

**VŠĮ VISAGINO PSPC
PACIENTŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PAREIŠKIMŲ NAGRINĖJIMO PROCEDŪRA
Nr.PSPPN-KS-03**

**5. ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR ATSAKYO
PATEIKIMAS.**

5.1. Asmenų prašymai/skundai/pareiškimai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į įstaigą) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į įstaigą, atsiuntus paštu arba elektroniniais ryšiais). Žodiniai prašymai/skundai/pareiškimai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens interesų.

5.2. Asmens prašymas/skundas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas įstaigos vadovui, jo pavaduotojams ar kitam atsakingam asmeniui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis. Asmuo skundą/pareiškimą ar prašymą turi teisę pateikti raštu, pateikiant jį atvykus į VŠĮ Visagino PSPC raštinę, atsiunčiant paštu, per kurjerį, faksu ar elektroniniu paštu, pasirašius elektroniniu parašu. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, ar gauti bet kuriame padalinyje registruojami "Skundų ir pareiškimų registravimo žurnale" pas personalo specialistą.

5.2. Pacientas skundą gali pateikti pats arba tai padaryti per savo atstovą.

5.3. Asmenų **prašymai/pareiškimai/skundai, pateikti žodžiu**, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, neregistruojami, jeigu įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu yra galimybę fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą institucijoje. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir saugant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

5.4. Jeigu pareiškimą/prašymą/skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, atsakingas asmuo turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

5.5. Asmens pageidavimu asmens priėmimas įstaigoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 5.3 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo įstaigoje laikas ir vieta, įstaigos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

5.6. Asmenų prašymai/skundai/pareiškimai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam asmeniui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o įstaigoje nėra asmens, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į įstaigą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į įstaigą, savo iniciatyva.

5.7. Asmenų **prašymai ir skundai pateikti raštu** turi būti:

5.7.1. **parašyti valstybine kalba** arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 5.7.4. punkte nurodytus atvejus;

5.7.2. parašyti įskaitomai.

5.7.3. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

5.7.4. Nevalstybine kalba pateikti asmenų prašymai ir skundai gali būti priimami, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais į įstaigą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

5.8. Skundus ir prašymus priima ir registruoja Personalo specialitė, pagal VŠĮ Visagino PSPC Vidaus taisyklių nustatytą tvarką.

5.9. Skunde/prašyme/pareiškime turi būti nurodyta:

5.9.1. Adresatas;

5.9.2. Paciento vardas, pavardė, gimimo data, adresas (faktinė gyvenamoji vieta), telefono numeris ir/ar kiti kontaktiniai duomenys bei pateikiamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas arba jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka, jei asmuo pateikia skundą paštu, faksu ar per kurjerį;

5.9.3. Skundą/prašymą pateikusio asmens duomenys, jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, ir pateikiamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas (pavedimas, teismo nutartis ir pan.) ar jo kopija, patvirtinta įstatymų nustatyta tvarka; Atstovaujamo asmens vardu į įstaigą kreipdamasis asmens atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu). Kai skundą/prašymą įstaigai 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“.

5.9.4. Asmenų prašymai/skundai raštu, atsiųsti įstaigai elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

5.9.5. Asmenų prašymai/pareiškimai/skundai raštu, neatitinkantys 5.9.4. punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, galima atsakyti nedelsiant, įstaigoje neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

5.9.6. Asmuo, prašymą/skundą teikiantis įstaigai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu įstaigos elektroninio pašto adresu.

5.9.7. Personalo specialistas, gavęs asmens prašymą /skundą, turi jį užregistruoti įstaigos “Skundų ir pareiškimų registravimo žurnale” raštinėje ir nedelsdama supažindinti direktorių ar paskirtą atsakingą asmenį, išskyrus atvejus, kai į prašymą /skundą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

5.9.8. Priėmus prašymą/skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas/skundas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo įstaigoje asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama procedūros priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

5.9.9. Asmenų prašymai/skundai/pareiškimai, išskyrus asmenų prašymus/skundus/pareiškimus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar įstaigos interesų, galima atsakyti tuo pat, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo įstaigos žurnale.

5.9.10. Jeigu asmens prašymo/skundo/pareiškimo 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 įstaigoje, vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą terminą,

įstaiga nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

5.9.11. Jeigu asmens prašymui/skundui/pareiškimui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir įstaiga tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Įstaiga pasilieka prašymo/skundo ir gautų dokumentų kopijas.

5.9.12. Jeigu asmens prašymas/skundas/pareiškimas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

5.9.13. Jeigu įstaiga, užregistravusi asmens pareiškimą/prašymą/skundą, nustato, kad pareiškimas/prašymas/skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to įstaiga negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą Personalo specialistė nedelsdama praneša asmeniui.

5.9.14. Asmenų prašymai,/skundai pateikti nesilaikant procedūros 5.7.1 ir 5.7.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridamų dokumentų užregistravimo įstaigoje gražinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma gražinimo priežastis. Personalo specialistė byloje pasilieka prašymo/skundo ir gautų dokumentų kopijas.

5.9.15. Asmenų prašymai/skundai, pateikti nesilaikant procedūros 5.7.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu įstaigos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo pareiškimo/prašymo/skundo užregistravimo įstaigoje asmeniui išsiunčiama informacija apie pareiškimo/prašymo/skundo 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.

5.9.16. Asmenų pareiškimai/prašymai/skundai, pateikti raštu nesilaikant procedūros 5.9.3 punkto nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo/pareiškimo/skundo užregistravimo įstaigoje asmeniui išsiunčiama informacija apie jo 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.

5.9.17. Asmenų pareiškimai/prašymai/skundai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant procedūros 5.9.4. punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo gražinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo gražinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo gražinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

5.10. Už pareiškimų, prašymų ir skundų priėmimą, registravimą, saugojimą, vadovo ir atsakingų asmenų supažindinimą su jais bei atsakymų išsiuntimą, atsakinga įstaigos Personalo specialistė.
