

LIETUVOS RESPUBLIKOS
SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJA

**DARBUOTOJŲ, DIRBANČIŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ
NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO SEKTORIJE,
ATLIEKAMŲ PROCEDŪRŲ APRAŠAI**

Procedūrų aprašai parengti vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. įsakymu Nr. V-864 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo“.

Parengė Sigita Umbražūnienė

Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus vyriausioji specialistė

PRAŠYMAS AR SKUNDAS PATEIKIAMAS RAŠTU

Prašymo ar skundo pateikimo būdai

- Atvykus į Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministeriją (toliau – Ministerija).
- Elektroninėmis ryšio priemonėmis (elektroniniu paštu, per siuntų sistemą, per portalą „Mano Vyriausybė“ bei prisijungus adresu <https://lr.lt/pranesk>).
- Paštu, per pasiuntinį, per kurjerį.
- Telefonu nemokama linija

Sveikatos apsaugos ministerijos Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus darbuotojo veiksmai

- Visus gautus prašymus ir skundus registruoja Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS), nurodydamas asmens vardą, pavardę, adresą, dokumento rūšį, trumpą prašymo ar skundo turinį ir lapų skaičių, suteikia dokumentui numerį, pažymi gavimo datą, numato įvykdymo (kontrolės) terminą.
- Perduoda užregistruotus dokumentus Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus (toliau – DVAAS) vedėjui užrašyti rezoliuciją.
- Į kai kuriuos nepasirašytus prašymus ar skundus ar paklausimus (gautus elektroniniu paštu) atsako tą pačią darbo dieną, jį perskaitęs.
- Gražina atgal, jei prašymą ar skundą teikiančią asmenį neįmanoma identifikuoti arba patikrinti rašto autentiškumo;
- Ministerijoje prašymai ir skundai išnagrinėjami per 20 darbo dienų (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas) nebent, nepažeisdamas asmens interesų, DVAAS darbuotojas gali pareiškėjui suteikti informaciją tą pačią darbo dieną.

DVAAS darbuotojo veiksmai, gavus prašymą ar skundą su užrašyta rezoliucija

- Po užrašytos rezoliucijos, prašymai ir skundai automatiškai perduodami per DVS Ministerijos struktūrinių padalinių vadovams pagal kuruojamas sritis arba pavaldžioms institucijoms. Raštų originalus (jei gauti paštu) DVAAS darbuotojas įsega į bylą;
- Jei Ministerija neįgaliota spręsti išdėstytų klausimų, DVAAS darbuotojas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos, persiunčia su lydraščiu kitai kompetentingai institucijai ir apie tai informuoja pareiškėją. Raštų originalus (jei gauti paštu) įsega į bylą

DVAAS darbuotojo veiksmai, gavus parengtą atsakymą

- Gautus Ministerijai pavaldžių įstaigų parengtus atsakymus darbuotojas registruoja į DVS atskirą registrą ir atsakymo kopiją, jei reikia, per DVS perduoda Ministerijos darbuotojui, tiesiogiai atsakingam už rezoliucijos vykdymą.
- Gautus kitų institucijų parengtus atsakymus, registruoja DVS atskirą registrą, prireikus kopijas perduoda per DVS dokumento vykdytojams. Dokumentų originalus (jei gauta paštu) įsega į bylą.

ASMUO KREIPIASI SU PRAŠYMU ŽODŽIU

Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus darbuotojo veiksmai

Kai asmuo atvyksta į Ministeriją

- DVAAS darbuotojas mandagiai pasisveikina ir atidžiai išklauso.
- Išsiaiškina klausimo esmę.
- Trumpai paaiškina pareiškėjui apie jo teisės bei informuoja, ar Ministerija yra kompetentinga spręsti jam rūpiną klausimą.
- Teikia informaciją, jei įmanoma, sprendžia problemą nedelsdamas.
- Jei klausimui išspręsti reikia laiko ar išsamaus tyrimo, sudaro sąlygas išdėstyti prašymą raštu (t. y. paprašo parašyti prašymą raštu)..
- Visus prašymus ir skundus registruoja į DVS atskirą registrą.

Kai asmuo paskambina į Ministeriją

- DVAAS darbuotojas pakėlęs telefono ragelį prisistato, įvardija įstaigą, padalinį, mandagiai pasisveikina.
- Atidžiai išklauso.
- Išsiaiškina kreipimosi esmę.
- Teikia informaciją, jei įmanoma, sprendžia problemą nedelsdamas.
- Perskambina paklausėjui, jei tenka tikslinti informaciją arba nurodo kontaktinius Ministerijos specialistų, kurie galėtų pagal kompetenciją padėti išspręsti problemą, duomenis.
- Jei asmuo pageidauja, prašymus ar skundus, pateiktus Nemokama linija ar Pasitikėjimo telefonu, užregistruoja ir perduoda nagrinėti Ministerijos ar Ministerijai pavaldžių įstaigų specialistams teisės aktų numatyta tvarka.
- Mandagiai atsisveikina, padėkoja už pokalbį, išsakytą nuomonę, pastabas.
- Visus prašymus ir skundus bei paklausimus, kurių atsakymus galima pateikti iš karto pokalbio metu, registruoja į DVS.
- Pranešimus, kuriuos reikia nagrinėti ir pateikti atsakymą raštu, registruoja DVS atskirą registrą ir perduoda vedėjui rezoliucijai.

ASMENYS NEBUS APTARNAUJAMI

(Kreipimosi būdas – žodžiu)

Asmens veiksmai

- Ižeidinėja DVAAS darbuotoją, kalba pakeltu tonu, šaukia.
- Vartoja necenzūrinius žodžius, grasina, prakeikia.
- Piktnaudžiauja savo pilietinėmis teisėmis.
- Daro psichologinį spaudimą, nurodinėja.
- Nesuformuluoja kreipimosi esmės.
- Elgiasi neadekvačiai, bando patekti į kitas Ministerijos patalpas.

DVAAS darbuotojo veiksmai

- Tuoju pat praneša apie asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui.
- Praneša kompetentingoms institucijoms apie galimai nusikalstamo pobūdžio asmens elgesį.
- Informuoja Ministerijos apsaugos darbuotojus.
- Paspėja pareiškėją apie pokalbio nutraukimą ir pirmas nutraukia pokalbį.
- Visus pokalbius registruoja į DVS, pažymėdamas pastabose apie netinkamą pareiškėjo elgesį.

SITUACIJOS, KAI GAUTAS ASMENS PRAŠYMAS AR SKUNDAS NEBUS NAGRINĖJAMAS (Pateikimo būdas – raštu)

1 SITUACIJA. Ministerija negaliota spręsti išdėstytų prašyme ar skunde klausimų DVAAS darbuotojo veiksmai

- Ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos ir užregistravimo DVS persiunčia kompetentingai institucijai ir raštu apie tai praneša pareiškėjui.

2 SITUACIJA. Prašymas ar skundas parašytas ne valstybine kalba, neįskaitomai, nesuprantamai, nepasirašytas

DVAAS darbuotojo veiksmai

- Laiškas grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį, išskyrus atvejus, kai į Ministeriją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

3 SITUACIJA. Prašyme ar skunde nėra nurodyta vardo, pavardės, adreso, nėra galimybių kitais būdais identifikuoti asmenį

DVAAS darbuotojo veiksmai

- DVAAS vedėjo sprendimu, prašymas ar skundas registruojamas į DVS ir segamas į bylą.
-