


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

2015-10-22 Nr. BR-4374

Vilnius

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
1.	Administracinės paslaugos kodas	–
2.	Administracinės paslaugos versija	1 versija
3.	Administracinės paslaugos pavadinimas	Asmenų skundų nagrinėjimas
4.	Administracinės paslaugos apibūdinimas	<p>Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Sveikatos apsaugos ministeriją (toliau - SAM) nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.</p> <p>Skundo nagrinėjimas – valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.</p> <p>Asmens skundas gali būti pateikiamas tik raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Sveikatos apsaugos ministeriją, atsiuntus paštu, faksu ar per pasiuntinį).</p> <p>Skundo priėmimo faktas per 2 darbo dienas patvirtinamas dokumentu, kuriame nurodoma skundo registravimo data, numeris, vykdytojo pareigos, vardas, pavardė, telefono numeris, užduoties įvykdymo laikas. Skundo priėmimo faktą patvirtinantis dokumentas asmeniui siunčiamas paštu ar elektroniniu paštu.</p> <p>Prieš priimant administracinės procedūros sprendimą, asmuo, dėl kurio yra pradėta administracinė procedūra, taip pat kiti asmenys, gali būti apklausiami siekiant išsiaiškinti ginčijamo klausimo esmę ir su juo susijusias aplinkybes, išskyrus atvejus, kai apklausa privaloma.</p> <p>Administracinės procedūros sprendimas priimamas tik apklausus asmenį, dėl kurio galimai pažeistų teisių ir teisėtų</p>

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>interesų buvo gautas pranešimas ir dėl gauto pranešimo pradėta administracinė procedūra. Jeigu šis asmuo atsisako atvykti į apklausą arba yra kitos objektyvios priežastys, dėl kurių apklausti asmenį per administracinei procedūrai nustatytą laiką neįmanoma, administracinė procedūra nutraukiama. Administracinės procedūros sprendimas be apklausos priimamas, jeigu:</p> <ul style="list-style-type: none"> – skundas patenkinamas iš karto ir administracinės procedūros sprendimas nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų; – pagal teisės aktų reikalavimus administracinės procedūros sprendimas turi būti priimtas nedelsiant. <p>Viešojo administravimo subjektas, dalyvaujantis administracinėje procedūroje, prireikus gali faktinius duomenis patikrinti vietoje. Asmeniui, dėl kurio yra pradėta administracinė procedūra, ir suinteresuotiems asmenims turi būti pranešta apie patikrinimo laiką, kad jie galėtų, jei pageidauja, dalyvauti tikrinant faktinius duomenis vietoje. Jeigu šio patikrinimo metu gali būti paskelbta informacija, kuri pagal įstatymus negali būti vieša, asmeniui, dėl kurio yra pradėta administracinė procedūra, ir suinteresuotiems asmenims sudaroma galimybė susipažinti su faktinių duomenų patikrinimo vietoje rezultatais. Žodiniai paaiškinimai ir patikrinimo vietoje metu nustatyti faktiniai duomenys turi būti užfiksuoti patikrinimo akte (išvadoje) ir šis aktas (išvada) tikrintojų pasirašytas. Rašytiniai paaiškinimai pridedami prie patikrinimo akto (išvados).</p> <p>Administracinė procedūra baigiama administracinės procedūros sprendimo priėmimu. Asmeniui, dėl kurio pradėta administracinė procedūra, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas raštu pranešama apie priimtą administracinės procedūros sprendimą ir nurodomos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaujantis priimtas administracinės procedūros sprendimas, ir sprendimo apskundimo tvarka</p>
5.	Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą	<p>Lietuvos Respublikos viešojo administravimo 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 (ši nuostata netaikoma skundams, siunčiamiems paštu);

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		<p>– parašytas įskaitomai;</p> <p>– asmens pasirašytas, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), duomenis ryšiui palaikyti;</p> <p>– nurodyta, kokiais veiksmais, neveikimu ar priimtais administraciniais sprendimais galimai padarytas asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimas;</p> <p>– pridedama informacija ir dokumentai, reikalingi administracinės procedūros sprendimui priimti, kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ir savivaldybių informacinėse sistemose</p> <p>Kai asmens skundą paduoda asmens atstovas, jis Sveikatos apsaugos ministerijai pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Kai atstovaujamo asmens vardu į Sveikatos apsaugos ministeriją kreipiasi asmens atstovas, jis savo skunde 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.</p> <p>Kai skundą Sveikatos apsaugos ministerijai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (<i>Apostille</i>) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (<i>Apostille</i>) tvarkos aprašo patvirtinimo“.</p> <p>Skundai, 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. SAM per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per 30 kalendorinių dienų nuo siunčiamo rašto registracijos dienos pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, skundas grąžinamas asmeniui.</p>
7.	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (skundą nagrinėjantis tarnautojas)	<p>Skundai nagrinėti reikalinga informacija ir dokumentai, kuriuos turi Sveikatos apsaugos ministerija, Sveikatos apsaugos ministerijai 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	Sveikatos apsaugos ministerijos administracijos padaliniai,

Eil. Nr.	Pavadinimas	Aprašymo turinys
		Sveikatos apsaugos ministerijai pavaldžios įstaigos
9.	Administracinės paslaugos vadovas	Sveikatos apsaugos ministerijos vadovybė, Sveikatos apsaugos ministerijos administracijos padalinių, Sveikatos apsaugos ministerijai pavaldžių įstaigų vadovai
10.	Administracinės paslaugos suteikimo trukmė	Asmens skundas turi būti išnagrinėtas per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Sveikatos apsaugos ministerijoje dienos. Terminas gali būti pratęsiamas dar 10 darbo dienų. Asmeniui apie administracinės procedūros pratęsimą pranešama raštu arba elektroniniu paštu (kai skundas gautas elektroniniu paštu) ir nurodomos pratęsimo priežastys
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
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

**ASMENU SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE SCHEMA**

