

PATVIRTINTA
Vilniaus r. Bezdonių „Saulėtekio“
pagrindinės mokyklos direktoriaus
2021 m. spalio 26 d. Nr. V1-128

VILNIAUS R. BEZDONIŲ „SAULĖTEKIO“ PAGRINDINĖS MOKYKLOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus r. Bezdonių „Saulėtekio“ pagrindinės mokyklos (toliau – Mokykla) prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato mokinių, jų tėvų (globėjų, rūpintojų) ar kitų asmenų (toliau – pareiškėjų) prašymų ir skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų teikimo ir asmenų aptarnavimo tvarką.

2. Mokykla prašymus ir skundus nagrinėja vadovaudamasi Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257), Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) bei kitais norminiais teisės aktais ir šia Tvarka.

3. Tvaroje vartojamos šios sąvokos:

3.1. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs pareiškėjo kreipimasis į Mokyklą prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

3.2. **Skundas** – pareiškėjo rašytinis kreipimasis į Mokyklą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti;

3.3. Kitos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

4. **Nauda** – padeda užtikrinti rezultatyvų prašymų ir skundų tvarkymą: švietimo paslaugų kokybės analizės rezultatai panaudojami atliekant kokybės gerinimo veiksmų bei kokybės vadybos sistemos planavimą, leidžia nustatyti veiklos sritis, kurioms reikėtų skirti ypatingą dėmesį.

II SKYRIUS BENDRIEJI REIKALAVIMAI

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

6. Mokykloje 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 telefono numeris pasiteiravimui. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

7. Prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu paštu, turi atitikti šios Tvarkos 5 punkto reikalavimus. Jie nagrinėjami tik tokiu atveju, kai atsakyme reikia pateikti tik bendro pobūdžio arba nuasmenintą informaciją, nereikia nurodyti jokių asmens duomenų.

8. Pareiškėjų prašymai ir skundai, atsiųsti elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Mokyklos interesų, į pareiškėjų prašymus ir skundus raštu galima atsakyti nedelsiant.

9. Pareiškėjui neteikiama privati informacija, informacija, kurioje yra kitų asmenų asmens duomenų, išskyrus atvejus, kai teisės aktai nurodo kitaip.

10. Pareiškėjai aptarnaujami vieno langelio principu. Asmenų aptarnavimo vieta yra Mokyklos raštinės kabinetas, darbo laikas pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 7.30 iki 16.15 val., penktadieniais nuo 7.30 iki 15.00 val., pietų pertrauka nuo 11.30 iki 12.00 val.

Mokyklos kontaktai: adresas Geležinkelio g. 40, Bezdonių mst., Bezdonių sen., Vilniaus r., Lietuva, el. paštas – pagrindine@sauletekio.vilniausr.lm.lt, interneto svetainės el. adresas – www.sauletekio.vilniausr.lm.lt, tel. Nr. (8 5) 269 6422.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMO IR PERDAVIMO NAGRINĖTI TVARKA

11. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar pateikti raštu, registruojami „Gyventojų pasiūlymų, pareiškimų, prašymų, skundų ir jų nagrinėjimo dokumentų registre“. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma jų gavimo data ir registracijos numeris. Pareiškėjui pageidaujant, pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija, pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

12. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, Mokyklos direktoriaus sprendimu nenagrinėjami.

13. Jei prašymą ar skundą pateikia pareiškėjo atstovas, jis turi pateikti atstovavimą liudijantį dokumentą.

14. Priimant prašymą ar skundą priėmimo vietoje patikrinamas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas.

15. Kai prašymas ar skundas gaunamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento patvirtinta kopija.

16. Mokyklos direktoriaus sprendimu prašymai ir skundai pagal jų pobūdį gali būti nagrinėjami Mokyklos tarybos, Mokytojų tarybos, Metodinės tarybos, Vaiko gerovės komisijos, Darbuotojų etikos komisijos ar kitame posėdyje.

17. Žodiniai prašymai ir skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ir Mokyklos interesų.

18. Atsakymas pareiškėjui turi būti pateikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo dokumento gavimo Mokykloje dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas pareiškėjui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo gavimo datos, Mokyklos direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Tokiu atveju Mokykla ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu, nurodydama pratęsimo priežastį. Jeigu pareiškėjo buvo paprašyta patikslinti ar papildyti prašymą ar skundą, tai informacijos pateikimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto ar papildyto dokumento gavimo Mokykloje dienos.

19. Jeigu Mokykla gavusi prašymą ar skundą nėra kompetentinga spręsti ten išdėstytų klausimų, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Mokykloje datos (nurodoma grąžinimo priežastis).

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJAMS TEIKIMO TVARKA

20. Jeigu užregistravus pareiškėjo prašymą ar skundą nustatoma, kad jie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jų turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Mokykla negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti, prašymo ar skundo nagrinėjimas Mokyklos direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimą Mokykla nedelsdama praneša pareiškėjui.

21. Pareiškėjui neteikiama informacija apie kitus asmenis.

22. Pakartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Mokyklos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo yra teisingas.

23. Mokyklos direktorius rašytiniu pavedimu per 3 darbo dienas nuo užregistruoto prašymo ar skundo gavimo dienos, išskyrus pareiškėjų prašymus ar skundus, į kuriuos, nepažeidžiant pareiškėjo, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Mokyklos interesų, galima atsakyti tuoj pat:

23.1. skiria prašymą ar skundą nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją ir pareigyles arba darbo grupei, komisijai (toliau – Vykdytojai);

23.2. nagrinėjantis pareiškėjo prašymą ar skundą Vykdytojas pats nusišalina nuo šio prašymo ar skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Mokyklos direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda teisės aktuose nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą Mokyklos darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Mokyklos direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

24. Vykdytojai privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad prašymas ar skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas:

24.1. Vykdytojai pateiktą prašymą ar skundą privalo išnagrinėti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų;

24.2. jeigu pareiškėjo prašymui ar skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą ar skundą atsiuntęs pareiškėjas, o Mokykla tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo kreipiamasi į pareiškėją raštu, prašoma pateikti papildomą informaciją ir pranešama, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta papildoma informacija. Jeigu per 5 darbo dienas papildoma informacija negaunama, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami pareiškėjui ir nurodoma gražinimo priežastis. Mokykla pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas;

24.3. jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui ar skundui išnagrinėti, pareiškėjui dar kartą pateikus prašymą ar skundą su būtina papildoma informacija, toks prašymas ar skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

25. Į pareiškėjų prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu pareiškėjas nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Atsakymai į prašymą ir skundą parengiami atsižvelgiant į prašymo ir skundo turinį. Laiškas turi būti įformintas firminiame Mokyklos blanke, kuriame privalo būti nurodyta: registravimo numeris ir data, prašymo ar skundo esmė, įrodymų vertinimas, argumentai, dėl kurių atmetami įrodymai, įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, kiti teisiniai argumentai, jei prašymas ar skundas nagrinėjamas posėdyje, pateikiama dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka, laiško apskundimo tvarka ir terminai.

26. Laiškas parengiamas dviem egzemplioriais, vienas iš jų išsiunčiamas pareiškėjui, kitas lieka Mokykloje ir saugomas teisės aktų nustatyta tvarka. Atsakymai turi būti siunčiami registruotu laišku arba elektroniniu paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu. Atsakymai, siunčiami elektroniniu paštu, turi būti Mokyklos direktoriaus pasirašyti saugiu elektroniniu parašu.

27. Išnagrinėti prašymai ar skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi atskiroje byloje.

28. Pareiškėjas turi teisę apskusti Mokyklos priimtą sprendimą įstatymų nustatyta tvarka.

V SKYRIUS APTARNAVIMAS TELEFONU

29. Mokyklos sekretoriaus, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Mokyklą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Mokyklos sekretorius, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

29.1. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

29.2. Mokyklos sekretorius, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Mokykla ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymą;

29.3. informacija, kurioje yra asmens duomenų, telefonu neteikiama.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Mokykla kasmet vertina asmenų aptarnavimo kokybę pagal pasirinktus objektyvius kriterijus.
