

PATVIRTINTA

Higienos instituto direktoriaus

2017 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. V-104

(Higienos instituto direktoriaus

2026 m. birželio 26 d. įsakymo Nr. V-99

redakcija)

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO HIGIENOS INSTITUTE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus bei aptarnaujant asmenis Institute, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek šių teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Taisyklių nuostatos netaikomos nagrinėjant pranešimus, gautus vidiniu informacijos apie pažeidimus teikimo kanalu (toliau – Pranešimai). Pranešimai nagrinėjami vadovaujantis Vidiniu informacijos apie pažeidimus teikimo kanalu gautų pranešimų nagrinėjimo ir tvarkymo Higienos institute tvarkos aprašu, patvirtintu Higienos instituto direktoriaus 2023 m. spalio 26 d. įsakymu Nr. V-120 „Dėl Vidiniu informacijos apie pažeidimus teikimo kanalu gautų pranešimų nagrinėjimo ir tvarkymo Higienos institute tvarkos aprašo patvirtinimo“.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. asmens prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Institutą prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus arba suteikti informaciją;

4.2. asmens skundas – asmens kreipimasis į Institutą, kuriame asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti ir (ar) pašalinti pažeidimą;

4.3. elektroninių ryšių priemonės – apima ir Instituto pasirinktas ir jo viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas.

5. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 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, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

6. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies nuostatų.

7. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis, asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Bendroju duomenų apsaugos reglamentu, taip pat Asmens duomenų tvarkymo Higienos institute tvarkos aprašu, patvirtintu Higienos instituto direktoriaus 2018 m. gegužės 24 d. įsakymu Nr. V-41 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo Higienos institute tvarkos aprašo patvirtinimo“, Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Higienos institute tvarkos aprašu, patvirtintu

Higienos instituto direktoriaus 2019 m. birželio 13 d. įsakymu Nr. V-37 „Dėl Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Higienos institute tvarkos aprašo patvirtinimo“.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS, TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

8. Institute asmenų prašymų ir skundų priėmimą bei asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą organizuoja ir vykdo Instituto Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausiasis specialistas, atsakingas už dokumentų valdymą.

9. Instituto Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausiasis specialistas, atsakingas už dokumentų valdymą, atlieka šias funkcijas:

9.1. priima asmenų prašymus ir skundus, nustato jų esmę, įvertina atsakymui parengti reikalingą informaciją bei dokumentus, taip pat kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti besikreipiantis asmuo. Prireikus kreipiasi į besikreipiantį asmenį dėl trūkstamos informacijos ar dokumentų pateikimo, kurių Institutas negali gauti pats arba kuriuos pagal teisės aktus privalo pateikti pats asmuo;

9.2. tais atvejais, kai, preliminariai įvertinus dokumento turinį, jo tolesnis vykdymas nepriskiriamas Instituto kompetencijai:

9.2.1. jei asmuo kreipiasi asmeniškai, žodžiu paaiškina situaciją ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) (Taisyklių 2 priedas) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo);

9.2.2. jeigu asmuo, atvykęs į Institutą, pateikia rašytinį prašymą ar skundą, jam paaiškinama galimybė pačiam kreiptis į kompetentingą instituciją arba pateikti prašymą ar skundą Institutui, kad jis būtų persiųstas nagrinėti pagal kompetenciją šiose Taisyklėse nustatyta tvarka. Sprendimą dėl kreipimosi būdo pasirenka asmuo;

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

9.2.4. asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą ar skundą nagrinėjančią Instituto darbuotoją;

9.2.5. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

9.2.6. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

9.2.7. pagal Instituto kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip užpildyti ar parengti reikalingus dokumentus;

9.2.8. teikia informaciją apie Instituto veiklą ir konsultuoja Instituto kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai klausimai yra sudėtingi, kompleksiški ir turi būti nagrinėjami kitų Instituto darbuotojų, turinčių reikiamą kompetenciją;

9.2.9. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 26 ir 27 punktuose nustatytų reikalavimų;

9.2.10. teikia Instituto direktoriui pasiūlymus dėl sudėtingų ir dažnai pasitaikančių prašymų nagrinėjimo;

9.2.11. atlieka kitas teisės aktais nustatytas funkcijas ir Instituto direktoriaus pavedimus, reikalingus vieno langelio principui įgyvendinti aptarnaujant asmenis.

9.3. Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) užregistruotus prašymus ar skundus nukreipia pagal kuriojamą veiklos sritį atsakingam direktoriaus pavaduotojui, kuris, įvertinęs prašymo ar skundo turinį, nukreipia jį pagal kompetenciją atitinkamo padalinio vadovui, kuris organizuoja jo nagrinėjimą Taisyklėse nustatyta tvarka.

10. Prašymai ir skundai, gauti teikiant mokymo paslaugas ir susiję su jų teikimo bei organizavimo klausimais, tvarkomi Kompetencijų centro darbuotojo, atsakingo už šių prašymų registravimą DVS

11. Institute asmenims užtikrinama galimybė anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, užpildant asmenų aptarnavimo kokybės anketą Instituto interneto svetainėje.

12. Instituto Veiklos plėtros skyrius kasmet apibendrina asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatus, o prireikus, ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo, ir juos pateikia Instituto direktoriui.

13. Instituto Veiklos plėtros skyrius turi užtikrinti, kad Instituto interneto svetainėje ir institucijos informaciniame stende valstybine (lietuvių) ir anglų kalbomis būtų skelbiama:

13.1. Instituto darbuotojo, kuriam pavesta atlikti Taisyklių 9 punkte nustatytas funkcijas, darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo (darbo) vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus – kitų institucijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją);

13.2. kalbos, kuriomis asmenys gali teikti Institutui prašymus ir skundus ir būti jame aptarnaujami;

13.3. informacija, kaip asmenys gali iš anksto užsiregistruoti į priėmimą Institute;

13.4. elektroninių ryšių priemonės, kuriomis asmenys gali teikti prašymus Institutui;

13.5. aktuali Taisyklių redakcija.

14. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus ir skundus dėl to, kad nėra šių funkcijų atliekančio Instituto darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių ar kitais jų nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimas turi būti pavedamas kitiems darbuotojams.

15. Asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus ir skundus asmeniškai, tai gali padaryti visą Instituto darbo dienos laiką. Informacija asmeniui su negalia ar jo atstovui, jiems išreiškus poreikį, teikiama lengvai suprantama kalba, vadovaujantis Vilniaus universiteto Taikomosios kalbotyros instituto parengtomis Teksto lengvai suprantama kalba rengimo gairėmis, kurios skelbiamos Vilniaus universiteto interneto svetainėje ([Teksto lengvai suprantama kalba rengimo gairės](#)).

16. Instituto darbuotojas, nagrinėjantis prašymą ar skundą, nusišalina nuo jo nagrinėjimo arba yra nušalinamas Instituto direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu yra aplinkybių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą, vadovaujantis Viešųjų ir privačių interesų derinimo įstatymu. Apie tokias aplinkybes darbuotojas nedelsdamas informuoja Instituto direktorių, nurodydamas galimo interesų konflikto priežastis. Kai pareiga nusišalinti tenka Instituto direktoriui, jis apie tai informuoja jį į pareigas priėmusį subjektą ir nusišalina.

17. Instituto darbuotojas, nagrinėdamas prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, atsakomybės už priimtus sprendimus, draudimo bloginti asmens padėtį, efektyvumo, įstatymo viršenybės, išsamumo, lygiateisiškumo, atvirumo naujovėms, nepiktnaudžiavimo valdžia, objektyvumo, proporcingumo, skaidrumo, subsidarumo ir vieno langelio principais.

18. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Instituto kompetenciją. Darbuotojas, kuriam nukreiptas prašymas ar skundas (toliau – atsakingas vykdytojas), įvertina, ar jis priskirtinas Instituto kompetencijai. Nustačius, kad Institutas nėra įgaliotas spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, atsakingas vykdytojas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo parengia atsakymo projektą dėl prašymo ar skundo persiuntimo kompetentingai institucijai kartu gavėjų sąrašą kopiją adresuodamas asmeniui ir jį kartu su prašymu (skundu) įkelia į DVS. Instituto Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausiasis specialistas, atsakingas už dokumentų valdymą DVS priemonėmis išsiunčia prašymą (skundą) kompetentingai institucijai, pasilikdamas dokumento kopiją (jeigu dokumentas gautas popierine forma), ir išsiunčia kopiją asmeniui. Jeigu Institutas turi dalį prašomos informacijos ir ją galima pateikti atskirai, ši informacija pateikiama asmeniui su kopija (jeigu persiunčiama pagal kompetenciją) visoms prašymo ar skundo nagrinėjime dalyvaujančioms institucijoms. Kompetentingai institucijai (-oms) persiustas prašymas ar skundas Institute toliau nenagrinėjamas.

19. Prašymai ir skundai, kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Institutą dėl to paties klausimo, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Jei

pakartotinis prašymas ir skundas nenagrinėjamas, Institutas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo informuoja asmenį apie nenagrinėjimo priežastis.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

20. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikti per E. pristatymo sistemą, Instituto elektroninio pašto adresu institutas@hi.lt ar kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra 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“.

21. Prašymai ir skundai, pateikti žodžiu, Institute neregistruojami. Prašymai ir skundai žodžiu gali būti išdėstomi Instituto darbuotojui, turinčiam teisę spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnaujančiam asmenis. Asmenys, besikreipiantys su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant jų ar Instituto interesų, prašymą ar skundą priimančio darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu skundai ar prašymai nagrinėti nereikia nustatyti asmens tapatybės. Į tokius prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Instituto darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą per šį terminą atsakyti negalima, asmeniui sudaroma galimybė jį pateikti raštu.

22. Bendraujant su neįgaliaisiais turi būti laikomasi Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame sektoriuose rekomendacijų, patvirtintų Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2012 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. V-37 „Dėl Neįgaliųjų aptarnavimo viešajame ir privačiame sektoriuose rekomendacijų patvirtinimo“, II–XI skyriuose nurodytų rekomendacijų.

23. Atvykę į Institutą asmenys, norintys pateikti prašymus ir skundus žodžiu, aptarnaujami Instituto skyriuose, kurie pagal kompetenciją sprendžia asmeniui rūpimus klausimus. Asmens pageidavimu jo priėmimas Institute ir tiesioginis prašymo ir skundo išdėstymas gali būti suderintas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

24. Jeigu prašymą ir skundą teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Instituto darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Vadovo teikimu Instituto direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ir skundą teikiančio asmens elgesį, kuriame pastebimi akivaizdūs teisės pažeidimų požymiai, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus pažeidimus.

25. Prašymas ir skundas žodžiu teikiamas valstybine kalba. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Institute nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu turi dalyvauti vertėjas. Vertėją savo iniciatyva kviečia asmuo, kuris kreipiasi į Institutą, jei Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo ir skundo visą tekstą į lietuvių kalbą išverčia Institutas, jei jam pagal kompetenciją priklauso prašymą ir skundą nagrinėti.

26. Prašyme ir skunde turi būti:

26.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 21 punkte nurodytą atvejį;

26.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

26.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti: telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

27. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

27.1. parašytas valstybine (lietuvių) arba anglų kalba, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Taisyklių 26.1, 26.3, 27.2, 27.3 ir 27.5 papunkčių nuostatos (išskyrus Taisyklių 28 punkte nurodytą atvejį);

27.2. parašytas įskaitomai;

27.3. konkretus ir suprantamas;

27.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

27.5. prašymas ar skundas turi būti pasirašytas jį pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai prašymas ar skundas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis, pateikiama pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija arba jis pasirašomas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 910/2014 reikalavimus, arba pateikiamas tokiu būdu, kuris leidžia identifikuoti prašymą ar skundą teikiančią asmenį ar patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

28. Kai į Institutą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis užsienio kalbomis.

29. Asmuo prašymą ir skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Institutas. Asmens prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu. Asmuo, prašymą ar skundą Institutui teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti Instituto elektroninio pašto adresu institutas@hi.lt. Institutas elektroniniu būdu gautą prašymą nagrinėja tik tuo atveju, jeigu gali:

29.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

29.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninėmis ar kitomis Institute naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

29.3. atpažinti prašymo ar skundo turinį;

29.4. identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

30. Instituto darbuotojas, gavęs prašymą ar skundą jam suteiktu institucijos elektroninio pašto adresu ar kitomis institucijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną privalo jį persiųsti Instituto Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausiajam specialistui, atsakingam už dokumentų valdymą, išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją jis gali prašymą ar skundą užregistruoti jam priskirtame registre ir atsakyti į jį šiose Taisyklėse nustatytais terminais. Visi asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami laikantis šiose Taisyklėse nustatytos tvarkos, o už tinkamą jų nagrinėjimą ir sprendimų priėmimą atsako skyriaus, kurio darbuotojas gavo prašymą ar skundą, vadovas.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

31. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Institute, jeigu:

31.1. nėra galimybės identifikuoti prašymą ar skundą teikiančią asmenį arba patikrinti prašymo ir skundo autentiškumą;

31.2. prašymas ir skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Institutas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

31.3. prašoma informacija jau buvo viešai paskelbta. Tokiu atveju Institutas per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos nurodo asmeniui informacijos paskelbimo šaltinį;

31.4. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo Institutas arba kitas kompetentingas subjektas yra pateikęs atsakymą ar priėmęs sprendimą, o asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą;

31.5. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

31.6. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 1 mėnuo;

31.7. prašymas ar skundas Institutui pateiktas ne pagal kompetenciją;

31.8. taip pat Lietuvos Respublikos įstatymuose nustatytais pagrindais.

32. Jeigu Institutas atsisako pateikti informaciją, asmeniui išsiunčiamas pranešimas, kuriame nurodoma atsisakymo priežastis. 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 bazių gamintojų (*sui generis*) teisės, jeigu tas asmuo žinomas.

33. Instituto Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausiasis specialistas, atsakingas už dokumentų valdymą, registruoja prašymus ir skundus DVS, išskyrus Taisyklių 21 punkte nurodytus prašymus ir skundus, laikydamasis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų. Neregistruojami gauti sveikinimai, kvietimai, reklaminiai bukletai, privataus pobūdžio laišakai ir kita panaši korespondencija.

34. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu jam įteikiama spaudu patvirtinta prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas tenkinamas iš karto. Spaude nurodomas Instituto pavadinimas, prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris, prireikus – kita reikalinga informacija. Jei prašymas ar skundas gautas paštu, elektroniniu būdu ar per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo jo gavimo dienos jo nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – pranešimas. Jei asmuo kreipiasi el. paštu, jo pageidavimu patvirtinama el. paštu apie prašymo arba skundo gavimą. Atsakymuose el. paštu, nenustačius asmens tapatybės, teikiama tik bendro pobūdžio informacija.

35. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami Institute vadovaujantis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 „Dėl Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“.

36. Prašymai ir skundai, išskyrus tuos, į kuriuos Taisyklių 21 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą neįmanoma atsakyti į prašymą ar skundą, Instituto direktorius šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

37. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas per E. pristatymo sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą ir kuris neturi prašymo ir skundo požymių, ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Instituto veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai veiklos gerinimui arba atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys. Su juo turi būti supažindintas Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau atsakymas į jį nėra teikiamas, jei Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

38. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Institutas tokios informacijos ir dokumentų neturi ir negali gauti, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Institute dienos kreipiamasi į asmenį raštu, prašant pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir pranešama, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta jam išnagrinėti būtina informacija ir / ar dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Instituto nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Instituto direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Instituto nustatyto termino pabaigos dienos visi asmens Institutui pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Institutas pasilieka šių dokumentų kopijas.

39. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminus kontroliuoja Instituto Bendrųjų reikalų skyriaus vyriausiasis specialistas, atsakingas už dokumentų valdymą.

40. Už prašymų ir skundų išnagrinėjimą nustatytais terminais atsako Instituto darbuotojas, kuriam buvo nukreiptas nagrinėti skundas ir prašymas.

41. Prašymus ir skundus Institutas nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jam nustatytą kompetenciją.

42. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą vienai institucijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priklauso ir kitų institucijų kompetencijai, prašymą ar skundą gavęs Institutas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Institute dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Prašymai ar skundai, kuriuose yra informacijos, atskleidžiančios rasinę ar etninę kilmę, politines pažiūras, religinius ar filosofinius įsitikinimus ar narystę profesinėse sąjungose, taip pat susijusios su genetiniais duomenimis, biometriniais duomenimis, siekiant konkrečiai nustatyti fizinio asmens tapatybę, sveikatos duomenis arba duomenis apie fizinio asmens lytinį gyvenimą ar lytinę orientaciją, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą.

43. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms pateikdama atsakymo kopijas be perteklinių asmens duomenų arba juos nuasmenindama.

44. Jei Institutui yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai jame yra aiškiai nurodyta, Institutas ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, susipažindina su juo Instituto direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

45. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Institutas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo, prašymą ar skundą nagrinėjančio darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir Instituto direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu, persiunčia prašymo ar skundo ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms. Jeigu tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas Instituto direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki galutinio šios institucijos sprendimo priėmimo. Apie prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Institutas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį jo nurodytais kontaktais.

46. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 26 ir (ar) 27 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Instituto dienos, naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytus kontaktinius duomenis, grąžinamas jį pateikusiam asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant ne trumpesnę kaip 5 darbo dienų terminą trūkumams ištaisyti, jei Instituto vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Jeigu per nustatytą terminą asmuo nepateikia pagal Taisyklių 26 ir 27 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

47. Prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 29 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Instituto direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

48. Į prašymą ir skundą atsakoma valstybine kalba. Prireikus į prašymą ir skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Taisyklių 28 punkte nurodytu atveju į tokį prašymą ar skundą gali būti atsakoma ir kita užsienio kalba.

49. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu pačiu būdu, koku jis buvo pateiktas. Jeigu prašyme ar skunde nurodytas atsakymo gavimo būdas, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą tiesiogiai institucijoje, aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, jį aptarnaujantis darbuotojas šią informaciją užfiksuoja, o atsakymas pateikiamas asmens pageidaujamu būdu.

50. Atsakymai į prašymus ir skundus, teikiami elektroninių ryšių priemonėmis, turi būti pasirašyti Instituto direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba parengti naudojant informacines technologijas, užtikrinančias teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Ši nuostata netaikoma tais atvejais, kai į prašymus ir skundus atsakoma nedelsiant, aptarnaujant asmenis žodžiu (įskaitant telefonu).

51. Prie atsakymo pridedama informacija, numatyta Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnyje (Taisyklių 1 priedas). Informacija apie asmens duomenų tvarkymą nagrinėjant asmenų prašymus ir (ar) skundus skelbiama instituto interneto svetainės skiltyje „Asmens duomenų apsauga“.

52. Atsakymai į prašymą (ar skundą) parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

52.1. 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;

52.2. į prašymą pateikti Instituto turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

52.3. į prašymą konsultuoti asmenį jam aktualiu klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Institutui nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti.

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

54. Dokumentai besikreipiančiam asmeniui teikiami tokio turinio ir tokiu formatu, kurie naudojami Institute ir kurie nereikalauja papildomo dokumentų adaptavimo, apdorojimo ar kitokio perdirdimo, išskyrus informacijos pateikimą neįgaliesiems, vadovaujantis Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2023 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. A1-784 „Dėl Informacijos teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais rekomendacijų patvirtinimo“.

55. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU TELEFONO RYŠIO PRIEMONĖMIS

56. Instituto darbuotojo, teikiančio informaciją asmenims žodžiu telefono ryšio priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jo rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

56.1. paaiškinti, ar Institutas kompetentingas nagrinėti prašymą ir skundą asmens rūpimu klausimu;

56.2. paaiškinti, kokių dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

56.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Institutas nekompetentingas nagrinėti jo prašymą ar skundą;

56.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Institutas ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymą.

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

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

57.2. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą ir skundą;

57.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

57.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

58. Instituto darbuotojai, aptarnaudami asmenis ir priimdami jų prašymus ir skundus, yra atsakingi už greitą ir kokybišką aptarnavimą, operatyvų ir kvalifikuotą klausimų sprendimą bei teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą, laikymosi užtikrinimą.

59. Taisyklės peržiūros ir atnaujinamos pasikeitus teisės aktų reikalavimams, bet ne rečiau kaip kartą per metus. Už Taisyklių peržiūrą ir atnaujinimą atsakingas Teisės ir personalo skyrius.

60. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Instituto siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie šio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, nurodant, kad jeigu jis nesutinka su Instituto atsakymu ar pranešimu, jis per vieną mėnesį nuo jo gavimo dienos gali savo pasirinkimu jį apskusti Lietuvos administracinių ginčų komisijai (A. Goštauto g. 12-100, LT-01108 Vilnius) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Regionų administraciniam teismui (Žygimantų g. 2, LT-01102 Vilnius) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.“

PRANEŠIMAS APIE ASMENS DUOMENŲ TVARKYMĄ SKUNDUS, PRAŠYMUS HIGIENOS INSTITUTUI TEIKIANTIEMS ASMENIMS

Šis privatumo pranešimas skirtas asmenims, teikiantiems Higienos institutui skundus ir (ar) prašymus. Higienos institutas, įgyvendindamas asmens duomenų tvarkymo skaidrumo ir sąžiningumo principą bei vadovaudamasis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) 13 ir 14 straipsniu, teikia Jums informaciją apie Jūsų asmens duomenų tvarkymą.

1. Duomenų valdytojas Higienos institutas, juridinio asmens kodas 111958286, adresas Studentų g. 45A, LT-08107 Vilnius, tel. + 370 5 262 4583, el. p. institutas@hi.lt (toliau – Institutas).

2. Duomenų apsaugos pareigūno kontaktai info@adaekspertai.lt.

3. Duomenų tvarkymo tikslai ir duomenų tvarkymo teisiniai pagrindai

Jums kreipusis į Institutą su skundu ir (ar) prašymu, Jūsų asmens duomenys bus tvarkomi skundų ir (ar) prašymų nagrinėjimo tikslu. Informuojame, kad asmens duomenų tvarkymas nurodytu tikslu atliekamas remiantis Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies c punkte įtvirtinta asmens duomenų tvarkymo sąlyga, vykdančią teisinę prievolę, kuri nustatyta:

- Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme;
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarime Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“;
- Instituto direktoriaus 2017 m. gruodžio 4 d. įsakyme Nr. V-104 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Higienos institute taisyklių patvirtinimo“;
- kituose teisės aktuose.

Institutas asmens duomenis tvarko ir susijusių dokumentų valdymo tikslu. Šiuo tikslu asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies c punktu, vykdančią Institutui taikomą teisinę prievolę, įtvirtintą Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatyme, Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakyme Nr. V-117 „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakyme Nr. V-118 „Dėl dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakyme Nr. V-100 „Dėl Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“.

Prireikus Institutas gali tvarkyti asmens duomenis savo teisių ir teisėtų interesų apsaugos tikslu siekiant Instituto teisėto intereso pareikšti, vykdyti ar apginti teisinius reikalavimus, vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 1 dalies f punktu.

4. Tvarkomi duomenys

Informuojame, kad tvarkomi šie Jūsų asmens duomenys:

- tapatybės identifikavimo duomenys (vardas, pavardė, asmens kodas, gimimo data, parašas); kontaktiniai duomenys (adresas, telefono numeris, elektroninio pašto adresas, elektroninės siuntos pristatymo dėžutės adresas);
- skundo ir (ar) prašymo duomenys (skundo ir (ar) prašymo gavimo faktas, skundo ir (ar) prašymo data, laikas ir numeris, turinys su jame ir jo prieduose nurodytais asmens duomenimis);
- skundo ir (ar) prašymo nagrinėjimo duomenys (skundo ir (ar) prašymo nagrinėjimo medžiagoje esantys asmens duomenys, atsakymo į skundą ir (ar) prašymą faktas, atsakymo į skundą ir (ar) prašymą data, laikas ir numeris).

Atkreipiame dėmesį, jog, priklausomai nuo individualaus skundo ir (ar) prašymo, Institutas gali paprašyti pateikti papildomų duomenų, kurie būtini skundai ir (ar) prašymui nagrinėti.

Pabrėžiame, kad skundų ir (ar) prašymų teikimas yra savanoriškas, todėl nusprendę pateikti skundą ir (ar) prašymą privalote pateikti anksčiau minėtus asmens duomenis, nes be jų Institutas neturės galimybės objektyviai ir tinkamai išnagrinėti gautą skundą ir (ar) prašymą.

Kiekvienu atveju asmens duomenų tvarkoma tik tiek, kiek yra būtina nurodytiems tikslams pasiekti.

5. Duomenų kilmė

Informuojame, kad Jūsų asmens duomenis Institutas gauna iš:

- Jūsų tiesiogiai;
- skunde nurodyto skundžiamo asmens;
- valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, persiuntusių Jūsų skundą ir (ar) prašymą pagal kompetenciją nagrinėti Institutui;
- valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų bei jų valdomų valstybės registru ir (ar) informacinių sistemų, kai jos turi duomenų, būtinų Jūsų skundai ir (ar) prašymui nagrinėti;
- teismo, kitų ginčus nagrinėjančių institucijų, kai kilęs ginčas yra susijęs su Instituto atliktu skundo ir (ar) prašymo nagrinėjimu.

6. Duomenų gavėjai

Nustačius, kad Jūsų pateikto skundo ir (ar) prašymo nagrinėjimas nepriklauso Instituto kompetencijai, Jūsų asmens duomenys teikiami valstybės ir (ar) savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, kompetentingoms nagrinėti Jūsų skundą ir (ar) prašymą. Tuo atveju, kai Jūsų skundai ir (ar) prašymui nagrinėti reikalingą informaciją turi kitos valstybės ir (ar) savivaldybių institucijos ir įstaigos, kiti asmenys, Jūsų asmens duomenys teikiami šiems asmenims. Kilus ginčui dėl Instituto pateiktų atsakymų išnagrinėjus Jūsų skundą ir (ar) prašymą ar kilus kitokiam ginčui, kuris susijęs su pateikto skundo ir (ar) prašymo nagrinėjimu, Jūsų asmens duomenys gali būti teikiami teismui, kitoms ginčus nagrinėjančioms institucijoms. Teisės aktuose nustatytais atvejais ir kai asmens duomenų teikimas būtinas ir proporcingas teisėtais ir konkrečiais tikslais, Jūsų asmens duomenys gali būti teikiami ir kitiems asmenims.

Jūsų asmens duomenis Institutas gali teikti / sudaryti sąlygas susipažinti duomenų tvarkytojams – paslaugų teikėjams, teikiantiems informacinių technologijų infrastruktūros, programinės įrangos ir jos priežiūros bei administravimo, elektroninių ryšių, auditorių, teisines, konsultavimo bei kitas paslaugas. Esant poreikiui gali būti pasitelkti ir kiti duomenų tvarkytojai.

Asmens duomenų teikimas į trečiąsias valstybes nenumatytas.

7. Duomenų saugojimo laikotarpis

Jūsų asmens duomenys bus tvarkomi Institute skundo ir (ar) prašymo nagrinėjimo laikotarpiu bei 1 metus po galutinio sprendimo priėmimo.

8. Duomenų subjektų teisės ir jų įgyvendinimas

Informuojame, kad Jūs turite šias duomenų subjekto teises, kurias Institutas įgyvendins Reglamento (ES) 2016/679 bei taikomų kitų teisės aktų nustatytais sąlygomis ir apimtimi:

- 1) teisę gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;
- 2) teisę susipažinti su savo duomenimis ir gauti jų kopiją;
- 3) teisę reikalauti ištaisyti duomenis;
- 4) teisę reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“);
- 5) teisę apriboti duomenų tvarkymą.

Prašymus dėl savo, kaip duomenų subjekto, teisių įgyvendinimo, taip pat kitus skundus / pranešimus / prašymus dėl asmens duomenų tvarkymo galite pateikti Institutui ar jo duomenų apsaugos pareigūnui kreipdamiesi šiame privatumo pranešime nurodytais kontaktais. Atkreipiame dėmesį, kad įstatymų nustatytais atvejais Jūsų teisių įgyvendinimas gali būti apribotas.

Jūsų teisės bus įgyvendintos prieš tai patvirtinus Jūsų tapatybę. Jeigu iš prašyme pateiktų duomenų negalima vienareikšmiškai nustatyti Jūsų tapatybės, Institutas gali paprašyti pateikti papildomų duomenų, būtinų Jūsų tapatybei identifikuoti.

Atsakymą į Jūsų prašymą Institutas pateiks ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo prašymo gavimo dienos. Išimtiniais atvejais, atsižvelgiant į prašymų sudėtingumą ir skaičių, prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams, apie tai Jus informuojant.

Jei Jūsų netenkina atsakymas dėl duomenų subjekto teisių įgyvendinimo ar manote, kad asmens duomenys tvarkomi pažeidžiant asmens duomenų ir (ar) privatumo apsaugą reglamentuojančius teisės aktus, turite teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, kurios kontaktus rasite adresu: <https://vdai.lrv.lt/>. Visais atvejais prieš teikdami skundą susisiekite su Institutu, kad kartu rastume tinkamiausią sprendimą.

Daugiau informacijos apie Instituto atliekamą asmens duomenų tvarkymą galite rasti Instituto interneto svetainėje adresu: <https://www.hi.lt/asmens-duomenu-apsauga/>.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Higienos institute taisyklių
2 priedas

HIGIENOS INSTITUTO BENDRŲJŲ REIKALŲ SKYRIUS

Biudžetinė įstaiga, Studentų g. 45A, LT-08107 Vilnius, tel. (0 5) 262 4583,
el. p. institutas@hi.lt, http://www.hi.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 111958286

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl

(trumpas turinio apibūdinimas)

—

—

—

—

_____ gautas _____, Nr. _____
_____.

_____ (data) (registracijos
numeris)

Dokumentus priėmė

_____ (pareigų pavadinimas)

_____ (parašas)

_____ (vardas ir pavardė)

_____ (telefono numeris)
