

PATVIRTINTA
Valstybinės ligonių kasos
prie Sveikatos apsaugos ministerijos
direktoriaus 2012 m. lapkričio 12 d.
įsakymu Nr. 1K-279

**GYVENTOJŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE LIGONIŲ KASOJE PRIE
SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS IR TERITORINĖSE LIGONIŲ KASOSE
KOKYBĖS STANDARTAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gyventojų aptarnavimo Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinėse ligonių kasose kokybės standartas (toliau – Standartas) nustato pagrindinius gyventojų, besikreipiančių į Valstybinę ligonių kasą prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) ir teritorines ligonių kasas (toliau – TLK), aptarnavimo telefonu, raštu, elektroniniu paštu ir asmeniškai jiems atvykus į VLK / TLK tikslus, uždavinius, principus, kokybės reikalavimus ir taisykles.

2. Standarto tikslas – užtikrinti VLK ir TLK kokybišką, vienodais principais bei taisyklėmis grindžiamą gyventojų aptarnavimą telefonu, raštu, elektroniniu paštu ir asmeniškai jiems atvykus į VLK / TLK.

3. Standartas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu (Žin., 2000, Nr. 10-236; 2005, Nr. 139-5008), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu (Žin., Nr. 1996, Nr. 63-1479; 2008, Nr. 22-804), Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779), Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimu Nr. 968 (Žin. 2002, Nr. 65-2656), kitais teisės aktais.

4. Standarto nuostatos taikomos tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Vartojamos sąvokos:

Atsakymas – žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu gyventojui suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas ir (ar) išdėstyta VLK / TLK nuomonė, atsižvelgiant į klausimo, prašymo arba skundo turinį.

Darbuotojas – VLK / TLK darbuotojas, aptarnaujantis gyventojus.

„Vieno langelio“ principas – prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atitinkamos paslaugos suteikimas vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracinių padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – ir iš kitų institucijų ar organizacijų gauna pati prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjanti ir administracinį sprendimą priimanti institucija, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą pateikusį asmenį.

II. GYVENTOJŲ APTARNAVIMO TELEFONU, RAŠTU, ELEKTRONINIU PAŠTU IR ASMENIŠKAI JIEMS ATVYKUS Į VLK / TLK TIKSLAI, UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

6. Pagrindiniai gyventojų aptarnavimo telefonu, raštu, elektroniniu paštu ir asmeniškai jiems atvykus į VLK / TLK tikslai – užtikrinti vartotojų poreikius atitinkančių administracinių paslaugų teikimą, greitai ir kvalifikuotai spręsti gyventojų keliamus klausimus.

7. Pagrindiniai gyventojų aptarnavimo telefonu, raštu, elektroniniu paštu ir asmeniškai jiems atvykus į VLK / TLK uždaviniai – užtikrinti VLK ir TLK teikiamų administracinių paslaugų kokybę ir prieinamumą, greitai ir kvalifikuotai suteikti gyventojų pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja VLK / TLK ir kurią jis turi teisę gauti iš valstybės institucijų bei įstaigų įstatymų nustatyta tvarka, išskyrus asmens duomenis ir kitą konfidencialią informaciją, jei tai draudžia teisės aktai.

8. Darbuotojas, aptarnaudamas gyventojus telefonu, raštu, elektroniniu paštu ar šiems asmeniškai atvykus į VLK / TLK, vadovaujasi Standarto 3 punkte nurodytų teisės aktų reikalavimais ir Standartu.

9. Vykdydamas Standarto 7 punkte nurodytus uždavinius, darbuotojas privalo:

9.1. trumpai ir suprantamai paaiškinti, ar VLK / TLK kompetentinga atsakyti į gyventojų klausimą;

9.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad administracinė paslauga būtų suteikta;

9.3. nurodyti institucijos ar įstaigos, į kurią asmuo turėtų kreiptis, adresą, telefono numerį ir (ar) elektroninio pašto adresą, jeigu gyventojas gavusi VLK / TLK yra nekompetentinga jį spręsti;

9.4. pagal VLK / TLK kompetenciją pateikti gyventojas pageidaujama viešąją informaciją;

9.5. neteikti gyventojams svetimų asmens duomenų ir svetimų ypatingų asmens duomenų. Tokia informacija gali būti teikiama tik Asmens duomenų apsaugos įstatymo nustatytais sąlygomis ir tvarka.

10. Gyventojų aptarnavimas VLK ir TLK grindžiamas šiais principais:

10.1. geranoriškumas gyventojas atžvilgiu:

10.1.1. darbuotojas pasisveikina pirmas (pasisveikinimo pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 1 punkte), jis privalo sveikintis su besikreipiančiais į VLK / TLK asmenimis ne tik savo darbo vietoje, bet ir sutikęs juos VLK / TLK patalpose,

10.1.2. geranorišką santykį būtina parodyti malonia balso intonacija, darbuotojas balso tonas turi būti ramus ir malonus viso pokalbio metu,

10.1.3. gyventojas turi jausti darbuotojas norą jam padėti. Jei gyventojas nedrąsus ar pasimetęs, darbuotojas turi jį padrąsinti, paskatinti pokalbiui (pokalbio pradžios pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 2 punkte);

10.2. ypatingas dėmesys kalbai:

10.2.1. negalima kalbėti per garsiai arba per tyliai,

10.2.2. turi būti vengiama emocionalių žodžių, žargono vartojimo, kalbėti reikia įtikinamai, ramiai, glaustai, pasitikint savimi,

10.2.3. darbuotojas turi kalbėti ir rašyti aiškiai, taisyklingai, nedaryti šiurkščių stiliaus, gramatinių bei kirčiavimo klaidų;

10.3. atidumas gyventojas:

10.3.1. pokalbiui būtina skirti visą dėmesį, reikia stengtis, kad nebūtų jokių trukdžių, nedirbti kitų darbų, nesiblaškyti, nevalgyti, negerti, nekramtyti kramtomosios gumos, nesiklausyti radijo ar televizoriaus, jei kalbama telefonu – nešiurenti popieriaus lapų, nečiaudėti ir nekosėti tiesiai į telefono ragelį,

10.3.2. gyventojas turi būti atidžiai išklausomas, į jo klausimus turi būti atsakoma aiškiai ir tiksliai, prireikus turi būti nurodomi teisės aktai ir kita su klausimu susijusi informacija,

10.3.3. negalima gyventojas ignoruoti, demonstruoti nuovargį, abejingumą ar raginti, net jei yra daug kitų laukiančiųjų,

10.3.4. aptarnaujant draudžiama kalbėtis su pažįstamais ar bendradarbiais asmeniniais, ne darbo reikalais;

10.4. mandagus elgesys:

10.4.1. visada reikia būti mandagiam, net ir tada, kai gyventojas kalba pakeltu tonu – būtina leisti jam pasisakyti,

10.4.2. papildomų klausimų gyventojui galima užduoti tik tuomet, kai jis baigia kalbėti ar padaro pauzę,

10.4.3. privalu vartoti mandagius kreipinius (pvz., „jūs“, „gerbiamasis (-oji)“, „pone“ ir pan.),

10.4.4. pokalbį galima nutraukti tik tokiu atveju, jei gyventojas kalba ilgai (ilgiau negu 3 min.) arba nesuprantamai, neaiškiai, neriškiai. Nutraukiant pokalbį, būtina atsiprašyti,

10.4.5. baigiant pokalbį, reikia padėkoti gyventojui už kreipimąsi ir mandagiai atsisveikinti (atsisveikinimo pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 6 punkte), nepaisant to, ar gyventojas prašė suteikti informaciją, ar reiškė pretenzijas,

10.4.6. visada reikia padėkoti gyventojui už pareikštą pastabą, pretenziją (pvz., „Ačiū, kad informavote“ ir pan.),

10.4.7. po atsisveikinimo gyventojas negali būti skubinamas, jam turi būti leidžiama ramiai susidėti daiktus, dokumentus, net jei laukia gyventojų eilė.

III. GYVENTOJŲ APTARNAVIMO TELEFONU, RAŠTU, ELEKTRONINIU PAŠTU IR ASMENIŠKAI JIEMS ATVYKUS Į VLK / TLK ORGANIZAVIMAS

11. Gyventojai VLK ir TLK aptarnaujami pagal „vieno langelio“ principą.

12. Darbuotojai privalo būti kompetentingi, komunikabilūs, turintys dalykinio bendravimo įgūdžių, nepriekaištingai atlikti savo darbą, išmanyti VLK / TLK tikslus, uždavinius, funkcijas, teikiamas administracines paslaugas.

13. VLK ir TLK aptarnauja gyventojus visą darbo laiką.

14. VLK ir TLK vadovai užtikrina, kad darbuotojus jų atostogų ir komandiruočių metu bei kitais atvejais, kai jie negali būti savo darbo vietoje, pakeistų kiti tokios pačios kompetencijos darbuotojai, galintys tinkamai aptarnauti gyventojus.

15. VLK ir TLK patalpų matomoje vietoje, VLK ir TLK interneto svetainėse turi būti nurodytas gyventojų aptarnavimo bendrasis telefono numeris.

IV. GYVENTOJŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI

16. VLK ir TLK gyventojus aptarnaujančių struktūrinių padalinių patalpoms taikomi reikalavimai:

16.1. šios patalpos turi atitikti higienos ir priešgaisrinės apsaugos reikalavimus;

16.2. šiose patalpose neturi būti maisto, kavos, nikotino ir panašių kvapų;

16.3. švara ir tvarka šiose patalpose turi būti palaikoma visą darbo dieną;

16.4. kiti reikalavimai VLK ir TLK gyventojus aptarnaujančių struktūrinių padalinių patalpoms pateikiami Standarto 1 priede.

17. Darbo laikui taikomi reikalavimai:

17.1. VLK / TLK durys atidaromos likus ne mažiau kaip 5 minutėms iki oficialios darbo laiko pradžios;

17.2. visi tą darbo dieną gyventojus aptarnaujantys darbuotojai turi būti savo darbo vietose, turi būti paruoštos visos darbui reikiamos priemonės;

17.3. VLK / TLK gyventojus aptarnaujančių struktūrinių padalinių durys uždaromos ne anksčiau nei oficialiai baigiasi darbo laikas;

17.4. aptarnaujami visi iki darbo laiko pabaigos į VLK / TLK gyventojus aptarnaujančių struktūrinių padalinių patalpas įeję asmenys;

17.5. jei darbuotojo nėra darbo vietoje, gerai matomoje vietoje turi būti užrašas „Atsiprašome, laikinai neaptarnaujame“ ir nurodyta, kur kreiptis;

17.6. VLK / TLK darbuotojui skirtas laikas dokumentams tvarkyti, įrašams daryti ir poilsiui turi būti derinamas atitinkamai su VLK administracinių paslaugų teikimo vadovu arba TLK gyventojų aptarnavimo skyriaus vedėju.

18. Darbo vietai (darbo stalui, kabinetui) taikomi reikalavimai:

18.1. darbo stalas turi būti švarus ir tvarkingas, matomoje vietoje negali būti asmeninės higienos priemonių, žaislų, suvenyrų, maisto produktų, gėlių pertekliaus ir pan.;

18.2. darbo vietoje turi būti:

18.2.1. kokybiškas rašiklis,

18.2.2. dokumentų formos pagal darbuotojo kompetenciją,

18.2.3. kita darbui reikiama organizacinė technika;

18.3. gyventojų aptarnavimo patalpose neturi būti pasenusios ar gyventojus klaidinančios informacijos, netvarkingai atrodančių (sulankstytų, suplėšytų ir pan.) blankų, kitų organizacijų reklaminių bukletų, įskaitant reklaminius sieninius kalendorius.

19. Darbuotojo išvaizdai taikomi reikalavimai:

19.1. apranga turi būti švari ir tvarkinga, įprasto dalykinio stiliaus. Negalima vilkėti sportui, poilsiui skirtos aprangos (išsamiau – Standarto 1 priedo 3 punkte);

19.2. kiekvienas darbuotojas gerai matomoje vietoje privalo segėti ar būti pasikabinęs asmens identifikavimo kortelę, kurioje turi būti nurodytas jo vardas, pavardė, pareigos ir gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio pavadinimas. Darbuotojas negali būti apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių ar kitų toksinių medžiagų.

V. APTARNAVIMAS TELEFONU

20. Darbuotojas, į kurį kreipiamasi telefonu, privalo:

20.1. atsiliepti į gyventojų telefono skambutį ne vėliau kaip per 20 sekundžių;

20.2. užtikrinti, kad nebūtų praleidžiamas nė vienas gyventojų skambutis. Išvykstant iš darbo vietos arba negalint atsiliepti telefonu, būtina konsultavimo informacinėje sistemoje nurodyti būseną „nepasiruošęs“;

20.3. jeigu skambinama bendruoju numeriu, pasakyti savo pareigas, vardą ir pavardę;

20.4. jeigu skambinama ne bendruoju numeriu, prisistatyti skambinančiajam, pasakyti įstaigos pavadinimą, savo vardą ir pavardę;

20.5. mandagiai pasisveikinti (pasisveikinimo pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 1 punkte);

20.6. jeigu paslaugai arba informacijai suteikti būtini asmens duomenys, o skambinantysis neprisistato, mandagiai paprašyti pasakyti vardą ir pavardę, kitus reikiamus duomenis (prašymo prisistatyti pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 5 punkte);

20.7. tęsiant pokalbį, paklausti, kuo darbuotojas gali būti naudingas gyventojui, ar kitaip parodyti savo dėmesį (pokalbio pradžios pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 2 punkte);

20.8. atsakius į gyventojų klausimus, patartina pasitikslinti, ar jam aiškūs pateikti atsakymai;

20.9. atsisveikinus su gyventojų, reikia sulaukti, kol jis pirmas padės ragelį;

20.10. jeigu pokalbio metu skambutis nutrūksta, būtina iš naujo paskambinti gyventojui, nepaisant to, ar skambino jis, ar buvo skambinama jam, išskyrus atvejus, kai gyventojas neprisistato ir nepalieka savo telefono numerio.

21. Jei reikia, kad skambinantysis palauktų, kol bus surinkta jį dominanti informacija ir pan., darbuotojas privalo:

21.1. paklausti gyventojų, ar jis gali palaukti, ir glaustai paaiškinti priežastis;

21.2. nurodyti, kiek maždaug reikės laukti;

21.3. sulaukti gyventojų atsakymo ir padėkoti, kad jis sutinka laukti. Jeigu laukti atsisakoma, sutariama, kad bus perskambinta gyventojui nedelsiant, kai tik bus surasta jį dominanti informacija;

21.4. jeigu yra techninė galimybė, paspausti laukimo mygtuką (angl. *hold*);

21.5. vėl pradėjus kalbėti su skambinančiuoju – padėkoti už laukimą.

22. Jei gyventojų paklausimas turi būti perduotas (peradresuojant skambutį) kitam darbuotojui ar kitai TLK, darbuotojas privalo:

22.1. jeigu paklausimas skirtas vienam iš vadovų, skambinančiojo pasiteirauti, kaip jį būtų galima pristatyti (jeigu pokalbio pradžioje nebuvo išsiaiškinta, su kuo kalbama);

22.2. skambinančiajam paaiškinti, kodėl jo paklausimas perduodamas kitam darbuotojui, ir nurodyti skyrių, kuriam jis pateikiamas;

22.3. paklausti, ar gyventojas neprieštarauja, kad jo paklausimas būtų perduotas kitam darbuotojui. Jeigu gyventojas prieštarauja, siūloma palikti žinutę ir užtikrinama, kad žinutė pasieks reikiamą darbuotoją ir šis susisieks su gyventoju;

22.4. įsitikinti, ar darbuotojas, kuriam perduodamas gyventojų paklausimas (peradresuojant skambutį), pakėlė telefono ragelį, ir informuoti, dėl ko skambinama;

22.5. jeigu nėra galimybės į gyventojų klausimą atsakyti nedelsiant, darbuotojas, kuriam buvo perduotas paklausimas, privalo pats jam paskambinti. Prireikus su gyventoju gali būti susitariama dėl individualaus pokalbio. Darbuotojas, įsipareigojęs paskambinti gyventojui, privalo to nepamiršti;

22.6. jei darbuotojas, privalėjęs paskambinti gyventojui, suserga, išeina atostogų ar dėl kitų priežasčių negali būti savo darbo vietoje, jo darbai ir įsipareigojimai perduodami kitam darbuotojui TLK gyventojų aptarnavimo skyriaus vedėjo / VLK administracinių paslaugų suteikimo vadovo paliepinimu;

22.7. jeigu buvo sutarta tiksli skambinimo data ir laikas, būtina paskambinti gyventojui sutartu laiku. Jeigu iki to laiko nesurenkama visa reikiama informacija, vis tiek reikia paskambinti gyventojui ir pranešti, kas sužinota ir kada vėl bus paskambinta dėl galutinio atsakymo.

23. Skambindamas gyventojui, darbuotojas po pasisveikinimo turi pasitikslinti, ar kalba su reikiamu asmeniu ir pasiteirauti, ar gyventojas gali kalbėti. Pokalbiui privalu pasiruošti iš anksto – surinkti reikiamą informaciją ir suprantamai ją pateikti gyventojui.

24. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gyventojų pageidavimu gali teikti viešąją informaciją apie kitas institucijas, kuria disponuoja VLK / TLK ir kurią pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą asmuo turi teisę gauti.

25. Aptarnaudamas gyventojus telefonu, darbuotojas turi užtikrinti jam patikėtų gyventojų dokumentų, duomenų ir informacijos konfidencialumą ir saugumą (pvz., jei vienas asmuo aptarnaujamas telefonu, o kitas prieina per artį, reikia mandagiai paprašyti laikytis nurodyto atstumo).

26. Skambinusių telefonu gyventojų klausimus, į kuriuos atsakymo iš karto pateikti nebuvo įmanoma, darbuotojai užregistruoja konsultavimo informacinėje sistemoje.

VI. APTARNAVIMAS GYVENTOJUI ASMENIŠKAI ATVYKUS Į VLK / TLK

27. Darbuotojas, atsakingas už asmeniškai atvykstančių į VLK / TLK gyventojų aptarnavimą, privalo:

27.1. pagal kompetenciją pateikti gyventojų prašomą informaciją, galimas gyventojų keliamos problemos sprendimo alternatyvas, atsakyti į papildomus gyventojų klausimus;

27.2. jei gyventojas klausimą, skundą ar problemą pateikia neaiškiai, reikia užduoti jam tikslinamuosius klausimus (klausimų pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 4 punkte). Darbuotojui rekomenduojama apibendrinti gyventojų žodžius ir įsitikinti, kad teisingai jį suprato;

27.3. paaiškėjus, kad klausimas nepriklauso darbuotojo kompetencijai arba kad jis neturi įgaliojimų jį spręsti, išsiaiškinti, kuris VLK / TLK darbuotojas (ar kuri institucija) sprendžia tokius klausimus, ir informuoti gyventoją, kur šis turėtų kreiptis (informavimo tokiais atvejais pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 3 punkte);

27.4. bendrauti su gyventoju tol, kol yra neišspręstų klausimų pagal VLK / TLK kompetenciją;

27.5. tik įsitikinęs, kad pagal VLK / TLK kompetenciją gyventojui neliko neišspręstų klausimų, neaiškumų, kad gyventojas teisingai supranta gautus atsakymus, darbuotojas gali baigti pokalbį;

27.6. gyventojui pareiškus norą, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas, nedelsiant sudaryti tokią galimybę ir nereikalauti paaiškinimo;

27.7. padėti gyventojui užpildyti prašymus ir atlikti kitas reikiamas procedūras.

28. Aptarnaudamas gyventojus, asmeniškai atvykusius į VLK / TLK, darbuotojas turi užtikrinti jam patikėtų gyventojų dokumentų, duomenų ir informacijos konfidencialumą bei saugumą:

28.1. darbuotojas turi užtikrinti, kad, bendraujant su gyventoju, darbo vietoje nebūtų kitų gyventojų konfidencialios informacijos;

28.2. trumpam pasitraukdamas iš savo darbo vietos, darbuotojas turi užtikrinti, kad antspaudas, žymų spaudai, griežtos atskaitomybės dokumentai būtų saugioje vietoje, o kompiuteryje laikoma konfidenciali informacija – nematoma;

28.3. jei aptarnaujant gyventoją kitas asmuo prieina per arti, reikia mandagiai paprašyti laikytis nurodyto atstumo.

29. Jei gyventojas nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti savo minčių, jį aptarnaujant turėtų dalyvauti vertėjas arba asmuo, mokantis gestų kalbą. Dėl vertėjo ar asmens, mokančio gestų kalbą, dalyvavimo rekomenduotina iš anksto susitarti su gyventoju.

30. Prireikus darbuotojas turi pasirūpinti, kad gyventojui būtų suteikta pirmoji medicinos pagalba, arba iškviesti greitosios medicinos pagalbos tarnybą.

31. Apsvaigę nuo alkoholio ar narkotinių medžiagų gyventojai neaptarnaujami. Jų reikia paprašyti išeiti iš VLK / TLK patalpų.

VII. APTARNAVIMAS RAŠTU IR ELEKTRONINIU PAŠTU

32. Darbuotojas, aptarnaujantis gyventojus raštu, privalo vadovautis Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118 (Žin., 2011, Nr.88-4230).

33. Gyventojai prašymus suteikti administracinę paslaugą VLK / TLK gali pateikti raštu (įteikti asmeniškai arba atsiųsti paštu) ir elektroniniu būdu.

34. Asmenų prašymai turi būti:

34.1. parašyti valstybine kalba; ši nuostata netaikoma prašymams, siunčiamiems paštu ir elektroniniu paštu;

34.2. parašyti įskaitomai;

34.3. gyventojas pasirašyti, taip pat turi būti nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

35. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi institucija galėtų:

35.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

35.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

35.3. atpažinti prašymo turinį;

35.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

36. Prašymai (išskyrus prašymus suteikti administracinę paslaugą), skundai, pretenzijos, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, elektroniniu paštu ar per pasiuntinį, turi būti užregistruoti VLK / TLK dokumentų valdymo sistemoje. Prašymai suteikti administracinę paslaugą yra registruojami, atsižvelgiant į konkrečią administracinę paslaugą, atitinkamame kiekvienos VLK / TLK registre arba dokumentų valdymo sistemoje.

37. Priėmus prašymą, gyventojų pageidavimu jam įteikiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Jeigu prašymas gaunamas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo VLK / TLK dienos gyventojų nurodytu adresu išsiunčiama registracijos kortelė arba spaudu pažymėta prašymo kopija. Spaude turi būti nurodytas VLK / TLK pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Registracijos kortelėje turi būti nurodytas VLK / TLK pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, darbuotojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prirėikus – kita informacija.

38. Elektroniniu būdu gauti gyventojų prašymai, pasirašyti elektroniniu parašu, registruojami pagal Elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 (Žin., 2012, Nr.3-104). Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus gyventojų raštišką sutikimą. VLK / TLK per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos kreipiasi į gyventoją, prašydama per 5 darbo dienas pateikti šį sutikimą. Jei per šį terminą sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas gyventojui, nurodant grąžinimo priežastis.

39. Prašymai, pateikti nesilaikant šio Standarto 34.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo VLK / TLK dienos grąžinami gyventojui, nurodant grąžinimo priežastis. VLK / TLK pasilieka prašymo kopiją.

40. Prašymai, pateikti nesilaikant šio Standarto 34.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

41. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šio Standarto 35.1–35.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami gyventojui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

42. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šio Standarto 35.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu institucijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

43. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautus prašymus ir skundus išverčia institucija, kuri pagal kompetenciją privalo nagrinėti šiuos dokumentus. Gyventojui atsakoma valstybine kalba.

44. Gyventojų prašymas arba skundas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui arba skundai raštu.

45. Gyventojų prašymas arba skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo dienos, išskyrus Standarto 46 ir 47 punktuose išvardytus atvejus.

46. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas gyventojui gali trukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo arba skundo gavimo dienos, VLK / TLK gyventojus aptarnaujantis struktūrinis padalinys, gavęs prašymą arba skundą paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo dokumentų gavimo dienos raštu informuoja gyventoją, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas gali užsitęsti. Tokiame pranešime gyventojui turi būti nurodoma prašymo arba skundo gavimo data, registracijos numeris, prašymą nagrinėjančio VLK / TLK struktūrinio padalinio darbuotojo pareigos, vardas, pavardė ir telefono numeris.

47. Jeigu VLK / TLK gyventojus aptarnaujantis struktūrinis padalinys nėra įgaliotas spręsti prašyme arba skunde išdėstytų klausimų, prašymas arba skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos turi būti persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai turi būti pranešama gyventojui. Prašymai ir skundai, kuriuose pateikiami asmens duomenys arba ypatingi asmens duomenys, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus gyventojų sutikimą. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo gyventojų raštiško sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų iš gyventojų sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas gyventojui ir nurodoma gražinimo priežastis. Jei nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą arba skundą, jis per 5 darbo dienas gražinamas gyventojui, nurodant gražinimo priežastis.

48. Į gyventojų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateikiamas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Jei prašymą pateikia, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija, į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba.

49. Atsakymas į prašymą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka VLK / TLK.

50. Atsakymai į prašymą rengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

50.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą, vadovaujantis VLK direktoriaus 2010 m. vasario 8 d įsakymu 1K-94 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų aprašymų patvirtinimo“ (kartu su VLK direktoriaus 2012 m. gegužės 4 d. įsakymu Nr. 1K-94), arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

50.2. į prašymą pateikti informaciją pagal VLK / TLK kompetenciją 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;

50.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytos formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia, atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

50.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma gyventojų nuostata tam tikru klausimu, atsakoma laisvos formos raštu – pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą arba trūkumus. Jei informuojama apie trūkumus, nurodoma, kaip jie bus šalinami. Gali būti atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu gyventojų teisėtum ir teisių pažeidimu.

51. Atsakymai, kuriuose pateikiami asmens duomenys arba ypatingi asmens duomenys, gyventojui siunčiami tik registruotu laišku.

52. Jei prašymą išnaginėjusi VLK / TLK gauna pagrįstą gyventojų kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo ar faktinių duomenų klaidų, ji nedelsdama jas ištaiso ir pakartotinai pateikia atsakymą gyventojui arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

53. Jei gyventojas nesutinka su VLK / TLK atsakymu į jo prašymą arba jei atsakymas neišsiunčiamas gyventojui per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, jis turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo ir Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-310) nustatyta tvarka Vyriausiajai administracinių ginčų komisijai bei Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin., 1999, Nr. 13-308; 2000, Nr. 85-2566) nustatyta tvarka administraciniams teismams. Dėl darbuotojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr. 110-3024; 2004, Nr. 170-6238) nustatyta tvarka.

VIII. KONFLIKTŲ VENGIMAS APTARNAUJANT GYVENTOJUS

54. Darbuotojai turi užtikrinti, kad kalbant telefonu ir aptarnaujant asmeniškai į VLK / TLK atvykusį gyventoją nekiltų konfliktinių situacijų.

55. Nepavykus išvengti konflikto, būtina išlaikyti pozityvų santykį su gyventoju, ieškant abiem pusėms naudingo sprendimo, atitinkančio teisės aktų reikalavimus.

56. Siekiant įvertinti konfliktų priežastis, darbuotojo konfliktų sprendimo aptarnaujant telefonu gebėjimus ir pan., pokalbis telefonu yra įrašomas.

IX. KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

57. Įvykus konfliktui, darbuotojas turi elgtis pagarbiai ir būti dėmesingas gyventojui, neleistina rodyti nekantrumą ar susierzinimą žodžiais, gestais ar poza.

58. Darbuotojas turi išklaudyti gyventoją nepertraukdamas ir stengdamasis kuo geriau suprasti jo nepasitenkinimo priežastis. Gyventojui baigus kalbėti, darbuotojas turi pasitikslinti, ar teisingai viską suprato, jei neaišku – pateikti papildomus klausimus. Gyventoją galima nutraukti tik tokiu atveju, jeigu jis kalba ilgai (ilgiau negu 3 min.).

59. Konflikto metu darbuotojas neturi nuvertinti ar ignoruoti gyventojų problemos. Jei konfliktas kilo dėl kito VLK / TLK struktūrinio padalinio ar darbuotojo kaltės, neleistina jų kaltinti ar menkinti. Šiuo atveju darbuotojas privalo padėkoti gyventojui už pastabą, atsiprašyti dėl jam kilusios problemos (atsiprašymo pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 7 punkte) ir ją spręsti.

60. Darbuotojas, negalintis pagal savo kompetenciją išspręsti gyventojų problemos, turi jį siųsti pas kompetentingą VLK / TLK darbuotoją arba prašyti savo tiesioginio vadovo pagalbos.

61. Jei gyventojų pastabos ar pretenzijos yra nepagrįstos, darbuotojas turi pasakyti, kad supranta jo nepasitenkinimą ir argumentuotai nurodyti priežastis, kodėl negali reaguoti į pastabas ar patenkinti pretenzijas.

62. Agresyvūs gyventojai įspėjami laikytis tvarkos ir spręsti problemą priimtinais būdais. Situacijai nesikeičiant, reikia perspėti, kad bus kviečiama apsauga ar policija.

63. Jei gyventojas agresyvus, nemandagus ir įžeidinėja darbuotoją, darbuotojas turi teisę nutraukti pokalbį (pokalbio nutraukimo pavyzdžiai – Standarto 2 priedo 8 punkte).

64. Jei gyventojas agresyvus ir nevaldomas, darbuotojas gali pakviesti savo tiesioginį vadovą arba, jei reikia, iškviešti apsaugą ar policiją.

X. GYVENTOJŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

65. VLK / TLK atliekama nuolatinė gyventojų aptarnavimo stebėseną ir aptarnavimo kokybės vertinimas (gyventojų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai pateikiami Standarto 3 priede):

65.1. vertinama VLK / TLK gyventojus aptarnaujančių struktūrinių padalinių patalpų atitiktis bendriesiems reikalavimams, aptarnavimo aplinka (pagal Standarto 1 priedą);

65.2. vertinami darbuotojo bendravimo įgūdžiai ir kompetencija;

65.3. nustatomas kiekvieno gyventojus aptarnaujančio VLK / TLK struktūrinio padalinio šios veiklos kokybės lygis;

65.4. nuolat analizuojami gyventojų apklausų duomenys, apklausų metu gautos pastabos ir pasiūlymai, susiję su aptarnavimo kokybe;

65.5. gyventojams sudaromos sąlygos anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekiant nustatyti:

65.5.1. ar jie pakankamai informuoti apie VLK / TLK darbo laiką,

65.5.2. ar jiems patogus ligonių kasų nustatytas asmenų priėmimo laikas,

65.5.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo,

65.5.4. ar jie mandagiai aptarnaujami,

65.5.5. ar pakankamai kvalifikuotai sprendžiami jiems rūpimi klausimai,

65.5.6. ar juos tenkina atsakymų į prašymus ir (ar) skundus pateikimo terminai,

65.5.7. ar jie yra informuoti apie veiksmus, kurių darbuotojai ėmėsi jų klausimams spręsti,

65.5.8. pateikiami kiti gyventojams rūpimi klausimai apie jų aptarnavimą VLK / TLK.

65.6. VLK ir TLK gyventojų aptarnavimo koordinavimo komitetas ne rečiau kaip kartą per pusmetį nagrinėja VLK ir TLK pasiūlymų ir pageidavimų knygų įrašus (VLK ir TLK gyventojus aptarnaujančiuose struktūriniuose padaliniuose matomoje vietoje turi būti pasiūlymų ir pageidavimų knyga), asmenų atsiliepimus, atsiųstus elektroniniu paštu, pareikštus telefonu ar per interneto svetainę, ir VLK bei TLK interneto svetainėse pateikia gyventojų aptarnavimo kokybės rezultatus;

65.7. reguliariai (2 kartus per metus) atliekamas „slapto kliento“ tyrimas (atvykus į vietą ir telefonu);

65.8. reguliariai (1 kartą per metus) atliekamos anoniminės gyventojų apklausos;

65.9. reguliariai (4 kartus per metus) perklausomi ir vertinami atsitiktine tvarka pasirinkti pokalbiai telefonu;

65.10. reguliariai (4 kartus per metus) vertinami atsitiktine tvarka pasirinkti elektroniniu paštu išsiųsti atsakymai.

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

66. Standarto privalo laikytis visi VLK ir TLK darbuotojai.

**GYVENTOJŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE LIGONIŲ KASOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS IR
TERITORINĖSE LIGONIŲ KASOSE REIKALAVIMAI**

	Gyventojų aptarnavimo reikalavimai	Komentarai
1.	Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) ir teritorinių ligonių kasų (toliau – TLK) gyventojus aptarnaujančių struktūrinių padalinių patalpoms taikomi reikalavimai	
1.1	Matomoje vietoje turi būti pakabinta VLK / TLK struktūrinio padalinio, aptarnaujančio gyventojus, pavadinimo lenta su VLK / TLK simbolika	Lenta su VLK / TLK simbolika turi būti pritvirtinta gyventojams matomoje vietoje ant VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio pastato (prie įėjimo į patalpas)
1.1	Gyventojams prieinamoje vietoje turi būti skelbiama informacija apie VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio darbo laiką	Informacija apie darbo laiką turi būti nurodyta prie įėjimo į VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio patalpas gerai matomoje vietoje ir VLK bei TLK interneto svetainėse
1.2	Gyventojams prieinamoje vietoje turi būti skelbiama VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio kabinetų rodyklė	VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio kabinetų rodyklė turi būti iškabinta VLK / TLK struktūrinio padalinio patalpose (paprastai tik įėjus į patalpas) matomoje vietoje
1.3	VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio	Prie VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio

	Gyventojų aptarnavimo reikalavimai	Komentarai
	padalinio kabinetai turi būti sunumeruoti, turi būti nurodytas šio padalinio pavadinimas ir kabinete dirbančių darbuotojų pavardės	kabinetų durų (arba ant jų) turi būti pritvirtinti numeriai bei lentelės su šio padalinio pavadinimu ir VLK / TLK darbuotojų pavardėmis
1.4	Gera matomoje vietoje turi būti skelbiama gyventojams naudinga informacinė medžiaga:	
1.4.1	VLK / TLK darbuotojų, atsakingų už gyventojų aptarnavimą, sąrašas	Gera matomose VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio patalpų vietose turi būti įrengti informaciniai standai. Juose turi būti skelbiama informacija, padedanti gyventojams geriau orientuotis juos aptarnaujančio padalinio patalpose bei surasti reikiamą kabinetą ar VLK / TLK darbuotoją, atsakingą už konkrečių klausimų ir problemų sprendimą
1.4.2	Dalomoji medžiaga	Gyventojams matomoje ir prieinamoje vietoje turi būti sudėti naujausi informaciniai leidiniai (brošiūros, lankstinukai ir kt.) bei kita gyventojams skirta informacinė medžiaga
1.4.3	Gyventojams aktualios naujienos	VLK / TLK struktūrinio padalinio patalpose gerai matomose vietose turi būti įrengti informaciniai standai, kuriuose turi būti skelbiama tik aktuali gyventojams informacija. Ši informacija turi būti nuolat atnaujinama. Stenduose negali būti pasenusios ir pašalinės informacijos, nesusijusios su VLK / TLK veikla
1.4.4	Prašymų pildymo pavyzdžiai	Dokumentų pildymo vietose turi būti segtuvai su gyventojams skirtais prašymų pildymo pavyzdžiais
1.5	Gyventojams turi būti sudarytos sąlygos pasinaudoti kompiuteriu su laisva interneto prieiga	VLK / TLK struktūrinio padalinio patalpose rekomenduojama įrengti kompiuterizuotas darbo vietas su laisva interneto prieiga, kad gyventojai, atvykę į VLK / TLK struktūrinį padalinį, galėtų savarankiškai susirasti

	Gyventojų aptarnavimo reikalavimai	Komentarai
		reikiamą informaciją, užpildyti prašymus ir (ar) pateikti juos elektroniniu būdu
1.6	Turi būti įrengta prašymų pildymo vieta	Prašymų pildymo ar priėmimo vietose turi būti padėta pakankamai rašymo priemonių
1.7	Turi būti sudarytos sąlygos gyventojui atsisėsti prie jį aptarnaujančio VLK / TLK darbuotojo stalo	Prie gyventojus aptarnaujančio VLK / TLK darbuotojo stalo turi būti pastatyta kėdė gyventojui atsisėsti
1.8	Turi būti įrengta pakankamai sėdimųjų vietų VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio padalinio laukiamajame	VLK / TLK struktūrinio padalinio laukiamajame, atsižvelgiant į gyventojų aptarnavimo pobūdį bei srautus, turi būti įrengta pakankamai sėdimųjų vietų (rekomenduojamas kėdžių skaičius – $\frac{3}{4}$ gyventojus aptarnaujančių darbuotojų skaičiaus)
1.9	Gyventojams turi būti sudarytos sąlygos pasinaudoti tualetu	Gyventojams VLK / TLK struktūrinio padalinio patalpose turi būti įrengtas tualetas, atitinkantis higienos reikalavimus. Turi būti sudarytos sąlygos (gali būti įrengta atskira patalpa) juo pasinaudoti neįgaliems žmonėms
1.10	Patalpose privalomi priešgaisriniai rankiniai ugnies gesintuvai (pagal patalpų plotą)	Ugnies gesintuvai turi atitikti priešgaisrinės saugos reikalavimus ir būti patikrinti. VLK / TLK struktūrinio padalinio patalpose turi būti iškabintos specialios nuorodos apie gesintuvų buvimo vietą
1.11	Matomoje vietoje turi būti pakabinta evakuacijos plano schema	Evakuacijos plano schema turi būti iškabinta VLK / TLK struktūrinio padalinio patalpose gerai matomose vietose (kiekviename pastato aukšte, kur aptarnaujami gyventojai)
1.12	Matomoje vietoje turi būti informuojama apie vaizdo kameras, kuriomis stebimos patalpos	Jeigu VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio patalpose yra įrengtos stebėjimo kameros, prieš įėjimą į šias patalpas turi būti aiškiai ir tinkamai informuojama apie vykdomą vaizdo stebėjimą. Skelbime turi būti nurodoma ne tik informacija apie vykdomą vaizdo

	Gyventojų aptarnavimo reikalavimai	Komentarai
		<p>stebėjimą, bet ir VLK / TLK kontaktiniai duomenys.</p> <p>Pavyzdys: „PATALPOS STEBIMOS VAIZDO KAMEROMIS. Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos Europos a. 1, Vilnius Tel. 236 4100“</p>
2.	Specialieji reikalavimai, taikomi VLK / TLK struktūrinių padalinių patalpoms	
2.1	Turi būti įdiegta elektroninė klientų eilės reguliavimo sistema	Gyventojai turi būti aptarnaujami eilės tvarka pagal iš anksto (tik užėjus) gaunamus talonus. Eilei reguliuoti VLK / TLK struktūrinio padalinio patalpose turi būti įrengtas terminalas, spausdinantis talonus su eilės numeriais. Gyventojų eilės numeris turi būti rodomas virš kiekvieno aptarnavimo langelio ar salės durų specialioje elektroninėje lentoje
2.2	Gyventojams turi būti sudaryta galimybė pasinaudoti kopijavimo aparatu	VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio patalpose turi būti pastatytas kopijavimo aparatas, kuriuo prireikus galėtų pasinaudoti ir VLK / TLK besikreipiantys gyventojai
2.3	VLK / TLK automobilių stovėjimo aikštelėje turi būti numatytos stovėjimo vietos neįgaliųjų automobiliams ir įrengtas specialus įėjimas neįgaliesiems į VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio patalpas	Prie VLK / TLK gyventojus aptarnaujančio struktūrinio padalinio pastato automobilių stovėjimo aikštelėje turi būti numatytos specialios vietos neįgaliųjų žmonių vairuojamiems automobiliams ir įrengtas jiems skirtas atskiras įėjimas į VLK / TLK struktūrinio padalinio patalpas
2.4	Jei būtinas liftas, jis turėtų būti pritaikytas ir	

	Gyventojų aptarnavimo reikalavimai	Komentarai
	neįgaliesiems	
3.	Reikalavimai, taikomi VLK / TLK darbuotojo išvaizdai	
3.1	Kasdienė apranga	Kiekvienas VLK / TLK darbuotojas turi rengtis įprasto dalykinio stiliaus drabužiais. Tai gali būti kelnės, sijonas, švarkas, marškiniai ar palaidinė, kurių audiniai gali būti skirtingi, bet derantys tarpusavyje. Draudžiama sportinė ar laisvalaikio apranga
3.2	Avalynė	Avalynė turi būti švari, derėti prie aprangos. Nerekomenduotini sportiniai batai ar kitokia laisvalaikio avalynė
3.3	Identifikavimo kortelė	Kiekvienas VLK / TLK darbuotojas turi būti prisisegęs ar pasikabinęs asmens identifikavimo kortelę, kurioje turi būti nurodytas vardas, pavardė, pareigos, VLK / TLK struktūrinio padalinio pavadinimas

REKOMENDUOTINI IR NELEISTINI POSAKIAI BENDRAUJANT SU GYVENTOJAIŠ

Nr.	SITUACIJOS	REKOMENDUOTINI POSAKIAI	NELEISTINI POSAKIAI
1.	Pasisveikinimas	Gyventojui atvykus į VLK / TLK: „Laba diena“, „Labas rytas“, „Labas vakaras“ ir pan.	„Labas“, „Sveikas“, „Laba“ ir pan.
		Telefonu: Vardaitis, Pavardaitis, laba diena“.	„Klausau“, „Taip“ ir pan.
2.	Pokalbio pradžia	„Klausau Jūsų“, „Kuo galėčiau padėti“, „Kuo galiu būti naudingas“ ir pan.	„Tai ko atėjote“, „Ko norite“ ir pan.
3.	Gyventojas siunčiamas pas kitą kompetentingą asmenį ar į kitą instituciją	„Šiuo klausimu kreipkitės į ...“, „Tai ... kompetencijos klausimas“, „Skambinkite šiuo numeriu...“, „Kreipkitės adresu ...“ ir pan.	„Tai ne mano darbas“, „Niekuo negaliu padėti“, „Patys pasiieškokite internete“ ir pan.
4.	Tikslinamieji klausimai	„Norėčiau patikslinti...“, „Jei teisingai supratau, Jus domina...“, „Gal galėtumėte patikslinti...“ ir pan.	„Kaip klausiate, taip aš ir atsakau“, „Niekas nesupratau, kalbate nesąmones“ ir pan.
5.	Prašymas prisistatyti, pateikti kitus reikiamus gyventojų duomenis	„Prašyčiau prisistatyti, kas kalba“, „Prašom pasakyti, su kuo kalbu“	„Kas skambina“, „Kas kalba“, „Kas toks esate“ ir pan.
6.	Pokalbio pabaiga	„Viso gero“, „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“ ir pan.	„Sudie“, „Viso“, „Iki“, atsisveikinimu nelaikomas atsakymas į gyventojų padėką žodžiais „Prašom“, „Nėra už ką“ ir pan.
7.	Kai klaidą padaro kitas VLK / TLK darbuotojas	„Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, bet...“, „Atsiprašau, kad...“, „Apgailestauju, kad...“ ir pan.	„Čia kaltas Vardaitis, Pavardaitis“, „Pas mus irgi visokių dirba“ ir pan.

Nr.	SITUACIJOS	REKOMENDUOTINI POSAKIAI	NELEISTINI POSAKIAI
8.	Pokalbio nutraukimo pavyzdžiai	„Atsiprašau, jei ir toliau elgsitės / kalbėsitės agresyviai / įžeidžiamai, privalėsiu nutraukti pokalbį“ ir pan.	„Nekalbu su Jumis“, „Nieko nesupratau, kalbate nesąmonės“ ir pan.

**GYVENTOJŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE LIGONIŲ KASOJE PRIE SVEIKATOS
APSAUGOS MINISTERIJOS IR TERITORINĖSE LIGONIŲ KASOSE KOKYBĖS
VERTINIMO RODIKLIAI**

1. Kiekybiniai gyventojų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai:
 - 1.1. gautų skambučių skaičius;
 - 1.2. telefono skambučių, į kuriuos buvo atsiliepta neužtrunkant ilgiau nei 20 sekundžių skaičius;
 - 1.3. telefono skambučių, į kuriuos nebuvo atsiliepta, skaičius (siektina, kad skambučiai, į kuriuos nebuvo atsiliepta, sudarytų ne daugiau kaip 10 proc. visų skambučių);
 - 1.4. vidutinė atsiliepimo į skambutį laukimo trukmė;
 - 1.5. vidutinė pokalbio su gyventoju trukmė.
2. Kokybiniai gyventojų aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai:
 - 2.1. Gyventojus aptarnaujančio darbuotojo žinios:
 - 2.1.1. darbuotojo atsakymai į gyventojų klausimus yra tikslūs ir teisingi;
 - 2.1.2. darbuotojo atsakymai į gyventojų klausimus yra išsamūs ir aiškūs;
 - 2.1.3. informuodamas gyventoją, darbuotojas naudojasi duomenų bazėmis;
 - 2.1.4. informuodamas gyventoją, darbuotojas teisingai nurodo teisės aktus;
 - 2.1.5. darbuotojas informuoja gyventoją apie naudojimosi VLK / TLK interneto svetainėmis galimybes;
 - 2.1.7. darbuotojas pagrįstai peradresuoja skambutį kitam darbuotojui.
 - 2.2. Gyventojus aptarnaujančio darbuotojo bendravimo įgūdžiai:
 - 2.2.1. darbuotojas tinkamai pasisveikina ir prisistato;
 - 2.2.2. darbuotojas tinkamai atsisveikina;
 - 2.2.3. darbuotojas tinkamai klausosi gyventojų;
 - 2.2.4. darbuotojas kalba su gyventojais maloniai ir draugiškai;
 - 2.2.5. darbuotojas yra paslaugus, geranoriškai nusiteikęs gyventojų atžvilgiu;
 - 2.2.6. darbuotojų klausimai yra tikslingi, leidžia greitai išsiaiškinti gyventojų klausimo esmę;
 - 2.2.7. darbuotojų kalba yra taisyklinga.