

PATVIRTINTA
Vilniaus Maironio progimnazijos
direktoriaus 2020 m. gegužės 5 d.
įsakymu Nr. V-50

VILNIAUS MAIRONIO PROGIMNAZIJOS BENDRUOMENĖS NARIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO MOKYKLOJE, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus Maironio progimnazijos (toliau – Progimnazija) bendruomenės narių ir kitų asmenų aptarnavimo mokykloje, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio vieta yra Vilniaus Maironio progimnazijos raštinė. Kontaktai: Čiobiškio g. 1, LT-07179 Vilnius, Lietuva, el. paštas – rastine@maironioproгимnazija.vilnius.lm.lt. Atsakingas už asmenų aptarnavimą yra Vilniaus Maironio progimnazijos raštinės vadovas ar jį pavaduojantis asmuo.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai atvykus į instituciją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai atvykus į Progimnaziją ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik informacinio pobūdžio prašymai, kuriais nėra pažeidžiami teisės aktais nustatyti asmens duomenų apsaugos reglamento reikalavimai.

4. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Progimnazijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Progimnazijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

5. Asmens ar jo atstovo priėmimas Progimnazijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Tvarkos 3 punkte nurodytais būdais.

6. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas jį aptarnaujančiam Progimnazijos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Progimnazijoje 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 Progimnaziją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją savo iniciatyva kviečia asmuo, kuris kreipiasi į Progimnaziją.

7. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

7.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 9 ir 11 punktuose nurodytais atvejais;

7.2. parašytas įskaitomai;

7.3. asmens pasirašytas.

8. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

9. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Progimnaziją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

10. Atstovaujamo asmens vardu į Progimnaziją kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

11. Kai prašymą ar skundą institucijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

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

13. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Progimnazijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu institucijos interneto svetainės tinklapyje, ar per dokumentų *e. pristatymo* sistemą.

14. Progimnazijos darbuotojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu ir / ar per dokumentų *e. pristatymo* sistemą gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną jį registruoti. Progimnazijos vadovas, susipažinęs su prašymo ar skundo turiniu, formuoja pavedimą atsakingiems asmenims nagrinėti prašymą pagal kompetenciją.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

15. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami Progimnazijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

16. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Progimnazijoje dienos nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama pažyma apie priimtus dokumentus.

17. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Progimnazijos interesų, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Progimnazijoje dienos.

18. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Progimnazijoje dienos, Progimnazijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Tvarkos 22 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Progimnazija per 2 darbo dienas nuo Progimnazijos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

19. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir / ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Progimnazija tokios informacijos ir / ar dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Progimnazijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Progimnazijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Progimnazija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

21. Prašymo, adresuoto Progimnazijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjamą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Progimnazija. Prašymą gavusi Progimnazija nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Progimnazijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Progimnazijai. Prašymo nagrinėjamą organizuojanti Progimnazija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

22. Dėl skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, administracinę procedūrą pradeda ir skundo nagrinėjamą organizuoja pirmoji skunde nurodyta institucija. Kitos institucijos privalo per 10 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos pateikti pagal kompetenciją savo pasiūlymus dėl skundo sprendimo administracinę procedūrą pradėjusiai institucijai.

23. Jeigu prašymo ir / ar prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Progimnazijoje dienos persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Progimnazijos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Progimnazija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

24. Prašymas ar skundas vadovo arba jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

24.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

24.2. jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo ar skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

24.3. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Progimnazija negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

24.4. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi Progimnazija arba kitas kompetentingas subjektas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą;

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

25. Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

26. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Progimnazijos vadovo sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

27. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Progimnazijos vadovo arba jo įgalioto asmens elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

28. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

29. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

29.2. 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 daryti priežastys;

29.3. į prašymą pateikti Progimnazijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai daryti priežastys;

29.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

30. Progimnazijos darbuotojai, nagrinėjantys prašymą, pastebėję ar gavę pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

31. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

32. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą informaciją priežastys, arba Progimnazijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-

ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

33. Progimnazijos darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Progimnazijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

33.2. paaiškinti, ar Progimnazija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

33.3. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

33.4. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

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

34. Progimnazijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi laikytis šių reikalavimų:

34.2. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti institucijos pavadinimą;

34.3. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

34.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Progimnazijos darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Progimnazijos darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

35. Progimnazijoje veikia vieno langelio asmenų aptarnavimo principas.

36. Vieno langelio asmenų aptarnavimą vykdo Progimnazijos raštinės vadovas atlikdamas šias funkcijas:

36.2. priima prašymus ir skundus;

36.3. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Progimnazijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Progimnazijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;

36.4. perduoda juos nagrinėti vadovo ar jo įgalioto asmens paskirtiems Progimnazijos darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Progimnazijos darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Progimnazijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

36.5. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

36.6. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

36.7. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Progimnazijos kompetenciją;

36.8. jei gaunama skundų dėl aptarnavimo kokybės, atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Progimnazijos vadovui.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

37. Progimnazija, gavusi skundų dėl aptarnavimo kokybės, atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

38. Anoniminių apklausų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Progimnazijai aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

38.2. ar asmenys pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;

38.3. ar asmenims patogus Progimnazijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

38.4. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

38.5. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių darbuotojų;

38.6. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

38.7. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

38.8. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Progimnazija ėmėsi sprendama jų klausimus.

39. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

39.2. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

39.3. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

39.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Progimnaziją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį Progimnazijos darbuotoją;

39.5. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Progimnazijos atsakymą arba juos aptarnavusį Progimnazijos darbuotoją.

**VILNIAUS MAIRONIO PROGIMNAZIJOS BENDRUOMENĖS NARIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO
MOKYKLOJE, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

VILNIAUS MAIRONIO PROGIMNAZIJA

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl

(trumpas turinio apibūdinimas)

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

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)