

**UKMERGĖS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRAS  
VYRIAUSIASIS GYDYTOJAS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO  
UKMERGĖS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRE TAISYKLIŲ  
PATVIRTINIMO**

2019 m. spalio 18 d. Nr. V-226  
Ukmergė

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 23 straipsniu, ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ukmergės pirminės sveikatos priežiūros centre taisykles (pridedama).
2. P r i p a ž i s t u netekusiu galios 2017 m. gegužės 17 d. vyriausiojo gydytojo įsakymą Nr. V-36 „Dėl pacientų skundų nagrinėjimo procedūros patvirtinimo“.
3. S k i r i u atsakingu asmeniu už klientų aptarnavimą Ritą Jesaulenkienę, administratorę.
4. Į p a r e i g o j u:
  - 4.1. Vidaus medicinos audito grupę iki kiekvienų metų sausio 15 d. pateikti apibendrintus pacientų apklausos duomenis dėl pasitenkinimo teikiamų paslaugų kokybe;
  - 4.2. Dangirutę Čekanauskienę, specialistę (kokybės vadybai) iki kiekvienų metų vasario 15 d. atlikti asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimą ir išvadą patalpinti internetinėje svetainėje iki kovo 1 d.;
  - 4.3. Ritą Jesaulenkienę, administratorę, su šiuo įsakymu pasirašytinai supažindinti padalinių vadovus bei į struktūrinius padalinius neįeinančius darbuotojus, o padalinių vadovus - supažindinti su pavaldžius darbuotojus.
5. P a v e d u: įsakymo vykdymo kontrolę pasilieku sau.

Vyriausioji gydytoja



Gitana Čepienė

Parengė:  
Dangirutė Čekanauskienė, specialistė



PATVIRTINTA

Ukmergės pirminės sveikatos priežiūros  
centro vyriausiojo gydytojo

2019 m. spalio 18 d. įsakymu Nr. V-226

## ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO UKMERGĖS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRE TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

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

2. Taisyklių nuostatos netaikomos pateiktiems pacientų ir įstaigos darbuotojų pranešimams apie galimus pažeidimus sveikatos sistemos įstaigose (toliau – pranešimai) naudojant Centro interneto svetainėje esančią pranešimų sistemą „Pranešk apie nusizengimus ar galimą piktnaudžiavimą“ nagrinėti. Pranešimų pateikimo Centre naudojantis saugia sistema, jų nagrinėjimo ir asmenų informavimo apie galimybę teikti pranešimus, jų srautus ir nagrinėjant pranešimus priimtus sprendimus tvarką reglamentuoja Centro vyriausiojo gydytojo 2019 m. birželio 18 d. įsakymas Nr. V-137 „Dėl vidiniu kanalu gautos informacijos apie pažeidimus ir ją pateikusių asmenų duomenų konfidencialumo užtikrinimo Ukmergės pirminės sveikatos priežiūros centre teikimo tvarko patvirtinimo“.

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

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

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

6. Centro padalinių vadovai turi užtikrinti, kad darbuotojo, atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais, prašymus ir skundus nagrinėti ir informaciją suteikti būtų pavedama kitiems darbuotojams.

7. Atsakingas už asmenų aptarnavimą asmuo turi užtikrinti, kad Centro interneto svetainėje būtų paskelbta Taisyklių VI skyriuje nurodyto asmenų aptarnavimo vieno langelio principu padalinio buvimo vieta, darbo laikas, kontaktai, kita, Centro nuomone, svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

## II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymus ir skundus raštu asmuo ar jo atstovas gali pateikti atvykęs į Centrą, paštu ar elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu internetinėje svetainėje <http://www.ukmergespspc.lt> skiltyje „Parašykite mums“ nurodytu el. paštu arba Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą (<https://epristatymas.post.lt/>), arba Centro elektroniniais paštais: [adm@ukmergespspc.lt](mailto:adm@ukmergespspc.lt), [kokybe@ukmergespspc.lt](mailto:kokybe@ukmergespspc.lt). Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Centrą ar telefono ryšio priemonėmis. Žodžiu telefono ryšio priemonėmis gali būti teikiami tik prašymai dėl informacijos suteikimo, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

9. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas vyriausiajam gydytojui, ar administratoriui. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią dieną nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų registruojami Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS). Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

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

11. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Centre ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 8 punkte nurodytais būdais.

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

13. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

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

13.2. parašytas įskaitomai;

13.3. asmens pasirašytas;

13.4. pacientas teikdamas skundą **dėl Centro teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų**, kartu su skundu turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar pacientui atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.

13.5. pacientas dėl Centro teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

14. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba įstaigos pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

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

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

17. Atstovaujamo asmens vardu į Centrą kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba įstaigos pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresą ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

18. Kai asmens prašymą ar skundą Centru pateikia asmuo atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

19. Asmuo, prašymą ar skundą Centru teikiantis elektroniniu paštu, gali jį išsiųsti Centro elektroninio pašto adresu [adm@ukmergespspc.lt](mailto:adm@ukmergespspc.lt), [kokybe@ukmergespspc.lt](mailto:kokybe@ukmergespspc.lt) nurodytais Centro interneto svetainėje.

20. Centro darbuotojas, jam Centru suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį registruoti oficialiu Centru elektroninio pašto adresu [adm@ukmergespspc.lt](mailto:adm@ukmergespspc.lt).

### III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS BEI NAGRINĖJIMAS

21. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruoti DVS nurodant asmens vardą, pavardę, adresą, dokumento rūšį, trumpą prašymo ar skundo turinį ir lapų skaičių, kuriam Centru darbuotojui jis nukreiptas ar persiustas nagrinėti, datą, iki kada turi būti atsakyta. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas. Registracijos spaude įrašoma prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris. **Prie registruoto prašymo ar skundo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiustas.**

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

23. Centre nagrinėjami tik tiesiogiai su Centro veikla susiję asmenų prašymai ar skundai. Atsakingas vykdytojas, gavęs asmens kreipimąsi, vertina, ar pateiktas asmens kreipimasis priskirtinas Centro kompetencijai.

24. Jeigu Centras pagal kompetenciją neįgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų arba prašyme ar skunde keliamą klausimą pagal kompetenciją privalo nagrinėti ir sprendimą priimti vykdomosios valdžios ar kitos institucijos, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo DVS turi būti persiustas kompetentingai institucijai ar įstaigai ir raštu pranešta apie tai asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai galėtų perduoti prašymą ar skundą nagrinėti pagal kompetenciją, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui paaiškindamas priežastis, kodėl jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjami.

25. Prašymo ar skundo, adresuoto Centrai, kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Centras. Centro darbuotojas, nustatęs kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms ir pateikia asmeniui atsakymą, kad jo skundas persiustas nagrinėti kitai institucijai, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

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

27. Paciento skundas dėl Centro teiktų asmens sveikatos priežiūros paslaugų vyriausiojo gydytojo sprendimu gali būti perduotas nagrinėti Vidaus medicininio audito grupei .

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

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

30. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 13–16 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant grąžinimo priežastį, jei vyriausiasis gydytojas nenusprendžia kitaip. Centras pasilieka prašymo ar skundo kopiją.

31. Nagrinėjami tik tokie anoniminiai skundai, kuriuose pranešama apie Centro veiklos trūkumus ir (ar) 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. Tokie skundai registruojami DVS ir vyriausiajam gydytojui susipažinti ir sprendimui dėl tolesnio anoniminio skundo nagrinėjimo priimti.

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

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

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

35. Nagrinėjantis prašymą ar skundą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo arba turi būti vyriausiojo gydytojo sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą Centro darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl darbuotojo nušalinimo nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo priima vyriausiasis gydytojas.

36. Kai paciento skundas yra susijęs su informacijos apie pacientą, kuri yra konfidenciali, nagrinėjimu, tokios informacijos pateikimas sveikatos priežiūros įstaigos civilinę atsakomybę apdraudusiai draudimo įstaigai, asmenims, kurie tiesiogiai nagrinėja skundą, yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su konfidencialia informacija, privalo užtikrinti jos konfidencialumą.

37. Draudžiama perduoti prašymą ar skundą nagrinėti Centro darbuotojui, kurio veiksmai yra skundžiami.

38. Prašymas ar skundas vyriausiojo gydytojo sprendimu gali būti nenagrinėjamas ar pradėjus nagrinėti, nagrinėjimas nutrauktas:

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

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

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

38.4. jeigu paaiškėja, kad asmeniui tuo pačiu klausimu yra pateiktas Centro atsakymas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų ir aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikia

papildomų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti pirmiau priimtą sprendimą.

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

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

#### **IV SKYRIUS**

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

41. Į prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme ar skunde

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

43. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

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

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

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

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

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

46. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą informaciją, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens ar jo atstovo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant, kad jei asmuo nesutinka su Centro atsakymu, jis gali pateikti skundą į pacientų skundus nagrinėjančias valstybės institucijas pacientai tik nepatenkinti skundų nagrinėjimu sveikatos priežiūros įstaigoje, kurioje, jų manymu, buvo pažeistos jų teisės. Jeigu pareiškėjo netenkina asmens sveikatos priežiūros įstaigos skundo nagrinėjimo rezultatai, jis turi teisę kreiptis į Akreditavimo tarnybą (Juozapavičiaus g. 9, Vilnius, tel. (8 5) 261 5177) ir dėl neetiško sveikatos priežiūros specialistų elgesio į Lietuvos bioetikos komitetą (Vilniaus g. 16, LT-01402 Vilnius, tel. (8 5) 212 4565, faks. (8 5) 260 8640, el. paštas lbek@bioetika.sam.lt), pridėdant įstaigos atsakymą ar jo kopiją. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.



## V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU TELEFONO RYŠIO PRIEMONĖMIS

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

47.1. paaiškinti, ar Centras yra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui aktualiu klausimu;

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

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

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

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

48.1. atsiliepti prieš trečią telefono skambutį;

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

48.3. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti klausimą;

48.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

48.6. kalbėti ramiai, mandagiai atsisveikinti.

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

## VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

50. Asmenų prašymų ir skundų priėmimą bei asmenų aptarnavimą, taikant „vieno langelio“ principą, organizuoja ir vykdo darbuotojas, atsakingi už asmenų aptarnavimą. Šio asmens kontaktiniai duomenys: kabineto Nr., telefono Nr., elektroninis paštas - skelbiami įstaigos internetinėje svetainėje.

51. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, atlieka šias funkcijas:

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

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



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

51.4. perduoda juos nagrinėti vyriausiojo gydytojo paskirtiems darbuotojams. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Centro kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

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

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

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

51.8. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Centro kompetenciją;

51.9. kontroliuoja pacientų ir kitų asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimo eigą, terminus.

## **VII SKYRIUS**

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

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

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

53.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;

53.2. ar asmenims patogus Centro nustatytas asmenų priėmimo laikas;

53.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

53.4. ar asmenys buvo atidžiai išklausti ir mandagiai aptarnauti;

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

53.6. ar kvalifikuotai suteikta informacija asmeniui aktuali klausimu;

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

53.8. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi spręsdama jų klausimus;

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

54. Apklausą organizuoja darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą taikant „vieno langelio“ principą. Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimui ir jų aptarnavimui Centre gerinti.

55. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas pagal šiuos kriterijus:

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

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

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

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

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



Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ukmergės pirminės sveikatos priežiūros centre taisyklių priedas

## UKMERGĖS PIRMINĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS CENTRAS

Savivaldybės viešoji įstaiga, Vytauto g. 105, LT-20184 Ukmergė  
Tel. (8 340) 65196, el. paštas adm@ukmergespspc.lt  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 182934444

\_\_\_\_\_  
(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

\_\_\_\_\_  
arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

### PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl \_\_\_\_\_  
(trumpas turinio apibūdinimas)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ gautas \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

\_\_\_\_\_  
(pareigų pavadinimas)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_  
(telefono numeris)