

PATVIRTINTA

Kauno Jono Laužiko mokyklos direktoriaus
2021 m. gruodžio 10 d. įsakymu Nr. V-37

KAUNO JONO LAUŽIKO MOKYKLOS VIDAUS TVARKOS TAISYKLĖS PASLAUGŲ GAVĖJAMS

I. BENDROJI DALIS

1. Kauno Jono Laužiko mokyklos (toliau – įstaiga) Vidaus tvarkos taisyklės paslaugų gavėjams (toliau – Taisyklės) reglamentuoja medicininės reabilitacijos, psichiatrijos profilio paslaugų neįgaliesiems ar turintiems sveikatos sutrikimų asmenims teikimo tvarką, įstaigos darbuotojų, paslaugų gavėjų ir jų artimųjų tarpusavio santykių principus ir elgesio normas.

2. **Paslaugų gavėjas** – medicininės reabilitacijos, psichiatrijos profilio ar kitas sveikatos priežiūros paslaugas įstaigoje gaunantis pacientas (toliau – mokinys).

3. Šių taisyklių privalo laikytis visi įstaigos darbuotojai, paslaugų gavėjai, jų atstovai, lankytojai ir kiti įstaigos teritorijoje ir patalpose esantys asmenys.

4. Pažeidusiems šias taisykles, atsižvelgus į pažeidimų pobūdį ir pasekmes, gali būti taikomos drausminės arba kitokio pobūdžio priemonės pagal galiojančius Lietuvos Respublikos įstatymus.

5. Taisyklės viešai skelbiamos internetiniame puslapyje <https://jonolauziko.kaunas.lm.lt>

6. Taisyklių kopijos yra visuose paslaugų tiekėjų kabinetuose.

7. Paslaugų gavėjas atvykęs į įstaigą supažindinamas su šiomis Taisyklėmis.

8. Šios Taisyklės sudarytos, vadovaujantis Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais paslaugų gavėjų teises ir paslaugų teikimą.

II. PASLAUGŲ NOMENKLATŪRA IR JŲ TEIKIMO TVARKA

9. **Medicininė reabilitacija** – tai asmens sveikatos priežiūros paslaugų rūšis, apimanti kompleksinę reabilitacijos priemonių taikymą (sugrąžinant, kompensuojant sutrikusias funkcijas, palaikant pasiektą lygį) siekiant didžiausio galimo fizinio, psichinio, socialinio asmens savarankiškumo. **Psichiatrija** – tai asmens sveikatos priežiūros paslaugų rūšis, tirianti psichikos sutrikimų etiologiją, patogenezę, epidemiologiją, psichopatologiją, diagnostiką ir gydymą, taip pat psichiatrinės pagalbos organizavimą bei socialinius ir teisinius aspektus (psichikos sutrikimų profilaktiką, ligonių reabilitaciją, ekspertizes ir kt.).

10. Įstaigoje sveikatos priežiūros paslaugos teikiamos mokyklos mokiniams turintiems siuntimą, VGK rekomendacijas ir pagal poreikį.

11. Medicininės reabilitacijos, psichiatrijos profilio paslaugos įstaigoje yra teikiamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2008 m. sausio 17 d. įsakymu Nr. V-50 „Dėl medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo organizavimo“; 2012 m. gruodžio 31 d. Nr. V-1209 įsakymu “ Dėl psichiatrijos ambulatorinių sveikatos priežiūros paslaugų teikimo reikalavimų aprašo patvirtinimo” ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

12.

Įstaigoje teikiamos šios medicininės ir reabilitacijos paslaugos:

Teikiamos paslaugos	Ambulatorinė reabilitacija II (trukmė – 14 ambulatorinių apsilankymų)
Paslaugų skaičius vienam pacientui per 10 darbo dienų (vidutiniškai)	
Masažas	10
Ergoterapija	10

Psichologo konsultacijos	2 pagal poreikį
Logopedo terapija	2 Pagal poreikį
Gydytojo - vaikų ir paauglių psichiatro	2 Pagal poreikį

13. Įstaigoje medicininės ir reabilitacijos paslaugas sudaro:

13.1. ne visą parą teikiamos paslaugos: būtinosios medicinos pagalbos, slaugytojo ir gydytojo vaikų ir paauglių psichiatro, ergoterapijos, gydomojo masažo, psichologinės pagalbos, dietinio maitinimo, logopedo.

13.2. Mokykloje teikiama būtinoji medicininė pagalba. Jeigu teikdamas būtinąją medicinos pagalbą bendrosios praktikos slaugytoja ar sveikatos priežiūros specialistas nustato, kad pacientą būtina nedelsiant siųsti į stacionarinę asmens sveikatos priežiūros įstaigą, jis iškviečia greitąją medicinos pagalbą. Apie sprendimą informuoja paciento atstovus, lydi į gydymo įstaigą. Paciento atstovai privalo nedelsiant atvykti į gydymo įstaigą ir perimti paciento priežiūrą.

13.3. Pacientui susirgus mokykloje (pakilus temperatūrai, pradėjus viduriuoti, vemti ir pan.), bendrosios praktikos slaugytojas informuoja paciento atstovus. Paciento atstovas privalo nedelsiant (per 1 val.) atvykti ir pasiimti sergantį pacientą į namus.

III. PASLAUGŲ GAVĖJŲ KREIPIMOSI IR PRIĖMIMO TVARKA

14. Norėdami gauti informaciją apie įstaigoje teikiamas paslaugas ir galimybes jomis pasinaudoti juridiniai ir fiziniai asmenys gali kreiptis į administraciją (tel. Nr. (8-37) 351 099, arba atvyksta adresu Tunelio g. 41, Kaunas). darbo laikas yra nurodytas XII skyriuje.

15. Atvykęs į įstaigą, paslaugų gavėjas pateikia dokumentus atsižvelgiant į tai, kokios paslaugos jam bus teikiamos.

16. Paslaugų gavėjai pasirašo reikiamus dokumentus (sutartį, individualius planus ir pan.), atsižvelgiant į Jiems teikiamas paslaugas.

IV. PASLAUGŲ GAVĖJŲ TEISĖS

17. Teikiant paslaugas vadovujamasi nuostatomis, kad paslaugų gavėjas ir įstaigos specialistų santykiai yra grindžiami šiais principais:

17.1. savitarpio pagarbos, supratimo ir pagalbos;

17.2. visapusiško ir veiksmingo dalyvavimo ir įtraukimo į visuomenę;

17.3. nediskriminavimo bei lygių galimybių;

17.4. asmens įgalinimo;

17.5. draudimo varžyti paslaugų gavėjų teises dėl jo lyties, amžiaus, rasės, pilietybės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų, pažiūrų, seksualinės orientacijos, genetinių savybių, neįgalumo ar kitokiais pagrindais, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus, nepažeidžiant bendrųjų žmogaus teisių principų.

18. Paslaugų gavėjas turi teisę naudotis visomis Lietuvos Respublikos įstatymuose numatytais teisėmis. Paslaugų gavėjų teises reglamentuoja šie dokumentai: Lietuvos Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymas, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija, Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija bei kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ir teisės aktai, reglamentuojantys sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

19. Paslaugų gavėjas teises įgyja, pareigas prisiima ir jas įgyvendina pats arba Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka per savo atstovus.

20. Teisė į kokybiškas paslaugas:

20.1. paslaugų gavėjas turi teisę į savo garbės ir orumo nežeminančias sąlygas ir pagarbų specialistų elgesį (įstaigos darbuotojai, teikdami paslaugas, vadovaujasi profesinės etikos kodeksais ir įstaigos Elgesio kodeksu);

20.2. paslaugų gavėjas turi teisę dalyvauti sudarant jo paslaugų teikimo individualius planus, taip pat aktyviai reikšti nuomonę visais jo paslaugų teikimo proceso klausimais.

21. Teisė rinktis rehabilitacijos įstaigą ir specialistą:

21.1. paslaugų gavėjas turi teisę sutikti arba atsisakyti gauti įstaigoje siūlomas sveikatos priežiūros paslaugas;

22. Teisė į informaciją. Paslaugų gavėjas turi teisę gauti informaciją apie:

22.1. įstaigoje teikiamas paslaugas ir galimybę jomis pasinaudoti;

22.2. jam paslaugas teikiančią specialistą (vardą, pavardę, pareigas) ir informaciją apie jo profesinę kvalifikaciją;

22.3. savo sveikatos būklę, tyrimų duomenis, rehabilitacijos metodus, gautus rezultatus ir prognozę.

23. Informacija turi būti pateikta jam suprantama forma, paaiškinant specialius medicinos terminus.

24. Teisė susipažinti su įrašais savo bylos dokumentuose:

24.1. paslaugų gavėjo pageidavimu jam gali būti pateikti jo bylos dokumentai susipažinimui;

24.2. bylos dokumentų pateikimas gali būti ribojamas, jeigu juose esanti informacija pakenktų paslaugų gavėjo sveikatai ar sukeltų pavojų jo gyvybei.

25. Teisė nežinoti:

25.1. informacija apie medicininės rehabilitacijos, sveikatos priežiūros paslaugų gavėjo sveikatos būklę, tyrimų duomenis, rehabilitacijos metodus ir prognozę negali būti paslaugų gavėjui pateikiama prieš jo valią. Atsisakymą informacijos paslaugų gavėjas turi aiškiai išreikšti ir patvirtinti parašu.

26. Teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą ir duomenų apsaugą:

26.1. paslaugų gavėjas turi teisę į privataus gyvenimo neliečiamumo, susirašinėjimo ar kitokių bendravimo formų slaptumą, sveikatos būklės ir su reabilitacija susijusių duomenų konfidencialumą ir duomenų apsaugą. Informacija apie paslaugų gavėjo gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paslaugų gavėjo sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar paslaugoms teikti.

27. Teisė gauti pagalbą ir apsaugą:

27.1. paslaugų gavėjas turi teisę gauti būtinąją medicinos pagalbą;

28. Teisė laisvai reikšti savo nuomonę bei dalyvauti visuomeniniame ir politiniame gyvenime:

28.1. paslaugų gavėjas turi teisę visapusiškai dalyvauti visuomeniniame ir politiniame gyvenime;

29. Teisė į fizinės ir informacinės aplinkos prieinamumą:

29.1. paslaugų gavėjas turi teisę į fizinės ir informacinės aplinkos prieinamumą.

30. Teisė (ne)dalyvauti biomediciniuose tyrimuose ir mokymo procese:

30.1. be paslaugų gavėjo rašytinio sutikimo negalima jo įtraukti į biomedicinius tyrimus. Paslaugų gavėjo įtraukimo į šiuos tyrimus tvarką nustato Biomedicinių tyrimų etikos įstatymas.

30.2. paslaugų gavėjas, nesutinkantis dalyvauti įstaigoje vykstančiame mokymo procese arba nesutinkantis, kad informacija apie jį būtų naudojama mokslo ir mokymo tikslais, tai pareiškia raštu.

31. Teisė į žalos atlyginimą. Pacientas turi teisę į turtinės ir neturtinės žalos, atsiradusios dėl paciento sveikatai padarytos žalos, atlyginimą vadovaujantis LR Pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo nustatyta tvarka.

32. Teisė skųstis. Paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę skųstis bei pateikti skundą, laikydamasis šių Taisyklių X skyriuje „Ginčų ir konfliktų sprendimas“ nurodytų paslaugų gavėjų skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

33. Paslaugų gavėjo teisių ribojimas. Paslaugų gavėjo teisės gali būti ribojamos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina visuomenės saugumo, nusikalstamumo prevencijos, visuomenės sveikatos arba kitų žmonių teisių ir laisvių apsaugai.

34. Paslaugų gavėjas turi kitas teises, numatytas Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

V. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PAREIGOS

35. Paslaugų gavėjas negali reikalauti privilegijų dėl jų lyties, rasės, tautybės, kalbos, kilmės, socialinės padėties, tikėjimo, įsitikinimų ar pažiūrų pagrindu.

36. Paslaugų gavėjas privalo:

- 36.1. susipažinti su jam pateiktomis įstaigos Vidaus tvarkos taisyklėmis paslaugų gavėjams, kitais įstaigos nustatytais dokumentais ir vykdyti juose nurodytas pareigas;
- 36.2. rūpintis savo sveikata, sąžiningai naudotis savo teisėmis, jomis nepiktnaudžiauti;
- 36.3. bendradarbiauti su visais įstaigos specialistais įgyvendinant paslaugų teikimo tikslus;
- 36.4. pagarbiai ir deramai elgtis su visais įstaigos darbuotojais bei kitais paslaugų gavėjais;
- 36.5. vykdyti įstaigos specialistų paskyrimus ir rekomendacijas arba raštu atsisakyti paskirtų diagnostikos, gydymo, reabilitacijos paslaugų. Paslaugų gavėjas privalo informuoti įstaigos specialistus apie nukrypimus nuo paskyrimų ar nustatyto režimo, dėl kurių jis davė sutikimą;
- 36.6. laikytis nustatyto dienos režimo, specialistų nurodymų, instrukcijų procedūrų/užsiėmimų teikimo vietoje bei saugos taisyklių reikalavimų. Už visas pasekmes, patirtas nesilaikant specialistų nurodymų, instrukcijų, šių Taisyklių ar Lietuvos Respublikos įstatymų, paslaugų gavėjas atsako pats;
- 36.7. laikytis asmens higienos taisyklių reikalavimų (nusiprausti prieš procedūras/užsiėmimus, dėvėti švarius ir tvarkingus drabužius);
- 36.8. suteikti įstaigos specialistams kitą būtiną informaciją apie savo sveikatos ir socialinę būklę, buvusius ir esamus susirgimus, alergines reakcijas, naudojamus vaistus bei kitus duomenis, būtinus reabilitacijos, sveikatos programos vykdymui;
- 36.9. aktyviai dalyvauti paslaugų teikimo procese.
- 37.** Atsakyti už savo svečių elgesį įstaigos patalpose.
- 38.** Tinkamai elgtis su įstaigos įrengimais ir inventoriumi, tausoti įstaigos turta.
- 39.** Paslaugų gavėjai privalo laikytis priešgaisrinės ir elektros saugos taisyklių, atsargiai elgtis savo ir aplinkinių atžvilgiu.
- 40. Paslaugų gavėjams draudžiama:**
- 40.1. keiktis, užgaulioti, smurtauti ar nepagarbiai elgtis su įstaigos personalu ar kitais paslaugų gavėjais;
- 40.2. laikyti ir vartoti alkoholinius gėrimus, narkotines bei psichotropines medžiagas (radus draudžiamus laikyti ir vartoti gėrimus / medžiagas įstaigos darbuotojai turi teisę juos sunaikinti);
- 40.3. rūkyti įstaigos patalpose ir teritorijoje.
- 40.4. įstaigos patalpose ir teritorijoje be nustatyta tvarka gauto leidimo filmuoti, fotografuoti patalpas ir personalą, paslaugų gavėjus, kitus ar kitaip pažeisti jų privatumą;
- 40.5. organizuoti nelegalius mainus ar prekybą, vykdyti nusikalstamą veiklą;
- 40.6. naudoti pirotechnikos priemones;
- 40.7. užsiėmimų metu naudotis mobiliaisiais telefonais;
- 41.** Paslaugų gavėjui, pažeidus vidaus tvarkos taisykles, gali būti nutraukiamas paslaugų teikimas.
- 42.** Dėl paslaugų gavėjo kaltės įstaigai patirtą žalą atlygina paslaugų gavėjas.

VI. PASLAUGŲ GAVĖJŲ LANKYMAS

- 43.** Neblaivūs ar kitaip apsvaigę, agresyvūs lankytojai lankyti paslaugų gavėjų neįleidžiami.
- 44. Lankytojams draudžiama:**
- 44.1. šiukšlinti ir triukšmauti įstaigos patalpose ir teritorijoje;
- 44.2. vartoti necenzūrinius žodžius bendraujant su įstaigos personalu ir kitais paslaugų gavėjais;
- 44.3. atvykti į įstaigą neblaiviams ar apsvaigusiams nuo narkotinių bei psichotropinių medžiagų;
- 44.4. rūkyti įstaigos patalpose ir vietose, kur yra draudžiama;
- 44.5. paslaugų gavėjams atnešti svaigalų, rūkalų, narkotinių, psichotropinių ir kitų psichiką veikiančių medžiagų;
- 44.6. turėti su savimi arba atnešti paslaugų **gavėjui šaunamąjį ar šaltąjį ginklą.**
- 45.** Karantino metu įstaigos administracija gali apriboti ar uždrausti paslaugų gavėjų lankymą, apie tai viešai paskelbdama.
- 46.** Už paslaugų gavėjų lankymo tvarkos pažeidimus lankytojai gali būti įspėjami, o nepaklusę įspėjimams, paprašomi palikti įstaigos patalpas ar teritoriją.

VII. INFORMACIJOS APIE PASLAUGŲ GAVĖJĄ IR RAŠY TINĖS INFORMACIJOS TEIKIMO TVARKA

47. Visa informacija apie paslaugų gavėjo buvimą įstaigoje, gydymą, sveikatos būklę, diagnozę, prognozes ir reabilitacijos eigą, taip pat visa kita asmeninio pobūdžio informacija apie paslaugų gavėją yra laikoma konfidencialia.

48. Informacija apie paslaugų gavėjo gyvenimo faktus gali būti renkama tik su paslaugų gavėjo sutikimu ir tuo atveju, jei tai yra būtina ligai diagnozuoti, gydyti ar vykdyti reabilitacijos programą.

49. Konfidenciali informacija gali būti suteikiama kitiems asmenims tik turint rašytinį paslaugų gavėjo sutikimą, kuriame yra nurodyta tokios informacijos suteikimo pagrindas ir naudojimo tikslai, išskyrus atvejus, kai paslaugos gavėjas bylos dokumentuose yra pasirašytinai nurodęs, koks konkretus asmuo turi teisę gauti tokią informaciją, taip pat tokios informacijos teikimo mastą ir terminus. Paslaugų gavėjas turi teisę nurodyti asmenis, kuriems konfidenciali informacija negali būti teikiama.

50. Asmenims, tiesiogiai dalyvaujantiems paslaugų gavėjo reabilitacijos paslaugų teikimo procese, be paslaugų gavėjo sutikimo konfidenciali informacija gali būti suteikiama tais atvejais ir tiek, kiek tai būtina paslaugų gavėjo interesams apsaugoti. Kai paslaugų gavėjas laikomas negalinčiu protingai vertinti savo interesų ir nėra jo sutikimo, konfidenciali informacija gali būti suteikiama paslaugų gavėjo atstovui, tėvams (globėjams).

51. Informacija apie paslaugų gavėjo, kuris negali būti laikomas gebančiu protingai vertinti savo interesų, sveikatos būklę suteikiama paslaugų gavėjo tėvams (įtėviams). Informacija telefonu, vadovaujantis teisės aktų reikalavimais, apie paslaugų gavėją neteikiama.

52. Vadovaujantis Paslaugų gavėjo valios pareiškimu informacija apie paslaugų gavėjo būklę teikiama jam pačiam ir/ar pareiškime nurodytiems asmenims.

53. Asmenys, teisės aktų nustatytais pagrindais ir tvarka turintys teisę gauti rašytinę informaciją apie paslaugų gavėją (medicinos dokumentų kopijas), pateikia raštišką prašymą ir atitinkamą – raštišką paslaugų gavėjo sutikimą įstaigai. Prašyme turi būti nurodytas norimos gauti informacijos pobūdis ir jos panaudojimo tikslas.

54. Paslaugų gavėjas, įstaigai teikiantis prašymą dėl rašytinės informacijos suteikimo (nuorašų gavimo), privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar paslaugų gavėjo atstovaujančio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paslaugų gavėjo atstovas, kreipdamasis dėl rašytinės informacijos, pateikia savo tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

55. Rašytinė informacija (diagnozės, gydymo ir reabilitacijos nuorašai apie jau išvykusį iš įstaigos paslaugų gavėją pateikiama ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo įstaigoje.

56. Kitiems fiziniams ar juridiniams asmenims paslaugų gavėjo bylos dokumentų kopijos ir nuorašai gali būti išduodami tik Lietuvos Respublikos įstatymų numatyta tvarka

VIII. BRANGIŲ DAIKTŲ, DIRBINIŲ IŠ BRANGIŲJŲ METALŲ BEI PINIGŲ SAUGOJIMAS

57. Už dirbinius iš brangiųjų metalų, brangius daiktus bei pinigus paslaugų gavėjas atsako pats ir jie įstaigoje nepriimami saugoti.

IX. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PERKĖLIMAS, IŠRAŠYMAS IR SIUNTIMAS Į KITAS ĮSTAIGAS

58. Paslaugų gavėjai iš įstaigos išrašomi:

58.1. pabaigus ugdymo programą

58.2. perkeliant į kitą įstaigą;

58.3. nutraukiant sutartį savo iniciatyva;

59. Paslaugų gavėjo programos paslaugų sutarties nutraukimas įforminamas Įstaigos direktoriaus įsakymu, kuriame nurodomos programos nutraukimo priežastys.

X. GINČŲ IR KONFLIKTŲ SPRENDIMO TVARKA

60. Paslaugų gavėjas, manydamas, kad yra pažeistos jo teisės, turi teisę pateikti skundą, laikydamasis Įstatyme nustatyto skundų nagrinėjimo tvarkos turinio ir formos reikalavimų.

61. Paslaugų gavėjas gali išsakyti nusiskundimus žodžiu arba pateikti skundą raštu įstaigos administracijai **arba atsiųsti pranešimą apie pažeidimą Mokyklos elektroninio pašto adresu: pranesklauzikui@yahoo.com**. Tais atvejais, kai paslaugų gavėjas dėl negalios negali pateikti pretenziją pats, gali kreiptis į kitą įstaigos darbuotoją.

62. Kilus ginčui, konfliktui tarp paslaugų gavėjo ir įstaigos, paslaugų gavėjas turi kreiptis į skyriaus, kuriame įvyko konfliktas, vadovą. Jei konfliktas neišsprendžiamas, paslaugų gavėjas gali kreiptis raštu į įstaigos administraciją.

63. Skundą gali pateikti paslaugų gavėjas arba jo atstovas. Nagrinėjami tie skundai, kurie yra paslaugų gavėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas ir pavardė, faktinė gyvenamoji vieta ir duomenys ryšiui palaikyti, išdėstyta skundo esmė. Jeigu skundą pateikia paslaugų gavėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir paslaugų gavėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, šioje dalyje nurodytų reikalavimų neatitinkantys skundai grąžinami paslaugų gavėjui ir nurodoma grąžinimo priežastis.

64. Paslaugų gavėjas skunde privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Kai toks skundas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro ar paslaugų gavėjui atstovaujancio advokato patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Paslaugų gavėjo atstovas, kreipdamasis dėl tokios informacijos, pateikia asmens tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

65. Paslaugų gavėjas turi teisę pareikšti skundą ne vėliau kaip per vienus metus, kai sužino, kad jo teisės pažeistos, bet ne vėliau kaip per trejus metus nuo teisių pažeidimo dienos.

66. Įstaiga, gavusi paslaugų gavėjo skundą, jį išnagrinėja ir raštu praneša paslaugų gavėjui nagrinėjimo rezultatus ne vėliau kaip per 20 darbo dienų.

67. Paslaugų gavėjų skundus, susijusius su etikos klausimais, nagrinėja įstaigos etikos komisija.

68. Skundai, pareiškimai, gauti be pareiškėjo asmens duomenų, tiriami priklausomai nuo išdėstytų faktų reikšmingumo. Sprendimą tirti ar ne priima įstaigos direktorius. Atsakymai į tokius skundus niekam neteikiami.

XI. DARBŲ SAUGĄ REGLAMENTUOJANČIŲ ĮSTATYMŲ, KITŲ TEISĖS AKTŲ IR NORMINIŲ DOKUMENTŲ NUOSTATOS

69. Paslaugų gavėjas privalo laikytis įstaigos personalo nurodymų, susijusių su darbų sauga procedūrų/užsiėmimų vietose ir mokymo klasėse.

70. Paslaugų gavėjas ir lankytojai, važiuodami automobiliu įstaigos teritorijoje, neturi viršyti 20 kilometrų per valandą greičio.

71. Paslaugų gavėjas turi įsidėmėti pirminių gaisro gesinimo priemonių išdėstymo vietas, susipažinti su žmonių evakuacijos planais, kilus gaisrui ir esant reikalui, vadovautis jų nuorodomis.

XII. ĮSTAIGOS ADMINISTRACIJOS IR KITŲ PAGALBINIŲ TARNYBŲ DARBO LAIKAS

72. Įstaigos specialistų darbo laikas nurodytas darbo vietose.

73. Įstaigos administracija dirba darbo dienomis nuo 8.00 val. iki 16.45 val. (penktadieniais iki 15.30 val.). Šventinių dienų išvakarėse įstaigos administracijos darbo dienos trukmė sutrumpinama viena valanda.

74. Įstaigos direktorius paslaugų gavėjus priima pirmadieniais nuo 9.00 val. iki 12.30 val. iš anksto užregistravus pateikiant klausimo esmę.