

PATVIRTINTA
Klaipėdos Maksimo Gorkio progimnazijos
direktoriaus 2019 m. gruodžio 23 d.
įsakymu Nr. V1-111

KLAIPĖDOS MAKSIMO GORKIO PROGIMNAZIJOS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMO, NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos Maksimo Gorkio progimnazijos prašymų, skundų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Klaipėdos Maksimo Gorkio progimnazijos (toliau – Progimnazija) bendruomenės narių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Klaipėdos Maksimo Gorkio progimnazijoje.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Dokumentų rengimo taisyklėmis, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“, 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 Progimnazijos veiklą apibrėžiantys dokumentai.

4. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako Progimnazijos direktorius.

5. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

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

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

Prašymas – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į Progimnazijos 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 Progimnazijos veiklos trūkumus, Progimnazijos darbuotojų piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su konkrečia asmens interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant siūlymus ką nors pagerinti Progimnazijos veiklos srityje; 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 Progimnazijos direktorių nurodant, kad yra pažeisti asmens, mokinio ar darbuotojo interesai ir prašant juos apginti.

II SKYRIUS BENDRIEJI REIKALAVIMAI

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

7. Progimnazijos 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 (suvestinė redakcija nuo 2019-11-01).

8. Progimnazijoje 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, Progimnazijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

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

11. Asmenys Progimnazijoje aptarnaujami: pirmadienį - ketvirtadienį: 8:00–16:30, penktadienį: 8:00–15:45, pietų pertrauka: 12:00–12:30.

III SKYRIUS. PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

12. Prašymai ar skundai registruojami „Asmenų prašymų, skundų, pranešimų jų nagrinėjimo dokumentų, registre V5“. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

13. Užregistruoti prašymai ar skundai pateikiami Progimnazijos 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 Progimnazijos interesų.

15. Jeigu Progimnazija, 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 nustatytų terminų, išklausant pareiškėją ir suinteresuotą pusę, patikrinus pateiktus faktus.

17. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Progimnazijoje 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 progimnazijoje datos (administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų (suvestinė redakcija nuo 2019-11-01)

18. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Progimnazijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo progimnazijoje 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 Progimnazijos 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 Progimnazijos veiklos trūkumus, progimnazijos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su progimnazija, 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 Progimnazijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

22. 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

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

VII SKYRIUS

APTARNAVIMAS TELEFONU

24. 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:

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

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

24.3. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja progimnazija 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

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

26. Su šiuo Aprašu (jo pakeitimais) Progimnazijos darbuotojai, kurių darbas susijęs su prašymų priėmimu, nagrinėjimu ir atsakymų teikimu, supažindinami pasirašytinai.

27. Aprašas skelbiamas Progimnazijos internetinėje svetainėje www.gorkio.lt.
