



**SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
EKSTREMALIŲ SVEIKATAI SITUACIJŲ CENTRO
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO EKSTREMALIŲ
SVEIKATAI SITUACIJŲ CENTRE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2012 m. birželio 29 d. Nr. 05- 44
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779):

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Ekstremalių sveikatai situacijų centre taisykles (pridedama).

2. N u s t a t a u dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus įstaigos darbo dienos laikui – kiekvieną trečiadienį nuo 17.00 val. iki 19.00 val.

3. S k i r i u atsakingais už asmenų prašymų priėmimą:

3.1. įstaigos darbo laiku - Bendrųjų reikalų ir ūkio skyriaus vyriausiąją specialistę Vladą Taškūnienę;

3.2. pasibaigus įstaigos darbo dienos laikui kiekvieną trečiadienį nuo 17.00 val. iki 19.00 val. - Ekstremalių situacijų prevencijos skyriaus vyresnius specialistus keitimuisi informacija;

4. N u r o d a u, kad asmenų prašymus pagal kompetenciją nagrinėja įstaigos valstybės tarnautojai.

5. P a v e d u vyriausiajam specialistui informacinėms technologijoms Sergėjui Gračiovui paskelbti įstaigos tinklalapyje darbuotojų, atsakingų už asmenų prašymų priėmimą, pareigas, vardą ir pavardę, prašymų priėmimo laiką (darbo laiku ir po darbo laiko), telefono numerius.

6. L a i k a u netekusiu galios Ekstremalių sveikatai situacijų centro direktoriaus 2007 m. rugsėjo 12 d. įsakymą Nr. 05-44 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Ekstremalių sveikatai situacijų centre tvarkos“.

7. P a s i l i e k u įsakymo vykdymo kontrolę.

Direktoriaus pavaduotoja,
pavaduojanti direktorių

Eglė Burbienė

Parengė

A. Balinskas

2012. 06. 29.

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO EKSTREMALIŲ SVEIKATAI SITUACIJŲ CENTRE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Ekstremalių sveikatai situacijų centre (toliau – ESSC) taisyklės (toliau - Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama - asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą ESSC.

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ESSC veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir/ar darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, (toliau – darbuotojai) piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, taip pat kitokie asmenų kreipimaisi į ESSC.

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

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Prašymas - su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis prašant administracinės paslaugos - išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti ESSC turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą, ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama ESSC valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Prašymo nagrinėjimas - valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo esmės nustatymą ir atsakymo jam parengimą.

Atsakymas - atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta ESSC nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdamas asmenų prašymus, valstybės tarnautojas privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdamas asmenims informaciją - Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojo atostogų, komandiruočių ir kitais jo nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitam valstybės tarnautojui.

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

ESSC nustato dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus institucijos darbo dienos laikui.

9. Valstybės tarnautojas, nagrinėjantis prašymą, nusišalina pats nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas ESSC direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Valstybės tarnautojas, gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti ESSC direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl ESSC direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Sveikatos apsaugos ministras.

10. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal ESSC kompetenciją. Jeigu ESSC neįgalios spręsti jame išdėstytą klausimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

11. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

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

13. ESSC privalo užtikrinti, kad įstaigoje asmenims prieinamoje vietoje, įstaigos interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta Taisyklių IV skyriuje „Asmenų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nurodyto „vieno langelio“ darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

14. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į ESSC), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į ESSC, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu ESSC elektroninio pašto adresu: essc@sam.lt.

15. Žodinis prašymas išdėstomas valstybės tarnautojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

16. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

17. Žodiniai prašymai pateikiami ESSC direktoriaus paskirtiems valstybės tarnautojams, atsakingiems už asmenų prašymų nagrinėjimą, pagal jų kompetenciją. Asmens pageidavimu jo priėmimas ESSC ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus suderintam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

18. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia ESSC arba asmuo, kuris kreipiasi į ESSC, savo iniciatyva.

19. Asmenų prašymai turi būti:

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

19.2. parašyti įskaitomai;

19.3. asmens pasirašyti: nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

20. Kai asmens prašymą paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinanti dokumentą ir asmens prašymą, atitinkanti šių Taisyklių 19 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į ESSC kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinanti dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 19.1 ir 19.2 punktų reikalavimus.

21. Kai prašymą paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažymos (Apostille) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 (Žin., 2006, Nr. 118-4477).

22. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia institucija, kuriai pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

23. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinanti 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 jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinanti dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

24. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

25. ESSC elektroniniu būdu gautą prašymą nagrinėja tik tuo atveju, jeigu gali:

25.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

25.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

25.3. atpažinti prašymo turinį;

25.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar per pasiuntinį, už asmenų prašymų priėmimą atsakingų darbuotojų užregistruojami gautų dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 (Žin., 2011, Nr. 88-4230).

27. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo ESSC asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas - pranešimas ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas ESSC pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Pranešime turi būti nurodytas ESSC pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prirėikus kita reikiama informacija.

28. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 (Žin., 2012, Nr. 3-104).

29. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. ESSC per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą

toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Taisyklių 10 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo institucijoje.

30. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo ESSC dienos.

31. 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, ESSC direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 30 punkte nustatyto termino pabaigos, ESSC išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

32. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. ESSC pasilieka prašymo kopiją.

33. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu ESSC direktorius nenusprendžia kitaip.

34. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 25.1-25.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

35. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 25.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu ESSC direktorius nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

36. Asmenų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių, prireikus - ir iš kitų institucijų gauna pati prašymą nagrinėjanti institucija, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

37. ESSC „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys nesteigiamas.

38. ESSC „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio funkcijas atlieka darbuotojai ESSC direktoriaus įsakymu paskirti atsakingais už asmenų prašymų priėmimą.

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

39. 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 tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

40. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka ESSC.

41. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

41.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą - išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, - atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

41.2. į prašymą pateikti ESSC 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;

41.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą ar kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta institucijos valia, - atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

41.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ESSC veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

42. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruotu paštu.

43. ESSC, 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.

44. Asmuo, nesutinkantis su ESSC atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Viešojo administravimo įstatymo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka Administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų 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 (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

45. Valstybės tarnautojas, nagrinėjantis asmens prašymą telefonu, turi suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

45.1. paaiškinti, ar įstaiga kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

45.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

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

46. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

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

46.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

46.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

46.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

46.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

47. ESSC direktorius privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

47.1. ar jie pakankamai informuoti apie ESSC darbo laiką;

47.2. ar jiems patogus ESSC nustatytas asmenų priėmimo laikas;

- 47.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
 - 47.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;
 - 47.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 47.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;
 - 47.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių ESSC ėmėsi sprendama jų klausimus;
 - 47.8. kitus ESSC rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.
48. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimui gali būti organizuota apklausa. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui ESSC gerinti.
-
-