

PATVIRTINTA
Nacionalinio visuomenės sveikatos centro
prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus
2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. VK-278
(Nacionalinio visuomenės sveikatos centro
prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus
2024 m. sausio 9 d. įsakymo Nr. VKE-8
redakcija

ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų konsultavimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato konsultacijų asmenims rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – Centras).

2. Aprašo tikslas – nustatyti konsultacijų rengimo, teikimo ir skelbimo tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą pagal Centro teisės aktuose nustatytą kompetenciją.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės sveikatos priežiūros įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ .

4. Centre teikiamos šios konsultacijos:

- 4.1. rašytinė konsultacija;
- 4.2. konsultacija elektroniniu paštu;
- 4.3. konsultacija telefonu;
- 4.4. konsultacija asmeniui atvykus į Centrą;
- 4.5. konsultacija ūkio subjekto veiklos vykdymo vietoje;
- 4.6. viešai paskelbta konsultacija;
- 4.7. konsultacijos Centre organizuojamuose renginiuose;
- 4.8. teisės aktų sąrašas Centro interneto svetainėje.

5. Asmens prašymas suteikti konsultaciją nelaikomas pagrindu Centrai atlikti ūkio subjekto patikrinimą.

6. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštaruoja Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimams.

II SKYRIUS SĄVOKOS IR JŲ APIBRĖŽTYS

7. Šiame apraše vartojamos sąvokos ir jų apibrėžtys:

7.1. **Prašymas suteikti konsultaciją** (toliau – prašymas) – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs raštu ar žodžiu pateiktas prašymas suteikti konsultaciją.

7.2. **Patvirtinta rašytinė konsultacija** – Centro direktoriaus ar direktoriaus pavaduotojo pasirašytas atsakymas į asmens prašyme pateiktą (-us) klausimą (-us).

7.3. **Specialistai** – Centro Visuomenės sveikatos saugos skyriaus (toliau – VSSS), Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyriaus (toliau – DVKS), Visuomenės sveikatos saugos kontrolės skyriaus (toliau – VSSKS), Užkrečiamųjų ligų valdymo skyriaus (toliau – ULVS), departamento VSSS, VSSKS, ULVS, Produktų vertinimo skyriaus (toliau – PVS), Medicininio

karantino skyriaus (toliau – MKS), skyrių rajonuose (toliau – SR) darbuotojai, teikiantys konsultacijas raštu, žodžiu.

7.4. Kitos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos aprašo 3 punkte nurodytuose teisės aktuose.

III SKYRIUS RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMAS

8. Centro DVKS, SR darbuotojai, atsakingi už dokumentų registravimą (toliau – darbuotojai, atsakingi už dokumentų registravimą), gautą asmens prašymą registruoja ir perduoda rezoliucijai vadovaudamiesi Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašu, patvirtintu Centro direktoriaus 2019 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. VKE-196 „Dėl Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašas).

9. Rašytinės konsultacijos, Centro direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu (užrašant atitinkamą rezoliuciją) gali būti neteikiamos, kai asmens prašymas yra nepasirašytas (ranka ar kvalifikuotu elektroniniu parašu), nenurodytas jo vardas, pavardė arba pavadinimas, adresas arba kiti duomenys ryšiui palaikyti.

10. Rašytinės konsultacijos projektą naudojant Centro raštų formas, patvirtintas Centro direktoriaus 2022 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr. VKE-545 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos raštų formų patvirtinimo“, rengia specialistai pagal veiklos sritį.

11. Rašytinės konsultacijos projektą specialistas teikia pasirašyti Centro dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) priemonėmis, atsižvelgdamas į Centro direktoriaus 2023 m. sausio 2 d. įsakymu Nr. VKE-1 „Dėl įgaliojimų Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos departamentų darbuotojams suteikimo“ suteiktus įgaliojimus.

12. Rašytinė konsultacija pateikiama asmeniui ne vėliau kaip per 10 darbo dienų tokiu būdu, koku buvo gautas asmens prašymas, jei asmuo nepageidavo kitaip.

13. Jeigu asmens prašyme pateiktas klausimas nesusijęs su Centro funkcijomis, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai informuojamas asmuo.

14. Informaciją apie ūkio subjektui suteiktą rašytinę konsultaciją specialistas ne vėliau kaip kitą darbo dieną įveda į Visuomenės sveikatos saugos informacinę sistemą (toliau – VSSIS).

IV SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

15. Konsultacijos elektroniniu paštu teikiamos atsakant į asmens prašymą, pateiktą oficialiu Centro elektroninio pašto adresu info@nvsc.lt (toliau – oficialus Centro el. pašto adresas), departamentų el. pašto adresais (vilnius@nvsc.lt, kaunas@nvsc.lt, klaipeida@nvsc.lt, panevezys@nvsc.lt, siauliai@nvsc.lt, utena@nvsc.lt, alytus@nvsc.lt, marijampole@nvsc.lt, telsiai@nvsc.lt, taurage@nvsc.lt) (toliau – departamentų el. pašto adresai), SR el. pašto adresais salcininkai@nvsc.lt, sirvintos@nvsc.lt, trakai@nvsc.lt, ukmerge@nvsc.lt, svencionys@nvsc.lt, jonava@nvsc.lt, kaisiadorys@nvsc.lt, kedainiai@nvsc.lt, prienai@nvsc.lt, raseiniai@nvsc.lt, gargzdai@nvsc.sam.lt, kretinga@nvsc.lt, palanga@nvsc.sam.lt, silute@nvsc.sam.lt, pasvalys@nvsc.lt, kupiskis@nvsc.lt, rokiskis@nvsc.lt, birzai@nvsc.lt, akmene@nvsc.lt, joniskis@nvsc.lt, kelme@nvsc.lt, pakruojis@nvsc.lt, radviliskis@nvsc.lt, anyksciai@nvsc.lt, ignalina@nvsc.lt, moletai@nvsc.lt, visaginas@nvsc.lt, zarasai@nvsc.lt, druskininkai@nvsc.lt, lazdijai@nvsc.lt, varena@nvsc.lt, sakiai@nvsc.lt, vilkaviskis@nvsc.lt, mazeikiai@nvsc.lt, plunge@nvsc.lt, silale@nvsc.lt, jurbarkas@nvsc.lt) (toliau – SR el. pašto adresai).

16. Specialistas, gavęs asmens prašymą savo vardinio elektroninio pašto adresu, tą pačią dieną persiunčia jį el. p. registracija@nvsc.lt.

17. DVKS / SR darbuotojas, atsakingas už oficialios Centro el. pašto dėžutės, departamento el. pašto dėžutės, SR pašto dėžutės priežiūrą, asmens prašymą jo gavimo dieną perduoda darbuotojui, atsakingam už dokumentų registravimą, kuris asmens prašymą registruoja ir perduoda rezoliucijai, vadovaudamasis Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašu.

18. Skyriaus vedėjas, gavęs asmens prašymą, ne vėliau kaip kitą darbo dieną DVS nukreipia specialistui vykdyti.

19. Specialistas:

19.1. ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo asmens prašymo užregistravimo Centre parengia ir išsiunčia atsakymą asmeniui nurodytu el. paštu ir atsakymo tekstą su išsiuntimo įrodymu įkelia į DVS „Užduoties rezultatai“ lauką;

19.2. informaciją apie ūkio subjektui suteiktą konsultaciją specialistas ne vėliau kaip kitą darbo dieną įveda į VSSIS.

20. Jei asmens prašymas nesusijęs su Centro vykdomomis funkcijomis, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai informuojant asmenį.

21. Konsultacijos, suteiktos elektroniniu paštu, vertinamos Centro direktoriaus nustatyta tvarka.

V SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU

22. Asmenys telefonu konsultuojami Centro interneto svetainėje paskelbtu bendroju telefono numeriu (8 5) 264 9676 vadovaujantis Vienodo konsultavimo ir konsultacijų vertinimo procedūrų tvarkos aprašu, patvirtintu Centro direktoriaus 2022 m. rugpjūčio 16 d. įsakymu Nr. VKE-365 „Dėl Vienodo konsultavimo ir konsultacijų vertinimo procedūrų tvarkos aprašo, įgyvendinant projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0005 „Informacijos apie visuomenės sveikatos bei radiacinę saugą teikimo ūkio subjektams ir gyventojams gerinimas“, patvirtinimo“.

23. Specialistas (išskyrus pirmo lygio konsultantus), suteikęs konsultaciją telefonu, ne vėliau kaip per vieną darbo dieną užpildo Centro DVS šabloną „Konsultacijos įrašas (TELEFONU / ATVYKUS)“ (toliau – DVS šablonas).

24. Specialistas DVS šablone nurodo:

24.1. skyriaus indeksą;

24.2. numatomą bylą;

24.3. siuntėją (padalinį);

24.4. gavėją (asmens, kuriam suteikta konsultacija, duomenis);

24.5. konsultacijos suteikimo datą;

24.6. konsultacijos pobūdį (TELEFONU ar ATVYKUS);

24.7. konsultacijos subjektą (asmeniui (ne ūkio subjektui) / ūkio subjektui);

24.8. ūkio subjektą, kuriam teikiama konsultacija (dėl asmens sveikatos priežiūros reglamentavimo / dėl grožio paslaugų veiklos reglamentavimo / dėl leidimų-higienos pasų išdavimo / dėl sanitarinių apsaugos zonų / dėl kitos veiklos);

24.9. suteiktos konsultacijos sritį (užkrečiamosios ligos / visuomenės sveikatos sauga / visuomenės sveikatos saugos kontrolė / kita);

24.10. antraštę („Konsultacija telefonu“ ir / arba trumpą konsultacijos turinio esmę);

24.11. tekstą (išdėstomas konsultacijos turinys);

24.12. priedų lapų skaičių (jei yra poreikis pridėti papildomą informaciją / raštą).

25. DVS sisteminiu parašu pasirašytą įrašą specialistas nukreipia registruoti DVKS.

26. DVKS užregistruoja įrašą Konsultacijų įrašų registre (KI) ir nukreipia susipažinti konsultaciją suteikusiam asmeniui.

VI SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ASMENIMS ATVYKUS Į CENTRĄ

27. Konsultacijos asmenims atvykstantiems į Centrą, suteikiamos Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo, patvirtinto Centro direktoriaus 2022 m. balandžio 8 d. įsakymu Nr. VKE-163 „Dėl Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

28. Konsultacijas asmenims atvykusiems į departamentą, suteikia specialistai, nurodyti Specialistų, paskirtų konsultuoti, budėjimo grafike (priedas), kurį iki einamojo mėnesio 25 d. rengia departamentų skyrių vedėjai.

29. Specialistas:

29.1. konsultacijas teikia konsultavimui skirtose vietose;

29.2. suteikęs konsultaciją ne vėliau kaip per vieną darbo dieną užpildo Centro DVS šabloną aprašo 24–25 punktų nustatyta tvarka;

29.3. negalėdamas suteikti konsultacijos, nedelsdamas informuoja departamento skyriaus vedėją, kad jis skirtų kitą specialistą.

VII SKYRIUS

KONSULTACIJŲ ŪKIO SUBJEKTŲ VEIKLOS VYKDYMO VIETOJE TEIKIMAS

30. Specialistas patikrinimo metu ūkio subjekto veiklos vykdymo vietoje:

30.1. atsako į objekto vadovo, jo įgalioto ar atsakingo asmens pateiktus klausimus dėl visuomenės sveikatos saugą reglamentuojančių teisės aktų taikymo;

30.2. apie suteiktą konsultaciją pažymi patikrinimo akte, nuroydamas, kokių klausimų (-ais) suteikta konsultacija, trumpai aprašydamas jos esmę;

30.3. duomenis apie suteiktą konsultaciją ne vėliau kaip kitą darbo dieną įveda į VSSIS.

31. Metodinė pagalba visuomenės sveikatos saugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų įgyvendinimo klausimais ūkio subjektui veiklos vykdymo vietoje teikiama vadovaujantis Metodinės pagalbos pirmuosius metus veiklą vykdančiams ūkio subjektams teikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Centro direktoriaus 2019 m. rugsėjo 25 d. įsakymu Nr. VKE-372 „Dėl Metodinės pagalbos pirmuosius metus veiklą vykdančiams ūkio subjektams teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

VIII SKYRIUS

VIEŠAI PASKELBTOS KONSULTACIJOS

32. Viešai paskelbtoms konsultacijoms priskiriamos:

32.1. patvirtintos rašytinės konsultacijos, Centro skyrių, neįeinančių į departamentų sudėtį, vedėjų siūlymu paskelbtos Centro interneto svetainės skyriaus „Administracinė informacija“ srities „Ūkio subjektų priežiūra“ dalyje „Konsultavimas ir metodinės pagalbos teikimas“;

32.2. Centro direktoriaus 2022 m. kovo 22 d. įsakymo Nr. VKE-108 „Dėl asmenų atsakingų už dažniausiai užduodamų klausimų atrinkimą, eksportavimą iš eKliento programos ir paskelbimą internetinėje svetainėje, skyrimo“ nustatyta tvarka Centro interneto svetainės skyriaus „Dažniausiai užduodami klausimai“ srityje „Ūkio subjektų priežiūros klausimai“ paskelbtos konsultacijos.

33. Aprašo 32 punkte nurodytas nuasmenintas konsultacijas Centro informacijos skelbimo ir atnaujinimo interneto svetainėje tvarkos aprašo, patvirtinto Centro direktoriaus 2023 m. lapkričio 27 d. įsakymu Nr. VKE-347 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos informacijos skelbimo ir atnaujinimo interneto svetainėje tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka skelbia Centro Kokybės vadybos ir komunikacijos skyriaus (toliau – KVKS) specialistai.

IX SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS CENTRO ORGANIZUOJAMUOSE RENGINIUOSE

34. Konsultacijas ir jų temas inicijuoja specialistai, atsižvelgdami į visuomenei ar ūkio subjektams aktualias temas.

35. Konsultacijos rengiamos:

35.1. pagal Centro metinį veiklos planą (planinės);

35.2. operatyviai reaguojant į visuomenės sveikatos aktualijas (neplaninės).

36. Specialistas, organizuojantis konsultaciją renginio metu:

36.1. ne vėliau kaip savaitę ir ne anksčiau kaip tris savaites prieš renginį pateikia informaciją apie numatomą renginį departamento darbuotojui, atsakingam už informacijos įkėlimą į svetainę, arba KVKS el. p. komunikacija@nvsc.lt nurodydamas:

36.1.1. renginio temą;

36.1.2. renginio tikslą;

36.1.3. tikslinę grupę, kuriai renginys skiriamas;

36.1.4. renginio laiką (trukmę valandomis, pradžią ir pabaigą);

36.1.5. renginio vietą (tikslų adresą (įrašomas aukštas, salės ar kabineto numeris ir pan.);

36.1.6. užsiregistravimo į renginį būdus;

36.1.7. asmens, kurio galima pasiteirauti apie renginį, vardą, pavardę, telefono numerį, el. pašto adresą.

37. KVKS ar departamento darbuotojas, atsakingas už informacijos įkėlimą į Centro interneto svetainę, gavęs informaciją apie organizuojamą renginį, ne vėliau kaip per vieną darbo dieną paskelbia ją Centro interneto svetainės skyriuje „Renginiai“.

38. Jeigu renginio metu tvarkomi asmens duomenys, renginį organizuojantis specialistas turi parengti privatumo pranešimą. Privatumo pranešimas rengiamas Centro asmens duomenų tvarkymo taisyklių, patvirtintų Centro direktoriaus 2023 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. VKE-355 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos asmens duomenų tvarkymo taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmens duomenų tvarkymo taisyklės), nustatyta tvarka.

X SKYRIUS TEISĖS AKTŲ SĄRAŠO IR JO PAKEITIMŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

39. Teisės aktų sąrašą ir jo pakeitimus rengia Teisės ir viešųjų pirkimų skyrius, vadovaudamasis Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2010 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. 1R-247 „Dėl Teisės aktų, reguliuojančių ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo rengimo ir skelbimo rekomendacijų patvirtinimo“.

40. Teisės aktų sąrašė nurodomi Centro veiklą reguliuojantys, jo įgaliojimus ir kompetenciją įtvirtinantys, atitinkamos priežiūros srities reikalavimus nustatantys ir pagal atitinkamus kriterijus susisteminti teisės aktai.

41. KVKS darbuotojas, atsakingas už informacijos įkėlimą, Centro direktoriaus įsakymu patvirtintą teisės aktų sąrašą ir jo pakeitimus skelbia Centro interneto svetainėje.

XI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Centro darbuotojas privalo laikytis konfidencialumo, asmens duomenų ir kitų saugumo reikalavimų, nustatytų Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse, Centro informacijos apdorojimo bendrųjų priemonių taikymo tvarkos apraše, patvirtintame Centro direktoriaus 2022 m. birželio 13 d.

įsakymu Nr. VKE-278 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos informacijos apdorojimo bendrųjų priemonių taikymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, bei kituose asmens duomenų tvarkymą ir saugumą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

43. Centro darbuotojas, sužinojęs apie klaidingai suteiktą konsultaciją, privalo nedelsdamas informuoti specialisto, suteikusių klaidingą konsultaciją, tiesioginį vadovą, kuris priima sprendimą dėl paklausėjo informavimo apie klaidingą konsultaciją bei teisingos informacijos pateikimo.

44. Už aprašo peržiūrą ir atnaujinimą atsakingas DVKS.
