

PATVIRTINTA

Vilniaus r. Paberžės „Verdenės“
gimnazijos direktoriaus 2025 m.
spalio 27 d. įsakymu Nr. DĮ-184

**VILNIAUS R. PABERŽĖS „VERDENĖS“ GIMNAZIJOS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS
APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vilniaus r. Paberžės „Verdenės“ gimnazijos (toliau – Gimnazijos) prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų ar pranešimų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (su visais pakeitimais).

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 naudojamos sąvokos:

5.1. **Prašymas** – tai asmens kreipimasis, prašant priimti sprendimą, susijusį su Gimnazijos vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis ar nustatyta tvarka pateikti Gimnazijai turimą informaciją apie asmenį ar sprendimo priėmimo išaiškinimą.

5.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Gimnaziją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar interesai ir prašoma juos apginti.

5.3. **Žodiniai skundai** – gali būti išdėstomi pareiškėjui tiesiogiai kreipiantis į Gimnazijos 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 Gimnaziją, 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 Gimnazijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5.7. **Elektroninės priemonės** – telefonas, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės, DBSIS sistema, tarnybinis el. paštas.

6. Gimnazijos raštinės vedėjo viena iš darbo funkcijų yra tinkamas asmenų aptarnavimas, gaunamų dokumentų tvarkymo organizavimas DBSIS sistemoje.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus ar pranešimus ir aptarnaudami asmenis Gimnazijos 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 Gimnazija yra pirmasis adresatas, nagrinėjamą organizuoja Gimnazija.

9. Jeigu asmens prašymas, skundas ar pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, tačiau Gimnazija nėra pirmasis adresatas, Gimnazija 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 Gimnaziją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo ar pranešimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, Gimnazija 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

11. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Gimnaziją), raštu (tiesiogiai asmeniui pristačius Gimnazijai adresu: Mokyklos g. 1a, Paberžės k., Paberžės sen., Vilniaus r., atsiuntus paštu ar el. paštu rastine@verdenes.vilniausr.lm.lt ar DBSIS sistemoje).

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

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

14. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai turi būti:

14.1. parašyti valstybine lietuvių kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą;

14.2. parašyti įskaitomai;

14.3. konkretūs ir suprantami;

14.4. parašyti taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

14.5. 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 jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

15. Kai asmens prašymą, skundą ar pranešimą Gimnazijai perduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį 14 p. nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Gimnaziją 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.

16. 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 pateikimo tvarką.

17. 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.

18. 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

19. Raštu pateikiami prašymai, skundai ar pranešimai priimami ir užregistruojami jų gavimo dieną Gimnazijos administratoriaus gautų dokumentų registre DBSIS sistemoje ir perduodami (persiunčiami) Gimnazijos direktoriui.

20. Gimnazijos direktorius rašytiniu DBSIS sistemoje 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 Gimnazijos interesų galima atsakyti tuoj pat:

20.1. skiria nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją ir pareigybes (toliau – Vykdytojams);

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

21. 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.

22. Gimnazija per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo ar pranešimo gavimo kreipiasi į asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas, skundas ar pranešimas grąžinamas asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme, skunde ar pranešime keliamų klausimų susiję su prašymą, skundą ar pranešimą gavusios Gimnazijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo, skundo ar pranešimo persiuntimo, prašymas, skundas ar pranešimas nagrinėjamas ta dalimi, kiek tai susiję su Gimnazijos kompetencija.

23. Jeigu užregistravus asmens prašymą, skundą ar pranešimą DBSIS sistemoje, nustatoma, kad jie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jų turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Gimnazija negali tokio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėti, prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas Gimnazijos direktoriaus sprendimu nutraukiamas įrašu DBSIS

sistemoje. Apie nagrinėjimo nutraukimą Gimnazija nedelsdama praneša asmeniui.

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

25. 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, Gimnazijos direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus 24 punkte nustatytą nagrinėjimo terminą, Gimnazija per 2 darbo dienas nuo Gimnazijos direktoriaus tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ, SKUNDĄ, PRANEŠIMĄ PARENGIMAS

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

27. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o jo kopija lieka Gimnazijoje.

28. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Gimnazijos direktoriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

29. Asmuo, nesutinkantis su Gimnazijos 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.

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

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

31.1. 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;

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

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

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

32. Aptarnaudamas asmenį telefonu Gimnazijos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

32.1. atsiliiepti į telefono skambutį;

32.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakant Gimnazijos pavadinimą;

32.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti išsamiau paaiškinti prašymą, kalbėti ramiai;

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

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

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

32.7. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Gimnazija 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 GIMNAZIJĄ

33. Asmenys aptarnaujami pirmadieniais-penktadieniais nuo 8.00 val. iki 16.15 val., pietų pertrauka nuo 11.45 val. iki 12.15 val.

34. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo:

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

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

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

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

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

34.6. Gimnazijos direktorius interesantus priima savo darbo kabinete darbo dienomis iš anksto suderintu laiku. Nesant išankstinio susitarimo, interesantai priimami tik tuo atveju, jei tuo metu nevyksta pasitarimas, posėdis ar kitas planuotas susitikimas. Asmenų priėmimą organizuoja raštinės vedėjas.

34.7. interesantus Gimnazijoje taip pat savo darbo kabinetuose darbo dienomis iš anksto suderintu laiku priima direktoriaus pavaduotojai ir kiti specialistai pagal kuruojamas veiklos sritis.

34.8. Gimnazijos darbuotojai, bendraudami su interesantais, privalo būti dėmesingi, mandagūs, atidūs ir, išsiaiškinę interesantų tikslus bei pageidavimus, jiems padėti. Draudžiama su interesantais bendrauti grubiai, ignoruoti jų prašymus ar viešai komentuoti asmens pateiktą informaciją. Tuo atveju, jei Gimnazijos darbuotojas pats negali išspręsti intereso problemos, jis turi nurodyti kitą kompetentingą Gimnazijoje ar kitoje institucijoje dirbantį asmenį.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

35. Gimnazijos 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

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

37. Į Gimnaziją besikreipiantys asmenys privalo laikytis viešosios tvarkos, negadinti Gimnazijos turto.

38. Gimnazijos darbuotojai su šiuo tvarkos aprašu supažindinami elektroninėmis priemonėmis (DBSIS sistemoje arba tarnybiniu el. paštu), o aprašas skelbiamas Gimnazijos interneto svetainėje.
