

PATVIRTINTA

Vilniaus r. Skaidiškių mokyklos-darželio
direktoriaus 2023 m. lapkričio 22 d.
įsakymu Nr. V-75

ASMENŲ APTARNAVIMO, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VILNIAUS R. SKAIDIŠKIŲ MOKYKLOJE-DARŽELYJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Vilniaus r. Skaidiškių mokykloje-darželyje tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Vilniaus r. Skaidiškių mokykloje-darželyje (toliau – Mokykla-darželis) tvarką.

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymu ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 1 d. nutarimo Nr.1014 redakcija).

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

4. Tvarkos apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Tvarkos apraše nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamente (ES) 2016/679 nuostatomis.

6. Mokyklos-darželio darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą, kontaktiniai duomenys skelbiami Mokyklos-darželio interneto svetainėje www.mokykladarzelis.skaidiskes.vilniausr.lm.lt/ ir informaciniuose stenduose prie įėjimo į Mokykla-darželį.

7. Mokyklos-darželio darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo,

efektyvumo ir subsidarumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės aktais ir nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Asmenų prašymai ir skundai Mokykloje-darželyje gali būti teikiami raštu bei žodžiu:

8.1. raštu prašymą ir skundą galima pateikti:

8.1.1. atvykus į Mokyklą-darželį;

8.1.2. siunčiant paštu, adresu Rudaminos g. 14, LT-13275, Skaidiškių k., Vilniaus r.;

8.1.3. el. paštu mokykladarzelis@skaidiskes.vilniausr.lm.lt;

8.1.4. elektroniniu dienyne „Mano dienyne“.

8.2. žodžiu prašymą ir skundą galima pateikti:

8.2.1. atvykus į Mokyklą-darželį, adresu Rudaminos g. 14, Skaidiškių k., Vilniaus r.;

8.2.2. telefonu (8 5) 235 0221.

9. Prašymai ar skundai teikiami kreipiantis asmeniškai arba per atstovą. Atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu.

10. Prašymai ar skundai, teikiami žodžiu išdėstomi Mokyklos-darželio direktoriui, direktoriaus pavaduotojui ugdymui arba sekretoriui.

11. Mokykloje-darželyje priimami tik tokie žodiniai prašymai ar skundai, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Mokyklos-darželio darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, bei kitų asmenų ar Mokyklos-darželio interesų. Prireikus asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Mokykla-darželis nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų turinio, tam panaudodama garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

12. Telefonu priimami tik tokie prašymai ar skundai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

13. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Mokyklos-darželio darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Mokyklos-darželio direktoriui, kuris apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisės saugos institucijoms, pagal kompetenciją tiriančioms atitinkamus teisės pažeidimus.

14. Prašymai ir skundai žodžiu pateikiami valstybine kalba, o nemokant valstybinės kalbos – lenkų arba rusų kalbomis. Jeigu asmuo (jo atstovas) nemoka valstybinės kalbos arba Mokykloje-darželyje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Mokyklą-darželį, turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymus ir skundus į valstybinę

kalbą (toliau – vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Mokyklą-darželį, savo iniciatyva.

15. Kai į Mokyklą-darželį su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, šie prašymai ar skundai priimami ir kitomis, nei nurodyta Tvarkos aprašo 14 punkte, užsienio kalbomis.

16. Prašyme ar skunde turi būti:

16.1. fizinio asmens vardas, pavardė, kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio paštas ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Tvarkos aprašo 11 punkte nurodytą atvejį;

16.2. Jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu, privalo būti nurodyta:

16.2.1. juridinio asmens pavadinimas;

16.2.2. juridinio asmens teisinė forma;

16.2.3. juridinio asmens adresas;

16.2.4. juridinio asmens kodas;

16.2.5. juridinio asmens kontaktinis telefono numeris;

16.2.6. juridinio asmens kontaktinis elektroninio pašto adresas;

16.2.7. registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą juridinį asmenį;

17. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

17.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (pateikti prašymo ar skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Tvarkos aprašo 11 ir 15 punktuose nurodytais atvejais);

17.2. parašytas įskaitomai;

17.3. konkretus ir suprantamas;

17.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

17.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

18. Aiškiai ir tiksliai suformuluotas asmens (jo atstovo) prašymas ar skundas Mokyklai-darželiui gali būti pateiktas pagal nustatytą prašymo ar skundo formą (žr. Tvarkos aprašo 1 priedas).

19. Prašymą ar skundą Mokyklai-darželiui pateikiantis asmens atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Mokyklą-darželį atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Mokyklai-darželiui Tvarkos apraše nustatytus reikalavimus atitinkantį prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Mokykla-darželis pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

20. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti tik Tvarkos aprašo 8 punkte nurodytais būdais.

21. Raštu pateiktus prašymus ar skundus priima ir registruoja Mokyklos-darželio sekretorius.

22. Mokykloje-darželyje neregistruojami prašymai dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Mokyklos-darželio darbo dieną.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Mokykloje-darželyje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ar skundai, kurie atitinka Tvarkos aprašo 16 ir 17 punktų reikalavimus.

24. Prašymai ar skundai gali būti nenagrinėjami, jeigu:

24.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

24.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Mokykla-darželis negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

24.3. paaiškėja, kad Mokykla-darželis dėl to paties klausimo yra pateikęs atsakymą arba yra priėmęs sprendimą ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Mokyklos-darželio priimtą sprendimą;

24.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

24.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai;

24.6. prašymas ar skundas Mokyklai-darželiui pateiktas ne pagal kompetenciją;

24.7. kitais įstatymuose nustatytais pagrindais.

25. Jeigu Mokykla-darželis pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Mokykla-darželis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

26. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniu paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Mokykloje-darželyje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (žr. Tvarkos aprašo 2 priedas).

27. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos Tvarkos aprašo 11 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, Mokykla-darželis šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

28. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Tvarkos aprašo 8 punkte nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Mokyklos-darželio veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Mokyklos-darželio veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, priimamas, užregistruojamas ir įvertinamas jo turinys, su juo susipažindinamas Mokyklos-darželio direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma.

29. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Mokykla-darželis tokios informacijos ir dokumentų neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Mokykloje-darželyje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per Mokyklos-darželio nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Mokyklos-darželio direktoriaus sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Mokyklos-darželio nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Mokyklai-darželiui pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Mokykla-darželis pasilieka šių dokumentų kopijas.

30. Prašymus ar skundus Mokykla-darželis nagrinėja ir į juos atsako pagal Lietuvos Respublikos teisės aktais Mokyklai-darželiui nustatytą kompetenciją.

31. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Mokyklai-darželiui, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Mokykla-darželis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Mokykloje-darželyje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją (jei asmens prašymas ar skundas pateikiamas užsienio kalba Tvarkos aprašo 15 punkte nustatytu atveju, prie persiunčiamos jo kopijos pridedamas Mokyklos-darželio parengtas neoficialus šio prašymo ar skundo vertimas į valstybinę kalbą).

32. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Tvarkos aprašo 16 ir (ar) 17 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Mokykloje-darželyje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei

dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti. Kai per Mokyklos-darželio nustatytą terminą asmuo nepateikia Mokyklai-darželiui pagal Tvarkos aprašo 16 ir 17 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

33. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba, išskyrus Tvarkos aprašo 14 ir 15 punktuose nurodytus atvejus.

34. Į prašymą ar skundą atsakoma el. paštu, išskyrus atvejus, kai asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Mokykloje-darželyje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Mokyklos-darželio darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

35. Mokykla-darželis, išnagrinėjęs grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasis Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

36. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, pasirašomas Mokyklos-darželio direktoriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuojamas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Tvarkos aprašo 11 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Mokyklos-darželio darbo dieną.

37. Į prašymą Mokykla-darželis atsako atsižvelgdama į jo turinį:

37.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

37.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Mokyklai-darželiui nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

37.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka.

37.4. į prašymą, nenurodytą Tvarkos aprašo 37.1–37.3 papunkčiuose, atsakoma laisva forma.

38. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas Mokyklai-darželiui priėmus administracinį sprendimą, Mokykla-darželis, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl administraciniame sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka administracinio sprendimo klaidų ištaisymo procedūrą. Jeigu klaida gali turėti esminės įtakos vykdyti administracinį sprendimą, Mokykla-darželis, priėmęs administracinį sprendimą, sustabdo šio sprendimo vykdymą, iki klaidos bus ištaisytos. Per 3 darbo dienas nuo klaidų ištaisymo dienos

asmeniui ar asmenų grupei, kuriems buvo skirtas administracinis sprendimas, tokiu pačiu būdu, kaip ir buvo įteiktas su klaidomis buvęs administracinis sprendimas, įteikiamas pataisytas administracinis sprendimas.

39. Jeigu klaidos ištaisymas pakeistų administracinio sprendimo turinį iš esmės, klaidų ištaisymo procedūra negalima, o administracinis sprendimas gali būti pripažintas netekusiu galios vadovaujantis šio įstatymo 16 straipsniu arba kitų įstatymų, reglamentuojančių ginčų, kylančių iš administracinių teisinių santykių, nagrinėjimą, nustatyta tvarka.

40. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir
skundų nagrinėjimo Vilniaus r. Skaidiškių
mokykloje-darželyje tvarkos aprašo
1 priedas

(asmens vardas ir pavardė / juridinio asmens pavadinimas / kodas¹)

(adresas ir kiti kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.)

(atstovo vardas ir pavardė, pareigos²) ir atstovavimo pagrindas, jeigu skundą pateikia asmens
atstovas³)

Vilniaus r. Skaidiškių mokyklai-darželiui

PRAŠYMAS/SKUNDAS

(data)

(sudarymo vieta)

¹ Nurodyti, jeigu skundą ar prašymą teikia juridinis asmuo.

² Jeigu juridinio asmens atstovavimas grindžiamas pareigomis.

³ Jeigu skundą ar prašymą pateikia pareiškėjo atstovas, kartu turi būti pridedamas atstovo įgaliojimus patvirtinantis dokumentas.

Pridedamų dokumentų sąrašas:

- 1.....
- 2.....

Patvirtinu, kad visa mano pateikta informacija yra tiksli ir teisinga.

.....
(parašas)

.....
(vardas ir pavardė)

Asmenų aptarnavimo, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo Vilniaus r. Skaidiškių mokykloje-darželyje tvarkos aprašo 2 priedas

(Prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas / skundas / kitas kreipimasis dėl _____
(nereikalingą išbraukti) (trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____.
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė) (telefono numeris)
