

PATVIRTINTA
Vilniaus r. Kalvelių Stanislavo Moniuškos
gimnazijos direktoriaus
2022 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. V-212

VILNIAUS R. KALVELIŲ STANISLAVO MONIUŠKOS GIMNAZIJOS PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus r. Kalvelių Stanislavo Moniuškos gimnazijos (toliau – Gimnazijos) prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja prašymų nagrinėjimą ir 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. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – institucijos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

5.3. **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.

5.4. **Elektroninės priemonės** – telefonas, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės.

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

7. Nagrinėdami asmenų prašymus 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.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

8. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Gimnaziją, raštu (tiesiogiai asmeniui pristatčius Gimnazijai adresu: Mokyklos g. 8, Kalvelių k., Kalvelių sen., Vilniaus r., atsiuntus paštu ar el. paštu moniuskos@moniuskos.vilniaus.r.lm.lt).

9. Priimami tik tie žodiniai prašymai, 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 raštu.

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

11. Asmenų prašymai turi būti:

11.1. parašyti valstybine lietuvių kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio turiniui ir autentiškumo užtikrinimui *mutatis mutandis* taikomos Aprašo 11.5. papunkčio ir 12 punkto nuostatos;

11.2. parašyti įskaitomai;

11.3. konkretūs ir suprantami;

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

11.5. 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.

12. Kai asmens prašymą 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 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.

13. Asmenų prašymai, neatitinkantys 14 p. reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo pateikimo tvarką.

14. 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.

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

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

16. Raštu pateikiami prašymai priimami ir užregistruojami jų gavimo dieną Gimnazijos administratoriaus gautų dokumentų registre ir perduodami Gimnazijos direktoriui.

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

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

17.2. nagrinėjantis asmens prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Gimnazijos direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktams ir jo priežastims.

18. Prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, 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, pagal kompetenciją yra įgaliotas tvarkyti to asmens ypatingus duomenis.

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

20. Jeigu užregistravus asmens prašymą, nustatoma, kad jie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jų turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Gimnazija negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas Gimnazijos direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie nagrinėjimo nutraukimą Gimnazija nedelsdama praneša asmeniui.

21. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

22. Jeigu prašymo 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 ir visų reikiamų dokumentų gavimo dienos, Gimnazijos direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus 24 p. nustatytą nagrinėjimo terminą, Gimnazija per 2 darbo dienas nuo Gimnazijos direktoriaus tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS

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

24. Atsakymas į išsiunčiamą (įteikiamas) asmeniui, o jo kopija lieka Gimnazijoje.

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

26. Asmuo, nesutinkantis su Gimnazijos atsakymu į jo prašymą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą kitoms institucijoms įstatymų numatyta tvarka.

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

28. Atsakymai rengiami atsižvelgiant į pateiktų prašymų turinį:

28.1. 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;

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

28.3. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomas atsisakymo tai padaryti priežastys.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

29. Aptarnaudamas asmenį telefonu Gimnazijos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:
- 29.1. atsiliiepti į telefono skambutį;
 - 29.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakant gimnazijos pavadinimą;
 - 29.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti išsamiau paaiškinti prašymą, kalbėti ramiai;
 - 29.4. paaiškinti ar Gimnazija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;
 - 29.5. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad prašymas būtų nagrinėtas;
 - 29.6. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;
 - 29.7. 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

30. Asmenys aptarnaujami pirmadieniais-penktadieniais nuo 8.00 val. iki 16.00 val., penktadieniais iki 15.00 val., pietų pertrauka nuo 11.00 val. iki 11.30 val.
31. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo:
- 31.1. atidžiai išklaudyti, 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, Gimnazijos darbuotojai turi jam padėti;
 - 31.5. jeigu darbuotojas nėra kompetentingas nagrinėti asmens kreipimąsi, jis privalo jam paaiškinti, koks Gimnazijos darbuotojas ar kita institucija yra kompetentinga spręsti jo kreipimąsi.

VII SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR PATARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

32. Gimnazijos direktorius pagal poreikį gali įsakymu sudaryti komisiją, kuri organizuotų ir atliktų asmenų prašymų 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 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 nekeliami 13 p. reikalavimai, į juos Gimnazija neprivalo atsakyti.
34. Į Gimnaziją besikreipiantys asmenys privalo laikytis viešosios tvarkos, negadinti Gimnazijos turto.
35. Gimnazijos darbuotojai supažindinami su šiuo tvarkos parašu elektroninėmis priemonėmis, aprašas skelbiamas gimnazijos tinklalapyje.
-