

PATVIRTINTA

Trakų r. Senujų Trakų Kęstučio progimnazijos
direktoriaus 2025 m. spalio 10 d.
įsakymu Nr. 126V

TRAKŲ RAJONO SENŪJŲ TRAKŲ KĘSTUČIO PROGIMNAZIJOS GAUTŲ RAŠTŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ ir kitais teisės aktais.

1.2. Aprašas nustato Senujų Trakų Kęstučio progimnazijoje (toliau – Progimnazija) teikiamų asmenų prašymų ir skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo bei saugojimo tvarką.

1.3. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako progimnazijos direktorius.

2. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

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

2.2. 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 (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

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

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

2.5. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi progimnazija, galėtų:

2.5.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

2.5.3. atpažinti prašymo turinį;

2.5.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

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

2.7. Asmenys progimnazijos administracijoje aptarnaujami jos darbo laiku.

3. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

3.1. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar pateikti raštu registruojami „Gyventojų pasiūlymų, pareiškimų, prašymų, skundų“ 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.

3.2. Progimnazijos direktoriaus sprendimu, prašymai, skundai pagal jų pobūdį gali būti nagrinėjami direkciniam posėdyje, vaiko gerovės komisijos posėdyje, tam tikroje metodinėje grupėje.

3.3. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir progimnazijos interesų.

3.4. 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 progimnazijoje gavimo datos, progimnazija, 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.

3.5. 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).

4. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

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

4.2. 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.

4.3. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems darbuotojams, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

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

5. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

5.1. Atsakymas pateikiamas tokiu būdu, koku kreipėsi asmuo, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

5.2. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami progimnazijos direktoriaus įsakymu, atitinkančiu prašymo esmę.

5.3. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie progimnazijos veiklos trūkumus, mokytojų, personalo piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su mokinio (-ių) ar progimnazijos darbuotojo (-

ų), kitų asmenų interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti progimnazijos paslaugų teikimo srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

5.4. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

5.5. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu, arba paprastu laišku (elektroniniu paštu), arba įteikiamas asmeniškai progimnazijos direktoriaus sprendimu. Atsakyme turi būti pažymėtas rašto gavimo faktas. Tėvų ir klasės auklėtojo susitarimu įvairią informaciją galima teikti naudojantis kontaktiniu tėvų elektroniniu paštu, mobiliuoju telefonu.

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

5.7. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

6. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

6.1. 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.

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

7. DOKUMENTŲ SAUGOJIMAS IR KONTROLĖ

7.1. Visi prašymai, skundai ir atsakymai saugomi Progimnazijos raštinėje teisės aktų nustatyta terminą.

7.2. Kasmet vertinama prašymų ir skundų nagrinėjimo praktika, siekiant tobulinti aptarnavimo kokybę.

8. APTARNAVIMAS TELEFONU

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

8.2. Raštinės vedėjos, atsakingos už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į progimnaziją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Raštinės vedėja, atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

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

8.3. Raštinės vedėja, atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujama viešąją informaciją, kuria disponuoja progimnazija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymą.

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

8.4.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas progimnazijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

- 8.4.2. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
 - 8.4.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
 - 8.4.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;
 - 8.4.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
-