

PATVIRTINTA
VšĮ Klaipėdos psichikos sveikatos
Vyriausiosios gydytojos dr. A. Leleikienės
2026-06-03 įsakymu Nr. V- 76

VŠĮ KLAIPĖDOS PSICHIKOS SVEIKATOS CENTRO PACIENTO (JO ATSTOVO) SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paciento (jo atstovo) skundų ir prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja paciento (jo atstovo) prašymų ir skundų pateikimo, taip pat persiųstų iš kitų valstybinių institucijų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei informavimo apie nagrinėjimo rezultatus tvarką VšĮ Klaipėdos psichikos sveikatos centre (toliau – Centras).
2. Aprašas skirtas užtikrinti, kad pacientų skundai, prašymai ir pasiūlymai būtų registruojami, tiriamos priežastys, atliekami korekciniai ir/ar prevenciniai veiksmai, laiku pateikiamas atsakymas pareiškėjui.
3. Aprašas parengtas vadovaujantis:
 - 3.1. Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu;
 - 3.2. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu;
 - 3.3. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu;
 - 3.4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr.875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo” (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija).
 - 3.5. Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos bei Valstybinės akreditavimo sveikatos priežiūros veiklai tarnybos rekomendacijomis.
4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:
 - 4.1. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi Centro teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis, ir gaudamas šias paslaugas turi įstatymų numatytas teises ir pareigas.
 - 4.2. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą (tėvai, įtėviai, globėjai, rūpintojai) arba atstovas pagal pavedimą.
 - 4.3. **Paciento prašymas** – asmens rašytinis kreipimasis į Centrą, kuriame prašoma paaiškinti, suteikti informaciją ar gauti pageidaujamus dokumentus.
 - 4.4. **Žodinis paciento (jo atstovo) prašymas** – asmens kreipimasis į Centrą asmeniškai atvykus, prašant suteikti informaciją, konsultaciją ar paaiškinimą, kuriuos galima išpildyti iš karto, nepažeidžiant asmens, kitų asmenų ar Centro interesų.
 - 4.5. **Skundas** – paciento (jo atstovo) rašytinis kreipimasis į Centro administraciją dėl teiktų paslaugų kokybės, konfidencialumo pažeidimo ar specialistų piktnaudžiavimo, kuriuo pažeidžiamos asmens teisės ir interesai. Skundu siekiama, kad teisės pažeidimai būtų nutraukti, atstatytos nuketėjusiųjų teisės, kad kalti būtų sudrausminti, patraukti atsakomybėn.
 - 4.6. **Elektroninis skundas/prrašymas** – skundas ar prašymas, kuris pateiktas elektroniniu būdu ir sudarytas taip, kad prašymą gavusi Centro administracija gali atpažinti elektroninio dokumento formatą, jį atidaryti ir nustatyti prašymo/skundo turinį, identifikuoti prašymą/skundą padavusį asmenį ir apdoroti prašymą/skundą elektroniniu būdu.
5. Šiuo aprašu vadovaujasi Centro administracija ir kiti atsakingi asmenys, kurie pacientų skundus, prašymus ir pasiūlymus priima, registruoja, nagrinėja ir teikia atsakymą.
6. Su Aprašu visi Centro darbuotojai supažindinami pasirašytinai.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

7. Pacientas (jo atstovas), manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, Centrui turi teisę pateikti skundą, laikydamasis šiame Apraše nustatyto Pacientų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

7.1. Pacientas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus nuo dienos, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per 3 metus nuo teisių pažeidimo dienos, išskyrus atvejus, kai dėl jo teisių pažeidimo padaryta žala, dėl kurios atlyginimo privalo kreiptis Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo 24 straipsnyje nustatyta tvarka.

7.2. Prašymas ar skundas pareikštas vėliau kaip per vienus metus, kai pacientas sužino, kad jo teisės pažeistos, bei vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos yra nenagrinėjamas ir pacientui per 5 darbo dienas išsiunčiamas pranešimas raštu ir nurodoma skundo nenagrinėjimo priežastis.

8. Skundai pateikiami tiesiogiai (atvykus į Centro administraciją), per atstumą (registruotu paštu, per kurjerį, siunčiami elektroniniu paštu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, užtikrinančiomis galimybę nustatyti skundą teikiančio asmens tapatybę).

8.1. Pacientui atvykus į Centrą, rašytiniai skundai priimami tik raštinėje sekretorės-administratorės Centro administracijos darbo laiku. Jei pareiškėjas su skundu kreipiasi į kitą įstaigos darbuotoją, šis nedelsdamas nukreipia jį į raštinę.

8.2. Pacientas, įteikiant skundą, privalo 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. Paciento atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijančius dokumentus.

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

8.4. Pacientas, prašymą ar skundą teikiantis Centru elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centru elektroninio pašto adresu (info@kpsc.lt), nurodytu Centru interneto svetainės pradžios tinklalapyje. Jei pacientas prašymą ar skundą pateikė Centru asmens sveikatos priežiūros specialisto elektroninio pašto adresu, asmens sveikatos priežiūros specialistas jį turi peradresuoti į Centru oficialų elektroninio pašto adresą, išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją gali į prašymą atsakyti bei išspręsti keliamą problemą.

8.5. Skunde turi būti nurodytos paciento teisės, kurias, jo manymu, asmens sveikatos priežiūros įstaiga pažeidė, tai pagrindžiančios aplinkybės ir paciento reikalavimai pašalinti jo teisių pažeidimą. Prie skundo turi būti pridedami dokumentai (jeigu pacientas juos turi), patvirtinantys skunde nurodytas aplinkybes ir pagrindžiantys skunde nurodytus reikalavimus. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, prie jo taip pat pridedamas atstovavimą liudijantis dokumentas.

8.6. Nagrinėjami tik skundai, surašyti valstybine kalba (arba turi vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka), paciento pasirašyti, nurodytas paciento vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu skundą pateikia paciento atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pacientas, kurio vardu jis kreipiasi.

9. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai pacientui (ar jo atstovui) atvykus į Centrą pas vyriausiąją gydytoją, vyriausiąją psichikos sveikatos slaugytoją ar kitą specialistą, taip pat elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriems asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

9.1. Teikdamas prašymą garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti, pasakyti savo vardą, pavardę, nurodyti adresą arba kitus kontaktinius duomenis ryšiui palaikyti.

9.2. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant pacientų, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Centro interesų, neregistruojami. Į tokius prašymus yra atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, pacientui (jo atstovui) sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

9.3. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio paciento ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro darbuotojas, į kurį su prašymu kreipiasi pacientas (ar jo atstovas), turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Vyriausiojo gydytojo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio paciento ar jo atstovo elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

10. Paciento (jo atstovo) pageidavimu, priėmimas Centro administracijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu, užregistruojant pas vyriausiąjį gydytoją ar įgaliotą asmenį.

11. Jeigu kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija, asmens sveikatos priežiūros įstaiga ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo asmens sveikatos priežiūros įstaigoje dienos skundą pateikusiam asmeniui nurodo nustatytus trūkumus ir informuoja, kad per 30 dienų nuo skundą pateikusių asmens informavimo apie nustatytus trūkumus dienos nepašalinus trūkumų skundas nebus nagrinėjamas ir kad tokiu atveju pacientas turi teisę skundą asmens sveikatos priežiūros įstaigai pateikti iš naujo.

12. Skundai nenagrinėjami ir gražinami juos pateikusiam asmeniui nurodant gražinimo priežastis šiais atvejais: kartu su skundu pateikti ne visi, netinkamai įforminti dokumentai, kurie turi būti teikiami su skundu, ir (ar) juose ir (arba) skunde pateikta ne visa ir (ar) netiksli informacija ir skundą pateikęs asmuo per šio aprašo 11 p. nurodytą terminą neįvykdė reikalavimo ištaisyti trūkumus; skundas parašytas neįskaitomai.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

13. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami tą pačią dieną, kai jie gauti (kitą darbo dieną, jei prašymas/skundas gautas po Centro administracijos darbo valandų), Centro sekretorės-administratorės ar ją pavaduojančio asmens Centro ligonių duomenų bazėje.

14. Priėmus prašymą ar skundą, per 1 darbo dieną nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama informacija apie prašymo/skundo užregistravimo faktą. Siunčiama standartinė formuluotė:

Laba diena,

Siunčiame gauto dokumento Nr., data 20... - ... - ... registravimo patvirtinimą.

Dokumento antraštė:

Jūsų kreipimasis bus išnagrinėtas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais.

Atsakymas bus pateiktas Jūsų nurodytu būdu.

15. Sekretorė-administratorė, užregistravusi gautą prašymą ar skundą, pateikia jį Centro vyriausiajam gydytojui susipažinti. Prašymai, išskyrus prašymus, 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 gavimo Centre dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

16. Jeigu 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 gavimo įstaigoje dienos, Centro vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų.

16.1. Sprendimą dėl skundo nagrinėjimo formos, priima vyriausiasis gydytojas. Jeigu vertinimui reikalingas išsamus specialistų tyrimas, vyriausiojo gydytojo įsakymu sudaroma komisija. Komisija skundo vertinimą įformina protokole bei parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą. Jeigu vertinimui reikalinga įvertinti nustatytų teisinių aktų reikalavimų pažeidimus, vyriausiojo gydytojo įsakymu skiriamas neplaninis vidaus medicininis auditas. Neplaninio vidaus medicininio audito vadovas skundo vertinimą aprašo audito akte ir parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą. Jeigu skundą įvertinti ir atsakymą pateikti gali atsakingas administracijos atstovas – užrašoma rezoliucija ant skundo. Atsakingas asmuo parengia atsakymo pacientui (jo atstovui) projektą, kuris registruojamas Centro ligonių duomenų bazėje.

16.2. Pratęsus Aprašo 15 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Centras per 2 darbo dienas nuo Centro vyriausiojo gydytojo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

16.3. Informacijos apie paciento buvimą asmens sveikatos priežiūros įstaigoje, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir gydymą, taip pat visos kitos asmeninio pobūdžio informacijos apie pacientą pateikimas tiesiogiai skundą nagrinėjantiems Centro darbuotojams yra teisėtas ir pagrįstas. Asmenys, susipažinę su šioje dalyje nurodyta informacija, privalo ją naudoti tik skundui nagrinėti ir užtikrinti jos konfidencialumą.

17. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir įstaiga tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo įstaigoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per įstaigos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo įstaigos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

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

19. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Centras per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Centre dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Centro vyriausiojo gydytojo ar jo įgalioto asmens sprendimu 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 nagrinėjimo sustabdymą Centras ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

20. Paciento prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienerius metus kreipėsi tuo pačiu klausimu, kurį Centras jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą arba jei paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Šiuo atveju Centras per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo dienos praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastį.

21. Jei nustatoma, kad Centras nėra kompetentinga įstaiga nagrinėti prašyme iškeltus reikalavimus ir siūlymus, tą pačią dieną prašymas perduodamas vyriausiajam gydytojui kartu su išvadamis ir parengtu atsakymo pareiškėjui projektu, kuriame išaiškinama, kad prašyme iškeltų reikalavimų ir siūlymų nagrinėjimas nepriklauso Centro kompetencijai, arba pateikiama informacija apie prašymo persiuntimą pagal kompetenciją kitai institucijai.

22. Centru pateikti prašymai dėl Seimo, Vyriausybės ar savivaldybės tarybos sprendimų, nenagrinėjami ir gražinami pareiškėjui.

23. Prašymai ir skundai Centre nagrinėjami neatlygintinai.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ AR SKUNDĄ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

24. Centro vyriausiasis gydytojas įvertina komisijos, vidaus medicininio audito, atsakingo asmens pateiktas išvadas bei atsakymo pacientui (jo atstovui) parengtus projektus:

24.1. priima, jei reikia, atitinkamus sprendimus į pateiktas išvadas;

24.2. suderina su atsakingais asmenimis ir/ar teisininku pateiktus projektus;

24.3. nurodo sekretorei-administratorei pagal nustatytus reikalavimus išsiųsti (įteikti) pacientui (jo atstovui) atsakymą.

25. Atsakymai į prašymus ir skundus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

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

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

25.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

26. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

27. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas/skundas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

28. Atsakymai į prašymus/skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

28.1. Paciento skundai ar prašymai, Centro vyriausiojo gydytojo nurodymu, gali būti įklijuojami į jo asmens sveikatos istoriją (forma Nr. 025/a).

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

30. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Centro siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo

apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

30.1. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

31. Už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis atsakinga Centro sekretorė-administratorė arba ją pavaduojantis asmuo bei Centro vyriausioji psichikos sveikatos slaugytoja.

32. 31 punkte nurodyti asmenys yra atsakingi už asmens prašomos informacijos, susijusios su rūpimo klausimo nagrinėjimu, suteikimą:

32.1. trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar Centras yra kompetentinga institucija nagrinėti prašymą ar skundų asmeniui rūpimu klausimu;

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

32.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti asmens prašymą ar skundą;

32.4. 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.

33. 31 punkte nurodytos Centro darbuotojos, aptarnaujančios asmenį elektroninėmis priemonėmis, turi:

33.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti įstaigos pavadinimą;

33.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

33.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Centro darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Šis aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje www.kpsc.lt ir skelbimų lentoje Centro patalpose.

35. Už šio aprašo įgyvendinimą atsako Centro vyriausiasis gydytojas.