

**VILNIAUS BALTUPIŲ PROGIMNAZIJOS  
GAUTŲ RAŠTŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, PAKLAUSIMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO  
TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Vilniaus Baltupių progimnazijos (toliau – Progimnazija) gautų raštų, asmenų prašymų, paklausimų, skundų (toliau – Prašymai) nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

2. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Progimnazijos direktorius.

**II SKYRIUS  
BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

4. Asmenų Prašymai aptarnaujami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

5. Progimnazijoje nagrinėjami tokie rašytiniai Prašymai, 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 telefono numeris. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

6. Prašymai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti ar kitaip jo neįmanoma identifikuoti, Progimnazijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

7. Asmens Prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas Prašymui raštu.

8. Elektroniniu būdu pateiktas Prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Progimnazija, galėtų:

8.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

8.3. atpažinti prašymo turinį;

8.4. identifikuoti elektroninį parašą ir Prašymą pateikusį asmenį.

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

10. Asmenys Progimnazijos administracijos aptarnaujami jos darbo laiku. Prašymai gauti poilsio, švenčių, atostogų dienomis ar po Progimnazijos darbo valandų, registruojami pirmą Progimnazijos ar darbuotojo darbo dieną.

### **III SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

11. Prašymai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar pateikti raštu registruojami Progimnazijos raštinėje Gautų dokumente registre, įvertinus jų svarbą. Ant registruojamų Prašymų dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, prašymo su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui.

12. Progimnazijos direktoriaus sprendimu Prašymai pagal jų pobūdį gali būti nagrinėjami direkciname posėdyje, vaiko gerovės komisijos posėdyje, tam tikroje metodinėje grupėje ar deleguojami kitiems atsakingiems Progimnazijos darbuotojams.

13. Žodiniai Prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Progimnazijos interesų.

14. Jeigu Prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo Prašymo gavimo datos, Progimnazija, gavusi Prašymą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio dokumento gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją, nurodydama Prašymo gavimo datą, registracijos numerį, Prašymą nagrinėjančio darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

15. Jeigu Progimnazija gavusi Prašymą nėra kompetentinga spręsti ten išdėstytų klausimų, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Progimnazijoje datos ir nurodoma grąžinimo priežastis.

### **IV SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

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

17. Prašymas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Progimnazijoje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba Prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo Prašymo gavimo Progimnazijoje datos.

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

19. Kartotiniai Prašymai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių Prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Progimnazijos sprendimas dėl ankstesnio Prašymo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Progimnazijoje datos, pareiškėjui pranešama, kad jo Prašymas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.

20. Teikiant Prašymus, vadovaujamosi komunikacijos „laiptais“ – klasės vadovas, dalyko mokytojas, raštinė, direktoriaus pavaduotojai ugdymui, pagalbos mokiniui specialistai, direktorius.

### **V SKYRIUS**

#### **SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS**

21. Į asmenų Prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

22. Sprendimai dėl išnagrinėtų Prašymų įforminami Progimnazijos direktoriaus įsakymu ar Progimnazijos direktoriaus pasirašytu raštu ant firminio Progimnazijos blanko.

23. Sprendimai dėl išnagrinėtų Prašymų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

24. Apie Prašymo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu, paprastu laišku (elektroniniu paštu), elektroniniu dienynu arba įteikiama asmeniškai Progimnazijos direktoriaus sprendimu.

25. Pranešime apie nepatenkintą Prašymą turi būti nurodyti Prašymo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

## **VI SKYRIUS**

### **SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

26. 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.

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

## **VII SKYRIUS**

### **APTARNAVIMAS TELEFONU**

28. Taupant asmenų, Progimnazijos darbuotojų darbo laiką, Progimnazijoje paskirtas raštinės vadovas atsakingu už asmenų aptarnavimą telefonu.

29. Raštinės vadovo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Progimnaziją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas.

30. Raštinės vadovas privalo gebėti asmenims trumpai ir suprantamai paaiškinti kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai, paštu (elektroniniu paštu), elektroniniu dienynu, kt.) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas.

31. Raštinės vadovas gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Progimnazija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymą.

32. Raštinės vadovas turi laikytis šių taisyklių:

32.1. prisistatyti skambinančiam, pasakydamas mokyklos pavadinimą, savo pareigas, vardą;

32.2. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

32.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

32.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

32.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.