

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO NACIONALINĖJE VISUOMENĖS SVEIKATOS PRIEŽIŪROS LABORATORIJOJE TVARKA

1. Skundai – tai grįžtamojo ryšio su užsakovais būdas, kuris gali suteikti daug vertingos informacijos, nustatant Nacionalinės visuomenės sveikatos priežiūros laboratorijos (toliau – NVSPL) veiklos gerinimo galimybes ir kryptis. Skundų nagrinėjimo proceso aprašymas prieinamas viešai (<https://nvspl.lrv.lt/lt/konsultavimasis-su-visuomene/>).

2. NVSPL darbuotojai privalo reaguoti į visus raštu pateiktus skundus, kurie gali būti gauti paštu, per kurjerį, elektroniniu paštu, pateiktus interneto svetainėje <https://nvspl.lrv.lt/lt/konsultavimasis-su-visuomene/>, Nacionaline elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacine sistema (E. pristatymo sistema) ar pačiam pareiškėjui pateikus.

3. NVSPL nagrinėjami tik rašytiniai ir užregistruoti skundai, kai pareiškėjas skundžiasi dėl NVSPL veiklos, už kurią NVSPL yra atsakinga. Anoniminiai ir ne valstybine kalba gauti skundai ir skundai, kurie susiję su neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis, kai skundo turinys yra nekonkretus, tas pats užsakovas pakartotinai prašo tos pačios informacijos, kuri jau buvo suteikta arba kurią pagrįstai atsisakyta suteikti, kai skundo turinys nesusijęs su NVSPL veikla, ar susijęs su veikla, už kurią NVSPL nėra atsakinga, paprastai nenagrinėjami. Jeigu NVSPL atsisako nagrinėti skundą ir pateikti pareiškėjui skundo atsakymą ar skunde prašomą informaciją, rašytinis pranešimas, kuriame nurodoma atsisakymo priežastis ir sprendimo apskundimo tvarka, užsakovui išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo ir užregistravimo. Tai atlieka darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti skundą.

4. Skundo nagrinėjimo procesas apima šiuos elementus ir metodus:

4.1 skundo gavimą, patvirtinimą, tyrimą ir sprendimą, kokių veiksmų bus imtasi reaguojant į skundą, proceso įrašus (objektyviuosius įrodymus);

4.2 skundų atsekimą ir registravimą, įskaitant veiksmus, kurių imtasi skundams spręsti;

4.3 užtikrinimą, kad imtasi visų reikalingų ir tinkamų veiksmų.

5. Bet kuris NVSPL darbuotojas, gavęs skundą el. paštu ar kitu 2 punkte nurodytu būdu, nedelsiant informuoja tiesioginį vadovą arba specialistą, atsakingą už kokybės vadybą padalinyje, kuris skundą užregistruoti perduoda Administravimo skyriaus vyriausiajam specialistui (dokumentų valdymas). Gautas skundas ir su skundo nagrinėjimu susijusi atsiųsta informacija registruojama dokumentų valdymo sistemoje ir nukreipiama NVSPL direktoriui, kuris, atsižvelgdamas į skundo pobūdį, nukreipia rezoliuciją atsakingiems už skundo nagrinėjimą darbuotojams, Kokybės vadybos skyriaus vedėjui ir Administravimo skyriaus vyriausiajam specialistui (korupcijos prevencija).

6. Užsakovui apie skundo gavimą yra pranešama elektroniniu laišku arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas skunde. Jeigu skundas yra persiųstas iš kitos įstaigos ir apie tai informuotas pareiškėjas, pakartotinai užsakovui apie skundo gavimą nėra pranešama.

7. Užsakovui esant NVSPL ir pageidaujant skundą pareikšti ir pateikti raštu, NVSPL darbuotojas sudaro galimybes skundą pareiškėjui pateikti, aprūpina popieriumi ir rašikliu. Jeigu užsakovas atsisako raštu išdėstyti skundą, tokiu atveju pareiškėjo žodžiu išsakytas bet koks nepasitenkinimas, skundas ar reikalavimas laikomas nepagrįstu ir netiriamas.

8. Draudžiama pavesti skundo nagrinėjimą tiems NVSPL darbuotojams, kurių tiesioginė veikla yra skundžiama, kurie susiję su pareiškėju giminystės ryšiais arba yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą, grėsmę nešališkumui ir objektyvumui. Jeigu NVSPL darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti skundą, pastebi, kad yra nors menka grėsmė nešališkumui, nedelsiant privalo informuoti tiesioginį vadovą ir skundo nenagrinėti. Tokiu atveju raštu (el. laišku) privalo būti informuojamas NVSPL direktorius, Kokybės vadybos skyriaus vedėjas ir Administravimo skyriaus vyriausiasis specialistas (korupcijos prevencija). Už skundo nagrinėjimą atsakingi darbuotojai ji

analizuoja, atlieka dokumentų ir įrašų, susijusių su skundu, nagrinėjimą ir vertinamąją analizę, kartu įvertindami ir nustatydami skundo pagrįstumą.

9. Užsakovų skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Jeigu skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą atsakymas į skundą negali būti parengtas, NVSPL direktorius teisės aktų nustatytais atvejais turi teisę šį terminą pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas (bet ne vėliau kaip paskutinę termino dieną) nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys. Jeigu užsakovo buvo paprašyta patikslinti arba papildyti skundą, tai terminas skaičiuojamas nuo patikslinto arba papildyto skundo gavimo NVSPL dienos.

10. Skundą nagrinėjantis arba skundo nagrinėjimui vadovaujantis darbuotojas, kai reikalinga ir galima, apie skundo nagrinėjimo rezultatus, nagrinėjimo proceso eigoje, užsakovą informuoja raštu, tačiau dažniausiai pareiškėjas informuojamas po skundo išnagrinėjimo, jam pateikiamas atsakymas į skundą NVSPL nustatyta tvarka. Skundo nagrinėjimas laikomas baigtu, kai pareiškėjui pateikiamas atsakymas į skundą.

11. Atliekant skundo priežasties analizę, privalu nustatyti pagrindinę (esminę) priežastį ir surinkti visus pagrįstus objektyviuosius įrodymus.

12. Į skundą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

13. Nustačius, kad skundas pagrįstas ir yra pateiktas dėl NVSPL darbuotojų ar su jų vykdoma veikla susijusios klaidos, tyrimas arba matavimas kartojamas NVSPL sąskaita, jeigu yra galimybė ir tai neprieštarauja teisės aktams.
