

**LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
DOKUMENTŲ VALDYMO IR ASMENŲ PRIĖMIMO SKYRIUS**

TVIRTINU

Dokumentų valdymo ir
asmenų priėmimo skyriaus
vedėja


Regina Žilinskienė

ASMENŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE

2019-04-19 Nr. BR-594

Vilnius

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
1.	Administracinės paslaugos kodas	–
2.	Administracinės paslaugos versija	2 versija
3.	Administracinės paslaugos pavadinimas	Asmenų skundų nagrinėjimas
4.	Administracinės paslaugos apibūdinimas	<p>Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Sveikatos apsaugos ministeriją (toliau – SAM) kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.</p> <p>Skundo nagrinėjimas – valstybės tarnautojo ar darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, veikla, apimanti asmens skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, nukreipimą nagrinėti pagal kompetenciją, nagrinėjimą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.</p> <p>Asmenų skundai gali būti pateikiami SAM darbo laiku (pirmadienį ir trečiadienį – viena valanda ilgiau).</p> <p>Skundus raštu asmuo ar jo atstovas gali pateikti atvykęs į SAM, paštu ar elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per portalo „Mano vyriausybė“ skiltį „E. pilietis“ (http://epilietis.lrv.lt/lt/kreipkis/kreipkis-i-Ministerija) arba Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą (https://epristatymas.post.lt/), arba SAM interneto svetainėje esančią pranešimų sistemą „Pranešk apie nusizengimus ar galima piktnaudžiavimą“, arba SAM elektroniniu paštu: ministerija@sam.lt.</p> <p>Skundas raštu turi būti:</p> <ul style="list-style-type: none">– parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Nevalstybine kalba parašyti skundai priimami tik tais atvejais, kai į SAM raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautiniais teisės aktais;</p> <ul style="list-style-type: none"> – parašytas įskaitomai; – asmens pasirašytas; – turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba įstaigos pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta. <p>Skundas raštu, SAM atsiųstas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.</p> <p>SAM nagrinėjami tik tiesiogiai su SAM veikla susiję asmenų skundai.</p> <p>Į skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde.</p>
5.	Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą	<p>Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas;</p> <p>Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas;</p> <p>Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. įsakymas Nr. V-864 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo“;</p> <p>Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2004 m. balandžio 15 d. įsakymas Nr. V-232 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“;</p> <p>Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2013 m. rugpjūčio 27 d. įsakymas Nr. V-794 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyriaus nuostatų tvirtinimo“.</p>
6.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	<p>Pateikiamas laisvos formos skundas, kuris turi būti:</p> <ul style="list-style-type: none"> – parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Nevalstybine kalba parašyti skundai priimami tik tais atvejais, kai į SAM raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautiniais teisės aktais; – parašytas įskaitomai;

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>– asmens pasirašytas, nurodant vardą, pavardę (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.</p> <p>Skundas raštu, SAM atsiųstas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.</p> <p>Atstovaujamo asmens vardu į SAM kreipdamasis asmens atstovas skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę ir gyvenamosios vietos adresą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba įstaigos pavadinimą, adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.</p> <p>Kai asmens skundą SAM pateikia 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“.</p>
7.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (skundą nagrinėjantis tarnautojas)	<p>Skundai nagrinėti reikalinga informacija ir dokumentai, kuriuos turi SAM, SAM pavaldžios įstaigos arba kuri yra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose.</p> <p>Skundą nagrinėjantis tarnautojas gali reikalauti tik tų dokumentų ir informacijos, kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose, išskyrus atvejus, kai tokius dokumentus ir informaciją privaloma pateikti pagal įstatymus</p>
8.	Administracinės paslaugos teikėjas	SAM administracijos padaliniai, SAM pavaldžios įstaigos
9.	Administracinės paslaugos vadovas	SAM vadovybė, SAM administracijos padalinių, SAM pavaldžių įstaigų vadovai
10.	Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	Asmens skundas turi būti išnagrinėtas per 20 darbo dienų nuo jų gavimo SAM dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų
11.	Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai)	Paslauga teikiama neatlygintinai
12.	Skundo forma, pildymo pavyzdys ir skundo turinys	Skundas rašomas laisva forma, skunde pateikiama informacija, nurodyta 6 dalyje

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
13.	Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą	–
14.	Administracinės paslaugos teikimo ypatumai	Galutinė administracinė paslauga
15.	Administracinių paslaugų teikimo aprašymų įtraukimas į dokumentų apskaitą	Aprašymas įtraukiamas į apskaitą ir saugomas atitinkamoje byloje pagal dokumentacijos planus

**ASMENŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE SCHEMA**

