

PATVIRTINTA

LR Odontologų Rūmų

2004 m. lapkričio 26 d. Tarybos nutarimu Nr. 42

Pakeitimai:

2008 m. gegužės 10 d. Tarybos nutarimu Nr. 08/TN-20

2008 m. spalio 24 d. Tarybos nutarimu Nr. 08/TN-32

2010 m. balandžio 23 d. Tarybos nutarimu Nr. 10/TN-16

2020 m. sausio 31 d. Tarybos nutarimu Nr. 20/TN-08

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS ODONTOLOGŲ RŪMUOSE TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo, priėmimo Lietuvos Respublikos odontologų rūmuose tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Lietuvos Respublikos odontologų rūmuose (toliau – Rūmai). Ši Tvarka netaikoma prašymams ir skundams, susijusiems su pacientų pareiškimais/prašymais dėl odontologinių paslaugų kokybės.

2. Aptarnaujant asmenis, ši Tvarka taikoma tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti Rūmams, nagrinėjami bei asmenys priimami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ ir šia Tvarka.

4. Šioje Tvarkeje vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmuo (pareiškėjas)** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas asmuo, neturintis juridinio asmens teisių, įteikęs ar atsiuntęs Rūmams rašytinį prašymą ar skundą.

4.2. **Asmenų aptarnavimas** - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Rūmus, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

4.3. **Atsakingas darbuotojas** – Rūmų darbuotojas, kuriam pavesta vykdyti asmenų aptarnavimą.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Atsakingi darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

6. Rūmuose nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, asmens pasirašyti, nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat elektroninio pašto adresas ir telefonas (jeigu pareiškėjas juos turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį. Pareiškėjas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.

7. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, atsakingo darbuotojo, sprendimu paliekami nenagrinėti.

8. Ne valstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ar skundą išverčia Rūmai, jei pagal kompetenciją priklauso juos nagrinėti. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

9. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

III. PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

10. Asmenų laiškai, adresuoti Rūmams ar adresuoti kitoms institucijoms, bet pagal kompetenciją persiųsti Rūmams, registruojami Rūmų atsakingo darbuotojo kompiuterinėje laikmenoje, pažymint siuntėjo vardą, pavardę, adresą, trumpą laiško turinį ir lapų skaičių, kam jis nukreiptas ar persiųstas nagrinėti ir datą, kada turi būti atsakyta. Ant prašymo ar skundo dedamas spaudas, jame įrašomas Rūmų registracijos numeris bei prašymo ar skundo gavimo data. Prie registruoto prašymo ar skundo prisegamas laiško vokas, kuriame jis atsiųstas.

11. Asmeniui pareikalavus įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Rūmuose asmens nurodytu adresu išsiunčiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti, spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, kurioje nurodyta gavimo data ir registracijos numeris.

12. Konkretus prašymas ar skundas Rūmų Tarybos pirmininko sprendimu pavedamas nagrinėti Rūmų nuolatinėms ar laikinosioms komisijoms, kitiems Rūmų padaliniams. Šis sprendimas kartu su asmens prašymu ar skundu bei pateiktais susijusiais dokumentais Rūmų atsakingo darbuotojo ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jų gavimo Rūmuose datos persiunčiamas skundą nagrinėsiančiai komisijai ar padaliniui.

13. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti nuolatinių ar laikinųjų komisijų nariams ar kitų Rūmų padalinių nariams ir darbuotojams, kurių veiksmams skundžiami.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

14. Asmenų prašymai ir skundai Rūmuose nagrinėjami, jeigu prašyme ar skunde keliami klausimai priskirtini Rūmų kompetencijai pagal Lietuvos Respublikoje galiojančius teisės aktus.

15. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas per 20 darbo dienų nuo gavimo Rūmuose dienos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymui ar skundui nagrinėti reikia sudaryti komisiją, sušaukti posėdį ar imtis kitų priemonių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau. Tokiu atveju Rūmų Tarybos pirmininkas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki prašymo ar skundo 20 darbo dienų nustatyto termino pabaigos, Rūmai apie tai raštu informuoja pareiškėją, nurodydami prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

16. Jei prašymą ar skundą nagrinėja sudaryta komisija ar Rūmų padalinys, jis registruotu laišku praneša pareiškėjui apie posėdžio, nagrinėsiančio jo prašymą ar skundą, vietą ir laiką bei apie būtinus posėdžio metu pateikti dokumentus.

17. Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Rūmų sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

18. Jei pareiškėjas prašymo ar skundo nagrinėjimo posėdžio metu nepateikia nurodytų būtinųjų dokumentų, prašymas ar skundas gali būti paliktas nenagrinėtas arba nagrinėjamas tik ta apimtimi, kiek tai įmanoma nesant nurodytų dokumentų.

19. Atsakingas darbuotojas pusmečio ir metų pabaigoje rengia prašymų ir skundų nagrinėjimo duomenų suvestinę, juos analizuoja, išvadas pateikia Rūmų tarybos pirmininkui.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

20. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą Rūmų tarybos pirmininko sprendimu pareiškėjui pranešama registruotu laišku arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas pasirašytinai.

VI. ATSAKYMŲ PATEIKIMO KONTROLĖ

21. Atsakingas darbuotojas kontroliuoja, kaip laikomasi asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Rūmuose ir atsakymų pateikimo terminų. Atsakingas darbuotojas kiekvieną savaitę pateikia informaciją apie neatsakytus prašymus ir skundus Rūmų tarybos pirmininkui.

VII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

22. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo prašymo ar skundo, turi teisę kreiptis į kitas institucijas kompetentingas nagrinėti jo prašymą ar skundą arba teisės aktų nustatyta tvarka Rūmų sprendimą skųsti.

VIII. PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ PRIĖMIMAS LIETUVOS RESPUBLIKOS ODONTOLOGŲ RŪMUOSE

23. Asmenys priimami Rūmų Priimamajame (toliau – Priimamasis), Palangos g. 2, Vilniuje. Priimamojo darbo laikas: pirmadieniais–penktadieniais – 9.00–16.30 val.

24. Atsakingi darbuotojai, priimančys interesantus, privalo gerai išmanyti Rūmų tikslus, uždavinius, funkcijas, Rūmų tarnautojų teises ir pareigas, gebėti operatyviai organizuoti pateikto klausimo svarstymą ir sprendimą, laiku gauti visus dokumentus ir informacinę medžiagą.

25. Atsakingas darbuotojas:

25.1. priima rašytinius asmenų prašymus ir skundus. Priimant prašymą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus. Iš asmens negalima reikalauti papildomos informacijos, kuri yra Rūmų informacinėse sistemose bei registruose ir kurią Rūmai gali gauti tarnybine tvarka, nustatyta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme;

25.2. suteikia informaciją apie klausimo sprendimo Rūmuose procedūrą;

25.3. žodinius prašymus priima tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Rūmų interesų;

25.4. jeigu asmeniui rūpimas klausimas nėra Rūmų kompetencija, paaiškina, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą ir telefoną. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymą ar skundą grąžina pareiškėjui, nurodydamas grąžinimo priežastį;

25.5. teikia asmens prašomą informaciją apie Rūmų veiklą;

25.6. atlieka kitus teisės aktų nustatytus veiksmus.

26. Apie asmenų aptarnavimo tvarką bei Rūmų struktūrą skelbiama Rūmų internetinėje svetainėje.

IX. APTARNAVIMAS TELEFONU

27. Aptarnaudami telefonu ((8-5) 212 25 10), atsakingi darbuotojai išklauso asmenį, išsiaiškina jo prašymo esmę, suteikia informaciją apie klausimo sprendimo procedūrą, nurodo kompetentingų nagrinėti ir spręsti rūpimą klausimą Rūmų darbuotojų pavardes, telefonus, darbo (priėmimo) laiką.

28. Atsakingų darbuotojų uždavinys – padėti asmeniui, kuris kreipiasi į Rūmus, gauti atsakymą į keliamą klausimą. Atsakingi darbuotojai privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

28.1. ar Rūmai kompetentingi spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

28.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

28.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu Rūmai nekompetentingi išspręsti rūpimą klausimą.

29. Atsakingi darbuotojai gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešą informaciją, kuria disponuoja Rūmai.

30. Atsakingi darbuotojai turi laikytis šių reikalavimų:

30.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydami įstaigos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

30.2. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

30.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

30.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kreipimosi telefonu ar kita ryšio priemone laiką.
