

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
2022 m. gruodžio 9 d. įsakymo Nr. VKE –534
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 – NVSC).

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

3. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos visuomenės sveikatos priežiūros įstatymo, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, 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” (toliau – Taisyklės), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (toliau – Įstatymas).

4. NVSC teikiamos šios konsultacijos:

4.1. konsultacija raštu:

4.1.1. rašytinė;

4.1.2. elektroniniu paštu;

4.2. konsultacija žodžiu:

4.2.1. telefonu;

4.2.2. asmeniui atvykus į NVSC;

4.2.3. ūkio subjekto veiklos vykdymo vietoje;

4.3. viešoji konsultacija:

4.3.1. NVSC organizuojamuose renginiuose;

4.3.2. valstybės ir savivaldybių institucijų ar visuomeninių organizacijų organizuojamų renginių metu;

4.3.3. NVSC interneto svetainėje skelbiant teisės aktų sąrašą;

4.3.4. paskelbta NVSC interneto svetainėje;

4.3.5. išplatinta viešosios informacijos rengėjams.

5. Asmens prašymas dėl konsultacijos nelaikomas pagrindu NVSC atlikti valstybinę visuomenės sveikatos saugos kontrolę.

6. Aprašu privalo vadovautis NVSC darbuotojai, teikiantys bei registruojantys konsultacijas.

7. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštaruja Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimams.

II SKYRIUS SĄVOKOS IR JŲ APIBRĖŽIMAI

8. Šiame apraše vartojamos sąvokos ir jų apibrėžtys:

8.1. **Asmens prašymas suteikti konsultaciją** (toliau – asmens prašymas) su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs raštu, elektroniniais ryšiais, atvykus į NVSC ar telefonu pateiktas prašymas suteikti konsultaciją.

8.2. **Rašytinė konsultacija** – rašytinis NVSC direktoriaus ar jo įgalioto asmens pasirašytas atsakymas į asmens prašyme pateiktą (-us) klausimą (-us).

8.3. **Teisės aktų sąrašas** – NVSC direktoriaus įsakymu patvirtintas teisės aktų, reguliuojančių NVSC veiklą ir įtvirtinančių atitinkamų priežiūros sričių reikalavimus, sąrašas.

8.4. **Viešoji konsultacija** – NVSC darbuotojo parengta ir su NVSC direktoriumi ar jo įgaliotu asmeniu suderinta ir paskelbta informacija: paskelbta NVSC interneto svetainėje, išplatinta viešosios informacijos rengėjams ar suteikta renginių metu.

8.5. Kitos apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Taisyklėse, Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB.

III SKYRIUS RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMAS

9. Rašytinės konsultacijos teikiamos atsakant į asmens prašymą, pateiktą raštu, elektroniniais ryšiais ar asmeniui atvykus į NVSC.

10. NVSC Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyriaus (toliau – DVKS), skyrių rajonuose (toliau – SR) darbuotojai, atsakingi už dokumentų registravimą (toliau – darbuotojai, atsakingi už dokumentų registravimą) gautą asmens prašymą registruoja ir perduoda rezoliucijai vadovaudamiesi Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašu, patvirtintu Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2019 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. VK-196 „Dėl Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašas).

11. Konsultacijos, NVSC direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu (ant asmens prašymo 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.

12. NVSC Visuomenės sveikatos saugos skyriaus (toliau – VSSS), DVKS, Visuomenės sveikatos saugos kontrolės skyriaus (toliau – VSSKS), Užkrečiamųjų ligų valdymo skyriaus (toliau – ULVS), departamento VSSS, VSSKS, ULVS, Produktų vertinimo skyriaus, Medicininio karantino skyriaus, SR vedėjų paskirti darbuotojai, atsakingi už konsultacijų raštu, žodžiu ar viešųjų konsultacijų teikimą (toliau – specialistai) informaciją asmeniui teikia vadovaujantis Įstatymo bei kt. teisės aktų nuostatomis.

13. Rašytinės konsultacijos atsakymo projektą naudojant Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos raštų formas, patvirtintas Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2021 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. VKE-109 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos rašto formų patvirtinimo“, rengia specialistai pagal veiklos sritį išsamiai atsakydami į asmens prašymą.

14. Rašytinės konsultacijos atsakymo projektą NVSC dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) priemonėmis specialistas teikia pasirašyti skyriaus vedėjui.

15. Rašytinės konsultacijos atsakymas pateikiamas asmeniui per 10 darbo dienų tokiu būdu, koku buvo gautas asmens prašymas, jei asmuo nepageidavo kitaip.

16. Jeigu asmens prašyme pateiktas klausimas nesusijęs su NVSC funkcijomis, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai informuojamas asmuo.

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

IV SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

18. Konsultacijos elektroniniu paštu teikiamos atsakant į asmens prašymą, pateiktą oficialiu NVSC elektroninio pašto adresu info@nvsc.lt (toliau – oficialus NVSC 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) taip pat pateiktą NVSC interneto svetainės <http://nvsc.lrv.lt/> skyriuje „DUK“ (Užduokite klausimą), užpildžius nurodytą elektroninę formą.

19. Specialistas, gavęs asmens prašymą savo vardinio elektroninio pašto adresu, tą pačią dieną persiunčia jį oficialiu NVSC el. pašto adresu, departamento el. pašto adresu, SR el. pašto adresu, priklausomai nuo to, kuriame NVSC padalinyje jis dirba.

20. DVKS / SR darbuotojas, atsakingas už oficialios NVSC el. pašto dėžutės, departamento el. pašto dėžutės, SR pašto dėžutės priežiūrą, asmens prašymą jo gavimo dieną užregistruoja pats arba perduoda užregistruoti darbuotojui, atsakingam už dokumentų registravimą.

21. Darbuotojas, atsakingas už dokumentų registravimą:

21.1. tą pačią dieną asmens prašymą registruoja DVS;

21.2. ne vėliau kaip kitą darbo dieną teikia rezoliucijai Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašo nustatyta tvarka;

21.3. asmens prašymą, susijusį su skyriaus vykdomomis funkcijomis, kuriame yra ir bendro pobūdžio ar NVSC kompetencijai nepriklausančių klausimų, perduoda pagal veiklos sritį skyriaus vedėjui, kurio skyriaus vykdomos funkcijos domina asmenį.

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

23. Specialistas:

23.1. rengdamas atsakymą, esant reikalui, konsultuojasi su skyriaus vedėju;

23.2. ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo asmens prašymo užregistravimo NVSC parengia ir išsiunčia atsakymą asmeniui nurodytu el. paštu ir atsakymo tekstą su išsiuntimo įrodymu įkelia į DVS Užduoties rezultatai lauką;

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

24. Jei asmens prašymas nesusijęs su NVSC vykdomomis funkcijomis, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai informuojant asmenį.

V SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU

25. Asmenys telefonu konsultuojami NVSC interneto svetainėje paskelbtu bendroju telefono numeriu vadovaujantis Vienodo konsultavimo ir konsultacijų vertinimo procedūrų vertinimo tvarkos aprašu, patvirtintu Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos

ministerijos 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“.

VI SKYRIUS KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ASMENIMS ATVYKUS Į NVSC

26. Darbuotojas, atsakingas už dokumentų registravimą:
- 26.1. asmens, atvykusio konsultuotis, prašymą gauti konsultaciją (3 priedas) užregistruoja registre;
- 26.2. vadovaudamasis departamentų skyrių vedėjų parengtu ir iki einamojo mėnesio 25 d. DVS priemonėmis pateiktu kito (ateinančio) mėnesio specialistų, paskirtų konsultuoti, budėjimo grafiku (toliau – grafikas) (1 priedas) iškviečia specialistą;
- 26.3. atvykusio asmens prašymą perduoda specialistui.
27. Specialistas:
- 27.1. konsultacijas teikia tam skirtoje vietoje;
- 27.2. parašu patvirtina, kad konsultaciją suteikė;
- 27.3. apie suteiktą konsultaciją pažymi DVS;
- 27.4. negalėdamas suteikti žodinės konsultacijos, nedelsiant informuoja skyriaus vedėją, kad jis skirtų kitą specialistą.
28. Pasirašyti asmenų prašymai saugomi skyrių bylose, numatytose NVSC dokumentacijos plane.
29. Specialiąsias konsultacijas teikiantys specialistai ir bendrąsias konsultacijas teikiantys darbuotojai, atsakingi už dokumentų registravimą dėl tam tikrų priežasčių atsisakę teikti konsultacijas, atsisakymo priežastis nurodo tarnybiniame pranešime, kurį suderinę su skyriaus vedėju nukreipia NVSC / departamento direktoriui.

VII SKYRIUS KONSULTACIJŲ ŪKIO SUBJEKTŲ VEIKLOS VYKDYMO VIETOJE TEIKIMAS

30. Specialistai, ūkio subjekto prašymu tiesioginės valstybinės visuomenės sveikatos saugos kontrolės metu, suteikia konsultacijas veiklos vykdymo vietoje ir:
- 30.1. apie suteiktą konsultaciją pažymi patikrinimo akte, nurodydami, koku klausimu suteikta konsultacija, trumpai aprašydami jos esmę;
- 30.2. 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 Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos 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 VIEŠŪJŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMAS NVSC ORGANIZUOJAMUOSE RENGINIuose

32. Viešąsias konsultacijas ir jų temas inicijuoja specialistai, atsižvelgdami į visuomenei ar ūkio subjektams aktualias temas.
33. Viešosios konsultacijos rengiamos (ir) teikiamos:
- 33.1. pagal NVSC metinį veiklos planą (planinės);

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

34. Specialistas, organizuodamas viešąją konsultaciją:

34.1. ne vėliau kaip savaitę ir ne anksčiau kaip tris savaites prieš renginį pateikia informaciją apie numatomą viešąją konsultaciją, departamento darbuotojui, atsakingam už informacijos įkėlimą į svetainę, arba Kokybės vadybos komunikacijos skyriui (toliau – KVKS) el. p. komunikacija@nvsc.lt nurodydamas:

34.1.1. renginio temą;

34.1.2. renginio tikslą;

34.1.3. tikslinę grupę, kuriai renginys skiriamas;

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

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

34.1.6. užsiregistravimo į renginį būdus;

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

34.2. kreipiasi į DVKS dėl salės rezervacijos;

34.3. likus ne mažiau kaip 2 darbo dienoms iki numatomo renginio:

34.3.1. parengtus ir su skyriaus vedėju suderintus pranešimus teikia susipažinti NVSC / departamento direktoriui;

34.3.2. parengtus pranešimus SR teikia susipažinti SR vedėjui;

34.4. organizuoja renginio dalyvių registraciją (jei šios registracijos metu numatoma rinkti asmens duomenis, parengia privatumo pranešimą), informuoja Turto valdymo ir ūkio skyrių, departamente atsakingą asmenį / SR darbuotoją, atsakingą už organizacinės technikos ir patalpų paruošimą renginiui, kad patalpas ir organizacinę techniką paruoštų renginiui (žiemos metu užtikrintų reikiamą patalpos temperatūrą, laiku įjungtų kompiuterį ir projektorius);

34.5. matomoje vietoje paskelbia informaciją renginio dalyviams apie viešąją konsultaciją (nuorodą į tikslią renginio vietą).

35. Departamento ar KVKS darbuotojas, atsakingas už informacijos įkėlimą į NVSC interneto svetainę, gavęs informaciją apie organizuojamą viešąją konsultaciją, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną paskelbia ją NVSC interneto svetainės skyriuje „Renginiai“.

36. Jeigu viešosios konsultacijos rengėjas nusprendžia, kad renginio metu pristatytus klausimus ir informaciją būtina paskelbti NVSC interneto svetainės skiltyje „Dažniausiai užduodami klausimai“ arba skilties „Ūkio subjektų priežiūra“ dalyje „Konsultavimas ir metodinės pagalbos teikimas“, jis įvertina, ar tokios informacijos nėra interneto svetainėje, ir parengia atitinkamo turinio informaciją – klausimų-atsakymų forma arba vientisą tekstą, ir ją teikia tarnybiniu pranešimu NVSC skyrių, neįeinančių į departamentų sudėtį vedėjui pagal kompetenciją įvertinti:

36.1. NVSC skyrių, neįeinančių į departamentų sudėtį vedėjas pagal kompetenciją, įvertinęs tarnybiniu pranešimu gautos informacijos skelbimo NVSC interneto svetainėje tikslumą, DVS priemonėmis perduoda tarnybinių pranešimą KVKS vedėjui.

36.2. KVKS vedėjas perduoda šią informaciją KVKS specialistui, atsakingam už informacijos įkėlimą į svetainę.

36.3. KVKS darbuotojas, atsakingas už informacijos įkėlimą į interneto svetainę, jeigu reikia, tekstą redaguoja ir paskelbia atitinkamoje interneto svetainės skiltyje.

IX SKYRIUS

VIEŠŪJŲ KONSULTACIJŲ KITŲ VALSTYBĖS INSTITUCIJŲ AR VISUOMENINIŲ ORGANIZACIJŲ ORGANIZUOJAMŲ RENGINIŲ METU TEIKIMAS

37. Specialistai juridinių asmenų kvietimu dalyvauja jų organizuojamuose seminaruose (pasitarimuose) ir jų prašymu teikia konsultacijas NVSC kompetencijos klausimais.

38. Likus ne mažiau kaip 2 darbo dienoms iki numatomo renginio, specialistas supažindina:

38.1. NVSC / departamento direktorių su parengtu ir su atitinkamo skyriaus vedėju suderintu pranešimu;

38.2. su parengtu SR pranešimu SR vedėją.

39. Specialistas renginio metu konsultacijas teikia, atsako į renginio metu pateiktus klausimus tik su dėstoma tema susijusiais klausimais.

40. Konsultacijos neteikiamos tais atvejais, kai klausimui išaiškinti reikia papildomos informacijos, išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir pan.

X SKYRIUS

TEISĖS AKTŲ SĄRAŠO IR JO PAKEITIMŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

41. Teisės aktų sąrašą ir jo pakeitimus rengia Teisės ir viešųjų pirkimų skyrius, vadovaudamasi 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“.

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

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

XI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

44. Už aprašo peržiūrą ir atnaujinimą atsakingas DVKS.

45. NVSC darbuotojai, teikiantys bei registruojantys konsultacijas, privalo laikytis konfidencialumo, asmens duomenų ir kitų saugumo reikalavimų, nustatytų Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos asmens duomenų tvarkymo taisyklėse, patvirtintose Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2019 m. gruodžio 30 d. įsakymu Nr. VKE-597, Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos informacijos apdorojimo bendrųjų priemonių taikymo tvarkos apraše, patvirtintame Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2022 m. birželio 13 d. įsakymu VKE-278 bei kituose asmens duomenų tvarkymą ir saugumą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

46. NVSC darbuotojai su Aprašu supažindinami DVS priemonėmis. Priimtas naujas darbuotojas su Aprašu privalo būti supažindintas raštu arba DVS priemonėmis pirmąją jo darbo dieną. Už supažindinimą su Aprašu yra atsakingi darbuotojų tiesioginiai vadovai.
