

PATVIRTINTA  
Klaipėdos r. Plikių I. Labutytės  
pagrindinės mokyklos  
direktorius 2024 m. kovo 25 d.  
įsakymo Nr. V-1-66

## KLAIPĖDOS RAJONO PLIKIŲ IEVOS LABUTYTĖS PAGRINDINĖS MOKYKLOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMO, NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos rajono Plikių Ievos Labutytės pagrindinės mokyklos prašymų, skundų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Klaipėdos rajono Plikių Ievos Labutytės pagrindinės mokyklos (toliau – mokykla) bendruomenės narių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Klaipėdos rajono Plikių Ievos Labutytės pagrindinėje mokykloje.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Dokumentų rengimo taisyklėmis, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 933 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ pakeitimo“.

3. Aptarnaujant asmenis, šio Aprašo nuostatos taikomos tada, kai tų klausimų neregamentuoja kiti mokyklos veiklą apibrėžiantys dokumentai.

4. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako mokyklos direktorius.

5. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

**Aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į mokyklą, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų spendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

**Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į mokyklos direktorių raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

**Prašymas** – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į mokyklos direktorių ar jo įgaliotą darbuotoją (toliau – darbuotojas), priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus, prašant išduoti dokumentą, pateikti informaciją ar atlikti kitus administracinius veiksmus, išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu, pranešant apie mokyklos veiklos trūkumus, mokyklos darbuotojų piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su konkrečiu asmens interesu ir teisių pažeidimu, pateikiant siūlymus ką nors pagerinti mokyklos veikloje, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

**Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

**Skundas** – kreipimasis į mokyklos direktorių nurodant, kad yra pažeisti asmens, ugdytinio ar darbuotojo interesai ir prašant juos apginti.

## **II SKYRIUS BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

6. Mokyklos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Mokyklos direktorius ar kitas darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais.

8. Mokykloje 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 telefono numeris. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastį.

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

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

11. Asmenys mokykloje aptarnaujami: kiekvieną darbo dieną nuo 08.00 iki 16.30 val.

## **III SKYRIUS PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

12. Prašymai ar skundai registruojami „Gaunamų dokumentų registre“. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

13. Užregistruoti prašymai ar skundai pateikiami mokyklos direktoriui. Jis susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir rašo rezoliucijas, kuriose įvardija prašymus ar skundus nagrinėjančius darbuotojus bei terminus per kuriuos prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas.

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

15. Jeigu mokykla, gavusi prašymą ar skundą, nėra kompetentinga spręsti ten išdėstytą klausimą, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos (nurodomos priežastys).

## **IV SKYRIUS PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

16. Asmenų prašymai ar skundai nagrinėjami laikantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytą terminų, išklausančią pareiškėją ir suinteresuotą pusę, patikrinus pateiktus faktus.

17. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo mokykloje 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 mokykloje datos (administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytą terminų).

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

## **V SKYRIUS**

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

19. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų įforminami mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

20. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie mokyklos veiklos trūkumus, mokyklos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su mokykla, 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.

21. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

22. Atsakymas į prašymą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas mokyklos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

23. Pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis turi būti nurodyti prašymo ar skundo nenagrinėjimo motyvai, asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

## **VI SKYRIUS**

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

24. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo ar skundo išnagrinėjimo, turi teisę paduoti skundą aukštesniajai institucijai įstatymų nustatyta tvarka.

## **VII SKYRIUS**

### **APTARNAVIMAS TELEFONU**

25. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

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

25.2. nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi mokykla nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

25.3. 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.

## **VIII SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

26. Aprašas gali būti koreguojamas, keičiamas, pasikeitus Lietuvos Respublikos įstatymams, teisės aktams.

27. Aprašas skelbiamas mokyklos internetinėje svetainėje plikium.lt.