

KĖDAINIŲ R. ŠĖTOS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kėdainių r. Šėtos gimnazijos (toliau – Gimnazija) Prašymų, pasiūlymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 933. Nagrinėjant prašymus, pasiūlymus ir skundus, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73).

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Prašymus, pasiūlymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai Gimnazijos direktoriui ar jo atstovui atvykus į Gimnaziją, atsiuntus prašymą, pasiūlymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtą informacinę sistemą, ar elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai direktoriui ar jo atstovui atvykus į Gimnaziją ar telefonu. Žodžiu telefonu gali būti teikiami tik tokie prašymai, pasiūlymai ir skundai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

5. Prašymas, pasiūlymas ar skundas pateikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas Darbuotojui, atsakingam už prašymų, pasiūlymų ir skundų priėmimą, tiesiogiai Gimnazijos direktoriui ar jo pavaduotojams.

6. Prašymai, pasiūlymai ar skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Gimnazijos interesų, neregistruojami. Į juos turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą, pasiūlymą ar skundą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

7. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Darbuotojas, atsakingas už prašymų, pasiūlymų ir skundų priėmimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį Gimnazijos direktoriui. Šio direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

8. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Gimnazijoje ir tiesioginis prašymo, pasiūlymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 4 punkte nurodytais būdais.

9. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir

jį aptarnaujančiam Darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Gimnazijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Gimnaziją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

10. Prašymas, pasiūlymas ir skundas raštu turi būti:

10.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 15 ir 16 punktuose nurodytais atvejais;

10.2. parašytas įskaitomai;

10.3. asmens pasirašytas.

11. Prašyme, pasiūlyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

12. Atsižvelgdamas į Gimnazijos atliekamas funkcijas ir Gimnazijos darbuotojų kompetenciją, direktorius turi teisę nustatyti ir kitas kalbas, kuriomis parašyti prašymai gali būti priimami (ukrainiečiams rusų kalba). Apie direktoriaus sprendimą informacija skelbiama Gimnazijos interneto svetainėje.

13. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Gimnaziją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

14. Atstovaujamo asmens vardu į instituciją kreipdamasis asmens atstovas prašyme, pasiūlyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

15. Kai prašymą, pasiūlymą ar skundą Gimnazijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma tvarkos aprašo patvirtinimo“ (suvestinė redakcija nuo 2020-12-01).

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

17. Prašymai, pasiūlymai ar skundai raštu, neatitinkantys Taisyklių 17 punkto reikalavimų, tačiau į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Gimnazijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, neregistruojami, o atsakymams į tokius prašymus taikoma Taisyklių 7 punkte nustatyta tvarka.

18. Asmuo, prašymą, pasiūlymą ar skundą teikiantis Gimnazijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Gimnazijos elektroninio pašto adresu, nurodytu Gimnazijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

19. Darbuotojas, atsakingas už prašymų, pasiūlymų ir skundų priėmimą jam Gimnazijos sutektu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą, pasiūlymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną persiųsti jį oficialiu Gimnazijos elektroninio pašto adresu išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją gali atsakyti tą pačią darbo dieną jį perskaitęs.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Prašymai, pasiūlymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis

priemonėmis, turi būti užregistruojami atitinkamame Gimnazijos Gautų dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

21. Prašymai, pasiūlymai ir skundai, išskyrus tuos, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Gimnazijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų.

22. Jeigu prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Gimnazijoje dienos, direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Taisyklių 22 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Gimnazija per 2 darbo dienas nuo direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

23. Jeigu prašymui, pasiūlymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Gimnazija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo, pasiūlymo ar skundo gavimo Gimnazijoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Gimnazijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Gimnazijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Gimnazija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

24. Prašymo, pasiūlymo ar skundo, adresuoto vienai Gimnazijai, kai jame nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako Gimnazija. Gimnazija, nustačiusi, kad prašyme, pasiūlyme ar skunde nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo jo gavimo Gimnazijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, pasiūlymo ar skundo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Gimnazijai. Gimnazija, gavusi iš kitų institucijų nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

25. Prašymą, pasiūlymą ar skundą kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena jų gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

26. Jeigu prašymo, pasiūlymo ar skundo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, Gimnazija per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo, pasiūlymo ar skundo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimas direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminį tyrimą ar administracinio nusižengimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio nusižengimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo, pasiūlymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą Mokykla ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša jį pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

27. Prašymas, pasiūlymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 11.1. papunktyje, 15 ir 16 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo, pasiūlymo ar skundo gavimo dienos gražinamas jį pateikusiam asmeniui ar jo atstovui, nurodant

gražinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

28. Į prašymus, pasiūlymus ir skundus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei jį direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, pasiūlymas ar arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme, pasiūlyme ar skunde. Prireikus gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą, pasiūlymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

29. Atsakymas į prašymus, pasiūlymus ar skundus siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai atsakoma į Taisyklių 18 punkte nustatytu atveju institucijoje neregistruotus prašymus, pasiūlymus ar skundus.

30. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

31. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo 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 pateikti Gimnazijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

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

31.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

32. Gimnazija, nagrinėdama prašymą, pasiūlymą ar skundą, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

33. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

34. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Gimnazijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

35. Direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu paskiriamas darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis.

39. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

39.1. paaiškinti, ar Mokykla yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui

rūpimu klausimu;

39.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

39.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Gimnazija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

39.4. 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.

40. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis turi laikytis šių reikalavimų:

40.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti Gimnazijos pavadinimą;

40.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

40.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Gimnazijos darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.
