

Suvestinė redakcija nuo 2023-08-17

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

Nauja redakcija nuo 2023-03-01:

Nr. [V-266](#), 2023-02-28, paskelbta TAR 2023-02-28, i. k. 2023-03617

LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

ĮSAKYMAS

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

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

Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo 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 2023 m. vasario 28 d.
įsakymo Nr. V-266 redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijoje (toliau – Ministerija).

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus bei aptarnaujant asmenis Ministerijoje, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

3. Taisyklių nuostatos netaikomos pacientų ir sveikatos sistemos įstaigų darbuotojų pranešimams apie galimus pažeidimus sveikatos sistemos įstaigose (toliau – pranešimai), pateiktiems naudojant Ministerijos interneto svetainėje esančią pranešimų sistemą „Pranešk apie nusizengimus ar galimą piktnaudžiavimą“, nagrinėti. Pranešimų pateikimo Ministerijai naudojantis saugia sistema, jų nagrinėjimo ir asmenų informavimo apie galimybę teikti pranešimus ir nagrinėjant pranešimus priimtus sprendimus tvarką reglamentuoja Pacientų ir sveikatos sistemos įstaigų darbuotojų pranešimų apie galimus pažeidimus sveikatos sistemos įstaigose pateikimo elektroniniu būdu tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. gegužės 17 d. įsakymu Nr. V-593 „Dėl Pacientų ir sveikatos sistemos įstaigų darbuotojų pranešimų apie galimus pažeidimus sveikatos sistemos įstaigose pateikimo elektroniniu būdu tvarkos aprašo patvirtinimo“.

4. Taisyklėse vartojama sąvoka **elektroninių ryšių priemonės** apima ir Ministerijos pasirinktas, ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

5. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

6. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra 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“.

7. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

8. Asmenų prašymų ir skundų priėmimą bei asmenų aptarnavimą Ministerijoje taikant vieno langelio principą organizuoja ir vykdo Dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo skyriaus (toliau – DVAAS) darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą.

9. DVAAS darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

9.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Ministerija pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Ministerija turi ar gali gauti iš savo pavaldžių ir kitų institucijų, valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Ministerija pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

9.2. jei Ministerija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai, – žodžiu tai paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis. Šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) (Taisyklių priedas) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo. Jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui;

9.3. pagal Ministerijos kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

9.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Taisyklių 18 ir 19 punktuose nustatytų reikalavimų;

9.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

9.6. teikia informaciją apie Ministerijos veiklą ir konsultuoja Ministerijos kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksškumo asmenį turi konsultuoti kiti Ministerijos valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – Ministerijos darbuotojai), turintys reikalingą kompetenciją;

9.7. ne rečiau kaip kartą per metus atlieka arba DVAAS vedėjo pavedimu organizuoja asmenų aptarnavimo Ministerijoje kokybės vertinimą ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia DVAAS vedėjui;

9.8. atlieka kitas DVAAS vedėjo pavestas funkcijas, kurių reikia tinkamai įgyvendinti vieno langelio principą aptarnaujant asmenis.

10. DVAAS turi užtikrinti, kad Ministerijos interneto svetainėje ir informaciniame stende valstybine ir anglų kalba būtų skelbiama:

10.1. asmenų aptarnavimo padalinio darbo laikas ir kontaktinė informacija (buvimo vieta, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, prireikus kitų Ministerijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį padalinį);

10.2. Kalbos, kuriomis asmenys gali teikti Ministerijai prašymus ir skundus ir gali būti joje aptarnaujami;

10.3. elektroninių ryšių priemonės, kurias naudodami asmenys Ministerijai gali teikti savo prašymus ar skundus;

10.4. papildomas laikas per savaitę prieš arba po Ministerijos darbo dienos laiko, kada Ministerijos asmenų aptarnavimo padalinyje galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

10.5. informacija, kaip asmenys gali užsiregistruoti į priėmimą Ministerijos asmenų aptarnavimo padalinyje iš anksto;

10.6. aktuali vidaus administravimo akto arba jo dalies redakcija, kurioje yra Taisyklių 3 punkte nurodytos nuostatos.

11. Ministerija privalo organizuoti savo darbą taip, kad:

11.1. asmenų aptarnavimo padalinyje asmenys galėtų pateikti (žodžiu ir raštu) prašymus ar skundus visą Ministerijos darbo dienos laiką ir pietų pertraukos metu;

11.2. būtų nustatyta ne mažiau kaip viena papildoma valanda per savaitę prieš arba po Ministerijos darbo dienos laiko, kada asmenų aptarnavimo padalinyje galėtų būti priimami iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ar skundai;

11.3. asmens pageidavimu jo aptarnavimą Ministerijoje ir prašymo ar skundo pateikimą būtų galima derinti (užregistruoti asmenį) iš anksto žodžiu ar raštu Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, tam prireikus panaudojant priemones, kuriose nurodoma asmens aptarnavimo laikas ir vieta, Ministerijos darbuotojo, kuris aptarnaus asmenį, vardas ir pavardė, pareigos ir kontaktinė informacija (telefono numeris, elektroninio pašto adresas, prireikus kitų Ministerijos naudojamų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai, kuriais asmenys galėtų kreiptis į šį darbuotoją), užsienio kalbos, kuriomis šis darbuotojas galės aptarnauti valstybinės kalbos nemokančius asmenis;

11.4. būtų sudaryta galimybė prašymą ar skundą norinčiam pateikti asmeniui šį prašymą ar skundą išdėstyti raštu vietoje.

12. Aptarnaujant asmenis ir atliekant asmenų (klientų) aptarnavimo Ministerijoje kokybės vertinimą, rekomenduojama laikytis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro patvirtinto Pavyzdinio asmenų (klientų) aptarnavimo standarto.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Prašymus ir skundus galima pateikti Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais. Prašymas ar skundas gali būti pateiktas asmeniškai arba per atstovą, tiesiogiai arba paštu, per kurjerį arba elektroniniais ryšiais: per portalo „Mano Vyriausybė“ skiltį „E. pilietis“ (https://epilietis.lrv.lt/lt/kreipimasi/add_item?type=request) arba Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą (<https://epristatymas.lt/>) arba Ministerijos elektroniniu paštu ministerija@sam.lt. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

14. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas DVAAS darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą.

15. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Ministerijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Ministerijos interesų, registruojami Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS). Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Ministerijos interesų, prašymą ar skundą priimančio DVAAS darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Ministerijos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Ministerijos darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

16. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, DVAAS darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį DVAAS vedėjui, kuris apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės

pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

17. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Ministerijoje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Ministeriją žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Ministeriją.

18. Prašyme ar skunde turi būti:

18.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 15 punkte nurodytą atvejį;

18.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

18.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

19. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

19.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui mutatis mutandis taikomos Taisyklių 18.1, 18.3, 19.2, 19.3 ir 19.5 papunkčių nuostatos.

19.2. parašytas įskaitomai;

19.3. konkretus ir suprantamas;

19.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

19.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

20. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Ministerija. Informacija apie Ministerijos naudojamą elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į Ministeriją, turi būti pateikiama Taisyklių 10 punkte nurodytais būdais.

21. Ministerijos darbuotojas, jam Ministerijos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis Ministerijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį bendru Ministerijos el. paštu ministerija@sam.lt, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti Taisyklių 15 punkte nustatytais terminais.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

22. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis Ministerijos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) (Taisyklių priedas) apie priimtus dokumentus.

23. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami šiais atvejais:

23.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

23.2. jis grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Ministerija negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

23.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi Ministerija arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia

naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

23.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

23.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai;

23.6. prašymas ar skundas viešojo administravimo subjektui pateiktas ne pagal kompetenciją.

24. Jeigu Ministerija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, ji jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir apie tai praneša asmeniui. Ministerijos pavaldžioms įstaigoms prašymas ar skundas pagal DVAAS vedėjo rezoliucijas perduodamas per dokumentų valdymo sistemą, apie nukreipimą pranešama asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Ministerija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-913](#), 2023-08-16, paskelbta TAR 2023-08-16, i. k. 2023-16239

25. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Taisyklių 15 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus, t. y. per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Ministerija ar jai pavaldi įstaiga, kuriai pavestas prašymo ar skundo nagrinėjimas, šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

26. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Ministerijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Ministerijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas DVAAS vedėjas, tačiau į jį nėra atsakoma, jei DVAAS vedėjas nenusprendžia kitaip.

27. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Ministerija tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Ministerijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Ministerijos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Ministerijai pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Ministerija pasilieka šių dokumentų kopijas.

28. Ministerijoje nagrinėjami tik tiesiogiai su Ministerijos veikla susiję asmenų prašymai ar skundai. DVAAS vedėjas ar atsakingas vykdytojas, gavęs asmens kreipimąsi, vertina, ar pateiktas asmens kreipimasis priskirtinas Ministerijos kompetencijai.

29. DVAAS užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti vadovaujantis šiais principais:

29.1. skirti Ministerijos vadovybei – pagal DVAAS vedėjo rezoliucijas perduodami Ministerijos struktūriniais padaliniais bei Ministerijos darbuotojams pagal kuriojamas veiklos sritis arba su lydraščiais išsiunčiami kitoms institucijoms;

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

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

30. Nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus ir teikdami asmenims informaciją, Ministerijos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais atsakomybės už priimtus sprendimus, draudimo keisti į blogąją pusę, efektyvumo, įstatymo viršenybės, išsamumo, lygiateisiškumo, naujovių ir atvirumo permainingoms, nepiktinaudžiavimo valdžia, objektyvumo, proporcingumo, skaidrumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais.

31. Nagrinėjantis prašymą ar skundą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas sveikatos apsaugos ministro ar DVAAS vedėjo sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 24 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, DVAAS 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.

32. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Ministerijai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Ministerija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją (jei asmens prašymas ar skundas pateikiamas užsienio kalba, prie persiunčiamos jo kopijos pridėdamas institucijos parengtas neoficialus šio prašymo ar skundo vertimas į valstybinę kalbą). Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją prašymą ar skundą persiuntusiai institucijai.

33. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą ar skundą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

34. Jei Ministerijai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, DVAAS ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo DVAAS vedėją, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei DVAAS vedėjas nenusprendžia kitaip.

35. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Ministerija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio Ministerijos darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir DVAAS vedėjo sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jų pridėdamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas DVAAS vedėjo sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Ministerija ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

36. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 18 ir (ar) 19 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Ministerijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti. Kai per Ministerijos nustatytą terminą asmuo nepateikia pagal Taisyklių 18 ir

19 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

37. Prašymai ir skundai tvarkomi ir apskaitomi atitinkamame Ministerijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

38. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba. Į prašymą ar skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

39. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis DVAAS darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

40. Ministerija, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

41. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Taisyklių 15 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Ministerijos darbo dieną – šiais atvejais atsakoma iš Ministerijos darbuotojo jam Ministerijos suteikto elektroninio pašto.

42. Į prašymą Ministerija atsako atsižvelgdama į jo turinį:

42.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

42.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Ministerijai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

42.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

42.4. į prašymą, nenurodytą Taisyklių 42.1–42.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

43. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas Ministerijai priėmus administracinį sprendimą, Ministerija, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

44. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Ministerijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, nurodant, kad jei asmuo nesutinka su Ministerijos atsakymu, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu per vieną mėnesį nuo jo gavimo dienos pasirinktinai gali būti skundžiamas Ministerijai (Vilniaus g. 33, LT-01402 Vilnius) arba Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai (Vilniaus g. 27, LT-01402 Vilnius) ar Vilniaus apygardos administraciniam teismui (Žygimantų g. 2, LT-01102 Vilnius).

45. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos
ministerijoje taisyklių
priedas

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

Biudžetinė įstaiga, Vilniaus g. 33, LT-01402 Vilnius, tel. (8 5) 268 5110,
el. p. 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

(data) Nr. _____

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos
numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas) _____ (parašas) _____ (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)

Priedo pakeitimai:
Nr. [V-913](#), 2023-08-16, paskelbta TAR 2023-08-16, i. k. 2023-16239

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

7.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-1226](#), 2019-10-29, paskelbta TAR 2019-10-31, i. k. 2019-17347

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

8.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-266](#), 2023-02-28, paskelbta TAR 2023-02-28, i. k. 2023-03617

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

9.

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas

Nr. [V-913](#), 2023-08-16, paskelbta TAR 2023-08-16, i. k. 2023-16239

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