

VALSTYBINĖS LIGONIŲ KASOS PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS GYVENTOJŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos gyventojų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) nustato Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) Gyventojų aptarnavimo departamentui priskiriamų gyventojų aptarnavimo skyrių (toliau – GAS) valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, elgesio aptarnaujant gyventojus principus bei atitinkamas gyventojų aptarnavimo sąlygas, kurių privaloma laikytis, taip pat gyventojų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės vertinimą.

2. Standartas netaikomas Gyventojų aptarnavimo departamentui priskiriamo Gyventojų nuotolinio aptarnavimo skyriaus valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartis, kurie teikia centralizuotas konsultacijas asmenims elektroninių ryšių priemonėmis (bendruoju telefono numeriu, bendruoju elektroniniu paštu, per socialinius tinklus). Tokių konsultacijų ir duomenų teikimo tvarką bei principus, asmenų konsultavimo kokybės vertinimą reglamentuoja Asmenų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašas, patvirtintas Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2025 m. birželio 4 d. įsakymu Nr. 1K-225 „Dėl Asmenų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašo patvirtinimo“.

3. Standarto tikslas – užtikrinti kokybišką, vienodais principais grįstą ir profesionalų gyventojų aptarnavimą, skatinant nuolatinį GAS veiklos tobulėjimą ir sudarant sąlygas gerinti GAS darbuotojų bei gyventojų bendradarbiavimą.

4. Standarte vartojamos sąvokos:

4.1. **gyventojas** – asmuo, kuris kreipiasi į GAS;

4.2. **gyventojus aptarnaujantis darbuotojas** (toliau – darbuotojas) – GAS valstybės tarnautojas ar pagal darbo sutartį dirbantis darbuotojas, tiesiogiai (gyvai) arba netiesiogiai (telefonu, raštu, elektroniniu paštu) aptarnaujantis gyventojus;

4.3. **gyventojų aptarnavimas** – GAS darbuotojo veiksmai, apimantys gyventojų konsultavimą, prašymų ir kitų dokumentų priėmimą bei nagrinėjimą.

II SKYRIUS DARBO IR APTARNAVIMO LAIKAS

5. GAS turi būti atidaromas likus ne mažiau kaip 5 minutėms iki GAS nustatyto darbo laiko pradžios.

6. GAS uždaromas ne anksčiau, nei oficialiai baigiasi GAS darbo laikas ir aptarnaujami visi gyventojai, įėję į jų aptarnavimo patalpas iki GAS nustatyto darbo laiko pabaigos.

7. Gyventojai turi būti aptarnaujami pirmiausia, atidedant kitus, su tiesioginiu gyventojų aptarnavimu nesusijusius darbus.

III SKYRIUS

GYVENTOJUS APTARNAUJANČIŲ DARBUOTOJO IŠVAIZDA

8. Darbuotojai, tiesiogiai (gyvai) aptarnaujantys gyventojus, privalo dėvėti uniformą arba dalykišką aprangą ir laikytis tvarkingos išvaizdos reikalavimų (kasdienio dalykiško stiliaus, darbui skirtos neutralių spalvų aprangos):

8.1. darbuotojo apranga turi būti švari, asmeninė higiena nepriekaištinga;

8.2. draudžiama dėvėti sportinę aprangą, ryškių spalvų drabužius, drabužius giliomis iškirptėmis ar pernelyg trumpus sijonus, manikiūras turi būti higieniškas, konservatyvaus stiliaus, neryškus, neekstravantiškas;

8.3. turi būti vengiama stiprų aromataų skleidžiančių kvėpalų. Neleistini prakaito, maisto, cigarečių, alkoholio ir kiti intensyvūs ar nemalonūs kvapai.

9. Gyventojus aptarnaujantis darbuotojas turi būti pasikabinęs (ant kaklo) arba segėti identifikavimo kortelę.

IV SKYRIUS

GYVENTOJŲ APTARNAVIMO APLINKA

10. Darbuotojo darbo vieta turi būti švari ir tvarkinga, be asmeninių, su darbu nesusijusių daiktų, galinčių blaškyti aptarnaujamo gyventojų dėmesį (pvz., asmeninių knygų, kosmetikos ir pan.). Leidžiama turėti geriamojo vandens.

11. Darbo vieta turi būti patogi gyventojams aptarnauti, reprezentatyvi, sudaryti profesionalų institucijos įvaizdį.

12. Gyventojų aptarnavimo patalpose neturi būti pasenusios ar gyventojus klaidinančios informacijos, taip pat netinkamos būklės (sulankstytų, suplėšytų, nekokybiškai atspausdintų) prašymo blankų, lankstinukų ar informacijos stenduose.

V SKYRIUS

DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO ELGESYS. ĮVAIZDŽIO KŪRIMAS

13. Darbuotojai tarpusavyje turi bendrauti etiškai ir taktiškai. Jei sprendamas gyventojų problema darbuotojas kreipiasi į kitą darbuotoją pagalbos, ji turi būti suteikiama geranoriškai.

14. Draudžiama sakyti kritines pastabas bendradarbiams ar kritikuoti kitus darbuotojus girdint gyventojams.

15. GAS turi formuoti patikimos institucijos, kurios pagrindinis uždavinys – laikytis teisės aktų reikalavimų ir užtikrinti kokybišką, greitą bei profesionalų gyventojų aptarnavimą, įvaizdį.

16. Bendraudami su gyventojais darbuotojai turi naudotis tik tiksliais, patikrintais faktais ir duomenimis. Mintys turi būti reiškiamos aiškiai ir nedviprasmiškai, vengiant subjektyvaus interpretavimo, neturi būti viešai reiškiamas asmeninė nuomonė apie valstybės valdžios vykdomą politiką, nes ji gali būti suprasta kaip oficiali VLK nuomonė.

17. Darbuotojai turi siekti pateisinti gyventojų lūkesčius. Gyventojų poreikiai gali būti skirtingi, tačiau jų pagrindinis lūkestis yra vienas – gauti atsakymus į jiems rūpimus klausimus.

18. Gyventojų akivaizdoje draudžiama aptarinėti asmeninius klausimus, kitų asmenų duomenis ir kritikuoti gyventojus.

19. Gyventojui reiškiant nepasitenkinimą, darbuotojai privalo veikti taip, kad būtų išlaikytas profesionalus VLK įvaizdis ir užtikrintas sklandus aptarnavimas:

19.1. darbuotojai gyventojų akivaizdoje nesiginčija tarpusavyje, nedemonstruoja nesutarimų ir nesprenžia vidinių klausimų;

19.2. darbuotojas, į kurį kreipiamasi pagalbos arba kuris perima aptarnavimą, gyventojų akivaizdoje nekritikuoja kolegos ir nevertina jo veiksmų; prireikus vartojamos neutralios

formuluotės (pvz., „Patikslinsime informaciją ir pateiksime atsakymą“, „Leiskite patikslinti“, „Kad Jums padėtume, turime suderinti sprendimą (...)“);

19.3. jei gyventojas lygina darbuotojų pateiktą informaciją ar teigia gavęs skirtingus atsakymus, darbuotojas pateikia bendrą institucijos poziciją, remdamasis teisės aktais ir patikrintais faktais, nekomentuodamas kolegos kompetencijos;

19.4. jei sprendžiant problemą prireikia kolegos pagalbos, darbuotojas informuoja gyventoją, kad trumpam pasitraukia iš darbo vietos dėl informacijos patikslinimo, ir aptaria problemą su kolega ne gyventojų akivaizdoje, kiek tai įmanoma. Palikdamas savo darbo vietą darbuotojas laikosi švaresnio stalo ir ekrano politikos, t. y. dokumentai pašalinami nuo stalo, ekranas užraklinamas;

19.5. jei gyventojas reikalauja, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas ar vadovas, darbuotojas mandagiai jį informuoja apie galimybę kreiptis į tiesioginį vadovą (ar jį pavaduojantį asmenį). Perduodamas gyventojų aptarnavimą tiesioginiam vadovui (ar jį pavaduojančiam asmeniui), darbuotojas jam paaiškina visas susidariusios situacijos aplinkybes;

19.6. jeigu gyventojas elgiasi nekorektiškai (kelia balsą, įžeidinėja, grasina ar trukdo jį aptarnauti), darbuotojas vadovaujasi Standarto VIII skyriaus nuostatomis ir 2 priede pateiktu konfliktinio pokalbio valdymo scenarijumi.

20. GAS susiklosčius neįprastoms aplinkybėms (įvykus nelaimingam atsitikimui, viešam skandalui, atvykus agresyviai asmeniui ar žiniasklaidos atstovams, ar skundais grasinančiam gyventojui), galinčioms pakenkti VLK reputacijai ar sukelti viešą atgarsį žiniasklaidoje, darbuotojas privalo nedelsdamas apie tai informuoti tiesioginį vadovą ar jį pavaduojantį asmenį. Prireikus tiesioginis vadovas apie susidariusią situaciją informuoja Komunikacijos skyriaus vedėją ar jį pavaduojantį asmenį telefonu, per programą *Microsoft Teams* arba tiesiogiai (gyvai), o dėl oficialaus situacijos užregistravimo bei duomenų veiksmų atsekamumo apie ją praneša ir bendruoju Komunikacijos skyriaus elektroniniu paštu komunikacija@vlk.lt., vadovaudamasis Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2026 m. gegužės 8 d. įsakymu Nr. 1K-192 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos krizių komunikacijos plano patvirtinimo“.

21. Žiniasklaidos atstovai filmuoti ir (ar) fotografuoti GAS patalpose gali tik tada, jei yra gavę Komunikacijos skyriaus vedėjo, Gyventojų aptarnavimo departamento direktoriaus arba juos pavaduojančių asmenų leidimą. Apie suteiktą leidimą filmuoti ir (ar) fotografuoti informuojamas GAS vedėjas arba jį pavaduojantis darbuotojas.

22. Su žiniasklaidos atstovais, kurie atvyksta į GAS iš anksto neinformavę ir pradeda filmuoti ar rengti reportažą, darbuotojas turi bendrauti mandagiai, susilaikyti nuo komentarų ir vartoti neutralias formuluotes (pvz., „Atleiskite, tačiau turiu išsiaiškinti“). Apie tokius įvykius darbuotojas privalo nedelsdamas informuoti savo tiesioginį vadovą, o šis apie susiklosčiusią situaciją turi pranešti Gyventojų aptarnavimo departamento direktoriui ir Komunikacijos skyriaus vedėjui.

VI SKYRIUS

GYVENTOJŲ APTARNAVIMO PROCESAS

23. Gyventojai aptarnaujami eilės tvarka, laikantis lygiateisiškumo, skaidrumo ir sąžiningumo principų, siekiant užtikrinti vienodą, pagarbų ir skaidrų aptarnavimą visiems. Draudžiama daryti išimtis ar teikti pirmenybę asmenims dėl asmeninių pažinčių, prašymų. Esant poreikiui, pirmumo tvarka taikoma asmenims, kuriems dėl sveikatos būklės, nėštumo, atvykimo su mažamečiu vaiku, negalios ar kitų panašaus pobūdžio aplinkybių laukti eilėje yra sudėtinga.

24. Gyventojų aptarnavimas apima keturis etapus (pozityvaus pokalbio scenarijus pateikiamas 1 priede):

24.1. pasisveikinimas:

24.1.1. darbuotojas turi pasisveikinti su gyventoju pirmas. Jeigu dėl objektyvių priežasčių to padaryti nepavyksta, darbuotojas privalo parodyti dėmesį neverbaliniu būdu, pavyzdžiui, linktelėdamas galva;

24.1.2. darbuotojui sveikinantis su gyventoju draudžiama vartoti trumpinius;

24.1.3. aptarnaudamas gyventoją darbuotojas turi palaikyti akių kontaktą;

24.1.4. su gyventoju darbuotojas turi bendrauti pozityviai nusiteikęs, be išankstinių nuostatų;

24.2. kreipimosi tikslo išsiaiškinimas:

24.2.1. darbuotojas turi atidžiai išklausti gyventoją, parodyti dėmesį veido išraiška, linktelėjimu;

24.2.2. prireikus darbuotojas turi paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

24.2.3. jeigu gyventojas pateikia daug įvairios informacijos, neaiškiai suformuluoja klausimą ar problemą, darbuotojas privalo apibendrinti pateiktą informaciją ir gauti gyventojų patvirtinimą, kad jo klausimas ar problema suprasti teisingai;

24.2.4. jei gyventojų klausimas nepriklauso GAS kompetencijai, darbuotojas turi nurodyti instituciją, į kurią gyventojas turėtų kreiptis, ir atsižvelgdamas į situaciją, pateikti šiuos kontaktinius duomenis: įstaigos pavadinimą, adresą, bendrąjį telefono numerį ir elektroninį pašto adresą;

24.3. gyventojų konsultavimas:

24.3.1. darbuotojas, prieš teikdamas gyventojui konsultaciją, susijusią su asmenine informacija, ar prieš teikdamas administracinę / neadministracinę paslaugą, privalo nustatyti gyventojų tapatybę pagal pateiktą galiojantį asmens tapatybės dokumentą. Jei kreipiasi gyventojų atstovas, jis darbuotojui papildomai turi pateikti atstovavimą patvirtinančius dokumentus arba šių dokumentų kopijas ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Jei gyventojas kreipiasi tik dėl bendrojo pobūdžio informacijos, pateikti asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų ar dokumentų kopijų nereikia. Konsultacijos, teikiamos gyventojams žodžiu, niekur nefiksuojamos, tačiau, gyventojui išduodant dokumentus, pažymas ar teikiant atsakymą raštu, jo prašymas registruojamas Dokumentų valdymo informacinėje sistemoje. Darbuotojas, nustatęs asmens tapatybę, asmens dokumentus grąžina gyventojui (nedaromos jų kopijos).

24.3.2. darbuotojas, konsultuodamas gyventoją pagal GAS kompetenciją, privalo glaustai pateikti esminę informaciją apie galimus gyventojų keliamos problemos sprendimus;

24.3.3. darbuotojas privalo atsakyti į gyventojų klausimus, susijusius su GAS kompetencija;

24.3.4. gyventojui išsakius abejones ar pateikus klaidingą nuomonę apie GAS teikiamas paslaugas, vykdomas procedūras, darbuotojas turi suteikti teisingą informaciją, paneigiančią gyventojų abejones;

24.3.5. užtikrinamas vienodais principais grindžiamas gyventojų konsultavimas GAS – į bendrojo pobūdžio žodinius gyventojų paklausimus darbuotojai turi atsakyti vadovaudamiesi VLK svetainėje adresu <https://ligoniukasa.lrv.lt/lt/> pateikiama informacija;

24.3.6. jei klausimui išspręsti gyventojas turi atlikti papildomus veiksmus, darbuotojas privalo aiškiai informuoti, ką gyventojas turi atlikti;

24.3.7. darbuotojas privalo vadovautis vieno langelio principu, kaip tai nustatyta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme;

24.3.8. jei į gyventojų žodinį prašymą neįmanoma atsakyti iš karto, darbuotojas turi pasiūlyti gyventojui pateikti rašytinį prašymą;

24.3.9. gyventojui pareiškus norą, kad jį aptarnautų kitas darbuotojas, darbuotojas turi suteikti tokią galimybę, neklausinėdamas apie tokio pasirinkimo priežastis. Jeigu tokios galimybės nėra, gyventojui pasiūloma kreiptis raštu;

24.3.10. gyventojai aptarnaujami valstybine kalba. Jeigu besikreipiantis asmuo nemoka valstybinės kalbos ir VLK nėra darbuotojo, galinčio bendrauti ta užsienio kalba, kuria asmuo kreipiasi, jam atvykus į GAS ar kreipiantis į VLK telefonu turi dalyvauti vertėjas arba asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą. Jei gyventojas dėl sensorinio ar kalbos

sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam atvykus į GAS ar kreipiantis į VLK telefonu taip pat turi dalyvauti asmuo, padėsiantis gyventojui pateikti prašymą ar skundą. Esant galimybei, konsultacijos žodžiu (telefonu) gali būti teikiamos kita besikreipiančiam asmeniui ar jo atstovui ir konsultuojančiajam darbuotojui suprantama kalba;

24.4. baigdamas aptarnauti gyventoją, darbuotojas turi mandagiai su juo atsisveikinti ir leisti jam ramiai susidėti daiktus bei dokumentus.

25. Gyventojui kreipiantis telefonu ar elektroniniu paštu (kai kreipimasis nepasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu) ir prašant informacijos apie save, darbuotojas ją teikia Asmenų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašo, patvirtinto Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2025 m. birželio 4 d. įsakymu Nr. 1K-225 „Dėl Asmenų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS GYVENTOJAMS SIUNČIAMŲ DOKUMENTŲ RENGIMAS

26. Gyventojams siunčiami elektroniniai ir (ar) popieriniai dokumentai turi būti rengiami vadovaujantis:

26.1. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB;

26.2. Viešojo administravimo įstatymu;

26.3. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu;

26.4. Lietuvos Respublikos pakartotinio sveikatos duomenų naudojimo įstatymu;

26.5. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“;

26.6. Dokumentų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 „Dėl Dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“;

26.7. Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos dokumentų valdymo taisyklėmis, patvirtintomis Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2015 m. vasario 10 d. įsakymu Nr. 1K-40 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“;

26.8. Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2025 m. gruodžio 22 d. įsakymu Nr. 1K-540 „Dėl informacijos rengimo ir (ar) teikimo asmenims su negalia jų pasirinktais prieinamais bendravimo būdais Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos“.

27. Standartinėse situacijose naudojami VLK Dokumentų valdymo informacinės sistemos šablonų bibliotekoje skelbiami siunčiamų raštų šablonai.

VIII SKYRIUS KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

28. Kilus konfliktui, darbuotojas turi išlikti ramus ir siekti išsiaiškinti gyventojų nusiskundimo priežastis (vadovautis konfliktinio pokalbio valdymo scenarijumi, pateikiamu 2 priede).

29. Jei gyventojų pretenzijos yra nepagrįstos, darbuotojas turi patikinti gyventoją, kad supranta jo situaciją, ir nurodyti priežastis, dėl kurių gyventojų pretenzijų negalima patenkinti.

30. Jeigu gyventojas įžeidinėja jį aptarnaujančią darbuotoją, grasina jam, nevykdo teisėtų darbuotojo reikalavimų arba kyla pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio ar kitų

medžiagų ir dėl to jo neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas turi įspėti asmenį, kad jo aptarnavimas gali būti nutrauktas, o prireikus – nutraukti aptarnavimą. Darbuotojas turi informuoti gyventoją apie galimą apsaugos darbuotojų ar policijos iškvietimą ir, situacijai nesikeičiant, iškviešti apsaugos darbuotojus arba policiją.

IX SKYRIUS KONFIDENCIALUMO IR SAUGUMO UŽTIKRINIMAS

31. Aptarnaudamas gyventoją, darbuotojas turi užtikrinti, kad darbo vietoje nebūtų su aptarnaujamu asmeniu nesusijusių asmenų. Kiti per arti esantys gyventojai mandagiai paprašomi pasitraukti tam tikru atstumu.

32. Ant darbo stalo gali būti laikomi tik tuo metu aptarnaujamo gyventojų dokumentai. Baigus jį aptarnauti, dokumentai turi būti padedami taip, kad juose pateikiama informacija nebūtų matoma kitiems gyventojams. Kompiuterio ekrane turi būti tik su aptarnaujamu gyventojų susijusi informacija. Ekranas turi būti pasuktas taip, kad kitas asmuo (ar gyventojas, ar kitas darbuotojas) nematytų jame rodomos informacijos.

33. Draudžiama viešai komentuoti bet kokią informaciją apie gyventoją ir aptarinėti ją su kitais aptarnaujamais asmenimis.

34. Gyventojui atvykus su lydinčiuoju asmeniu (dėl negalios, komunikacijos sunkumų ar kitų priežasčių), darbuotojas privalo informuoti gyventoją, kad aptarnavimo metu gali būti atskleista asmeninė informacija, ir pasiteirauti, ar gyventojas su tuo sutinka. Jei gyventojas nesutinka, darbuotojas apsiriboja tik bendrojo pobūdžio informacijos suteikimu ir nurodo šaltinius, kuriuose gyventojas gali savarankiškai rasti reikiamą informaciją.

35. Gyventojų aptarnavimo vietose ar šalia jų esančiose skelbimų lentose turėtų būti skelbimas, nurodantis, kad, vadovaujantis Standartu ir gerbiant kitus į VLK besikreipiančius gyventojus bei ten dirbančius darbuotojus, filmuoti, fotografuoti ar daryti garso ir vaizdo įrašus draudžiama. Gyventojas neturi teisės darbuotojo filmuoti, fotografuoti ar daryti garso ir vaizdo įrašus be jo sutikimo. Patalpas filmuoti nedraudžiama tik tuo atveju, jeigu jose nėra kitų gyventojų ar darbuotojų. Darbuotojas turi teisę pareikalauti, kad gyventojas nedelsdamas nutrauktų filmavimą, fotografavimą ar garso ir vaizdo įrašų darymą. Gyventojui atsisakius tai padaryti, konsultacija nutraukiama, darbuotojas aiškiai pareiškia nesutikimą būti filmuojamam, fotografuojamam ar įrašinėjamam ir informuoja (arba kviečia) tiesioginį vadovą, kuris priima sprendimą dėl tolesnio konsultavimo. Prireikus gali būti kviečiama policija.

36. Jeigu įtariamas asmens duomenų saugumo pažeidimas, dėl kurio netyčia arba neteisėtai sunaikinami, prarandami, pakeičiami, be leidimo atskleidžiami persiųsti, saugomi arba kitaip tvarkomi asmens duomenys arba prie jų be leidimo gaunama prieiga, pranešama apie jį vadovaujantis Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2021 m. kovo 23 d. įsakymu Nr. 1K-94 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos tvarkomų asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

X SKYRIUS GYVENTOJŲ KONSULTAVIMAS SUTRIKUS PROGRAMINĖS ĮRANGOS DARBUI

37. Sutrikus programinės įrangos darbui ar įvykus kitam techniniam sutrikimui, darbuotojas turi užregistruoti incidentą Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinėje sistemoje ir informuoti apie incidentą GAS vedėją ar jį pavaduojantį asmenį. GAS vedėjas turi imtis priemonių, būtinų sklandžiam GAS darbui užtikrinti. Darbuotojas turi atsiprašyti gyventojų už techninius nesklandumus, trumpai paaiškinti susidariusią situaciją, nurodyti tolesnę aptarnavimo eigą arba pasiūlyti atvykti ar susisiekti kitu gyventojui patogiu metu. Pašalinus techninius gedimus, darbuotojas turi padėkoti gyventojui už laukimą, jei jam teko palaukti.

XI SKYRIUS DARBUOTOJO ELGESYS SUKLYDUS

38. Pastebėjęs klaidą, darbuotojas nedelsdamas turi imtis visų reikiamų priemonių jai ištaisyti. Prireikus apie tai jis turi pranešti gyventojui, atsiprašyti už savo ar kolegos padarytą klaidą ir informuoti, kaip ir per kurį laiką klaida bus ištaisyta.

39. Jei apie padarytą klaidą informuoja gyventojas, darbuotojas turi dėmesingai jį išklaudyti, padėkoti (pavyzdžiui: „Ačiū už pastabą“, „Gerai, kad pasakėte“), atsiprašyti gyventoją už padarytą klaidą (ne tik už savo, bet ir už kolegos) ir nedelsdamas imtis reikiamų priemonių jai ištaisyti. Jei klaida negali būti ištaisyta iš karto, darbuotojas turi informuoti gyventoją, kokių bus imtasi priemonių klaidai ištaisyti ir per kokį laiką ji bus ištaisyta. Jeigu pastebima, kad dokumentas ar informacija išsiųsti ne tam gyventojui, darbuotojas registruoja saugos incidentą Naudotojų aptarnavimo tarnybos informacinėje sistemoje ir informuoja Dokumentų valdymo skyriaus specialistą bei GAS vedėją.

XII SKYRIUS DARBUOTOJO VEIKSMAI GAVUS NETEISĖTĄ ATLYGĮ

40. Jeigu darbuotojui norima įteikti neteisėtą atlygį, darbuotojas privalo atsisakyti jį priimti ir aiškiai deklaruoti korupcijos netoleravimą, neprovokuoti neteisėto atlygio siūlymo ir apie tokį atvejį informuoti už korupcijos prevenciją VLK atsakingą asmenį. Tolesni veiksmai turi būti atliekami vadovaujantis Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų dovanų politikos aprašu, patvirtintu Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2020 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. 1K-396 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų dovanų politikos aprašo patvirtinimo“.

XIII SKYRIUS GYVENTOJŲ APTARNAVIMO IR KONSULTAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

41. Gyventojų aptarnavimo kokybę vertina GAS vedėjas.

42. Darbuotojų teikiamų paslaugų ir konsultacijų kokybės vertinimas atliekamas periodiškai – vertinamos ne mažiau kaip keturios kiekvieno darbuotojo konsultacijos per metus.

43. Atlikdamas tiesiogiai (gyvai) gyventojus aptarnaujančių darbuotojų teikiamų paslaugų ir konsultacijų kokybės vertinimą, GAS vedėjas pirmiausia atsitiktine tvarka pasirenka, koku laiku ir kaip dažnai stebėti darbuotojų teikiamas paslaugas bei konsultacijas, ir apie tai informuoja darbuotoją prieš pradėdamas vertinimą. GAS vedėjas gali dalyvauti gyventojų aptarnavimo procese arba jį stebėti per *Microsoft Teams* programą. Vertinamas darbuotojas apie konsultacijos vertinimą turi informuoti gyventoją ir paklausti, ar šis sutinka, kad konsultacija būtų stebima GAS vedėjo. GAS vedėjas, vertindamas gyventojų aptarnavimo procesą, užpildo Gyventojus aptarnaujančio darbuotojo vertinimo ataskaitos formą (3 priedas). Aptarnavimas laikomas kokybišku, jei kokybės vertinimo rezultatas (išreiškiamas procentais) yra 80 procentų ir daugiau.

44. Parengtos gyventojų aptarnavimo kokybės vertinimo ataskaitos registruojamos Dokumentų valdymo informacinėje sistemoje, vertinimo rezultatus |GAS vedėjas aptaria su darbuotojais.

XIV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

45. GAS vedėjai užtikrina tinkamą ir kokybišką gyventojų aptarnavimą.

46. Darbuotojai, aptarnaudami gyventojus, privalo vadovautis galiojančiais teisės aktų reikalavimais ir Standartu.

47. Jei Standarto reikalavimai prieštarauja galiojančiuose teisės aktuose nustatytiems reikalavimams, laikomasi teisės aktuose nustatytų reikalavimų.

48. Situacijose, kurių nereglamentuoja Standartas, vadovaujama protingumo principu ir Viešojo administravimo įstatyme nustatytais principais, nepažeidžiant teisėtų gyventojų ir VLK interesų.

Gyventojų aptarnavimo etapai:

- I etapas – **pasiviekinimas**;
II etapas – **kreipimosi tikslo išsiaiškinimas**;
III etapas – **konsultavimas**;
IV etapas – **atsiviekinimas**.

POZITYVAUS POKALBIO SCENARIJUS

El. Nr.	Aptarnavimo etapas	Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojo veiksmai
1.	Pasiviekinimas	<p>1.2. Mandagiai ir maloniai pasiviekina: „Labas rytas“, „Laba diena“, „Sveiki“;</p> <p>1.3. pasiūlo savo pagalbą: „Kuo galiu padėti?“, „Kuo galiu būti naudingas?“, „Kas Jus domina?“;</p> <p>1.4. stengiasi pasiviekininti pirmas. Jeigu gyventojas iš karto pradeda dėstyti savo klausimą ir nespėjama pasiviekininti, darbuotojas turėtų bent linktelėti galva.</p> <p>1.5. skiria gyventojui pakankamai laiko ir jo neskubina;</p> <p>1.6. bendravimo maniera yra mandagi ir šilta;</p> <p>1.7. kalbėjimo tempą derina su pašnekovo kalbėjimo tempu;</p> <p>1.8. kalba ramiu balso tembru, nekelia balso;</p> <p>1.9. kalba aiškiai, taisyklinga lietuvių kalba, nevaržo žargono ir sudėtingų gyventojui nesuprantamų terminų.</p> <p><u>Apibendrinimas:</u> darbuotojas į gyventoją turi kreiptis „Jūs“, „Tamsta“, galima „Pone“, „Ponia“ ar pan. Vartoti mandagius ir teigiamą nusiteikimą išreiškiančius žodžius: „Prašau“, „Dėkoju“, „Ačiū“ ir pan.</p>
2.	Kreipimosi tikslo išsiaiškinimas	<p>2.1. Darbuotojas atidžiai išklausoma gyventoją, parodo dėmesį veido išraiška, linktelėjimu, žodžiais: „Taip“, „Supratau“ ir pan.;</p> <p>2.2. prirėikus paprašo patikslinti kreipimosi esmę: „Gal galėtumėte patikslinti?“, „Gal galėtumėte išdėstyti išsamiau?“, „Ar Jūs (...)?“ ir pan. Papildomus, patikslinančius klausimus rekomenduojama užduoti tik tuomet, kai gyventojas baigia kalbėti ar padaro pauzę;</p> <p>2.3. jeigu gyventojas pateikia daug informacijos ar neaiškiai suformuluoja klausimą ar problemą, darbuotojas apibendrina pateiktą informaciją ir pasitikslinka, ar gyventojas buvo suprastas teisingai: „Ar teisingai Jus supratau, kad (...)?“ „Iš viso to, ką pasakėte, supratau, kad Jums labiausiai rūpi (...)“.</p>
3	Konsultavimas (informacijos teikimas)	<p>3.1. Informacija teikiama tik visiškai išsiaiškinus gyventojų poreikius; jei teikiama asmeninė informacija, asmuo turi būti identifikuojamas pagal jo pateiktą asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą;</p> <p>3.2. suteikiama tiksli ir išsami gyventojų dominanti informacija;</p> <p>3.3. siūlomi geriausiai gyventojų poreikius atitinkantys sprendimai;</p> <p>3.4. skatinant gyventojų pasirinkti, su gyventojų aptariami alternatyvūs pasirinkimo variantai;</p> <p>3.5. galima subtiliai pagirti gyventojų pasirinkimą: „Taip, Jūs teisingai supratote (...)“, „Esate tikrai pastabus (...)“, „Taip, Jūs esate visiškai teisingi (...)“, „Taip, šis aspektas tikrai svarbus (...)“.</p>
4.	Atsiviekinimas	<p>4.1. Padėkoja „Ačiū“ (jei to reikalauja situacija), atsako į gyventojų padėką „Malonu, kad galėjau padėti“;</p> <p>4.2. palinki: „Geros dienos“, „Gero savaitgalio“;</p> <p>4.3. leidžia gyventojui ramiai susidėti daiktus, dokumentus.</p>

KONFLIKTINIO POKALBIO VALDYMO SCENARIJUS

	KĄ DARYTI?	KAIP DARYTI?	FRAZĖS
1.	IŠKLAUSYTI (išlikti ramiems, kontroliuoti emocijas)	<ul style="list-style-type: none"> • Leisti gyventojui išsamiai nusakyti problemą – nepertraukinėti. 	
2.	PASITIKSLINTI, AR TEISINGAI SUPRATOTE NEPASITENKINIMO PRIEŽASTĮ (jeigu reikia) (neklausinėti be reikalo, neieškoti kaltų, neprieštarauti, neignoruoti)	<ul style="list-style-type: none"> • Užduoti aiškius klausimus. 	<p>„Ką Jūs turite galvoje sakydamas (...)?“ „Norėčiau pasitikslinti (...).“ „Gal galėtumėte papasakoti plačiau (...).“</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Apibendrinti gyventojų pateiktą informaciją ir pasiteirauti, ar jis buvo teisingai suprastas. 	<p>„Ar aš teisingai Jus supratau, kad (...)?“ „Kaip suprantu, daugiausia nepatogumų Jums sukėlė (...).“</p>
3.	PARODYTI SUPRATIMĄ. ATSIPRAŠYTI, JEI TO REIKALAUJA SITUACIJA (būti dėmesingam, jautriam, girdėti gyventoją)	<ul style="list-style-type: none"> • Padėkoti už pastabą ar pretenziją. 	<p>„Ačiū, kad informavote (...).“ „Tai pakankamai svarbu Jūsų situacijoje. Aš tikiu, kad tai bus galima išspręsti.“</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Neaštrinti konflikto, vengti jį gilinančių frazių. 	<p>„Nusiraminkite.“ „Turite, privalote (...)“. „Kodėl nesikreipėte anksčiau?“ „Jūs nesuprantate (...)“. „Jūs nepasakėte (...)“. „Aš įsitikinusi (-ęs), kad Jūs (...)“. „Nešaukite ant manęs.“ „Negalime.“ „Neiššina.“ „Nežinome. „Nežinome, ar (...)“. „Aš jums dar kartą kartoju (...)“.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Paaikinti situacijos vertinimą ir padėkoti už pagrįstas gyventojų pastabas. • Neignoruoti gyventojų, rodyti jam dėmesį žodžiais, veido išraiška ir linktelėjimu. 	<p>„Aš suprantu, kaip tai nepatogu(...)“ „Aš suprantu Jūsų nepasitenkinimą(...)“ „Aš sutinku, kad dėl to Jus patyrėte daug nepatogumų (...)“ „Aš sutinku, kad mes turime greitai rasti sprendimą (...)“ „Aš suprantu Jūsų padėtį (...)“ „Taip, (...)“ „Suprantu.“ „Taip, tai nemaloni situacija.“ „Suprantama, kad norite gauti tikrai kokybiškas paslaugas (...)“</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Atsiprašyti už padarytą klaidą arba už laukimo laiką, reikalingą klaidai patikrinti. 	<p>„Man labai gaila, kad taip atsitiko (...)“ „Apgailestauju, kad Jums teko laukti (...)“ „Atsiprašome, kad patyrėte daug nepatogumų (...)“ „Atsiprašau, tai tikrai bus ištaisyta.“ „Atsiprašau dėl įvykusios klaidos.“</p>
4.	PASIŪLYTI SPRENDIMĄ (prisiimti atsakomybę asmeniškai, nieko nekaltinant ir neieškant kaltų)	<ul style="list-style-type: none"> • Pasiūlyti sprendimą, sprendimo alternatyvas ir tolesnius veiksmus. 	<p>„Ar sutinkate su tuo, kad (...)?“ „Kaip žinote (...)“ „Šioje situacijoje geriausias sprendimas Jums būtų (...)“ „Ar nemanote, kad (...)?“</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Jeigu sprendimo negalima pateikti iš karto – susitarti su gyventoju dėl jo pateikimo būdo ir laiko. 	<p>„Ar jūs sutinkate, kad (...)?“; (...)?“ „Ar galėčiau (...)?“ „Noriu tinkamai išspręsti Jūsų problemą, tačiau turėčiau patikslinti informaciją.“</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Jeigu gyventojui netinka pasiūlyti sprendimo būdai ir jis toliau reiškia reikalavimus, pasakyti, kad suprantate jo padėtį, ir pateikti argumentus, pagrindžiančius, kodėl negalima gyventojų reikalavimų įgyvendinti. 	<p>„Aš suprantu, Jūs norite, kad tai būtų išspręsta, bet esu įsitikinęs (-usi), jog suprantate, kad turime vadovautis teisės aktais, reglamentuojančiais tokią tvarką (...)“ „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, bet turiu Jus informuoti, kad (...)“</p>

			„Aš noriu Jums padėti viską teisingai suprasti (...).“
		<ul style="list-style-type: none"> • Jeigu gyventojų reikalavimai viršija darbuotojo įgaliojimus ar kompetenciją arba gyventojas atsisako bendrauti, padėti kviečiamas tiesioginis vadovas. • Jeigu kitas darbuotojas yra kompetentingesnis atitinkamoje srityje, gyventojų aptarnavimas perduodamas jam. 	
5.	PADĖKOTI IR ATISISVEIKINTI (išlaikyti geranorišką santykį ir pozityviai užbaigti pokalbį)	<ul style="list-style-type: none"> • Geranoriškai užbaigti pokalbį. • Padėkoti ir atsisveikinti. 	<p>„Ačiū, kad išklausėte pateiktą informaciją.“</p> <p>„Ačiū už pokalbį. Geros dienos.“</p> <p>„Ačiū, viso gero.“</p>

Jei gyventojas užgaulioja darbuotoją ar vartoja necenzūrinius žodžius, darbuotojas vartoja šias frazes:

• „Suprantu Jūsų nepasitenkinimą, tačiau aš neprivalau klausytis Jūsų įžeidinėjimų. Laukiu Jūsų klausimo, kitu atveju būsiu priverstas (-a) baigti mūsų pokalbį.“;

• „Mums bus sunku bendrauti, jei ir toliau taip elgsitės.“;

• „Prašau jūsų nesikeikti (negrasinti ir pan.), nes tai neleistina.“

Jei po šių frazių pakartojimo tris kartus gyventojas ir toliau elgiasi nekorektiškai, pokalbis gali būti nutrauktas.

10.	Vartota taisyklinga lietuvių kalba (nebuvo šiurkščių stiliaus, kirčiavimo klaidų, tarmiško kalbėjimo)								
11.	Tinkamas, mandagus atsisveikinimas								
12.	Konfliktinėse situacijose elgtasi pagal Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos gyventojų aptarnavimo standartą (toliau – Standartas) (jei konflikto nebuvo, nevertinama)								
13.	Užtikrintas konfidencialumas (trečiosios šalys nedalyvavo, dokumentai nebuvo matomi kitiems)								
14.	Techninių sutrikimų atveju gyventojas buvo apie tai informuotas ir jo atsiprašyta (jei techninių sutrikimų nebuvo, nevertinama)								
15.	Nustačius klaidą, darbuotojas atsiprašė ir ėmėsi veiksmų jai ištaisyti (jei klaidos nebuvo, nevertinama)								
16.	Korupcijos rizikos situacijoje darbuotojas elgėsi pagal Standarto reikalavimus (jei tokios situacijos nebuvo, nevertinama)								
17.	Darbuotojo išvaizda ir apranga atitiko Standarto reikalavimus (III skyrius)								
18.	Gyventojų aptarnavimo aplinka atitiko Standarto reikalavimus (IV skyrius)								

Iš viso (vnt.)									
Kokybės procentinė išraiška (apskaičiuojama teigiamų vertinimų dalis procentais)									

4. Bendras vertinimas (kokybės procentinė išraiška – apskaičiuojama teigiamų vertinimų dalis procentais): _____.

5. Išvados ir rekomendacijos: _____

6. Vertinimą atlikusio darbuotojo vardas ir pavardė, padalinys, pareigos: _____
