

## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VŠĮ RASEINIŲ PSICHIKOS SVEIKATOS CENTRE TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą subjekte (toliau – įstaiga) - VšĮ Raseinių psichikos sveikatos centre (toliau – Raseinių PSC).

2. Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Raseinių PSC, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į įstaigą, išskyrus asmenų skundus ir pranešimus, kurie nagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – įstaigos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

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

3.3. **Oficialus įstaigos elektroninio pašto adresas** – įstaigos interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas.

3.4. Kitos Taisyklėse 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.

4. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio įstaigos darbuotojo. Atsakingo darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitam darbuotojui.

6. Nagrinėjantis asmens prašymą įstaigos darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą atsakingas asmuo, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti įstaigos vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

Sprendimą dėl įstaigos vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyrusios institucijos vadovas.

7. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal įstaigos kompetenciją. Jeigu įstaiga, kuriai pateiktas prašymas, negaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

8. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Institucija per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su prašymą gavusios institucijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su institucijos kompetencija.

9. Asmens prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai.

10. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

11. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į įstaigą tuo pačiu klausimu, kurį įstaiga jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, įstaiga per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo įstaigoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

12. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, įstaiga per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Institucija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 34 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą įstaiga nedelsdama raštu praneša asmeniui.

## II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami raštu (tiesiogiai įteikus įstaigos vadovui ar jo atstovui, atvykus į Raseinių PSC, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais bei įmetus į pasiūlymų ir pageidavimų dėžutę esančią pacientų laukiamajame).

14. Asmenų prašymai raštu turi būti:

14.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą;

14.2. parašyti įskaitomai.

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

16. Nevalstybine kalba raštu pateikti asmenų prašymai įstaigoje gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į įstaigą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

17. Atstovaujamo asmens vardu į įstaigą 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.

18. Kai prašymą institucijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas 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“.

19. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti įstagai 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 Raseinių PSC interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

20. Jeigu įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 19 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Raseinių PSC interesų, galima atsakyti nedelsiant, įstaigoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

21. Asmuo, prašymą teikiantis įstagai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Raseinių PSC elektroninio pašto adresu.

## III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

22. Asmenų prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atsakingo asmens atitinkamame įstaigos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų ir perduodami įstaigos vadovui ar jo įpareigotam asmeniui.

23. Įstaigos vadovas, gavęs asmens prašymą, sprendžia dėl prašymo narnėjimo – į prašymą atsako pats, atsižvelgęs į prašymo aktualumą paveda vidaus medicinos auditoriui ar pagal kompetenciją atitinkamai įstaigoje sudarytai komisijai.

24. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo institucijoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

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

26. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo įstaigoje, Raseinių PSC vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 24 punkte nustatytą terminą, įstaiga nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

27. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir įstaiga tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

27. 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.

28. Jeigu įstaiga, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to įstaiga negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Raseinių PSC vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą įstaiga nedelsdama praneša asmeniui.

29. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 14.1 ir 14.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo įstaigoje grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

30. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 15 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje 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.

31. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 17 ir 18 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje 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.

32. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 19 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje 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.

#### **IV SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

33. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas įstaigos vadovo arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Raseinių PSC interesų, galima atsakyti nedelsiant.

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

35. Atsakymai parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

35.1. į prašymą pateikti įstaigos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš įstaigos įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

35.2. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įstaigos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

36. Asmens prašymą nagrinėjusi įstaiga, 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.

37. Asmuo, nesutinkantis su įstaigos atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą. Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

#### **V SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

38. Įstaiga kasmet įvertina asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybę.

39. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus, pavyzdžiui:

39.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

39.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

39.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į įstaigą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį darbuotoją;

39.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

40. Taisyklių 39 punkte nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui įstaigoje gerinti.

---

PATVIRTINTA  
 VŠĮ Raseinių PSC direktoriaus  
 2016 m. balandžio 7 d. įsakymu Nr. 12

**(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)**

**VIEŠOJI ĮSTAIGA  
 RASEINIŲ PSICHIKOS SVEIKATOS CENTRAS**

Viešoji įstaiga. Ligoninės g. 6, LT-60127, Raseiniai,  
 tel. (8 428) 70065, faks. (8 428) 70064, el. p. psichikos.centras@takas.lt.,  
 Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 172426390

\_\_\_\_\_

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris

\_\_\_\_\_

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris\*)

**PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
 (data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl \_\_\_\_\_  
 (trumpas turinio apibūdinimas)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ gautas \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_.  
 (data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

\_\_\_\_\_ (pareigų pavadinimas) \_\_\_\_\_ (parašas) \_\_\_\_\_ (vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_ (telefono numeris)

\* Jeigu pareiškėjas duomenis nurodo.