Suvestinė redakcija nuo 2010-02-28 iki 2015-04-24

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2007, Nr. 112-4579, i. k. 1072250ISAK000V-864

LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRO

Į S A K Y M A S
DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO

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

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975) ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 94-3779):

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo sveikatos apsaugos ministerijoje taisykles (pridedama).

2. P a v e d u :

2.1. asmenų priėmimą ir aptarnavimą Sveikatos apsaugos ministerijoje organizuoti Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyriui.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

2.2. Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyriaus vedėjui užtikrinti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 19 ir 20 straipsnių bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 vykdymą ir kontrolę Sveikatos apsaugos ministerijoje.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

3. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

3.1. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2002 m. lapkričio 4 d. įsakymą Nr. 531 „Dėl piliečių ir kitų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei piliečių ir kitų asmenų priėmimo Sveikatos apsaugos ministerijoje tvarkos nuostatų patvirtinimo“ (Žin., 2002, Nr. 109-4833);

3.2. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2003 m. gruodžio 3 d. įsakymą Nr. V-703 „Dėl 2002 m. lapkričio 4 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymo Nr. 531 „Dėl piliečių ir kitų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei piliečių ir kitų asmenų priėmimo Sveikatos apsaugos ministerijoje tvarkos nuostatų patvirtinimo“ papildymo“ (Žin., 2003, Nr. 116-5303);

3.3. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2005 m. balandžio 15 d. įsakymą Nr. V-259 „Dėl 2002 m. lapkričio 4 d. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro įsakymo Nr. 531 „Dėl piliečių ir kitų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei piliečių ir kitų asmenų priėmimo Sveikatos apsaugos ministerijoje tvarkos nuostatų patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2005, Nr. 51-1726).

4. P a v e d u įsakymo vykdymą kontroliuoti ministerijos kancleriui.

Punkto pakeitimai:

Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS RIMVYDAS TURČINSKAS

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos
sveikatos apsaugos ministro
2007 m. spalio 23 d. įsakymu Nr. V-864

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo sveikatos apsaugos ministerijoje (toliau – SAM) taisyklės (toliau vadinama – šios Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų (skundų) nagrinėjimą ir jų aptarnavimą SAM.

2. Šių Taisyklių nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į SAM, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų ir valstybės pinigų fondų (toliau vadinama – valstybės tarnautojas), piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į instituciją.

3. Pagal šių Taisyklių IV skyriaus „Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą“ nuostatas taip pat priimami asmenų skundai ir pranešimai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų, išsiunčiami administracinės procedūros sprendimai.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus (skundus) šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į SAM prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatytąja tvarka pateikti SAM turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytąja tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama SAM valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į SAM, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

Prašymo (skundo) nagrinėjimas – valstybės tarnautojo veikla, apimanti asmens prašymo (skundo) priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo (skundo) turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta SAM nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Nagrinėdami asmenų prašymus (skundus), valstybės tarnautojai 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 teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008) nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus (skundus) dėl to, kad nėra šią funkciją

atliekančio valstybės tarnautojo. Valstybės tarnautojų atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus (skundus) nagrinėti turi būti pavedama kitiems valstybės tarnautojams.

8. Nagrinėjantis prašymą (skundą) valstybės tarnautojas pats nusišalina nuo prašymo (skundo) nagrinėjimo arba turi būti nušalintas sveikatos apsaugos ministro ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą (skundą) valstybės tarnautojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl institucijos vadovo nusišalinimo nuo prašymo (skundo) nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas paskyręs asmuo.

9. Asmenų prašymai (skundai) nagrinėjami pagal SAM kompetenciją. Jeigu SAM, kuriai pateiktas prašymas (skundas), neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo išsiunčia prašymą (skundą) kompetentingai institucijai (pasilikdama kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

10. Asmens prašymo (skundo), adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Jei SAM nėra pirmasis adresatas, SAM privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo (skundo) nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo institucijoje.

11. Prašymai (skundai), su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į SAM tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo (skundo) pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas (skundas) nenagrinėjamas, SAM per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo (skundo) gavimo institucijoje praneša asmeniui, kodėl jo prašymas (skundas) nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

12. SAM turi užtikrinti, kad asmenims prieinamoje vietoje, SAM interneto svetainėje ar kitomis informavimo priemonėmis būtų paskelbta šių Taisyklių IV skyriuje „Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą“ nurodyto „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio, jeigu jis įsteigtas, buvimo vieta, darbo laikas, telefonų numeriai, kita reikiama informacija arba valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Asmenų prašymai gali būti pateikiami SAM darbo laiku (pirmadienį ir trečiadienį – viena valanda ilgiau) žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į SAM), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į SAM ar per pasiuntinį, atsiuntus paštu, faksu) ir elektroniniu būdu SAM elektroninio pašto adresu. Asmenų skundai gali būti pateikiami tik raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į SAM, atsiuntus paštu, faksu ar per pasiuntinį).

Punkto pakeitimai:
Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

14. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyriaus darbuotojui ar kito SAM padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

15. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar SAM interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

16. SAM pati pasirenka jai tinkamiausią žodinių prašymų priėmimo būdą. Asmens

pageidavimu jo priėmimas SAM ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo SAM laikas ir vieta, SAM atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

17. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia SAM arba asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

18. Asmenų prašymai (skundai) turi būti:

18.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams (skundams), siunčiamiems paštu);

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. asmens pasirašyti, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenis ryšiui palaikyti.

19. Kai asmens prašymą (skundą) SAM paduoda asmens atstovas, jis SAM pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą (skundą), atitinkantį šių Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į SAM kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme (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. Atstovaujamo asmens vardu pateiktas prašymas (skundas) turi atitikti šių Taisyklių 18.1 ir 18.2 punktų reikalavimus.

20. Kai prašymą (skundą) SAM paduoda 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 (Žin., 2006, Nr. 118-4477).

21. Paštu gauto nevalstybine kalba parašyto prašymo (skundo) visą tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia SAM.

22. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtina asmens tapatybę.

23. Asmens prašymas (skundas), pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui (skundui) raštu.

24. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas (skundas) sudaromas taip, kad prašymą (skundą) gavusi SAM galėtų:

24.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

24.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

24.3. atpažinti prašymo (skundo) turinį;

24.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą (skundą) pateikusį asmenį.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

25. Rašytiniai prašymai (skundai), pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar faksu, turi būti užregistruoti Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyriuje

atskirai nuo kitos korespondencijos kompiuterinėje dokumentų valdymo sistemoje pažymint vardą, pavardę, adresą, trumpą laiško turinį ir lapų skaičių, kam jis nukreiptas ar persiųstas nagrinėti ir datą, iki kada turi būti atsakyta. Ant prašymo (skundo) dedamas registracijos ir, esant būtinybei, kontrolės spaudas. Registracijos spaude įrašoma prašymo (skundo) gavimo data, registracijos numeris, kontrolės spaude – užduoties įvykdymo laikas. Prie registruoto prašymo (skundo) prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

26. Priėmus prašymą (skundą), asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas (skundas) gautas paštu, faksu, per 2 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo SAM asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Registracijos kortelėje ar spaude turi būti nurodytas SAM padalinio, priėmusio prašymą (skundą), pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, darbuotojo, priėmusio prašymą (skundą), vardas, pavardė, pareigos, prireikus – kita reikiama informacija.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228

27. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai (skundai) registruojami institucijoje pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles, patvirtintas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2006 m. sausio 11 d. įsakymu Nr. V-12 (Žin., 2006, Nr. 7-268).

28. Prašymus (skundus), kuriuos turi nagrinėti SAM pavaldžios institucijos, Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyriaus darbuotojas SAM vadovybės pavedimu ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jų gavimo SAM datos persiunčia nagrinėti šioms institucijoms ir apie tai raštu praneša pareiškėjui.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

29. Jeigu prašyme (skunde) keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti vykdomosios valdžios ar kitos institucijos, Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyrius per 5 darbo dienas išsiunčia joms SAM pasirašytą prašymą jį išnagrinėti ir apie rezultatus informuoti pareiškėją ir SAM. Apie prašymo (skundo) perdavimą Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyrius praneša pareiškėjui.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

30. Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo ir asmenų priėmimo skyriuje užregistruoti prašymai (skundai) perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

30.1. skirti SAM vadovybei – pagal rezoliucijas perduodami SAM skyriams bei pareigūnams pagal kuruojamas veiklos sritis arba su lydraščiais išsiunčiami kitoms institucijoms;

30.2. dėl teisės aktų priėmimo arba galiojančių pakeitimo, papildymo – pagal rezoliucijas perduodami skyriui, kuris rengė, rengia ar gali imtis iniciatyvos rengti teisės akto pataisų projektą;

30.3. prašymai ir skundai, adresuoti konkrečiam SAM pareigūnui, skyriui arba komisijai, per tam tikrą administravimo sritį kuruojantį SAM vadovybės narį perduodami adresatui.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

Punkto pakeitimai:

Nr. V-1228, 2008-12-09, Žin., 2009, Nr. 3-72 (2009-01-10), i. k. 1082250ISAK00V-1228
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

31. Prašymai (skundai), kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, 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 prašymo (skundo) gavimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per institucijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas (skundas) grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Šių Taisyklių 9 punkte nustatytas 5 darbo dienų prašymo (skundo) persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo asmens rašytinio sutikimo persiųsti prašymą (skundą) gavimo institucijoje.

32. Asmenų prašymai (skundai) turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

33. Asmenų prašymai (skundai) SAM nagrinėjami šiais atvejais:

33.1. kai prašyme (skunde) keliami klausimai, tiesiogiai susiję su SAM veikla;

33.2. kai kreipiamasi dėl ekstremalių ir globalių klausimų;

33.3. kai asmuo kreipiasi dėl mirties atvejo.

34. Jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo institucijoje, sveikatos apsaugos ministras ar jo įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 32 punkte nustatyto termino pabaigos, SAM išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydama prašymo (skundo) nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

35. Prašymai (skundai), pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo institucijoje grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastį. SAM pasilieka prašymo (skundo) kopiją.

36. Prašymai (skundai), pateikti nesilaikant šių Taisyklių 18.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu sveikatos apsaugos ministras ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

37. Prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.1–24.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastį.

38. Prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 24.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu sveikatos apsaugos ministras ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

IV. ASMENŲ APTARNAVIMAS IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ

39. Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai (skundai) priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš SAM administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati SAM, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

40. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys atlieka šias funkcijas:

40.1. priima asmenų prašymus (skundus), nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją institucija gali gauti iš savo administracijos padalinių, pavaldžių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių institucija pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

40.2. užregistruoja gautus prašymus (skundus) ir perduoda juos sveikatos apsaugos ministrui

ar jo įgaliotam asmeniui;

40.3. perduoda prašymus (skundus) juos nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams; asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą (skundą) nagrinėjantį valstybės tarnautoją; jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimas nepriskirtinas SAM kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo (skundo) kopiją;

40.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

40.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo (skundo) nagrinėjimo eigą;

40.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal sveikatos apsaugos ministro nustatytą kompetenciją;

40.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus (skundus);

40.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų (skundų) nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja institucijos vadovą;

40.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir institucijos vadovo pavedimus.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ IR SKUNDĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

41. Į asmenų prašymus (skundus) atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas (skundas), jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Prireikus į prašymą (skundą) gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą (skundą) pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

42. Atsakymas į prašymą (skundą) parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka SAM.

Punkto pakeitimai:
Nr. V-162, 2010-02-22, Žin., 2010, Nr. 24-1150 (2010-02-27), i. k. 1102250ISAK000V-162

43. Atsakymai į prašymą (skundą) parengiami atsižvelgiant į prašymo (skundo) turinį:

43.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodant atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

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

43.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie valstybės tarnautojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

44. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

45. Prašymą (skundą) nagrinėjusi SAM, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą (skundą) esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

46. Asmuo, nesutinkantis su SAM atsakymu į jo prašymą (skundą), arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo (skundo) nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos

Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VI. APTARNAVIMAS TELEFONU

47. Valstybės tarnautojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

47.1. paaiškinti, ar jo institucija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

47.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

47.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi SAM nekompetentinga nagrinėti jo prašymo (skundo);

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

48. Aptarnaudamas asmenį telefonu, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

48.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

48.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

48.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

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. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

49. Sveikatos apsaugos ministras ar jo įgaliotas asmuo privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų (skundų) nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

49.1. ar jie pakankamai informuoti apie SAM darbo laiką;

49.2. ar jiems patogus SAM nustatytas asmenų priėmimo laikas;

49.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

49.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

49.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

49.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus (skundus) pateikimo terminai;

49.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių SAM ėmėsi spręsdama jų klausimus;

49.8. kitus institucijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

50. Apklausą organizuoja „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys, jeigu jis SAM įsteigtas, arba sveikatos apsaugos ministro paskirtas valstybės tarnautojas.

51. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimui ir jų aptarnavimui SAM gerinti.

52. Asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimas vykdomas vieną kartą per metus, jo rezultatai skelbiami SAM interneto svetainėje.

_____

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