

**VILNIAUS DARŽELIO-MOKYKLOS „VAIVORYKŠTĖ“
ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO
TVARKOS APRAŠAS**

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo, asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų ar pranešimų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Vilniaus darželyje-mokykloje „Vaivorykštė“ (toliau – Mokykla).
2. Aprašas parengtas vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (suvestinė redakcija nuo 2022 m. rugsėjo 3 d.).
3. Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.
4. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.
5. Apraše naudojami terminai:
 - 5.1. **Prašymas** – tai asmens kreipimasis, prašant priimti sprendimą, susijusį su Mokyklos vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis ar nustatyta tvarka pateikti Mokyklai turimą informaciją apie asmenį ar sprendimo priėmimo išaiškinimą.
 - 5.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Mokyklą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar interesai ir prašoma juos apginti.
 - 5.3. **Žodiniai skundai** – gali būti išdėstomi pareiškėjui tiesiogiai kreipiantis į Mokyklos direktorių, švietimo pagalbos specialistus, klasės vadovus. Jie sprendžiami tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar įstaigos interesų. Prireikus sudaromos galimybės išdėstyti skundą raštu.
 - 5.4. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Mokyklą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.
 - 5.5. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – institucijos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.
 - 5.6. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Mokyklos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.
 - 5.7. **Elektroninės priemonės** – telefonas, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės.
6. Mokyklos raštinės vedėjo viena iš darbo funkcijų yra tinkamas asmenų aptarnavimas, gaunamų dokumentų tvarkymo organizavimas.
7. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus ar pranešimus ir aptarnaudami asmenis Mokyklos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogui teisėmis, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.
8. Jeigu asmens prašymas, skundas ar pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, o Mokykla yra pirmasis adresatas, nagrinėjimą organizuoja Mokykla.
9. Jeigu asmens prašymas, skundas ar pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, tačiau Mokykla nėra pirmasis adresatas, Mokykla privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo.

10. Prašymai, skundai ar pranešimai su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Mokyklą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo ar pranešimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu.

10.1. pasikartojantys, nepagrįsti skundai gali būti vertinami kaip neigiamą emocinį ir psichologinį poveikį darbuotojui sukeliantys veiksniai.

10.2. Tokiais atvejais Mokyklos administracija turi teisę: fiksuoti piktnaudžiavimą teise, kreiptis į teisininkus teisinės pagalbos.

11. Kai pakartotinis prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, Mokykla per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo, skundo ar pranešimo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II. SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Mokyklą, raštu (tiesiogiai asmeniui pristačius Mokyklai, atsiuntus paštu ar el. paštu: rastine@vaivorykste.vilnius.lm.lt).

12.1. Elektroninis dienynas TAMO nėra oficiali skundų pateikimo priemonė.

13. Priimami tik tie žodiniai prašymai, skundai ar pranešimai, kuriuos galima išs্পesti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Mokyklos interesų. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą ar pranešimą raštu.

14. Prašymas raštu, atsiųstas Mokyklai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

15. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai turi būti:

15.1. parašyti valstybine lietuvių kalba;

15.2. parašyti įskaitomai;

15.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba įstaigos pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme, skunde ar pranešime jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

16. Kai asmens prašymą, skundą ar pranešimą Mokyklai perduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą ar pranešimą, atitinkantį 14 p. nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Mokyklą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde ar pranešime turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

17. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai, neatitinkantys 14 p. reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo, skundo ar pranešimo pateikimo tvarką.

18. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinės asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per kurjerį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtintą asmens tapatybę.

19. Asmens prašymas, skundas ar pranešimas pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar vaizdo nuotolinio perdavimo ar įrašymo priemones, prašymo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

III. SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Raštu pateikiami prašymai, skundai ar pranešimai priimami ir užregistruojami jų gavimo dieną Mokyklos gautų dokumentų registre ir perduodami Mokyklos direktoriui.

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

21.1. skiria nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją ir pareigyles (toliau – Vykdytojams);

21.2. nagrinėjantis asmens prašymą, skundą ar pranešimą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Mokyklos direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktams ir jo priežastims.

21.3. Prašymai, skundai ar pranešimai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, skundas ar pranešimas, pagal kompetenciją yra įgaliotas tvarkyti to asmens ypatingus duomenis.

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

21.5. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

22. Jeigu prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo, skundo ar pranešimo ir visų reikiamų dokumentų gavimo dienos, Mokyklos direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus 24 p. nustatytą nagrinėjimo terminą, Mokykla per 2 darbo dienas nuo Mokyklos direktoriaus tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

IV. SKYRIUS ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ, SKUNDĄ, PRANEŠIMĄ PARENGIMAS

23. Į asmenų prašymus, skundus ar pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

24. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka Mokykloje.

25. Asmuo, nesutinkantis su Mokyklos atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą kitoms institucijoms įstatymų numatyta tvarka.

26. Atsakymai į prašymus, skundus ar pranešimus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos Vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

27. Atsakymai rengiami atsižvelgiant į pateiktų prašymų, skundų ar pranešimų turinį:

27.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

27.2. į prašymą priimti administracinį sprendimą, atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

27.3. į kitus prašymus, skundus ar pranešimus, atsakoma laisva forma arba nurodomas atsisakymo tai padaryti priežastys.

V. SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

28. Aptarnaudamas asmenį telefonu Mokyklos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:
atsiliepti į telefono skambutį;

28.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakant pareigas, vardą, pavardę, Mokyklos pavadinimą;

28.2. atidžiai išklausti, prireikus paprašyti išsamiau paaiškinti prašymą, kalbėti ramiai;

paaiškinti ar Mokykla kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu, nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Mokykla nekompetentinga nagrinėti prašymo, skundo ar pranešimo;

28.3. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas ar pranešimas būtų nagrinėtas;

28.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

28.5. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Mokykla ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

VI. SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į MOKYKLĄ

29. Asmenys aptarnaujami Mokyklos darbo laiku.

30. Palikdamas darbo vietą, darbuotojas turi informuoti savo grįžimo laiką arba nurodyti, kur galima kreiptis, jam nesant.

31. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo:

31.1. atidžiai išklausti, prireikus, paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

31.2. atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jei iš karto negali – tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;

31.3. informuoti, kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti, kad asmens kreipimasis (klausimas) būtų išnagrinėtas;

31.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, Mokyklos darbuotojai turi jam padėti;

31.5. jeigu darbuotojas nėra kompetentingas nagrinėti asmens kreipimąsi, jis privalo jam paaiškinti, koks Mokyklos darbuotojas ar kita institucija yra kompetentinga spręsti jo kreipimąsi.

VII. SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

32. Mokyklos direktorius pagal poreikį gali įsakymu sudaryti komisiją, kuri organizuotų ir atliktų asmenų prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

VIII. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Asmenys turi teisę pareikšti savo nuomonę, pastabas, siūlymus apie Mokyklos darbo ir ugdymo proceso organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų elgesį bei kitais vykdomos veiklos klausimais, pateikdami atsiliepimus Mokyklos darbuotojui, į kurį kreipėsi. Tokio pobūdžio asmenų atsiliepimams nekeliami 13 p. reikalavimai, į juos Mokykla neprivalo atsakyti.

34. Į Mokyklą besikreipiantys asmenys privalo laikytis viešosios tvarkos, negadinti Mokyklos turto.

35. Mokyklos darbuotojai supažindinami su šiuo tvarkos aprašu elektroninėmis priemonėmis, aprašas skelbiamas mokyklos tinklalapyje.
