

## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO JONAVOS RAJONO ŠVEICARIJOS PROGIMNAZIJOJE TVARKA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Šveicarijos progimnazijoje tvarka (toliau vadinama – tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Šveicarijos progimnazijoje (toliau vadinama – mokykla).

2. Šia nustatyta Tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie mokyklos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš valstybės ir savivaldybių biudžetų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į instituciją.

3. Nagrinėjant asmenų prašymus šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šiose Tvarkoje vartojamos sąvokos:

**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į mokyklą prašant išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti progimnazijos turimą informaciją;

**Prašymo nagrinėjimas** – veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui;

**Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija, išdėstyta nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus, progimnazija privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Asmenys, norintys ar privalantys teisės aktų nustatyta tvarka pateikti prašymus asmeniškai, tai gali padaryti visą darbo dienos laiką.

7. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal progimnazijos kompetenciją. Jeigu progimnazija neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

8. Prašymai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi

argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, progimnazija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas.

## **II SKYRIUS PRAŠYMŲ PATEIKIMAS**

9. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į mokyklą), raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į mokyklą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį).

10. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas progimnazijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus telefonu arba aptarnauti asmenis.

11. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

12. Asmens pageidavimu jo priėmimas mokykloje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone.

13. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi, savo iniciatyva.

14. Asmenų prašymai turi būti:

14.1. parašyti valstybine kalba;

14.2. parašyti įskaitomai;

14.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

15. Kai asmens prašymą progimnazijai paduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą. Kai atstovaujamo asmens vardu 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).

16. Kai prašymą progimnazijai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. lapkričio 2 d. nutarimu Nr. 1091.

## **III SKYRIUS PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

17. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per pasiuntinį turi registruojami „Asmenų prašymų, skundų, pranešimų, nagrinėjimo dokumentų registre“.

18. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo institucijoje asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaudė turi būti nurodytas progimnazijos pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, prireikus – kita reikiama informacija.

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

20. 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 gavimo, progimnazijos vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 20 punkte nustatyto termino pabaigos, progimnazija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

21. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 14.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo prašymo gavimo grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. progimnazija pasilieka prašymo kopiją.

22. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 14.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu mokyklos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

#### IV SKYRIUS

### ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

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

24. Atsakymas į prašymą (originalas) išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, kopija lieka mokykloje.

25. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

25.1. į prašymą išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, – atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

25.2. į prašymą pateikti progimnazijos 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;

25.3. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie mokyklos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkretaus asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

26. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

27. Progimnazija, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

28. Asmuo, nesutinkantis su atsakymu į jo prašymą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui.

## **V SKYRIUS**

### **APTARNAVIMAS TELEFONU**

29. Darbuotojai aptarnaujantys asmenis telefonu turi suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojai aptarnaujantys asmenis telefonu turi mokėti trumpai ir suprantamai:

29.1. paaiškinti, ar mokykla kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

29.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

29.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu mokykla nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

29.4. 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.

30. Aptarnaudamas asmenį telefonu, darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

30.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas mokyklos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

30.2. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

30.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

30.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

30.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

31. Progimnazijos vadovas privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

31.1. ar mandagiai jie aptarnaujami;

31.2. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

31.3. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai.

---