus 7 punkte nurodytoms aplinkybėms, pats turi pranešti vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą bei jo priežastis. Sprendimą dėl VLK direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo priima jis pats arba sveikatos apsaugos ministras, ar jo įgaliotas asmuo.

9. Asmenų prašymai ir skundai (pranešimai) nagrinėjami pagal VLK kompetenciją. Jeigu VLK neįgaliota spręsti prašyme ar skunde (pranešime) išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos išsiunčia prašymą ar skundą (pranešimą) kompetentingai institucijai (pasilikdama dokumento kopiją) ir raštu praneša apie tai prašymą ar skundą (pranešimą) pateikusiam asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

10. Prašymai ir skundai (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 prašymą ar skundą (pranešimą) pateikusio asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas ar skundas (pranešimas), pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. VLK per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo (pranešimo) gavimo dienos kreipiasi į asmenį, iš kurio jis buvo gautas, prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jei šis sutikimas per VLK nustatytą terminą negaunamas, prašymas ar skundas (pranešimas) grąžinamas jį pateikusiam asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. 5 darbo dienų prašymo ar skundo (pranešimo) persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo, kad prašymas ar skundas (pranešimas) būtų persiunčiamas, gavimo VLK dienos. Jeigu dalis prašyme ar skunde (pranešime) keliamų klausimų yra susiję su VLK kompetencija ir negaunamas asmens rašytinis sutikimas dėl jo prašymo ar skundo (pranešimo) persiuntimo, nagrinėjami tik tie prašymo ar skundo (pranešimo) klausimai, kurie yra susiję su VLK kompetencija.

11. Draudžiama persiusti skundą (pranešimą) nagrinėti tam viešojo administravimo subjektui, padaliniui ar tarnautojui, kurių veiksmai yra skundžiami.

12. Asmens prašymo ar skundo (pranešimo), adresuoto keliems viešojo administravimo subjektams ir priklausančio kelių viešojo administravimo subjektų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako pirmasis adresatas. Gavus tokį prašymą ar skundą (pranešimą), kuriame VLK nėra pirmasis adresatas, VLK ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo dokumento užregistravimo dienos turi pateikti pirmajam adresatui (be atskiro jo prašymo) pasiūlymus dėl prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo.

13. Jei tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į VLK su prašymu ar skundu (pranešimu) dėl to paties klausimo arba jei paaiškėja, kad šiuo klausimu sprendimą jau yra priėmęs teismas, šis prašymas ar skundas (pranešimas) pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo (pranešimo) pagrindą, arba jei nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Jei pakartotinis prašymas ar skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, VLK per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo (pranešimo) gavimo dienos praneša jį pateikusiam asmeniui, kodėl jo prašymas ar skundas (pranešimas) nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai ir skundai (pranešimai) gali būti pateikiami žodžiu (tiesiogiai asmeniui atvykus į VLK ar elektroniniais ryšiais) ir raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į VLK,

įteikus prašymą ar skundą (pranešimą) susitikimų ir kitų renginių metu, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį, elektroniniais ryšiais).

15. Asmens pageidavimu asmens priėmimas ir prašymo ar skundo (pranešimo) išdėstymas gali būti derinamas iš anksto Taisyklių 14 punkte nurodytais būdais. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

16. Žodiniai asmenų prašymai ir skundai (pranešimai) pateikiami pagal vieno langelio principą arba asmeniui tiesiogiai kreipiantis į tarnautoją.

17. Žodiniai asmenų prašymai ir skundai (pranešimai), į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VLK interesų, neregistruojami. Į tokius prašymus ir skundus (pranešimus) turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą ar skundą (pranešimą) negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaryta galimybė išdėstyti prašymą ar skundą (pranešimą) raštu.

18. Žodiniai asmenų prašymai ir skundai (pranešimai) turi būti pateikiami juos priimančiam tarnautojui suprantama kalba. Jei asmuo nemoka valstybinės kalbos, o VLK nėra tarnautojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jei dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą ar skundą (pranešimą) į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva ir lėšomis.

19. Jeigu žodinį prašymą ar skundą (pranešimą) pateikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (iki 2017 m. sausio 1 d. – administracinio teisės pažeidimo) požymių, arba asmens prašymas ar skundas (pranešimas) grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo ar skundo (pranešimo) turinio, tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie jį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (iki 2017 m. sausio 1 d. – administracinio teisės pažeidimo) požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

20. Elektroniniu paštu asmenų prašymai ir skundai (pranešimai) teikiami oficialiu VLK adresu vlk@vlk.lt. Šiuo elektroninio pašto adresu taip pat persiunčiami tiesiogiai tarnautojų elektroninio pašto adresais (suteiktais VLK) gauti asmenų prašymai ir skundai (pranešimai), išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą (pranešimą) pagal kompetenciją galima atsakyti iš karto – tokiu atveju VLK elektroninio pašto adresu persiunčiama atsakymo kopija. Elektroniniu paštu vlk@vlk.lt pateikti asmenų prašymai ir skundai (pranešimai) registruojami ir nukreipiami vykdyti, išskyrus atvejus, kai į asmens prašymą, skundą (pranešimą) atsakoma nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VLK interesų.

21. Bendro pobūdžio prašymai (klausimai) elektroniniu būdu gali būti pateikiami adresu info@vlk.lt ar VLK interneto svetainės www.vlk.lt skiltyje „Užduoti klausimą“, nurodant vardą, pavardę (juridinio asmens kodą ir pavadinimą) bei elektroninio pašto adresą. Elektroniniu paštu info@vlk.lt pateikti asmenų prašymai ir skundai (pranešimai), į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar VLK interesų, neregistruojami. Jeigu į asmens prašymą, skundą (pranešimą) negalima atsakyti nedelsiant, jis persiunčiamas elektroniniu paštu vlk@vlk.lt ir užregistruojamas bendrąja tvarka bei nukreipiamas vykdyti.

22. Asmenų prašymai ir skundai (pranešimai), pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu naudojant saugią parašo formavimo įrangą ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ir VLK interesų, į prašymą ar skundą (pranešimą) galima atsakyti nedelsiant. Saugiu elektroniniu parašu nepasirašyti prašymai ir skundai (pranešimai), į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, VLK neregistruojami.

23. Nesuprantamo turinio raštiški prašymai ir skundai (pranešimai), kuriuose nepateikiama konkreti problema ar prašymas, laikomi neatitinkančiais nustatytų reikalavimų ir nenagrinėjami.

Apie tai per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo (pranešimo) gavimo dienos informuojamas jį pateikęs asmuo.

24. Jeigu raštiško asmens prašymo ar skundo (pranešimo) ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (iki 2017 m. sausio 1 d. – administracinio teisės pažeidimo) požymių, VLK per 5 darbo dienas nuo šio dokumento užregistravimo dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo (pranešimo) ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). VLK tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 36 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimas VLK direktoriaus sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo (iki 2017 m. sausio 1 d. – administracinio teisės pažeidimo bylos) teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo (iki 2017 m. sausio 1 d. – administracinio teisės pažeidimo bylos) teiseną. VLK direktoriaus sprendimas įforminamas rezoliucija VLK Dokumentų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – DVS). Apie tokio prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo sustabdymą VLK nedelsdama raštu praneša asmeniui.

25. Raštiški asmenų prašymai ir skundai (pranešimai) turi būti:

25.1. parašyti valstybine kalba arba išversti įstatymų nustatyta tvarka į valstybinę kalbą; ši nuostata netaikoma, jei į VLK kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

25.2. parašyti įskaitomai;

25.3. pasirašyti, nurodant vardą, pavardę, adresą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenis ryšiui palaikyti.

26. Atstovaujamojo asmens vardu kreipdamasis į VLK jo atstovas prašyme ar skunde (pranešime) turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamojo asmens vardą ir pavardę (jei kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

27. Kai prašymą ar skundą (pranešimą) VLK pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra 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 pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

28. Taisyklių 25–27 punktuose nurodytų reikalavimų neatitinkantis prašymas ar skundas (pranešimas) per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo VLK dienos grąžinamas asmeniui, nurodant atsisakymo nagrinėti priežastį ir VLK paliekant gautų dokumentų kopijas. Jeigu prašyme ar skunde (pranešime) nenurodomas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme ar skunde (pranešime) nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde (pranešime) jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodoma.

29. Taisyklių 25.1 papunktyje nurodyto reikalavimo neatitinkantis prašymas gali būti nagrinėjamas, jei prašymą ar skundą (pranešimą) nagrinėjantis tarnautojas supranta kalbą, kuria jis parašytas, ir aiškiai suvokia jo turinį. Tokiu atveju tarnautojas Taisyklių nustatyta tvarka gali išnagrinėti prašymą ar skundą (pranešimą) ir valstybine kalba parengti atsakymą. Rengdamas ir derindamas atsakymą, tarnautojas kitiems tarnautojams (įskaitant pasirašantįjį asmenį) paaiškina kreipimosi turinį.

30. Taisyklių 22 punkte nurodytų reikalavimų neatitinkantis prašymas ar skundas (pranešimas) per 2 darbo dienas nuo jo užregistravimo VLK dienos grąžinamas asmeniui, nurodant atsisakymo nagrinėti priežastį. Jei prašyme ar skunde (pranešime) nenurodomas elektroninio pašto adresas, informacija apie grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme ar skunde (pranešime) nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde (pranešime) jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodoma.

31. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą su nuotrauka arba 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. Jei asmuo prašymą pateikti apie jį informaciją siunčia raštu, prie jo turi būti pridėdama notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Jei dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą, ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba kitaip patvirtina asmens tapatybę Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

32. Asmuo, kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimas ir atsakymas turės tiesioginį poveikį, turi teisę pateikti prašymą susipažinti su prašymo ar skundo (pranešimo) ir jo priedų, taip pat atsakymo į prašymą ar skundą (pranešimą) turiniu. VLIK pateikia nurodytų dokumentų kopijas, iš kurių privalo pašalinti duomenis, galinčius identifikuoti fizinį asmenį ar asmenis (vardą ir pavardę, asmens kodą, gyvenamosios vietos adresą bei kitus duomenis, pagal kuriuos fizinio asmens tapatybę gali būti tiesiogiai ar netiesiogiai nustatyta). Jei minėti asmenys teikia prašymą nurodyti tokią informaciją, kurioje yra fizinį asmenį ar asmenis identifikuojančių duomenų, jie privalo nurodyti susipažinimo su tokiais duomenimis tikslą, teisinį pagrindą ir prašomų pateikti asmens duomenų apimtį. Asmens kodas neteikiamas, išskyrus Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo 7 straipsnyje nustatytus atvejus.

33. Teisė susipažinti su prašymais ir skundais (pranešimais) bei jų priedais, 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), nesuteikiama asmenims, nurodytiems Taisyklių 32 punkte, išskyrus atvejus, kai duomenų subjektas duoda sutikimą.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) PRIĖMIMAS, JŲ NAGRINĖJIMAS

34. Visi prašymai ar skundai (pranešimai), išskyrus Taisyklėse nurodytas išimtis, turi būti užregistruoti DVS atitinkamuose dokumentų registruose.

35. Prašymą ar skundą (pranešimą) pateikusio asmens pageidavimu jam įteikiama Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus. Jei prašymas ar skundas buvo gautas paštu ar elektroniniais ryšiais, ši pažyma prašymą ar skundą pateikusio asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo jo užregistravimo VLIK dienos išsiunčiama asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu.

36. Asmenų prašymai ir skundai (pranešimai), išskyrus tuos, į kuriuos, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar institucijų interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų užregistravimo VLIK dienos, jeigu kiti teisės aktai ar Taisyklės nenustato kitaip.

37. Jeigu prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų, VLIK direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Tokiu atveju VLIK nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

38. Jeigu prašymui ar skundui (pranešimui) išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti jį atsiuntęs asmuo, ir VLIK tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo (pranešimo) užregistravimo VLIK dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas iki bus pateikta papildoma informacija. Jei per VLIK nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo

dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. VLK paliekamos prašymo, skundo (pranešimo) ir gautų dokumentų kopijos.

39. Jeigu asmens prašymas ar skundas (pranešimas) nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, asmeniui dar kartą pateikus prašymą ar skundą (pranešimą) su būtina papildoma informacija, toks prašymas ar skundas (pranešimas) nelaikomas teikiamu pakartotinai.

40. Jeigu VLK, užregistravusi asmens prašymą ar skundą (pranešimą), nustato, kad jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys yra nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima jo išnagrinėti, prašymo ar skundo nagrinėjimas VLK direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tai nedelsiant pranešama prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ AR SKUNDĄ (PRANEŠIMĄ) PARENGIMAS, ĮŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

41. Į asmenų prašymus ar skundus (pranešimus) atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas (pranešimas), jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymą ar skundą (pranešimą) pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas VLK direktoriaus arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus ar skundus (pranešimus), į kuriuos, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar VLK interesų, galima atsakyti nedelsiant.

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

43. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo ar skundo (pranešimo) turinį:

43.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

43.2. į prašymą pateikti institucijos 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;

43.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – parengti įsakymą ar nustatyta tvarka kitą patvirtintos formos dokumentą, kuriame išreiškiama VLK valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

43.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie VLK veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami siūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu; į kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

44. Atsakymai į aktualius ir dažnai užduodamus bendro pobūdžio prašymus ir skundus (pranešimus), pateiktus elektroniniu būdu interneto svetainės www.vlk.lt skiltyje „Užduoti klausimą“, papildomai gali būti skelbiami šios svetainės skiltyje „Klausiame–atsakome“. Tokiu atveju pateikiami nuasmeninti atsakymai.

45. VLK, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

46. Asmuo, nesutinkantis su VLK atsakymu arba negavęs atsakymo per nustatytą prašymo ar skundo (pranešimo) nagrinėjimo terminą, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka – administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka –

administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

47. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją ar priimti administracinį sprendimą priežastys, arba pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis (Taisyklių 13, 23, 28, 30, 38, 40 punktai) nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) bei adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

48. Atsakymai į prašymus ir skundus (pranešimus), kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

49. Tarnautojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Tarnautojas turi trumpai ir suprantamai:

49.1. paaiškinti, ar VLK kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą (pranešimą) asmeniui rūpimu klausimu;

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

49.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu VLK yra nekompetentinga nagrinėti jo prašymą ar skundą (pranešimą);

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

50. Jeigu žodžiu elektroniniais ryšiais aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią tarnautoją, 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, tarnautojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

51. Aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroniniais ryšiais, tarnautojas turi laikytis reikalavimų:

51.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti įstaigos pavadinimą ir pavardę;

51.2. išklausti, prireikus paprašyti išsamiau paaiškinti prašymą ar skundą (pranešimą);

51.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

51.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

52. VLK direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu gali būti paskirtas tarnautojas (-ai), atsakingas (-i) už asmenų aptarnavimą elektroniniais ryšiais, ir tam paskirta elektroninių ryšių linija (-os).

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ (PRANEŠIMŲ) NAGRINĖJIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

53. VLK kasmet atlieka asmenų prašymų ir skundų (pranešimų) nagrinėjimo bei jų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

54. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl VLK aktualių asmenų prašymų ar skundų (pranešimų) nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų, pavyzdžiui:

- 54.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie VLK darbo laiką;
- 54.2. ar asmenims patogus VLK nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 54.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;
- 54.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių tarnautojų;
- 54.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
- 54.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
- 54.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių VLK ėmėsi sprendama jų klausimus.

55. Asmenų prašymų ir skundų (pranešimų) nagrinėjimo bei aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

55.1. kiek prašymų ir skundų (pranešimų) per metus buvo išnagrinėta iki nustatyto termino;

55.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus (pranešimus) buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

55.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į VLK skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą (pranešimą) arba juos aptarnavusį tarnautoją;

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

56. Asmenų prašymų ir skundų (pranešimų) nagrinėjimo bei aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatais remiamasi asmenų prašymų ir skundų (pranešimų) nagrinėjimui bei jų aptarnavimui VLK gerinti.

57. Asmenų prašymų ir skundų (pranešimų) nagrinėjimo bei jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami VLK interneto svetainėje.
