

***Suvestinė redakcija nuo 2019-04-27 iki 2019-10-31***

*Įsakymas paskelbtas: Žin. 2007, Nr. [112-4579](#), i. k. 1072250ISAK000V-864*

***Nauja redakcija nuo 2019-04-05:***

*Nr. [V-383](#), 2019-03-28, paskelbta TAR 2019-04-04, i. k. 2019-05509*

**LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO  
LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE TAISYKLIŲ  
PATVIRTINIMO**

2007 m. spalio 23 d. Nr. V-864  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijoje taisykles (pridedama).
2. P a v e d u įsakymo vykdymą kontroliuoti ministerijos kancleriui.

SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

RIMVYDAS TURČINSKAS



PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos sveikatos  
apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d.  
įsakymu Nr. V-864  
(Lietuvos Respublikos sveikatos  
apsaugos ministro 2019 m. kovo 28 d.  
įsakymo Nr. V-383  
redakcija)

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS  
RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE TAISYKLĖS  
I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijoje (toliau – Ministerija) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Ministerijoje. Nagrinėjant prašymus ir skundus Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindų priimti teisės aktai.

2. Taisyklių nuostatos netaikomos pateiktiems pacientų ir sveikatos sistemos įstaigų darbuotojų pranešimams apie galimus pažeidimus sveikatos sistemos įstaigose (toliau – pranešimai) naudojant Ministerijos interneto svetainėje esančią pranešimų sistemą „Pranešk apie nusižengimus ar galimą piktnaudžiavimą“ nagrinėti. Pranešimų pateikimo Ministerijai naudojantis saugia sistema, jų nagrinėjimo ir asmenų informavimo apie galimybę teikti pranešimus, jų srautus ir nagrinėjant pranešimus priimtus sprendimus tvarką reglamentuoja Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. gegužės 17 d. įsakymas Nr. V-539 „Dėl Pacientų ir sveikatos sistemos įstaigų darbuotojų pranešimų apie galimus pažeidimus sveikatos sistemos įstaigose pateikimą elektroniniu būdu tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – LRV taisyklės), kitais teisės aktais, reglamentuojančiais prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

5. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

6. Ministerijos administracinių padalinių vadovai turi užtikrinti, kad valstybės tarnautojo ar darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – Ministerijos darbuotojas), atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais, prašymus ir skundus nagrinėti ir informaciją suteikti būtų pavedama kitiems darbuotojams.

7. Ministerijos Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyrius (toliau – DVAPS) turi užtikrinti, kad Ministerijos interneto svetainėje būtų paskelbta Taisyklių VI skyriuje nurodyto asmenų aptarnavimo vieno langelio principu padalinio buvimo vieta, darbo laikas, kontaktai, kita, Ministerijos nuomone, svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

## **II SKYRIUS**

### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

8. Prašymus ir skundus raštu asmuo ar jo atstovas gali pateikti atvykęs į Ministeriją, 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 Ministerijos elektroniniu paštu: [ministerija@sam.lt](mailto:ministerija@sam.lt). Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Ministeriją ar telefono ryšio priemonėmis. Žodžiu telefono ryšio priemonėmis gali būti teikiami tik prašymai dėl informacijos suteikimo, kuriems pateikti pagal institucijoje patvirtintą administracinės paslaugos teikimo aprašymą asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

9. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas DVAPS darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią dieną nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Ministerijos interesų, Ministerijoje registruojami Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS). Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

10. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, DVAPS darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu ir sveikatos apsaugos ministro sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdų teisės pažeidimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

11. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Ministerijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 8 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo Ministerijoje laikas ir vieta, Ministerijos darbuotojo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam laikui ar vietai, asmeniui DVAPS darbuotojas praneša nedelsiant.

12. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą priimančiam Ministerijos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Ministerijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Ministeriją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Ministeriją, savo iniciatyva.

13. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

13.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Nevalstybine kalba parašyti prašymai priimami tik tais atvejais, kai į Ministeriją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautiniais teisės aktais;

13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. asmens pasirašytas.

14. Prašyme ar skunde raštu 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

prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

15. Prašymas ar skundas raštu, Ministerijai atsiųstas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

16. Prašymai ar skundai raštu, neatitinkantys Taisyklių 15 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Ministerijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, Ministerijoje registruojami DVS, o atsakymams į tokius prašymus ar skundus *mutatis mutandis* taikoma Taisyklių 9 punkte nustatyta tvarka.

17. Atstovaujamo asmens vardu į Ministeriją kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar 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 (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba įstaigos pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresą ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

18. Kai asmens prašymą ar skundą Ministerijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas 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“.

19. Asmuo, prašymą ar skundą Ministerijai teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti Ministerijos elektroninio pašto adresu [ministerija@sam.lt](mailto:ministerija@sam.lt), nurodytu Ministerijos interneto svetainėje.

20. Ministerijos darbuotojas, jam Ministerijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį registruoti oficialiu Ministerijos elektroninio pašto adresu [ministerija@sam.lt](mailto:ministerija@sam.lt), išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

### **III SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

21. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruoti DVS nurodant asmens vardą, pavardę, adresą, dokumento rūšį, trumpą prašymo ar skundo turinį ir lapų skaičių, kuriam Ministerijos darbuotojui jis nukreiptas ar persiųstas nagrinėti, datą, iki kada turi būti atsakyta. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos ir, esant būtinybei asmeniui atsakyti, kontrolės spaudas. Registracijos spaude įrašoma prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, kontrolės spaude – užduoties įvykdymo laikas. Prie registruoto prašymo ar skundo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

22. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu (jeigu prašymas pateiktas elektroniniu paštu) išsiunčiama pažyma, nurodyta Taisyklių priede.

23. Ministerijoje nagrinėjami tik tiesiogiai su Ministerijos veikla susiję asmenų prašymai ir skundai. DVAPS vedėjas ar atsakingas vykdytojas, gavę asmens kreipimąsi, vertina, ar pateiktas asmens kreipimasis priskirtinas Ministerijos kompetencijai.

24. Jeigu Ministerija pagal kompetenciją neįgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų arba prašyme ar skunde keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti vykdomosios valdžios ar kitos institucijos, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo DVS turi būti persiųstas kompetentingai institucijai ar įstaigai prie Ministerijos ir raštu pranešta apie tai asmeniui, paaškinant persiuntimo priežastį. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai galėtų perduoti prašymą ar skundą

nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui paaiškindamas priežastis, kodėl jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjami.

25. Prašymo ar skundo, adresuoto Ministerijai, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Ministerija. Ministerija, nustačiusi, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Ministerijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako Ministerijai. Ministerija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo ar skundo nagrinėjimas, atsakymus, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

26. Prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jų gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir Ministerija asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą ar skundą nagrinėjančioms institucijoms.

27. Prašymus ar skundus, kuriuos turi pagal kompetenciją nagrinėti Ministerijai pavaldžios institucijos, DVAPS darbuotojas DVAPS vedėjo pavedimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo Ministerijoje datos persiunčia nagrinėti šioms institucijoms ir apie tai raštu praneša pareiškėjui.

28. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Ministerija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą Ministerijos darbuotojas per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos kreipiasi į asmenį raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas sustabdomas, iki bus pateikti prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami per 30 kalendorinių dienų, prašymas ar skundas nenagrinėjamas ir per 3 darbo dienas dokumentų originalai grąžinami asmeniui nurodant grąžinimo priežastis. Ministerija pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

29. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą Ministerijos darbuotojas per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo ar skundo nagrinėjimas sveikatos apsaugos ministro ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą Ministerijos darbuotojas ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

30. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13–16 punktuose nustatytų reikalavimų, kartu su DVAPS vedėjo pasirašytu raštu per 5 darbo dienas grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant grąžinimo priežastį, jei Ministerijos vadovybė ar DVAPS vedėjas nenusprendžia kitaip. Ministerija pasilieka prašymo ar skundo kopiją.

31. Nagrinėjami tik tokie anoniminiai skundai, kuriuose pranešama apie Ministerijos ar Ministerijos reguliavimo sričiai priskirtų institucijų ir įstaigų veiklos trūkumus ir (ar) pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečios asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį. Tokie skundai registruojami DVS ir teikiami DVAPS vedėjui susipažinti ir sprendimui dėl tolesnio anoniminio skundo nagrinėjimo priimti.

32. Prašymai ar skundai, išskyrus prašymus ar skundus, į kuriuos nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Ministerijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

33. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Ministerijoje dienos, sveikatos apsaugos ministras ar DVAPS vedėjas turi teisę pratęsti terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 32 punkte nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą Ministerijos darbuotojas per 2 darbo dienas nuo sveikatos apsaugos ministro ar DVAPS vedėjo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

34. Nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus, Ministerijos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

35. Nagrinėjantis prašymą ar skundą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas sveikatos apsaugos ministro ar DVAPS vedėjo sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą Ministerijos darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Ministerijos darbuotojo nušalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima sveikatos apsaugos ministras, DVAPS vedėjas arba ministerijos darbuotojo tiesioginis vadovas. Sprendimą dėl sveikatos apsaugos ministro nusišalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs asmuo.

36. DVAPS užregistruoti prašymai ir skundai, išskyrus 51 punkte nustatytus atvejus, perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

*Punkto pakeitimai:*

*Nr. [V-447](#), 2019-04-19, paskelbta TAR 2019-04-26, i. k. 2019-06922*

36.1. skirti Ministerijos vadovybei – pagal DVAPS vedėjo rezoliucijas perduodami Ministerijos struktūriniais padaliniais bei Ministerijos darbuotojams pagal kuruojamas veiklos sritis arba su lydraščiais išsiunčiami kitoms institucijoms;

36.2. dėl teisės aktų priėmimo arba galiojančių teisės aktų pakeitimo, papildymo – pagal DVAPS vedėjo rezoliucijas perduodami Ministerijos struktūriniam padaliniui, kuris rengė, rengia ar gali imtis iniciatyvos rengti teisės akto projektą;

36.3. prašymai ar skundai, adresuoti konkrečiam Ministerijos darbuotojui, Ministerijos struktūriniam padaliniui arba komisijai, per DVAPS vedėją perduodami adresatui.

37. Draudžiama perduoti prašymą ar skundą nagrinėti Ministerijos darbuotojui ar Ministerijai pavaldžiai įstaigai, kurių veiksmai yra skundžiami.

38. Prašymas ar skundas DVAPS vedėjo sprendimu gali būti nenagrinėjamas ar pradėjus nagrinėti, nagrinėjimas nutrauktas:

38.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

38.2. jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo ar skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

38.3. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

38.4. jeigu paaiškėja, kad asmeniui tuo pačiu klausimu yra pateiktas Ministerijos ar kitos kompetentingos institucijos atsakymas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų ir aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikia papildomų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti pirmiau priimtą sprendimą.

39. Apie prašymo ar skundo, atitinkančio šių Taisyklių 38.1–38.3 papunkčiuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

40. Apie pakartotino prašymo ar skundo, atitinkančio šių Taisyklių 38.4 papunktyje nustatytų reikalavimų, nenagrinėjimą asmeniui praneša ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos anksčiau nagrinėjęs atitinkamo skyriaus darbuotojas, paaiškindamas, kodėl jo prašymas ar skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

#### **IV SKYRIUS**

##### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

41. Į prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde. Prireikus į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

42. Atsakymai į prašymus ar skundus saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

43. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

43.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

43.2. į prašymą pateikti Ministerijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

43.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreikšta Ministerijos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

43.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

44. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

45. Ministerija, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidų paaiškėjimo arba asmens ar jo atstovo kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ar jo atstovui atsakymą arba praneša jam ar jo atstovui, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

46. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Ministerijos siunčiamame pranešime apie asmens ar jo atstovo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant, kad jei asmuo nesutinka su Ministerijos atsakymu, jis gali pateikti skundą Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo rašto įteikimo jam dienos Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, LT-01402 Vilnius) arba Vilniaus apygardos administraciniam teismui (Žygimantų g. 2, LT-01102 Vilnius). Persiunčiant prašymą ar skundą

nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

## **V SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU TELEFONO RYŠIO PRIEMONĖMIS**

47. DVAPS darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu telefono ryšio priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu tik pagal Ministerijos veiklos sritį. Darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

47.1. paaiškinti, ar Ministerija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui aktuali klausimu;

47.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

47.3. rekomenduoti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi Ministerija nekompetentinga nagrinėti jo prašymo ar skundo;

47.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Ministerija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

48. DVAPS darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu telefono ryšio priemonėmis, turi laikytis šių taisyklių:

48.1. atsiliepti prieš trečią telefono skambutį;

48.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakyti Ministerijos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;

48.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti klausimą;

48.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

48.6. kalbėti ramiai, mandagiai atsisveikinti.

49. Jeigu asmuo, skambinantis telefonu, įžeidinėja, vartoja necenzūrinius žodžius ar kitaip grasina darbuotojui, pastarasis turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir pokalbį telefonu nutraukti. Apie tai pažymima DVS.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ**

50. Asmenų prašymų ir skundų priėmimą bei asmenų aptarnavimą, taikant vieno langelio principą, organizuoja ir vykdo DVAPS darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą.

51. DVAPS darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

51.1. priima prašymus ir skundus, nustato, kokia jų esmė, kokią informaciją Ministerija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų;

51.2. nustatęs, kad prašymas ar skundas, pateiktas nesilaikant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, LRV taisyklėse ir šiose Taisyklėse nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos grąžina prašymą ar skundą asmeniui ir nurodo grąžinimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informaciją apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikia pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nėra. Pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas;

51.3. užregistruoja gautus prašymus ir skundus DVS, nurodydamas asmens vardą, pavardę, adresą, dokumento rūšį, trumpą prašymo ar skundo turinį ir lapų skaičių ir perduoda juos DVAPS vedėjui rezoliucijai įrašyti;

51.4. perduoda juos nagrinėti DVAPS vedėjo paskirtiems Ministerijos struktūriniais padaliniais ir (ar) Ministerijos pavaldžioms įstaigoms. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Ministerijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

51.5. siunčia asmeniui ar jo atstovui DVAPS vedėjo pasirašytą informacinį pranešimą, kuriame nurodoma prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, atsakingas už nagrinėjimą Ministerijos darbuotojas, jo pareigos, kontaktai, išnagrinėjimo terminas;

51.6. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

51.7. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

51.8. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusių asmenį ar jo atstovą pagal Ministerijos kompetenciją;

51.9. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų ir skundų nagrinėjimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus bei siūlymus aptarnavimo kokybei gerinti iki kovo 1 dienos pateikia Ministerijos vadovybei.

*Papunkčio pakeitimai:*

Nr. [V-447](#), 2019-04-19, paskelbta TAR 2019-04-26, i. k. 2019-06922

## **VII SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

52. Ministerija privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvius kriterijus.

53. Ministerija privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl Ministerijai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

53.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Ministerijos darbo laiką;

53.2. ar asmenims patogus Ministerijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

53.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

53.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti ir mandagiai aptarnauti;

53.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

53.6. ar kvalifikuotai suteikta informacija asmeniui aktualių klausimų;

53.7. ar asmenį patenkino atsakymo į prašymą ar skundą pateikimo terminas;

53.8. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Ministerija ėmėsi sprendama jų klausimų;

53.9. kitus Ministerijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

54. Apklausą organizuoja DVAPS darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Ministerijoje gerinti.

55. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal šiuos kriterijus:

55.1. kiek prašymų ar skundų per kalendorinius metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

55.2. kiek per kalendorinius metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ar skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

55.3. kiek per kalendorinius metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Ministeriją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį darbuotoją;

55.4. kiek per kalendorinius metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Ministerijos atsakymą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

56. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimas vykdomas vieną kartą per kalendorinius metus, jo rezultatai iki kovo 1 dienos paskelbiami Ministerijos interneto svetainėje.

*Punkto pakeitimai:*

Nr. [V-447](#), 2019-04-19, paskelbta TAR 2019-04-26, i. k. 2019-06922



Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir  
asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos  
sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių  
priedas

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

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 33, LT-01506 Vilnius, tel. (8 5) 266 1400,  
faks. (8 5) 266 1402, el. p. [ministerija@sam.lt](mailto:ministerija@sam.lt), <http://www.sam.lt>.  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188603472

---

\_\_\_\_\_  
(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)

**Pakeitimai:**

1.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-1228](#), 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. įsakymo Nr. V-864 "Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-162](#), 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. įsakymo Nr. V-864 "Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo" pakeitimo

3.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-522](#), 2015-04-22, paskelbta TAR 2015-04-24, i. k. 2015-06156

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. įsakymo Nr. V-864 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

4.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-1487](#), 2017-12-22, paskelbta TAR 2017-12-27, i. k. 2017-21245

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. įsakymo Nr. V-864 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

5.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-383](#), 2019-03-28, paskelbta TAR 2019-04-04, i. k. 2019-05509

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. įsakymo Nr. V-864 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo

6.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-447](#), 2019-04-19, paskelbta TAR 2019-04-26, i. k. 2019-06922

Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2007 m. spalio 23 d. Įsakymo Nr. V-864 „Dėl Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo