

**GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TARNYBOS
ASMENŲ PRAŠYMŲ (PAREIŠKIMŲ) IR SKUNDŲ ADMINISTRAVIMO IR
APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šis Asmenų prašymų (pareiškimų) ir skundų (toliau – prašymų ir skundų) administravimo ir aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato Greitosios medicinos pagalbos tarnyboje (toliau – Tarnyboje) iš asmenų (pacientų, darbuotojų, kitų suinteresuotų šalių, tame tarpe ir juridinių subjektų) gaunamų prašymų ir skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo bei atsakymų pateikimo tvarką.

2. Priimant iš pacientų, darbuotojų ir/ar kitų suinteresuotųjų šalių prašymus ar skundus, Tarnyboje vadovaujama Lietuvos Respublikos asmenų prašymų ir skundų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų pateikimą reglamentuojančiais įstatymais, įsakymais bei kitais teisės aktais, kokybės vadybos standartų keliamais reikalavimais, jei jie įdiegti departamento, filialo ar skyriaus kokybės vadybos sistemoje (toliau – KVS), šiuo Aprašu ir kitais Tarnybos generalinio direktoriaus išleistais įsakymais bei jais patvirtintais dokumentais.

3. Vadovaujantis šiuo aprašu siekiama išvengti rizikos veiksnių, galinčių turėti neigiamą įtaką pacientų, darbuotojų ir/ar kitų suinteresuotųjų šalių prašymų ir skundų administravimui, nagrinėjimo eigai bei jų sprendimams ir informacijos pateikimui.

4. Visi Tarnybos darbuotojai, turi būti susipažinę su šiuo Aprašu ir juo vadovautis.

5. Apraše vartojamos sąvokos atitinka 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento 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), 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), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme vartojamas sąvokas.

6. Pasikeitus Apraše minimiems teisės aktams ir rekomendacinio pobūdžio dokumentams, taikomos aktualios tų teisės aktų ir rekomendacinio pobūdžio dokumentų redakcijos nuostatos.

7. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

8. Tarnyba užtikrina, kad visa reikiama informacija dėl prašymų ar skundų priėmimo tvarkos būtų pateikta Tarnybos internetinėje svetainėje, Tarnybos informaciniame stende lietuvių/anglų kalbomis.

9. Tarnybos darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), administruojantys ir aptarnaujantys asmenų prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagalbos

žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme nustatytais dokumentų teikimo principais.

10. Asmenys Tarnyboje aptarnaujami pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17 val. (pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.); penktadieniais nuo 8 val. iki 15 val. 45 min. (pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.).

11. Jeigu asmuo ar jo atstovas pageidauja būti priimtas asmeniniam pokalbiui su nurodytu Tarnybos administracijos atstovu, jis turi ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki priėmimo dienos užsiregistruoti telefonu (8 37) 408679, elektroniniu paštu info@greitojipagalba.lt arba atvykęs į Tarnybos sekretoriatą ir nurodyti klausimo, dėl kurio kreipiasi, esmę.

11.1. Filialuose registruotis:

Vilniaus filialas: tel.: (8 5) 2102580	el. paštas: vilnius@greitojipagalba.lt
Klaipėdos filialas: tel.: (8 46) 313685	el. paštas: klaipeda@greitojipagalba.lt
Panevėžio filialas: tel.: (8 45) 501597	el. paštas: panevezys@greitojipagalba.lt
Šiaulių filialas: tel.: (8 41) 598430	el. paštas: siauliai@greitojipagalba.lt

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Prašymą, pareiškimą ar skundą asmuo ar jo įgaliotas asmuo gali pateikti:

- **žodžiu**, tiesiogiai asmeniui atvykus į Tarnybą adresu Pramonės pr. 33, Kaune arba Tarnybos filialą adresu:

- Vilniuje – Justiniškių g. 14C-1, Vilnius,
- Klaipėdoje – Jurginų g. 33, Klaipėda,
- Panevėžyje – Sietyno g. 5B, Panevėžys,
- Šiauliuose – Vytauto g. 101, Šiauliai,

arba jų teritorinį skyrių;

- **raštu** (*tame tarpe ir naudojant tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Tarnyba.*);

- **paštu (el. paštu) arba per kurjerį.**

13. Prašymai ar skundai pateikti žodžiu, Tarnyboje neregistruojami ir priimami tik tais atvejais, kai asmuo pageidauja gauti Aprašo 26 punkte nurodytą informaciją žodžiu, kai šią informaciją galima pateikti tą pačią darbo dieną arba ne vėliau kaip artimiausią Tarnybos darbo dieną, nepažeidžiant įstatymų ir tiesiogiai taikomų Europos Sąjungos teisės aktų nustatytos tvarkos. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną arba ne vėliau kaip artimiausią Tarnybos darbo dieną, asmuo turi išdėstyti prašymą raštu. Tarnyba nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų turinio.

14. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Tarnybos atsakingi darbuotojai gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Tarnybos generalinis direktorius, filialo direktorius arba jų įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisės saugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

15. Prašymas ar skundas žodžiu turi būti pateikiamas prašymą teikiančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Tarnybos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Tarnybą, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją asmuo, kuris kreipiasi į Tarnybą, pakviečia savo iniciatyva.

16. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

16.1. surašytas įskaitomai;

16.2. konkretus ir suprantamas;

16.3. atitinkantis teisės aktų reikalavimus, jei tokie yra nustatyti;

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

16.5. nurodytas vardas, pavardė, telefono numeris, adresas ir/ar kiti kontaktiniai duomenys, ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nurodytas 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;

16.6. pasirašytas prašymą ar skundą pateikusio asmens arba jo atstovo;

16.7. juridinis asmuo turi nurodyti pavadinimą, įmonės kodą, buveinės adresą, telefono numerį ar kitus duomenis ryšiui palaikyti.

17. Jei asmuo nėra pacientas, kuriam teiktos asmens sveikatos priežiūros paslaugos, atstovaujantis asmuo turi pateikti atstovavimą (*prašymas, pavedimas, teismo nutartis, atstovavimo sutartis su juridiniu asmeniu ir pan.*) bei asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus ar jų kopijas, patvirtintas įstatymų nustatyta tvarka (*notaro, seniūno, pacientui atstovaujantį advokato ar kt.*);

17.1. Jei paciento atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, jis 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“.

18. Rašytinis prašymas ar skundas, atsiųstas Tarnybai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

18.1. Rašytinis prašymas ar skundas, atsiųstas Tarnybai paštu ar el. paštu siunčiant skenuotus dokumentus ar jų kopijas, kopijos turi būti patvirtintos įstatymų nustatyta tvarka (*patvirtinti notaro, seniūno, pacientui atstovaujantį advokato ar kt.*).

19. Gautas prašymas ar skundas registruojamas DVS sistemoje.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Asmenų prašymų ir skundų priėmimą, registravimą ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją organizuoja Tarnybos Informacijos ir dokumentų valdymo skyrius taikant vieno langelio principą. Kol šis skyrius, kaip struktūroje numatyta, neatlieka funkcijų, atlieka atsakingas už dokumentų registravimą asmuo Tarnybos centre, filialuose bei skyriuose.

21. Prašymai ar skundai, išskyrus šio Aprašo 13 punkte nurodytus atvejus, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, registruojami tą pačią dieną DVS sistemoje ir nukreipiami pagal šio Aprašo 22 punkto reikalavimus.

22. Tarnybos filialų ir skyrių vadovai paskiria atsakingus asmenis už gautų prašymų ar skundų administravimą filialuose ir skyriuose, kurie:

22.1. priima prašymus ir skundus;

22.2. prašymus ar skundus asmuo, atsakingas už dokumentų registravimą, paskirsto administruojantiems darbuotojams sekančiai:

22.2.1. susijusius su teikiamomis Tarnyboje sveikatos priežiūros paslaugomis – adresuoja Sveikatos priežiūros paslaugų departamento direktoriui (*kol toks departamentas nefunkcionuoja – adresuoja direktorius pavaduotojai medicinai*) ar filialo direktoriui;

22.2.2. susijusius su kita Tarnyboje vykdoma veikla – Bendrųjų reikalų departamento direktoriui (*kol toks departamentas nefunkcionuoja – adresuoja Tarnybos generaliniam direktoriui*) ar filialo direktoriui;

22.2.3. susijusius su tarnybų, departamentų, filialų, teritorinių skyrių ar skyrių vadovais ir jų atliekamomis funkcijomis – adresuoja Tarnybos generaliniam direktoriui.

23. Gavus prašymą ar skundą, administruojantis darbuotojas priima sprendimą dėl to atvejo nagrinėjimo, paskiriant už tai atsakingus vykdytojus.

24. Pareiškėjo pateiktus prašymus, skundus ir kartu pateiktus dokumentus, asmuo, atsakingas už prašymų ir skundų priėmimą ir registravimą, įregistruoja į Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo gautų dokumentų registrą (APG): Kauno - APG; Vilniaus - APG1; Klaipėdos - APG2; Panevėžio – APG3; Šiaulių - APG4.

25. Tarnyba prašymus ir skundus nagrinėja, ir į juos atsako pagal teisės aktais jai nustatytą kompetenciją ir užtikrina konfidencialumą.

Prašymai ar skundai Tarnyboje nagrinėjami:

27. Priėmus prašymą ar skundą, kai asmuo kreipiasi asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų, pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą arba kitomis Tarnyboje naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos, išsiunčiama informacija apie priimtus dokumentus, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją.

28. Tarnyba paciento ar jo atstovo pateiktą skundą turi išnagrinėti ir raštu pranešti nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo. Skundo trūkumų šalinimo laikas į šį terminą neįskaičiuojamas. Kvietimo kortelės kopija pacientui ar jo atstovui pateikiama per 1 darbo dieną nuo kreipimosi (jei pateikti reikiami dokumentai). Kiti prašymai ir skundai (išskyrus tuos, į kuriuos Aprašo 13 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną) nagrinėjami Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 patvirtintų Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių 6 punkto nustatytais terminais, t. y. jie turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Dėl objektyvių priežasčių, Tarnyba šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

28.1. Asmenys, pateikę prašymą ar skundą, neturintį prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Tarnybos suteiktas

kokybiškas paslaugas ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Tarnybos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti supažindintas Tarnybos generalinis direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Tarnybos generalinis direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

28.2. Jeigu prašymui ar skundai (*nesusijusiam su medicininių paslaugų teikimu*) išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Tarnyba tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos, Tarnyba kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateikė per nustatytą terminą (*ne trumpesni kaip 5 darbo dienos*), tuomet per 3 darbo dienas nuo Tarnybos nustatyto termino suėjimo dienos visi Tarnybai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Tarnyba pasilieka šių dokumentų kopijas.

29. Jei skundas, pateiktas raštu nesilaikant norminių teisės aktų reikalavimų, tai:

29.1. per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos skundą ar prašymą pateikusiam asmeniui, nurodomas nustatytas trūkumas ir informacija, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis. Informuojamas skundą ar prašymą pateikęs asmuo, kad per 30 dienų nuo informacijos pateikimo dienos nepašalinus nustatytus trūkumus, skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas galės skundą asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo. Originalai gražinami asmeniui, nurodant gražinimo priežastis. Tarnyba pasilieka šių dokumentų kopijas.

30. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Tarnybai, paaiškėja, kad Tarnyba pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, arba kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Tarnyba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Tarnyboje dienos, persiunčia skundą (pareiškimą) arba jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui bei, jei klausimas priskiriamas bendrai kompetencijai, persiunčia tos institucijos vadovo patvirtintą atsakymo kopiją Tarnybai.

31. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo ir prie jų pridedamų dokumentų kopijos Tarnybos generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, persiunčiamos teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tokiais atvejais prašymo ar skundo nagrinėjimas Tarnybos generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki Tarnyboje galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Tarnyboje 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.

32. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami nurodytais atvejais, teisės aktuose nustatytais pagrindais:

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

32.2. prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas;

32.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi Tarnyba arba jos filialas, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą;

32.4. prašymas ar skundas Tarnybai pateiktas ne pagal kompetenciją;

32.5. prašymas ar skundas parašytas neįskaitomai.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ ASMENIUI RENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

33. Atsakymai į prašymus ar skundus rengiami, atsižvelgiant į jo turinį ir atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme, nebent Tarnybos generalinis direktorius ar jo įgaliotas asmuo nusprendžia kitaip.:

33.1. į prašymą išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą – atsakoma pateikiant prašomą dokumentą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

33.2. į prašymą pateikti Tarnybos turimą informaciją, atsakoma pateikiant prašomą informaciją, nustatytą Lietuvos Respublikos norminiais teisės aktais arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

33.3. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma.

34. Jeigu atsakymai į prašymus, pareiškimus ar skundus siunčiami elektroninėmis priemonėmis, jie turi būti pasirašyti Tarnybos generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

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

34.2. Jeigu atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami raštu, jie rengiami, laikantis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių bei rašytinės informacijos, įskaitant ir konfidencialią, apie pacientą ir jam suteiktas paslaugas teikimo ir šios paslaugos apmokėjimo tvarkos aprašo dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Tarnyboje.

34.3. Jei Tarnyba atsisako pateikti atsakymą į prašymą ar skundą, pareiškėjui apie tai išsiunčiamas pranešimas, kuriame nurodoma atsisakymo priežastis.

34.4. Jei privati informacija pareiškėjui siunčiama paštu, ji siunčiama registruota pašto siunta.

35. Prašymą, skundą nagrinėjusi Tarnyba, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidų paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos, jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

36. Kiekvienais metais asmenų aptarnavimo kokybės vertinimui pateikiama praėjusių metų statistinė informacija apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Tarnyboje.

V SKYRIUS

ASMENŲ, PATEIKUSIŲ PRAŠYMĄ AR SKUNDĄ, APTARNAVIMAS TELEFONU

37. Tarnyboje atsakingas asmuo (*nurodytas 20 punkte*) už asmenų aptarnavimą telefonu, suteikia asmeniui nurodytą informaciją:

37.1. trumpai ir suprantamai aiškiai;

37.2. paaiškinti ar Tarnyba yra kompetentinga nagrinėti prašymą, pareiškimą ar skundą;

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

37.4. esant galimybei, nurodyti instituciją (*jos adresą ir kontaktus*), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Tarnyba nekompetentinga nagrinėti jo prašymą ar skundą, išskyrus atvejus, kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti asmens prašymą ar skundą;

37.5. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Tarnyba ir kurią asmuo turi teisę gauti įstatymo Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo nustatyta tvarka.

38. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Tarnybos darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

38.1. prisistatyti skambintojui – pasakyti Tarnybos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

38.2. išklaustyti asmenį, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

38.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jeigu klausimai priskirti jo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba peradresuoti/nukreipti kompetentingam Tarnybos darbuotojui;

38.4. prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kad asmeniui bus atsakyta kitomis ryšio priemonėmis tik gavus asmens tapatybę įrodančius ir kitus reikalaujamus dokumentus ar jų tinkamai patvirtintas kopijas.

39. Siekiant užtikrinti kokybišką asmenų aptarnavimą, telefoniniai pokalbiai, skambinant Tarnybos darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą telefonu, gali būti įrašomi.

VI SKYRIUS

ATSAKOMYBĖ IR ĮGALIOJIMAI

40. Tarnybos darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti asmenų prašymus ir skundus turi vadovautis pagarba žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais bei BDAR reikalavimais.


41. Darbuotojas, nagrinėjantis prašymą ar skundą, privalo nusišalinti, jeigu yra tikimybė kilti interesų konfliktui.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas kartą per metus Tarnyboje atliekamas vadovaujantis 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“.

43. Tarnyboje darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą kontaktai, darbo laikas, telefono numeris ir elektroninio pašto adresas, kita reikiama informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu, skelbiama Tarnybos svetainėje.

Parengė

Danutė Valaitienė
2023-12-29

Greitosios medicinos pagalbos tarnybos asmenų
prašymų (pareiškimų) ir skundų administravimo
ir aptarnavimo tvarkos aprašo
priedas

(Prašymo, pareiškimo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

GREITOSIOS MEDICINOS PAGALBOS TARNYBA

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

PRIDEDAMA:

Dokumentus priėmė:

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)