

ASMENŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE

Pavadinimas	Aprašymo turinys
Paslaugos pavadinimas	Asmenų skundų nagrinėjimas
Paslaugos apibūdinimas	<p>Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į Sveikatos apsaugos ministeriją (toliau – SAM) kuriame asmuo nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo 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 interneto svetainėje nurodytu darbo laiku https://sam.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/asmenu-aptarnavimas.</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“ (https://epilietis.lrv.lt/lt/kreipimasi/add_item?type=request) arba Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo informacinę sistemą (www.ePristatymas.lt), arba SAM interneto svetainėje esančią pranešimų sistemą „Pranešk apie nusižengimus 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 kalbą. 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; – konkretus ir suprantamas; – parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų; – pasirašytas skundą pateikusio asmens arba jo atstovo; – 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. <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>

Pavadinimas	Aprašymo turinys
	Į skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu buvo pateiktas skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde.
Teisės aktai, reguliuojantys 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 Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“;</p> <p>Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. įsakymas Nr. V-864 „Dėl Asmenų 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 2022 m. spalio 21 d. įsakymas Nr. V-1591 „Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus nuostatų tvirtinimo“.</p>
Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo	Pateikiamas laisvos formos skundas, taip pat informacija ir dokumentai, kurių nėra SAM ir jai pavaldžių įstaigų informacinėje sistemoje, jei nėra prieigos prie valstybės registru duomenų bazės
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>
Paslaugos teikėjas	SAM administracijos padaliniai, SAM pavaldžios įstaigos
Paslaugos vadovas	SAM vadovybė, SAM administracijos padalinių, SAM pavaldžių įstaigų vadovai
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 10 straipsnyje nustatytų terminų
Paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai)	Paslauga teikiama neatlygintinai
Skundo forma, pildymo pavyzdys ir skundo turinys	Skundas rašomas laisva forma

Pavadinimas	Aprašymo turinys
Informacinės ir ryšių technologijos, naudojamos teikiant administracinę paslaugą	–
Paslaugos teikimo ypatumai	Galutinė administracinė paslauga
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**

