

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO SVEIKATOS PRIEŽIŪROS IR FARMACIJOS SPECIALISTŲ KOMPETENCIJŲ CENTRE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Sveikatos priežiūros ir farmacijos specialistų kompetencijų centre (toliau – Kompetencijų centras) tvarkos aprašas (toliau vadinama – šis Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Kompetencijų centre.

2. Šio Aprašo nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Kompetencijų centrą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Kompetencijų centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį ir valstybės biudžeto (toliau vadinama – darbuotojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Kompetencijų centrą.

3. Pagal šio Aprašo IV skyriaus „Asmenų prašymų 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 šio Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

5.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – Kompetencijų centro veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

5.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktu nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Kompetencijų centro nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5.3. **Oficialus Kompetencijų centro elektroninio pašto adresas** – Kompetencijų centro interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, priimamojo, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle.

5.4. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Kompetencijų centrą prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytą tvarka pateikti Kompetencijų centro turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar nustatytą tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama Kompetencijų centro valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

5.5. **Prašymo nagrinėjimas** – darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

5.6. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

6. Šiame Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus, darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, 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 ir objektyvumo principais.

8. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems darbuotojams.

9. Kompetencijų centras savo darbą organizuoja taip, kad asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus asmeniškai, tai galėtų padaryti visą Kompetencijų centro darbo dienos laiką.

10. Nagrinėjantis prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Kompetencijų centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

10.1. darbuotojas yra asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, artimasis giminaitis (kaip tai apibrėžta Civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

10.2. tarp darbuotojo ir asmens, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, yra pavaldumo santykiai;

10.3. darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Kompetencijų centro direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Kompetencijų centro direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Sveikatos apsaugos ministras ar jo įgaliotas asmuo.

11. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Kompetencijų centro kompetenciją. Jeigu Kompetencijų centras, kuriam pateiktas prašymas, neįgaliotas spręsti jame išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Kompetencijų centre dienos išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdamas prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis.

12. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Jei Kompetencijų centras nėra pirmasis adresatas, jis privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo Kompetencijų centre.

13. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Kompetencijų centrą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Kompetencijų centras per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Kompetencijų centre praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

14. Kompetencijų centro direktorius turi užtikrinti, kad Kompetencijų centre asmenims prieinamoje vietoje, Kompetencijų centro interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta šių Taisyklių IV skyriuje „Asmenų prašymų nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant vieno langelio principą“ nurodyto vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija arba darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Kompetencijų centrą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Kompetencijų centrą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

15. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas darbuotojui, vieno langelio asmenų aptarnavimą įgyvendinančio skyriaus, ar kito skyriaus atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

16. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, Kompetencijų centre neregistruojami, jeigu direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu Kompetencijų centras turi galimybę fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą Kompetencijų centre.

17. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir saugant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

18. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, Kompetencijų centro darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

19. Asmens pageidavimu jo priėmimas Kompetencijų centre ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar raštu šio Aprašo 14 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Kompetencijų centre laikas ir vieta, Kompetencijų centro atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Atsiradus nenumatytų aplinkybių ir pasikeitus suderintam priėmimo laikui, aptarnaujantis darbuotojas apie tai iš anksto praneša asmeniui.

20. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam Kompetencijų centro darbuotojui suprantama kalba. Jei asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Kompetencijų centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia Kompetencijų centras arba asmuo, kuris kreipiasi į Kompetencijų centrą, savo iniciatyva.

21. Asmenų prašymai turi būti:

21.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu;

21.2. parašyti įskaitomai.

22. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

23. Atsižvelgdamas į Kompetencijų centro atliekamas funkcijas ir Kompetencijų centre dirbančių darbuotojų kompetenciją, direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami.

24. Nevalstybine kalba ir kitomis nei, vadovaujantis šio Aprašo 23 punktu, nustatytomis kalbomis raštu pateikti asmenų prašymai Kompetencijų centre gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į Kompetencijų centrą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

25. Atstovaujamo asmens vardu į Kompetencijų centrą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

26. Kai prašymą Kompetencijų centrui 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 pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

27. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo, kuris pagal kompetenciją priskirtas nagrinėti Kompetencijų centrui, visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Kompetencijų centras. Jei toks prašymas pagal kompetenciją nepriskirtas nagrinėti Kompetencijų centrui, šio prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia institucija, kuriai pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

28. 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 atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina savo asmens tapatybę.

29. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti Kompetencijų centrui elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga 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 ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

30. Jeigu Kompetencijų centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys šio Aprašo 29 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, Kompetencijų centre neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

31. Asmuo, prašymą teikiantis Kompetencijų centrui elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Kompetencijų centro elektroninio pašto adresu.

32. Kompetencijų centro darbuotojas, jam Kompetencijų centro suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį vieno langelio asmenų aptarnavimo padaliniui arba oficialiu Kompetencijų centro elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

III SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

33. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį ar gauti vieno langelio asmenų aptarnavimo skyriuje ar bet kuriame kitame Kompetencijų centro skyriuje, turi būti užregistruoti Kompetencijų centro Bendrųjų reikalų skyriuje atitinkamame dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-188 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“.

34. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Kompetencijų centre dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – Kompetencijų centro Bendrųjų reikalų skyriaus spaudu pažymėta prašymo kopija,

išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo priėmimo data ir registracijos numeris.

35. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

36. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Kompetencijų centre pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“.

37. Prašymai, 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. Kompetencijų centras per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos kreipiasi į asmenį prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per Kompetencijų centro nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Šio Aprašo 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Kompetencijų centre dienos.

38. Užregistruoti prašymai perduodami nagrinėti Kompetencijų centro direktoriui, Kompetencijų centro skyriams ar darbuotojams pagal kompetenciją Kompetencijų centro darbo reglamento nustatyta tvarka.

39. Kompetencijų centre užregistruoti prašymai perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

39.1. skirti Kompetencijų centro direktoriui – pagal rezoliucijas perduodami Kompetencijų centro skyriams bei darbuotojams arba su lydraščiais išsiunčiami kitoms institucijoms šio Aprašo 10 punkte nustatyta tvarka;

39.2. prašymai, adresuoti konkrečiam Kompetencijų centro darbuotojui, skyriui ar komisijai, per Kompetencijų centro direktorių perduodami adresatui.

40. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Kompetencijų centre dienos.

41. Jeigu prašymo 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 gavimo Kompetencijų centre dienos, Kompetencijų centro direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šio Aprašo 40 punkte nustatyto termino pabaigos, Kompetencijų centras išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

42. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Kompetencijų centras tokių duomenų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo jis kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Kompetencijų centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Kompetencijų centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

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

44. Jeigu Kompetencijų centras, užregistravęs asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Kompetencijų centras negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Kompetencijų centro direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Kompetencijų centras nedelsdamas praneša asmeniui.

45. Prašymai, pateikti nesilaikant šio Aprašo 21 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo Kompetencijų centre dienos grąžinami asmeniui, valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Kompetencijų centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

46. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant šio aprašo 22 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Kompetencijų centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Kompetencijų centre asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

47. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant šio Aprašo 25 ir 26 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Kompetencijų centre asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

48. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant šio Aprašo 29 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo Kompetencijų centre grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

49. Kompetencijų centro Bendrųjų reikalų skyrius kontroliuoja, kaip laikomasi šio Aprašo reikalavimų nagrinėjant Kompetencijų centre gautus prašymus. Kiekvieną savaitę atsakingiems Kompetencijų centro skyrių vedėjams ar darbuotojams primenama, į kokius prašymus nėra laiku atsakyta, Kompetencijų centro direktoriui teikiama informacija apie prašymų nagrinėjimo terminus.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

50. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant vieno langelio principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš Kompetencijų centro skyrių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pats prašymą nagrinėjantis Kompetencijų centras, neįpareigodamas to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

51. Kompetencijų centre vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atlieka Bendrųjų reikalų skyrius.

52. Bendrųjų reikalų skyrius atlieka šias funkcijas:

52.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją Kompetencijų centras gali gauti iš savo skyrių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Kompetencijų centras pats negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

52.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Kompetencijų centro direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

52.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Kompetencijų centro kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

52.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

52.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

52.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Kompetencijų centro direktoriaus nustatytą kompetenciją;

52.7. rengia ir teikia Kompetencijų centro direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

52.8. informuoja ir konsultuoja asmenis telefonu;

52.9. kaupia informaciją apie asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybę taikant „vieno langelio“ principą;

52.10. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Kompetencijų centro direktorių;

52.11. Atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Kompetencijų centro direktoriaus pavedimus.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

53. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautiniais teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas Kompetencijų centro direktoriaus arba jo įgalioto darbuotojo saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant.

54. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Kompetencijų centre.

55. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

55.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti pažymą, dokumentą, jo kopiją, dublikatą, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

55.2. į prašymą pateikti Kompetencijų centro 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;

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

55.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Kompetencijų centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusiausiusius su konkrečios asmens teisėtą interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

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

57. Prašymą nagrinėjęs Kompetencijų centras, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

58. Asmuo, nesutinkantis su Kompetencijų centro atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų

teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl 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.

59. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Kompetencijų centro siunčiamame, vadovaujantis šio Aprašo 13, 44, 45–48 punktais, pranešime apie asmens prašymo nenagrinėjimo priežastis nurodoma tiksli atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS APTARNAVIMAS TELEFONU

60. Kompetencijų centro asmenų aptarnavimas telefonu ((8 5) 271 2256) yra priskirtas Kompetencijų centro Kompetencijų vertinimo skyriui.

61. Kompetencijų centro Kompetencijų vertinimo skyriaus darbuotojo, aptarnaujančio asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmenims prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

61.1. paaiškinti, ar Kompetencijų centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

61.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį) į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Kompetencijų centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

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

62. Jeigu telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas išpėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

63. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

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

63.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas įstaigos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

63.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

63.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

63.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

64. Šio Aprašo 49 ir 50 punktuose nustatyta asmenų aptarnavimo telefonu tvarka taikoma ir kitiems Kompetencijų centro darbuotojams, į kuriuos telefonu kreipiasi asmenys.

VII SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

65. Kompetencijų centras privalo kasmet atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

66. Kompetencijų centro patalpose matomoje vietoje turi būti įrengta asmenų pageidavimo, pasiūlymų ir pastabų dėžutė bei sudaryta galimybė asmenims Kompetencijų centro interneto tinklapyje anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę Kompetencijų centre, siekiant nustatyti:

66.1. ar jie pakankamai informuoti apie Kompetencijų centro darbo laiką;

66.2. ar jiems patogus Kompetencijų centre nustatytas asmenų priėmimo laikas;

66.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

66.4. ar jie buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių darbuotojų;

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

66.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

66.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Kompetencijų centras ėmėsi sprendamas jų klausimus;

66.8. kitus Kompetencijų centrui rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

67. Apklausa organizuoja Bendrųjų reikalų ar kitas skyrius, vykdamas „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas.

68. Apklauso duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Kompetencijų centre gerinti.

69. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai skelbiami Kompetencijų centro interneto svetainėje.
