

**VILNIAUS „SPINDULIO“ PROGIMNAZIJOS  
GAUTŲ RAŠTŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO  
TVARKOS APRAŠAS**

**I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vilniaus „Spindulio“ progimnazijos gautų raštų, asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo tvarka (toliau Tvarka) parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

2. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako progimnazijos direktorius.

**II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

4. Asmenų prašymai ir skundai, nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

5. Progimnazijoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

7. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

8. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad progimnazija, galėtų:

8.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

8.3. atpažinti prašymo turinį;

8.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

9. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

10. Asmenys progimnazijos administracijoje aptarnaujami jos darbo laiku. Prašymai gauti poilsio, švenčių, atostogų dienomis ar po Progimnazijos darbo valandų, registruojami pirmą Progimnazijos ar darbuotojo darbo dieną.

**III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

11. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar pateikti raštu registruojami „Asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo dokumentų“ registre. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, prašymo su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

12. Progimnazijos direktoriaus sprendimu, prašymai, skundai pagal jų pobūdį gali būti nagrinėjami direkciniam posėdyje, vaiko gerovės komisijos posėdyje, tam tikroje metodinėje grupėje ar deleguojami tam tikriems Progimnazijos darbuotojams.

13. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuo pat, nepažeidžiant asmens ir Progimnazijos interesų.

14. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo prašymo ar skundo mokykloje gavimo datos, mokykla, gavusi prašymą ar skundą paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu, nurodydama prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

15. Jeigu progimnazija gavusi prašymą ar skundą, nėra kompetentinga spręsti ten išdėstytų klausimų, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos (nurodoma gražinimo priežastis).

#### **IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

16. Asmenų skundai nagrinėjami laikantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytų terminų, išklausant pareiškėją ir suinteresuotą pusę, patikrinus pateiktus faktus.

17. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Progimnazijoje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Progimnazijoje datos.

18. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad mokyklos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo mokykloje datos, pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.

19. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu, arba paprastu laišku (elektroniniu paštu), arba įteikiamas asmeniškai progimnazijos direktoriaus sprendimu.

20. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

#### **VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

21. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą progimnazijos direktoriui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos teisės aktų.

22. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą aukštesniajai institucijai.

#### **VII. APTARNAVIMAS TELEFONU**

23. Taupant asmenų, progimnazijos darbuotojų darbo laiką, progimnazijoje paskirta raštinės vedėja (pagal pareigybės aprašymą), atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu.

25. Raštinės vedėja, atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti kokius dokumentus ir kaip reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas.

26. Raštinės vedėja, atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

26.1. prisistatyti pasakant progimnazijos pavadinimą, savo pareigas;

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

26.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus; kalbėti ramiai, mandagiai;

26.4. prireikus laiko išsamiam atsakymui, nurodyti kito atsakingo asmens telefoną ar kitą ryšio priemonę.