

PATVIRTINTA
Valstybinės teismo medicinos tarnybos
direktoriaus
2026 m. liepos 7 d. įsakymu Nr. KV–10

VADYBOS SISTEMOS PROCEDŪRA (PR-5)
**UŽSAKOVŲ ATSLIEPIMŲ IR SKUNDŲ
NAGRINĖJIMAS**

TURINYS

I SKYRIUS PASKIRTIS	3
II SKYRIUS TAIKymo SRITIS	3
III SKYRIUS TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS.....	3
IV SKYRIUS ATSAKOMYBĖ.....	3
V SKYRIUS SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR VERTINAMOJI ANALIZĖ	6
VI SKYRIUS UŽSAKOVŲ APKLAUSA IR INFORMACIJOS VALDYMAS.....	8
VII SKYRIUS ĮRAŠAI	9
VIII SKYRIUS NUORODOS	9
IX SKYRIUS PRIEDAI	11
X SKYRIUS ATLIKTI PAKEITIMAI	11

I SKYRIUS PASKIRTIS

1. Šios procedūros paskirtis – reglamentuoti Valstybinės teismo medicinos tarnybos (toliau – Įstaiga) užsakovų ir suinteresuotųjų šalių atsiliepimų apie Įstaigoje teikiamas paslaugas gavimo, nagrinėjimo ir vertinimo bei skundų gavimo, nagrinėjimo, vertinimo ir sprendimų priėmimo tvarką.

2. Įstaigos direktorius ir darbuotojai užtikrina:

2.1. rezultatyvų bendradarbiavimą su Įstaigos užsakovais ir suinteresuotosiomis šalimis;

2.2. užsakovų ir (arba) jų įgaliotų asmenų bei suinteresuotųjų šalių atsiliepimų, pageidavimų ir skundų valdymą teisės aktų nustatyta tvarka;

2.3. kad remiantis atsiliepimų ir skundų duomenimis, būtų nustatomos tobulintinos sritys, šalinami nustatyti trūkumai, valdomos rizikos bei, esant poreikiui, įgyvendinami rezultatyvūs korekciniai veiksmai bei rizikų ir galimybių valdymo priemonės.

II SKYRIUS TAIKYMO SRITIS

3. Šios procedūros reikalavimai taikomi visuose Įstaigos padaliniuose ir visiems darbuotojams.

III SKYRIUS TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS

4. **Grižtamasis ryšys** – užsakovo pateikta informacija, apimanti pasitenkinimą suteiktomis paslaugomis, nuomonę, pastabas, pasiūlymus, taip pat domėjimasis paslauga ar skundų nagrinėjimo procesu.

5. **Pareiškėjas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris kreipiasi į Įstaigą pateikdamas skundą, pareiškimą ar kitą informaciją.

6. **Skundas** – pareiškėjo kreipimasis į Įstaigą dėl nepasitenkinimo Įstaigos veikla, suteiktomis paslaugomis, darbuotojų veiksmais, elgesiu ar priimtais sprendimais.

7. **Suinteresuotoji šalis** – asmuo ar organizacija, galintys daryti poveikį Įstaigos sprendimams ir veiklai arba patiriantys jų poveikį.

8. **Užsakovas** – fizinis arba juridinis asmuo, organizacija ar jos padalinys, kuris naudojasi Įstaigos teikiamomis paslaugomis arba kreipiasi dėl jų suteikimo.

9. **Užsakovo pasitenkinimas** – užsakovo suvokimo apie Įstaigos veiklos ir paslaugų atitikį jo poreikiams ir lūkesčiams rezultatas.

IV SKYRIUS ATSAKOMYBĖ

10. Įstaigos direktorius atsakingas už:

10.1. išteklių, reikalingų skundo nagrinėjimui, užtikrinimą;

10.2. kompetentingų ir nešališkų darbuotojų paskyrimą nagrinėti su ekspertine veikla nesusijusius skundus;

10.3. užtikrinimą, kad visi skundai būtų nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais.

11. **Įstaigos direktoriaus pavaduotojas ekspertizėms** atsakingas už:

11.1. kompetentingų ir nešališkų darbuotojų paskyrimą nagrinėti su ekspertine veikla susijusius skundus arba, esant poreikiui, šių skundų nagrinėjimą;

11.2. šios procedūros keitimų inicijavimą procedūroje PR–1 reglamentuota tvarka;

11.3. užtikrinimą, kad visi skundai būtų nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais.

PASTABA. Draudžiama atsisakyti nagrinėti pareiškėjo skundą dėl to, kad nėra paskirto atsakingo darbuotojo. Įstaigos darbuotojo atostogų, komandiruočių arba kitais teisėto nebuvimo darbe atvejais skundus nagrinėti turi būti pavedama kitiems Įstaigos darbuotojams. Visais atvejais turi būti užtikrinamas nešališkumas, objektyvumas ir konfidencialumas.

12. **Įstaigos kokybės vadybininkas** atsakingas už:

12.1. šios procedūros rengimą kartu su Įstaigos direktoriaus pavaduotoju ekspertizėms ir Veiklos valdymo skyriaus veiklos ir analizės specialistu, jos įgyvendinimo priežiūrą ir reikalavimų įgyvendinimo kontrolę;

12.2. šios procedūros pažeidimų analizę, siūlymų teikimą ir, esant poreikiui, procedūros keitimų inicijavimą;

12.3. skundų, susijusių su Įstaigos vadybos sistema valdymo, analizės ir vertinimo priežiūrą, korekcinį veiksmų inicijavimą, jų įgyvendinimo kontrolę;

12.4. neplaninio vidaus audito organizavimą (kai nustatomas poreikis).

13. **Veiklos valdymo skyriaus veiklos ir analizės specialistas** atsakingas už:

13.1. užsakovų apklausos anketų (žr. 1 ir 2 priedus) parengimą kartu su Įstaigos kokybės vadybininku;

13.2. užsakovų apklausos rezultatų stebėseną ir savalaikį reagavimą į atsiliepimus, atskleidžiančius galimas neatitiktis, pasikartojančias problemas, nedelsiant apie jas informuojant susijusio padalinio vadovą ir direktoriaus pavaduotoją ekspertizėms;

13.3. apklausos duomenų analizės pristatymą vadybos vertinamosios analizės metu (žr. PR-9);

13.4. Įstaigos kokybės vadybininko informavimą apie nustatytas neatitiktis, susijusias su šios procedūros reikalavimų vykdymu;

13.5. šios procedūros keitimų inicijavimą procedūroje PR–1 reglamentuota tvarka;

13.6. Įstaigos kokybės vadybininko ir komunikacijos specialisto informavimą apie planuojamus užsakovų apklausos anketų (žr. 1 ir 2 priedus) pakeitimus.

14. Kai skundas gautas Vilniuje esančiuose padaliniuose, **Veiklos valdymo skyriaus priimamojo specialistas** atsakingas už:

14.1. gauto skundo (popierinės versijos) originalo perdavimą Veiklos valdymo skyriaus dokumentų valdymo specialistui skenavimui ir registravimui dokumentų valdymo sistemoje (toliau– DVS);

14.2. atsakymo į išnagrinėtą skundą pareiškėjui išsiuntimą paštu (pareiškėjo pageidavimu);

14.3. Įstaigos kokybės vadybininko informavimą apie neatitikimus, susijusius su šios procedūros reikalavimų vykdymu.

15. Kai skundas gautas Vilniuje esančiuose padaliniuose, **Veiklos valdymo skyriaus dokumentų valdymo specialistas** atsakingas už:

15.1. gauto skundo registravimą DVS;

15.2. gauto skundo pateikimą Įstaigos direktoriui arba direktoriaus pavaduotojui ekspertizės rezoliucijai;

15.3. pareiškėjo informavimą apie skundo gavimą per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos;

15.4. skundo nagrinėjimo rezultato (skundas pripažintas pagrįstu ar nepagrįstu) pažymėjimą DVS dokumento kortelės skiltyje „Pastabos“;

15.5. atsakymo į skundą registravimą DVS ir jo išsiuntimą pareiškėjui elektroninėmis priemonėmis.

16. **Ne Vilniuje esančių padalinių vadovų paskirti darbuotojai** atsakingi už:

16.1. gauto skundo, susijusio su padalinio veikla, skenavimą ir registravimą DVS; gauto skundo, susijusio su Įstaigos veikla, persiuntimą į Veiklos valdymo skyriaus dokumentų valdymo specialistui registravimui;

16.2. gauto skundo perdavimą padalinio vedėjui rezoliucijai;

16.3. skundo pareiškėjo informavimą apie skundo gavimą per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo ir užregistravimo DVS;

16.4. atsakymo į skundą registravimą DVS ir išsiuntimą skundo pareiškėjui;

16.5. esant poreikiui, korekcinį veiksmų inicijavimą ir jų įgyvendinimą padalinyje;

16.6. korekcinį veiksmų rezultatų vertinimą;

16.7. šios procedūros keitimų inicijavimą procedūroje PR–1 reglamentuota tvarka.

17. Kai skundas gaunamas Vilniuje esančiuose padaliniuose, už tinkamą ir savalaikį skundo išnagrinėjimą, atsakymo pareiškėjui parengimą ir išsiuntimą atsakingas direktoriaus pavaduotojas ekspertizės, o teritoriniuose padaliniuose – atitinkamo padalinio vadovas.

18. **Visi Įstaigos darbuotojai** atsakingi už:

18.1. padalinio vadovo skubų informavimą apie gautus skundus;

18.2. dalyvavimą nagrinėjant skundus;

18.3. dalyvavimą įgyvendinant korekcinis veiksmus.

V SKYRIUS APRAŠYMAS

19. Skundų nagrinėjimas ir vertinamoji analizė.

19.1. Skundų valdymas yra procesas (išsamiau žr. KV 3 priedą), apimantis skundo gavimą, nagrinėjimą, sprendimų priėmimą, atsakymo pareiškėjui parengimą ir pateikimą. Proceso vadovas yra Įstaigos direktoriaus pavaduotojas ekspertizėms.

19.2. Užsakovų, suinteresuotųjų šalių atsiliepimai ir pareiškėjų skundai – tai grįžtamojo ryšio su užsakovais priemonė, teikianti vertingos informacijos Įstaigos veiklos gerinimo galimybėms ir rizikoms nustatyti. Ši dokumentuota procedūra, teisės aktų nustatyta tvarka skelbiama Įstaigos internetinėje svetainėje (<https://vtmt.lrv.lt>) ir vadovaujantis procedūra PR–1, gali būti pateikiama užsakovui ar bet kuriai suinteresuotajai šaliai pagrįstai paprašius.

19.3. Įstaigos darbuotojai privalo reaguoti į visus raštu pateiktus skundus, kurie gali būti gauti asmeniškai arba per atstovą, tiesiogiai arba paštu, arba kitomis elektroninėmis sistemomis.

19.4. Įstaigoje nagrinėjami tik rašytiniai ir užregistruoti skundai, kai pareiškėjas skundžiasi dėl Įstaigos veiklos, už kurią Įstaiga yra atsakinga. Nenagrinėjami anoniminiai, ne valstybine kalba pateikti ar nekonkreto turinio skundai. Įstaiga gali atsisakyti nagrinėti pakartotinius skundus, jei jie iš esmės nesudaro naujo nagrinėjimo pagrindo ir jų nagrinėjimas pareikalautų neproporcingai didelių darbo ir laiko sąnaudų. Tokiu atveju pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo ir užregistravimo išsiunčiamas rašytinis pranešimas, kuriame nurodoma atsisakymo nagrinėti skundą priežastis ir sprendimo apskundimo tvarka.

19.5. Jeigu skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Įstaigos darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Tiesioginio vadovo teikimu Įstaigos direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie tokį elgesį praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

19.6. Skundo nagrinėjimo procesas apima šiuos elementus ir metodus, bet nebūtinai apsiriboja:

19.6.1. skundo gavimo, patvirtinimo, nagrinėjimo ir sprendimo, kokių veiksmų bus imtasi reaguojant į skundą, proceso įrašus (objektyviuosius įrodymus);

19.6.2. skundų atsekimą ir registravimą, įskaitant veiksmus, kurių imtasi skundams spręsti;

19.6.3. užtikrinimą, kad imtasi visų reikalingų ir tinkamų veiksmų;

19.6.4. skundo atsakymo parengimą.

19.7. Skundas turi būti parašytas įskaitomai, konkretus ir suprantamas.

19.8. Skundas turi būti parengtas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etikos ir geros moralės normų.

19.9. Pasirašytas skundą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant skundą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto skundo skaitmeninė kopija arba skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu

būdu, kuris leidžia skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

19.10. Bet kuris Vilniuje esančiuose padaliniuose dirbantis Įstaigos darbuotojas, gavęs skundą, nedelsiant informuoja tiesioginį vadovą, kuris skundą perduoda Veiklos valdymo skyriaus dokumentų valdymo specialistui registravimui DVS (žr. IV skyrių „Atsakomybė“). Kituose Įstaigos padaliniuose, kurie yra ne Vilniuje, skundus registruoja padalinių vadovų paskirti darbuotojai (žr. IV skyrių „Atsakomybė“). Gautas skundas ir su jo nagrinėjimu susijusi informacija registruojami DVS nurodant pareiškėjo vardą, pavardę (jei pareiškėjas yra fizinis asmuo) arba juridinio asmens pavadinimą, adresą (kontaktinius duomenis), dokumento rūšį, trumpą skundo turinį ir dokumento lapų skaičių. Vilniuje gautų skundų dokumentų originalai saugomi pas Veiklos valdymo skyriaus dokumentų valdymo specialistą. Ne Vilniuje esančiuose Įstaigos padaliniuose gautų skundų dokumentų originalai saugomi pas paskirtus atsakingus asmenis, atitinkamoje byloje pagal patvirtintą dokumentacijos planą.

19.11. Pareiškėjui apie skundo gavimą pranešama per 2 darbo dienas nuo skundo gavimo ir užregistravimo DVS. Jeigu skundas gautas asmeniškai - pranešimas įteikiamas pareiškėjo pageidavimu. Jeigu skundas gautas per informacinę sistemą, elektorinėmis priemonėmis arba paštu – pranešimas siunčiamas tokiu pačiu būdu, kaip buvo pateiktas skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde. Jeigu skundas gautas persiųstas iš kitos įstaigos ir pareiškėjas apie tai informuotas, pranešimas apie gavimą pakartotinai nesiunčiamas.

19.12. Pareiškėjui esant Įstaigoje ir pageidaujant skundą pateikti raštu, Įstaigos darbuotojas suteikia galimybę tai padaryti. Jeigu pareiškėjas atsisako skundą išdėstyti raštu, jo žodžiu išreikštas nepasitenkinimas laikomas nepagrįstu ir nenagrinėjamas.

19.13. Užregistravus skundą DVS ir pateikus jį rezoliucijai, pradedamas skundo nagrinėjimas.

19.14. Draudžiama pavesti skundo nagrinėjimą tiems Įstaigos darbuotojams, kurie yra šališki, kurių veikla yra skundžiama, kurie susiję su pareiškėju giminytės ryšiais arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą, grėsmę nešališkumui ir objektyvumui.

19.15. Už skundo nagrinėjimą atsakingi darbuotojai atlieka dokumentų ir duomenų, susijusių su skundu, nagrinėjimą ir vertinamąją analizę, kartu įvertindami ir nustatydami skundo pagrįstumą.

19.16. Pareiškėjų skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo ir užregistravimo DVS. Jeigu skundui išnagrinėti reikia daugiau laiko, Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo teisės aktų nustatytais atvejais šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Skundo pareiškėjui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

19.17. Jeigu skundui išnagrinėti būtina informacija ir (arba) dokumentai, kuriuos privalo pateikti pareiškėjas, o Įstaiga jų neturi ir negali gauti pati, per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo Įstaigoje dienos pareiškėjas raštu informuojamas apie būtinybę pateikti trūkstamą informaciją ir (arba) dokumentus. Pareiškėjui pranešama, kad skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus gauta būtina informacija ir (arba) dokumentai, ir kad skundo nagrinėjimas gali būti nutrauktas, jeigu pareiškėjas jų nepateiks. Jeigu per Įstaigos nustatytą terminą (ne trumpesnį kaip 5 darbo dienos) būtina informacija ir (arba) dokumentai negaunami, Įstaigos direktoriaus pavaduotojas ekspertizėms (Vilniuje) arba

padalinių vadovai (ne Vilniuje esančiuose padaliniuose) ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino pabaigos gali priimti sprendimą nutraukti skundo nagrinėjimą. Visi pareiškėjo įstaigai pateikti dokumentų originalai grąžinami pareiškėjui, nurodant jų grąžinimo priežastį, o įstaigoje paliekamos šių dokumentų kopijos.

19.18. Skundo nagrinėjimo rezultatai registruojami DVS. Atsakymas į skundą pareiškėjui pateikiamas jo nurodytu būdu, t.y. tokiu pačiu būdu, kuriuo buvo pateiktas skundas, arba kitu skunde nurodytu būdu. Skundo nagrinėjimas laikomas baigtu, kai pareiškėjui pateikiamas atsakymas į skundą.

19.19. Atliekant skundo priežasties analizę, privalu surinkti visus pagrįstus objektyviuosius įrodymus.

19.20. Priklausomai nuo gauto skundo pobūdžio, gali būti atliekamas neplaninis vidaus auditas (žr. PR-8), kurį inicijuoja įstaigos direktorius arba įstaigos direktoriaus pavaduotojas ekspertizėms.

19.21. Skundą nagrinėjantis darbuotojas (-ai), skundo nagrinėjimo eigą bei išvadas rašo teisės aktų nustatyta tvarka.

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

19.22. Atsakymus į skundus kartu su skundais ir jų nagrinėjimo medžiaga (objektyviaisiais įrodymais) Vilniuje saugo Veiklos valdymo skyrius, o ne Vilniuje esančiuose įstaigos padaliniuose – padalinių vadovai arba jų paskirti darbuotojai, išskyrus atvejus, kai pagal skundą buvo atliekamas darbo pareigų pažeidimo tyrimas.

19.23. Pagrįstas skundas prilyginamas neatitiktčiai ir valdomas procedūroje PR-6 reglamentuota tvarka.

20. Užsakovų apklausa ir informacijos valdymas.

20.1. Įstaiga siekia nuolat palaikyti atvirą grįžtamąjį ryšį ir dialogą su užsakovais bei suinteresuotosiomis šalimis, siekdama gerinti bendradarbiavimą, paslaugų kokybę ir užtikrinti užsakovų poreikių bei lūkesčių tenkinimą (žr. VTMT suinteresuotų šalių sąrašą). Įstaigos interneto svetainėje (<https://vtmt.lrv.lt>) pateiktos elektroninės užsakovų apklausos anketos, skirtos fiziniams ir juridiniams asmenims (žr. 1 ir 2 priedus). Jų tikslas – nustatyti užsakovų poreikius ir lūkesčius, identifikuoti veiklos trūkumus, atlikti duomenų analizę ir parengti išvadas, kurių pagrindu būtų įgyvendinami veiklos gerinimo veiksmai.

20.2. Apibendrinti anketų duomenys analizuojami kartą per metus. Atsižvelgiant į gautos informacijos analizės rezultatus ir nustačius poreikį, anketos klausimai gali būti tikslinami, papildomi ar keičiami. Anketų klausimų pakeitimus atlieka komunikacijos specialistė pagal Veiklos valdymo skyriaus veiklos ir analizės specialisto pateiktą klausimyną, suderintą su įstaigos kokybės vadybininku ir įstaigos direktoriumi.

20.3. Įstaigos užsakovai, norintys pateikti pageidavimus ir atsiliepimus, tai gali padaryti darbo metu bet kuriame įstaigos padalinyje, užpildydami apklausos anketą. Užpildyta anketa įdedama į rakinamą dėžutę, pažymėtą užrašu „ANKETOMS“.

20.4. Anketų dėžutės tikrinamos periodiškai. Vilniuje už anketų dėžučių tikrinimą atsakingas Veiklos valdymo skyriaus veiklos ir analizės specialistas, o ne Vilniaus padaliniuose – padalinių vadovai arba jų paskirti atsakingi asmenys. Ne Vilniaus padaliniuose gautos ranka užpildytos anketos perduodamos į Vilnių Veiklos valdymo skyriui tolesnei analizei.

20.5. Kiekvienų kalendorinių metų spalio mėnesį Įstaiga organizuoja papildomą užsakovų apklausą. Fiziniais asmenims apklausos anketos (žr. 1 priedą) pateikiamos tiesiogiai darbo vietoje, o juridiniams asmenims el. paštu išsiunčiamas kvietimas įvertinti VTMT teikiamų paslaugų kokybę, pateikiant nuorodą į elektroninę apklausos anketą (žr. 2 priedą). Užsakovų apklausos organizavimą vykdo Veiklos valdymo skyriaus veiklos ir analizės specialistas.

20.6. Veiklos valdymo skyriaus veiklos ir analizės specialistas nuolat analizuoja užsakovų apklausų anketų rezultatus. Nustačius atsiliepimus, rodančius galimas neatitiktis, problemas ar paslaugų kokybės gerinimo poreikį, apie tai nedelsiant informuojami susijusių padalinių vadovai, inicijuojamas situacijos aptarimas ir, prireikus, nustatomos bei įgyvendinamos gerinimo priemonės. Surinkti duomenys apibendrinami ir pristatomi vadybos vertinamosios analizės metu (žr. PR-9).

20.7. Proceso monitoringas ir kontrolė vykdoma vidaus auditų metu.

VI SKYRIUS ĮRAŠAI

ĮRAŠO FORMOS PAVADINIMAS	ĮRAŠO FORMOS ŽYMUO
UŽSAKOVO APKLAUSOS ANKETA (JURIDINIAMS ASMENIMS)	1 priedas
UŽSAKOVO APKLAUSOS ANKETA (FIZINIAMS ASMENIMS)	2 priedas

VII SKYRIUS NUORODOS

21. KV Kokybės vadovas.
22. PR-1 Vadybos sistemos dokumentų ir įrašų valdymas.
23. PR-2 Duomenų kontrolė ir informacijos valdymas.
24. PR-6 Neatitiktčių, neatitiktinių darbų ir korekcinų veiksmų valdymas.
25. PR-8 Vidaus auditai.
26. PR-9 Vadybos vertinamoji analizė.
27. LST EN ISO/IEC 17025 „Tyrimų, bandymų ir kalibravimo laboratorijų kompetencijai keliami bendrieji reikalavimai“ (aktuali redakcija).
28. LST EN ISO 9001 "Kokybės vadybos sistemos. Reikalavimai" (aktuali redakcija).
29. LST EN ISO 9000 „Kokybės vadybos sistemos. Pagrindai ir aiškinamasis žodynas“ (aktuali redakcija).
30. Valstybinės teismo medicinos tarnybos direktoriaus įsakymas Nr. V-75 „Dėl suinteresuotųjų šalių sąrašo valdymo ir atnaujinimo tvarkos“ (aktuali redakcija).
31. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija).

32. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 910/2014 „Dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje“ (aktuali redakcija).

VIII SKYRIUS PRIEDAI

Vadybos sistemos procedūros
PR-5 "Užsakovų atsiliėpimų ir skundų nagrinėjimas"
1 priedas

VALSTYBINĖS TEISMO MEDICINOS TARNYBOS UŽSAKOVO APKLAUSOS ANKETA JURIDINIAMS ASMENIMS

Valstybinė teismo medicinos tarnyba (toliau – VTMT) siekia nuolat palaikyti atvirą grįžtamąjį ryšį ir dialogą su užsakovais, kad galėtų gerinti bendradarbiavimą ir atsižvelgti į Jūsų poreikius bei lūkesčius. Maloniai prašome skirti keletą minučių ir atsakyti į anketoje pateiktus klausimus.

Jūsų atsakymai padės mums tobulėti.

Apklausa yra anoniminė, surinkti duomenys – konfidencialūs ir bus panaudoti tik apibendrintai duomenų analizei.

1. VTMT teikiamomis paslaugomis naudojotės kaip:

- ☐ Fizinis asmuo
- ☐ Juridinis asmuo

2. Kaip dažnai tenka naudotis VTMT teikiamomis paslaugomis?

- ☐ Kasdien
- ☐ Kartą per savaitę
- ☐ Kartą per mėnesį
- ☐ Kartą per metus
- ☐ Rečiau nei kartą per metus

3. Kurio VTMT padalinio teikiamomis paslaugomis naudojotės?

- ☐ Toksikologijos laboratorijos
- ☐ Serologijos ir DNR laboratorijos

- ☐ Medicinos kriminalistikos laboratorijos
- ☐ Histologijos laboratorijos
- ☐ Vilniaus skyriaus
- ☐ Kauno skyriaus
- ☐ Klaipėdos skyriaus
- ☐ Šiaulių skyriaus
- ☐ Panevėžio skyriaus
- ☐ Alytaus skyriaus
- ☐ Jurbarko skyriaus
- ☐ Marijampolės skyriaus

4. Kaip vertinate VTMT atliekamų tyrimų, ekspertizių kokybę ir pateikiamas tyrimų, ekspertizių išvadas?

- ☐ Labai gerai
- ☐ Gerai
- ☐ Patenkinamai
- ☐ Blogai
- ☐ Neturiu nuomonės

5. Prašome pakomentuoti, kodėl pasirinkote tokį atsakymą ankstesniame klausime:

6. Ar, Jūsų manymu, VTMT interneto svetainėje pateikiama pakankamai informacijos apie VTMT atliekamus tyrimus ir ekspertizes?

- ☐ Taip
- ☐ Iš dalies

- ☐ Ne
- ☐ Neturiu nuomonės

7. Prašome pakomentuoti, kodėl pasirinkote tokį atsakymą ankstesniame klausime:

8. Ar paslaugų atlikimo trukmė patenkino Jūsų lūkesčius?

- ☐ Taip
- ☐ Iš dalies
- ☐ Ne
- ☐ Neturiu nuomonės

9. Prašome pakomentuoti, kodėl pasirinkote tokį atsakymą ankstesniame klausime:

10. Kaip vertinate VTMT personalo paslaugumą ir bendravimą su klientais?

- ☐ Labai gerai
- ☐ Gerai
- ☐ Patenkinamai
- ☐ Blogai
- ☐ Neturiu nuomonės

11. Prašome pakomentuoti, kodėl pasirinkote tokį atsakymą ankstesniame klausime:

12. Ar Jus tenkina VTMT atliekamų tyrimų, ekspertizių spektras?

Jūsų komentaras (kokių tyrimų, ekspertizių pasigendate ir kt.):

13. Ką, Jūsų manymu, reikėtų tobulinti VTMT teikiamų paslaugų ir klientų aptarnavimo srityje?

14. Ar teko susidurti su korupcijos apraiškomis VTMT?

- ☐ Taip
- ☐ Ne

15. Pateikite kuo daugiau informacijos apie susidūrimo su korupcijos apraiškomis VTMT atvejį (-us):

Dėkojame už Jūsų skirtą laiką!

**VALSTYBINĖS TEISMO MEDICINOS TARNYBOS
UŽSAKOVO APKLAUSOS ANKETA FIZINIAMS ASMENIMS**

Valstybinė teismo medicinos tarnyba (toliau – VTMT) siekia nuolat palaikyti atvirą grįžtamąjį ryšį ir dialogą su užsakovais, kad galėtų gerinti bendradarbiavimą ir atsižvelgti į Jūsų poreikius bei lūkesčius. Maloniai prašome skirti keletą minučių ir atsakyti į anketoje pateiktus klausimus.

Jūsų atsakymai padės mums tobulėti.

Apklausa yra anoniminė, surinkti duomenys – konfidencialūs ir bus panaudoti tik apibendrintai duomenų analizei.

1. VTMT teikiamomis paslaugomis naudojotės kaip:

- ☐ Fizinis asmuo
- ☐ Juridinis asmuo

2. Kurio VTMT padalinio teikiamomis paslaugomis naudojotės?

- ☐ Toksikologijos laboratorijos
- ☐ Serologijos ir DNR laboratorijos
- ☐ Medicinos kriminalistikos laboratorijos
- ☐ Histologijos laboratorijos
- ☐ Vilniaus skyriaus
- ☐ Kauno skyriaus
- ☐ Klaipėdos skyriaus
- ☐ Šiaulių skyriaus
- ☐ Panevėžio skyriaus
- ☐ Alytaus skyriaus

- ☐ Jurbarko skyriaus
- ☐ Marijampolės skyriaus

3. Ar VTMT darbuotojų suteikta informacija buvo aiški, suprantama ir pakankama?

- ☐ Taip
- ☐ Iš dalies
- ☐ Ne
- ☐ Neturiu nuomonės

4. Prašome pakomentuoti, kodėl pasirinkote tokį atsakymą ankstesniame klausime:

5. Kaip vertinate VTMT atliekamų tyrimų, ekspertizių kokybę?

- ☐ Labai gerai
- ☐ Gerai
- ☐ Patenkinamai
- ☐ Blogai
- ☐ Neturiu nuomonės

6. Prašome pakomentuoti, kodėl pasirinkote tokį atsakymą ankstesniame klausime:

7. Kaip vertinate VTMT personalo paslaugumą ir bendravimą su klientais?

- ☐ Labai gerai
- ☐ Gerai
- ☐ Patenkinamai
- ☐ Blogai

8. Prašome pakomentuoti, kodėl pasirinkote tokį atsakymą ankstesniame klausime:

9. Ką, Jūsų manymu, reikėtų tobulinti VTMT teikiamų paslaugų ir klientų aptarnavimo srityje?

10. Ar teko susidurti su korupcijos apraiškomis VTMT?

- ☐ Taip
- ☐ Ne

11. Pateikite kuo daugiau informacijos apie susidūrimo su korupcijos apraiškomis VTMT atvejį (-us):

Dėkojame už Jūsų skirtą laiką!

IX SKYRIUS ATLIKTI PAKEITIMAI

Leidimo Nr., data	Pakeitimai
5, 2026-07-07	p. 1 papildytas; p. 2.3. patikslintas; III Skyriuje naujai suformuluoti ir pateikti šių sąvokų apibrėžimai: "grįžtamasis ryšis", "pareiškėjas", "skundas", "suinteresuotoji šalis", "užsakovas" ir "užsakovo pasitenkinimas" pateikti naujai; Panaikinta sąvoka: "prašymas" ir trumpinys "VTMT IS"; p. 10.1. patikslintas; p. 10.2 naujai suformuluotas, nekeičiant jo turinio; p. 11 naujas, kuriame apibrėžtos Įstaigos direktoriaus pavaduotojo ekspertizės atsakomybės; p. 12.1-12.4 patikslintos Įstaigos kokybės vadybininko atsakomybės; p. 13.1, 13.2, 13.6 patikslintos Veiklos valdymo skyriaus veiklos ir analizės specialisto atsakomybės; tekste atsisakyta nuorodų į vadybos dokumentų pavadinimus – palikti tik dokumentų žymenys, siekiant supaprastinti dokumentų valdymą; p. 14.1, 14.2, patikslintos Veiklos valdymo skyriaus priimamojo specialisto atsakomybės; buvusio p. 15.3 nuostatos perkeltos į p. 14.1 ir apjungtos su jame nustatyta atsakomybe; p. 15.2, p. 15.4, p. 15.5 patikslintos Veiklos valdymo skyriaus dokumentų valdymo specialisto atsakomybės; p. 15.1, p. 15.3 nauji; buvusio p. 16.2 nuostatos perkeltos į p. 15.2 ir apjungtos su jame nustatyta atsakomybe; buvęs p. 16.4 panaikintas; p. 16.1 papildytas; p. 16.2, p. 16.4 patikslintos ne Vilniuje esančių padalinių vadovų paskirtų darbuotojų atsakomybės; p. 16.3 naujas, buvusieji p. 17.3, p. 17.5 panaikinti; p. 17 naujas; V Skyriaus pavadinimas patikslintas pagal VS dokumentų patvirtintą tūrinį; p. 19.1 – 19.4, p. 19.8 – 19.13, p. 19.16 – 19.18, p. 19.20, p. 19.22 – 19.23 patikslinti; buvęs p. 41 panaikintas; VI Skyriaus pavadinimas perkeltas į p. 20; p. 20.1 patikslintas ir papildytas nekeičiant jo pagrindinės esmės; buvęs p. 45 perkeltas į p. 20.1; p. 20.2 patikslintas ir papildytas nekeičiant jo pagrindinės esmės; p. 20.3 patikslintas; p. 20.5 – 20.7 patikslinti ir sutrumpinti; buvęs p. 52 perkeltas į p. 20.23; VII Skyriaus p. 23 patikslintas PR-2 pavadinimas; 27, 28 ir 29 punktuose patikslinti standartų pavadinimai, atsisakyta nuorodų į standartų leidimo metus, paliekant tik standartų žymenis; p. 30, p. 32 papildytas naujais nuorodiniais dokumentais; p. 31 patikslintas nuorodinio dokumento pavadinimas; 1 ir 2 priedai (užsakovo apklausos anketos) parengti nauja redakcija- atnaujintas jų turinys ir struktūra.

Kur įmanoma, visi pakeitimai ir papildymai yra išskirti *Italic* šriftu.