



**VILNIAUS SENVAGĖS GIMNAZIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL GIMNAZIJOS GAUTŲ RAŠTŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ
NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠO**

2018 m. gruodžio 20 d. Nr.V- 328
Vilnius

Tvirtinu Vilniaus Senvagės gimnazijos gautų raštų, asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo tvarkos aprašą (pridedama).

Direktorė

Ana Staniukėnienė

PATVIRTINTA
Vilniaus Senvagės gimnazijos
direktoriaus 2018 m. gruodžio 20 d.
įsakymu Nr. V- 328

GIMNAZIJOS GAUTŲ RAŠTŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gautų raštų, asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo tvarka (toliau -Tvarka) parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, patvirtintu 2000 m. sausio 11 d. Nr. VIII-1524 (aktuali redakcija 2014 m. gegužės 8 d.), dokumentų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos vyriausybės generalinio direktoriaus 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117, „Dėl dokumentų rengimo taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija 2013m. spalio 6d.).
2. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tai nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
3. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Vilniaus Senvagės gimnazijos (toliau –Gimnazija) direktorius.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. Asmenų prašymai ir skundai, aptarnaujami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
5. Gimnazijoje 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 telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, Gimnazijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.
7. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.
8. Asmenys Gimnazijoje aptarnaujami: pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 7.45 val. iki 16.45val., penktadieniais nuo 7.45 val. iki 15.45 val. pietų pertrauka nuo 12.00 -12.30.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

9. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar pateikti raštu registruojami „Pasiūlymų, prašymų, skundų“ registravimo žurnale. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, prašymo su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

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

11. Jeigu 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 Gimnazijoje gavimo datos, Gimnazija, gavusi prašymą ar skundą paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu, nurodydama prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

12. Jeigu Gimnazija gavusi prašymą ar skundą, nėra kompetentinga spręsti ten išdėstytų klausimų, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos (nurodoma grąžinimo priežastis).

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

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

14. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Gimnazijoje 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 30 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Gimnazijoje datos.

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

16. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Gimnazijos sprendimas dėl

ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Gimnazijoje datos, pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

17. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami Gimnazijos direktoriaus įsakymu, atitinkančiu prašymo esmę.

18. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Gimnazijos veiklos trūkumus, mokytojų, personalo piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su mokinio(-ių) ar Gimnazijos darbuotojo (-ų), kitų asmenų interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti Gimnazijos paslaugų teikimo srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, 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.

19. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

20. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta arba registruotu, arba paprastu laišku, arba įteikiamas asmeniškai Gimnazijos direktoriaus sprendimu. Atsakyme turi būti pažymėtas rašto gavimo faktas.

21. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

VII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

22. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Gimnazijos direktoriui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos teisės aktų.

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

VIII. APTARNAVIMAS TELEFONU

24. Taupant asmenų, Gimnazijos darbuotojų darbo laiką, Gimnazijoje yra paskirtas raštinės vedėjas (pagal pareigybės aprašymą), atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu.

25. Raštinės vedėjo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys -orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Gimnaziją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Raštinės vedėjas, 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;

26. Raštinės vedėjas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Gimnazija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymą.

27. Raštinės vedėjas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

27.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Gimnazijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

27.2. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

27.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

27.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
