

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO HIGIENOS INSTITUTE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Higienos institute (toliau – Institutas) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Institute.

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Institutą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Instituto veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Instituto darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimas ir jų aptarnavimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

3. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus (toliau – prašymai) šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (toliau – Viešojo administravimo įstatymas) vartojamas sąvokas.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus, Instituto darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, efektyvumo, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio Instituto darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems darbuotojams.

7. Asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus asmeniškai, tai gali padaryti visą Instituto darbo dienos laiką.

8. Instituto darbuotojas, nagrinėjantis prašymą, pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Instituto direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Instituto darbuotojas, gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Instituto direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Instituto direktoriaus nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministras.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Instituto kompetenciją. Jeigu Institutas neįgaliotas spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Institute dienos išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdamas prašymo kopiją) ir per 3 darbo dienas raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo

priežastis. Jeigu dalis prašomos informacijos yra Institute ir ją galima pateikti atskirai nuo visos prašomos informacijos, Institutas informaciją pateikia.

10. Jeigu asmens prašymas adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, Institute toks prašymas nagrinėjamas, jei pirmuoju adresatu nurodytas Institutas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje.

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

12. Instituto skelbimų lentoje bei interneto tinklalapyje adresu www.hi.lt skelbiama darbuotojo, atsakingo už asmenų prašymų priėmimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į Institutą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Institutą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu Instituto elektroninio pašto adresu institutas@hi.lt.

14. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas Instituto darbuotojui, turinčiam teisę spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

15. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Instituto specialistas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuoj pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir institucijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

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

17. Atvykę į Institutą asmenys su žodiniais prašymais aptarnaujami Instituto padalinuose, pagal jų kompetenciją sprendžiančiuose asmeniui rūpimus klausimus. Asmens pageidavimu jo priėmimas Institute ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam 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 asmuo, kuris kreipiasi į Institutą, savo iniciatyva, jei Institutas nenustato kitaip.

19. Asmenų prašymai turi būti:

19.1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka, 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, nurodyta, kokią informaciją ar dokumentą pageidauja gauti.

20. Institutas, nustatęs, kad prašyme nepakanka informacijos arba pateikta informacija yra netiksli, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos kreipiasi į asmenį, kad šis patikslintų

prašymą, ir padeda jam išaiškindamas, kokios informacijos prašyme nepakanka ir kur ją gauti, o kai prašyme pateikta informacija netiksli, – išaiškindamas netikslumus ir kaip juos pašalinti.

21. Kai asmens prašymą Institutui paduoda asmens atstovas, jis Institutui pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Institutą 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 patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti šių Taisyklių 19.1 ir 19.2 punktų reikalavimus.

22. Kai prašymą Institutui paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas 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“.

23. Paštu gauto ne valstybine kalba parašyto prašymo visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia Institutas, jei jam pagal kompetenciją priklauso jį nagrinėti.

24. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį 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 patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę.

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

26. Institutas elektroniniu būdu gautą prašymą nagrinėja tik tuo atveju, jeigu gali :

26.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

26.3. atpažinti prašymo turinį;

26.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

27. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar per pasiuntinį, Instituto specialisto (referento) užregistruojami gautų dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“.

28. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Institute dienos 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 Instituto pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus – kita reikiama informacija.

29. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Institute pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“.

30. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Institutas per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį prašydamas per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Šių Taisyklių 9 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą gavimo Institute.

31. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Institute dienos.

32. Jeigu prašoma daug ar sudėtingos informacijos ar 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, Instituto 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, Institutas išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydamas prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis. Jeigu asmens buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą, informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto prašymo gavimo Institute dienos.

33. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.2 ar 19.4 punktuose nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo Institute gražinami asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Institutas pasilieka prašymo kopiją.

34. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminus kontroliuoja Instituto specialistas (referentas).

35. Už prašymų išnagrinėjimą nustatytais terminais atsako Instituto darbuotojas, kuriam prašymas ar skundas buvo nukreiptas nagrinėti.

36. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 19.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

37. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 26.1–26.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant gražinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma gražinimo priežastis.

38. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 26.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

39. Institutas gali atsisakyti teikti informaciją, jeigu:

39.1. pagal asmens prašymą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas ir tai būtų susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis;

39.2. prašymo turinys yra nekonkretus;

39.3. tas pats asmuo pakartotinai prašo tos pačios informacijos;

39.4. prašoma informacija jau buvo viešai paskelbta; tokiu atveju Institutas per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos nurodo asmeniui jos paskelbimo šaltinį;

39.5. Institutas tam tikros informacijos rinkimą ir tvarkymą nutraukia pasikeitus funkcijoms.

40. Jeigu Institutas atsisako pateikti informaciją, asmeniui išsiunčiamas apie tai pranešimas, kuriame nurodoma atsisakymo priežastis ir šio sprendimo apskundimo tvarka. Jeigu Institutas atsisako pateikti informaciją dėl to, kad į prašomą informaciją trečiosios šalys turi autorių, gretutines ar duomenų bazių gamintojų (sui generis) teises, nurodomas asmuo, kuriam priklauso autorių, gretutinės ar duomenų bazės gamintojo (sui generis) teisės, jeigu tas asmuo žinomas.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

41. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje Instituto darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalinga informacija iš Instituto padalinių surenkama neįpareigojant to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

42. Institute asmenų prašymų nagrinėjimą taikant „vieno langelio“ principą atlieka ir už asmenų aptarnavimą atsako Instituto specialistas (referentas).

43. Instituto specialistas (referentas) atlieka šias funkcijas:

43.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia atsakymui pateikti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Institutas pats negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

43.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Instituto direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

43.3. perduoda prašymus juos nagrinėti paskirtiems Instituto darbuotojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjančią Instituto darbuotoją; jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Instituto kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

43.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

43.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

43.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Instituto direktoriaus nustatytą kompetenciją;

43.7. teikia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

43.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo, taikant vieno langelio principą, kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo teikia Instituto direktoriui;

43.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Instituto direktoriaus pavedimus.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

44. 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.

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

46. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

46.1. į prašymą išduoti dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, atsakoma suteikiant prašomo dokumento kopiją, nuorašą ar išrašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

46.2. į prašymą pateikti Instituto 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;

46.3. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Instituto veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar

neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar į kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

47. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

48. Institutas, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisyta atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

49. Asmuo, nesutinkantis su Instituto atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą teisės aktų nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

50. Instituto darbuotojo, teikiančio informaciją asmenims žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

50.1. paaiškinti, ar Institutas kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

50.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Institutas nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

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

51. Aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroninėmis priemonėmis, Instituto darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

51.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Instituto pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

51.2. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

51.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

51.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

52. Asmenų prašymų nagrinėjimo institute ir jų aptarnavimo kokybės vertinimui Instituto priimamajame matomoje vietoje turi būti padėta „Asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knyga“, kad asmenys panorėję visuomet galėtų raštu pareikšti savo nuomonę apie aptarnavimo kokybę, išdėstyti savo pageidavimus ir pasiūlymus.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

53. Institutas kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

54. Instituto darbuotojai, aptarnaudami asmenis ir priimdami jų prašymus, yra atsakingi už greitą ir kokybišką aptarnavimą, už operatyvų ir kvalifikuotą klausimų sprendimą bei asmens duomenų apsaugos užtikrinimą.

55. Šių Taisyklių originalas saugomas Instituto direktoriaus įsakymų veiklos klausimais byloje. Taisyklės skelbiamos Instituto interneto tinklalapyje adresu www.hi.lt.

56. Taisyklės gali būti keičiamos pasikeitus teisės aktams, keičiant Instituto darbo reglamentą, reorganizuojant Institutą.

57. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo Instituto direktoriaus įsakymu dienos. Su jomis Instituto darbuotojai supažindinami pasirašytinai.
