

PATVIRTINTA

Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2018 m. spalio 29 d. įsakymu Nr. VKE – 516 (Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2022 m. balandžio d. įsakymo Nr. VKE – redakcija

ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINIAME VISUOMENĖS SVEIKATOS CENTRE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkos aprašas (toliau – aprašas) reglamentuoja asmenų aptarnavimą taikant „vieno langelio“ principą.

2. Aprašo tikslas – užtikrinti savalaikį ir deramą į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC) besikreipiančių asmenų aptarnavimą taikant „vieno langelio“ principą, kurį NVSC įgyvendina Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyrius (toliau – DVKS) ir departamento rajono skyriaus atsakingi darbuotojai.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis 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“ (toliau – Taisyklės).

4. Aprašu vadovaujasi visi NVSC darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis ir valstybės tarnautojai (toliau – darbuotojai).

5. Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštarauja Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimams.

II SKYRIUS SAVOKOS IR JŲ APIBRĖŽIMAI

6. **Priimamasis** – NVSC kabinetas, kuriame registruojami NVSC dokumentai, konsultuojami asmenys.

7. **Priimantysis asmuo** – NVSC direktorius, direktoriaus pavaduotojai, VSSKS, VSSS, ULVS vedėjai, departamentų direktoriai, departamentų patarėjai, departamentų vyresnieji patarėjai, departamentų padalinių vedėjai.

7 punktas pakeistas 2022 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. VKE-467

III SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS NVSC

8. Asmenys NVSC aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami ir tvarkomi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų 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 – Asmenų aptarnavimą reglamentuojantys teisės aktai), Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos darbo reglamento, patvirtinto Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2017 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. VK-278 „Dėl Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos

apsaugos ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, Dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašo, patvirtinto Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2019 m. gegužės 28 d. įsakymu Nr. VKE-196 „Dėl dokumentų registravimo ir skirstymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

9. NVSC asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, asmenų pageidavimu atsakymai į pateiktus prašymus ir skundus įteikiami Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyriaus ir departamento rajono skyriaus atsakingų darbuotojų, kurie vykdo asmenų aptarnavimą, darbo laiku (1 priedas) (toliau – DVKS ir departamento rajono skyriaus atsakingų darbuotojų, kurie vykdo asmenų aptarnavimą, darbo laikas).

10. Asmenys, administracinių paslaugų išdavimo klausimais konsultuojami ne tik lietuvių kalba, bet ir anglų bei rusų kalbomis DVKS ir departamento rajono skyriaus atsakingų darbuotojų, kurie vykdo asmenų aptarnavimą darbo laiku (1 priede) nurodytais telefono numeriais.

11. Asmenų prašymus suteikti atitinkamą administracinę paslaugą NVSC priima valstybine kalba. Prašymų formų vertimai į anglų kalbą, paskelbti NVSC interneto svetainės anglų kalba skiltyje „Administracinės paslaugos“, yra tik informacinio pobūdžio, skirti padėti asmenims užpildyti lietuvišką prašymo versiją.

12. Prašymus suteikti konsultacijas, gautus oficialiais NVSC elektroninio pašto adresais, NVSC priima ne tik valstybine kalba, bet ir anglų bei rusų kalbomis. Atsakymai asmenims į šiomis užsienio kalbomis pateiktus prašymus pateikiami anglų ir rusų kalbomis. Nesant galimybės atsakymų pateikti minėtomis kalbomis, atsakymai teikiami valstybine kalba.

13. Priimantieji asmenys, priima asmenis Aprašo 2 priede „Asmenų priėmimo laikas Nacionaliniame visuomenės sveikatos centre prie Sveikatos apsaugos ministerijos“ nustatytu laiku.

13 punktas pakeistas 2022 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. VKE-467

14. Asmenys į priėmimą užrašomi ne vėliau kaip likus vienai darbo dienai iki priėmimo dienos.

15. Gavus priimančiojo asmens pritarimą, apie užrašymą į priėmimą asmenys informuojami asmens pasirinktu būdu: telefonu arba elektroninėmis priemonėmis.

16. Asmenų, užsirašiusių į priėmimą, sąrašas priimančiajam asmeniui pateikiamas prieš vieną darbo dieną iki numatytos priėmimo datos.

17. Informacija nurodyta Taisyklių 12 punkte, skelbiama NVSC interneto svetainėje ir NVSC priimamojo informacinėje lentoje.

18. Asmenų:

18.1. aptarnavimą NVSC, aptarnavimą telefonu, priėmimą pas NVSC direktorių, direktoriaus pavaduotojus, VSSKS, VSSS, ULVS vedėjus, prašymų ir skundų, pateiktų per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą tiesiai tvarkymą organizuoja DVKS;

18.2. priėmimą pas departamento direktorių, departamentų patarėjus, departamentų vyresnius patarėjus, departamentų padalinių vedėjus organizuoja DVKS, skyriuose rajonuose skyrių rajonų atsakingi darbuotojai pagal teritoriją.

18.2 papunktis pakeistas 2022 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. VKE-467

19. Asmenys prašymus dėl NVSC teikiamų administracinių paslaugų DVKS gali pateikti šiais būdais:

19.1. atvykę į NVSC ir pateikę asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;

19.2. atsiųsdami paštu ar per pasiuntinį. Prašymas turi būti pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo (prie prašymo, siunčiamo paštu ar per pasiuntinį, turi būti pridėta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento patvirtinta kopija);

19.3. atsiųsdami el. paštu (ar kitomis elektroninėmis ryšio priemonėmis) pasirašyto prašymo skaitmeninę kopiją arba prašymą, pasirašytą kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB nustatytus reikalavimus, arba suformuotą tokiu būdu, kuris leistų prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą (per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, Administracinių ir viešųjų elektroninių paslaugų portalą);

19.4. per įgaliotą atstovą, kuris turi papildomai pateikti savo tapatybę ir atstovavimą liudijančius dokumentus.

20. Privati informacija teikiama tik pareiškėjui patvirtinus savo tapatybę. Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento patvirtinta kopija. Jeigu kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis papildomai pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijančius dokumentus

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

21. Aprašas saugomas NVSC direktoriaus įsakymų veiklos organizavimo klausimais byloje.
 22. Už aprašo peržiūrą ir atnaujinimą atsakingas DVKS.
-