

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Ši procedūra taikoma visiems prašymams ar skundams (toliau kartu – prašymai), gautiems iš asmenų, pateiktų raštu, žodžiu ar elektroniniais ryšiais.

I. ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

2. VšĮ Integruotų sveikatos paslaugų centro (toliau ISP Centro) direktorius atsako už:

- persiųstų iš aukštesniųjų institucijų skundų ir prašymų dėl centro veiklos nagrinėjimą ir šio proceso vykdymo kontrolę;
- asmenų prašymų nukreipimą atsakingiems darbuotojams nagrinėti ir pateikti atsakymus, išvadas bei rekomendacijas;

- korekcinių veiksnių taikymą;

3. Vidaus audito grupės vadovas atsako už:

- prašymų įrašų kontrolę;
- metinę asmenų prašymų analizę,
- neatitiktųjų registravimą, jų analizę, korekcinius veiksmus.

4. Administratorė atsako už:

- asmenų prašymų registravimą;
- savalaikį – ne vėliau kaip kitą darbo dieną – prašymo perdavimą ISP Centro direktoriui;

- prašymo nagrinėjimo termino kontrolę;
- atsakymo į prašymą registravimą bei išsiuntimą paklausejui.

5. Visi darbuotojai pagal kompetenciją privalo laiku pateikti informaciją, paaiškinimus ar kitą susijusią medžiagą nagrinėjamo skundo tyrimui atlikti.

6. Už šios procedūros veiksnių reikalavimų vykdymą atsako ISP Centro darbuotojai savo kompetencijos ribose.

II. BENDROSIOS NUOSTATOS

7. ISP Centre nustatyta tvarka nagrinėjami asmenų prašymai ir skundai, susiję su asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, jų kokybe, centro veiklos organizavimu ir pan. Nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į įstaigą, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ISP Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie

darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi. ISP Centre taip pat priimami asmenų skundai dėl pažeistų jų teisių ar teisėtų interesų. Skundai dėl paciento pažeistų teisių ISP Centre nagrinėjami Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka.

8. Gavęs pavedimą nagrinėti asmens prašymą, centro darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo nagrinėjimo arba nušalinamas centro direktoriaus, jei galimas viešųjų ir privačių interesų konfliktas.

9. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal ISP Centro kompetenciją. Jeigu ISP Centras neįgalotas spręsti jame išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ISP Centre, šis prašymas išsiunčiamas kompetentingai institucijai, kartu pranešama apie tai asmeniui, paaiškinama jo prašymo persiuntimo priežastis.

10. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Įstaiga per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas gražinamas asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme keliamų klausimų susiję su centro kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su ISP Centro kompetencija.

11. Asmens prašymo, adresuoto ISP Centrai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako ISP Centras.

III. ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į įstaigą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į ISP Centrą, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

13. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar centro interesų ISP Centre neregistruojami. Į tokius prašymus atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

14. Kai asmens prašymą (skundą) paduoda asmens atstovas, jis privalo pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą (skundą). Kai atstovaujamo asmens vardu 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.

15. Kai prašymą ISP Centrai 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“.

16. Asmuo, prašymą teikiantis ISP Centrai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu įstaigos elektroninio pašto adresu info@epione.lt.

17. Prašymai turi būti tvarkingi ir įskaitomi, nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, pasirašyti pareiškėjo ar jo įgalioto asmens, pastaruoju atveju turi būti pridėtas įgaliojimo nuorašas, nurodyti pareiškėjo kontaktiniai duomenys. Neatitinkantys šio punkto reikalavimų prašymai nenagrinėjami.

18. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, ISP Centro darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

19. Asmenų prašymai, pateikti raštu, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, registruojami elektroniniame Prašymų (skundų) registracijos žurnale informacinėje dokumentų valdymo sistemoje. Prie registruoto prašymo (skundo) prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

20. Asmenų prašymai (skundai) turi būti parašyti valstybine kalba, parašyti įskaitomai, asmens pasirašyti, nurodant vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenis ryšiui palaikyti.

21. 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.

22. Asmenų prašymai, išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo ISP Centre.

23. Tais atvejais, kai skundas gautas iš kitų institucijų, apie skundo nagrinėjimo rezultatus pastarosios taip pat informuojamos raštu.

24. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo ISP Centre, centro direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą, ISP Centras nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

25. Jeigu ISP Centras, užregistravus asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to ISP Centras negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas centro direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą ISP Centras nedelsdama praneša asmeniui tokia pačia forma, kuria buvo gautas prašymas.

26. Asmenų prašymai parašyti nevalstybine kalba arba nėra įstatymų nustatyta tvarka patvirtinto vertimo į valstybinę kalbą, parašyti neįskaitomai per 3 darbo dienas nuo prašymo ir pridedamų dokumentų užregistravimo ISP Centre grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

27. Asmenų prašymai, kuriuose raštu nenurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą, nenagrinėjami, ISP Centras direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ISP Centre asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

28. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant šios procedūros nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 3 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ISP Centre asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

29. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas (skundas) sudaromas taip, kad prašymą (skundą) gavęs ISP Centras galėtų:

29.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą,

29.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis įstaigos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis,

29.3. atpažinti prašymo (skundo) turinį,

29.4. identifikuoti prašymą (skundą) pateikusį asmenį.

30. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant nustatytų reikalavimų, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį

teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

V. ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

31. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Atsakymas siunčiamas iš bendrojo įstaigos pašto.

32. Į asmenų kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie ISP Centro veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, pranešama apie ISP Centro darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisva forma.

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

34. Pareiškėjas, nepatenkintas gautu sprendimu, įstatymų nustatyta tvarka gali apskųsti administracijos pateiktą sprendimą kompetentingoms įstaigoms.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU IR ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

35. ISP Centro darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu ar elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. ISP Centro darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

35.1. paaiškinti, ar ISP Centras kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

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

35.3. nurodyti įstaigą (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavęs ISP Centras nekompetentingas nagrinėti jo prašymą;

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

36. Jeigu elektroniniais ryšiais ar žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį ISP Centro darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, ISP Centro darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prirėkęs nutraukia pokalbį.

37. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, ISP Centro darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

- 37.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti įstaigos pavadinimą ir savo pavardę;
- 37.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą ar patikslinti informaciją;
- 37.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;
- 37.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;
- 37.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

38. ISP Centras kasmet atlieka asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

39. Anoniminių apklausų metu prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl ISP Centrai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų:

- 39.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie ISP Centro darbo laiką;
- 39.2. ar asmenims patogus ISP Centre nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- 39.3. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių ISP Centro darbuotojų;
- 39.4. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
- 39.5. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
- 39.6. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių ISP Centras ėmėsi sprendama jų klausimus.

40. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

- 40.1. kiek prašymų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
- 40.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;
- 40.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į centrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį ISP Centro darbuotoją;
- 40.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį ISP Centro darbuotoją.

41. Nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimų rezultatai naudojami asmenų prašymų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui ISP Centre gerinti.

42. Nustatytų asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami ISP Centro interneto svetainėje.