

VILNIAUS R. MARIJAMPOLIO MEILĖS LUKŠIENĖS GIMNAZIJA

PATVIRTINTA
Gimnazijos direktoriaus
2026 m. balandžio 22 d.
įsakymu Nr. VG11-17-(1.3E)

PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja prašymų ir skundų pateikimą, priėmimą, nagrinėjimą, atsakymų teikimą ir asmenų aptarnavimą Vilniaus r. Marijampolio Meilės Lukšienės gimnazija (toliau – Gimnazija).

2. Tvarka taikoma tiek, kiek prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

3. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

4. Tvarkoje nustatyti terminai skaičiuojami Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka, jeigu kiti teisės aktai nenustato kitaip.

5. Gimnazijos darbuotojai, aptarnaudami asmenis ir nagrinėdami prašymus bei skundus, privalo vadovautis teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, efektyvumo, skaidrumo, atsakomybės, pagarbos žmogaus teisėms, sąžiningumo ir gero administravimo principais. Teikdami informaciją asmenims, darbuotojai taip pat vadovaujasi informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Gimnazija iš asmens gali prašyti tik tokių dokumentų ir (ar) informacijos, kurie būtini sprendimui priimti ir kurių Gimnazija negali gauti pati iš valstybės ar savivaldybės informacinių sistemų, registrų ar viešai prieinamų šaltinių, jeigu teisės aktai nenustato kitaip.

7. Prašymą ar skundą nagrinėjantis Gimnazijos darbuotojas privalo nusišalinti arba turi būti nušalintas Gimnazijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda teisės aktuose nustatytos aplinkybės, keliančios interesų konflikto ar nešališkumo abejonių.

8. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ar skundą ir paaiškėjus šioje Tvarkoje nurodytoms aplinkybėms, darbuotojas nedelsdamas informuoja Gimnazijos direktorių ar jo įgaliotą asmenį.

9. Už prašymų ir skundų administravimą, registravimą bei informacijos teikimą atsako Gimnazijos direktoriaus paskirtas darbuotojas.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

10. Prašymai ir skundai raštu gali būti pateikiami asmeniui ar jo atstovui tiesiogiai atvykus į Gimnaziją, siunčiami paštu, elektroninių ryšių priemonėmis, elektroniniu paštu ar per informacines sistemas, jeigu tokia galimybė sudaryta. Žodžiu prašymai gali būti pateikiami atvykus į Gimnaziją arba telefonu.

11. Prašymai ir skundai priimami Gimnazijos darbo laiku: pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val., atvykus adresu Liepų g. 19, Marijampolio k.,

Marijampolio sen., Vilniaus r., telefonu (0 5) 246 0884 arba elektroniniu paštu rastine@mmlg.vilniausr.lm.lt.

12. Žodžiu pateiktus prašymus priima Gimnazijos raštinės vedėjas arba kitas direktoriaus paskirtas darbuotojas. Bendro pobūdžio informaciją asmenims gali teikti ir kiti Gimnazijos darbuotojai pagal savo kompetenciją.

13. Žodžiu pateikti prašymai, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kitų asmenų ar Gimnazijos interesų, neregistruojami ir išnagrinėjami tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą iš karto atsakyti negalima, asmeniui sudaroma galimybė prašymą pateikti raštu.

14. Jeigu žodžiu besikreipiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra agresyvus, akivaizdžiai trikdamas darbą, keliantis grėsmę darbuotojų ar kitų asmenų saugumui arba turi teisės pažeidimo požymių, Gimnazijos darbuotojas turi teisę nutraukti aptarnavimą ir nedelsdamas informuoti tiesioginį vadovą ar kompetentingas institucijas.

15. Asmenų pageidavimu jų priėmimo laikas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kitomis ryšio priemonėmis. Pasikeitus suderintam laikui ar vietai, asmuo informuojamas iš anksto.

16. Žodžiu prašymai gali būti teikiami asmeniui ir Gimnazijos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl negalios negali aiškiai išreikšti savo valios, jis gali pasitelkti vertėją ar kitą pagalbą teikiantį asmenį.

17. Prašymas ar skundas raštu turi būti:
parašytas valstybine kalba arba kartu pateiktas vertimas į valstybinę kalbą, kai tai būtina nagrinėjimui; įskaitomas;

pasirašytas, kai to reikalauja teisės aktai arba kai būtina nustatyti asmens tapatybę.

18. Prašyme ar skunde turi būti nurodyta:
asmens vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;
kontaktiniai duomenys atsakymui pateikti;
prašymo ar skundo esmė;
kiti duomenys, jeigu jų reikia nagrinėjimui.

19. Kai prašymą ar skundą teikia atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinančius dokumentus, jeigu teisės aktai nenustato kitaip.

20. Elektroninėmis priemonėmis pateikti prašymai ir skundai priimami, jeigu galima nustatyti pareiškėją, jo kontaktinius duomenis ir prašymo turinį. Gimnazija gali paprašyti papildomos informacijos ar tapatybės patvirtinimo, kai tai būtina.

21. Elektroniniu paštu teikiami prašymai ir skundai siunčiami oficialiu Gimnazijos elektroninio pašto adresu rastine@mmlg.vilniausr.lm.lt.

22. Gimnazijos darbuotojas, gavęs asmens prašymą ar skundą savo tarnybiniu elektroninio pašto adresu, nedelsdamas persiunčia jį oficialiu Gimnazijos elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai pagal kompetenciją į jį gali būti atsakyta tą pačią darbo dieną.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Gimnazijos raštinės vedėjas registruoja prašymus ir skundus, pateiktus tiesiogiai, gautus paštu, elektroniniu paštu ar kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, išskyrus atvejus, kai į kreipimąsi galima atsakyti nedelsiant ir jo registruoti nereikia.

24. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu jam įteikiamas arba per 3 darbo dienas išsiunčiamas patvirtinimas apie dokumentų gavimą asmens nurodytu adresu ar elektroninio pašto adresu.

25. Prašymai ir skundai išnagrinėjami bei atsakymai pateikiami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Gimnazijoje dienos, jeigu kiti teisės aktai nenustato trumpesnio ar ilgesnio termino.

26. Jeigu dėl objektyvių priežasčių prašymo ar skundo nagrinėjimas gali užtrukti ilgiau, Gimnazijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę terminą pratęsti ne ilgiau kaip dar 10 darbo dienų, apie tai per 2 darbo dienas informuojant asmenį raštu ir nurodant pratęsimo priežastis.

27. Jeigu prašymui ar skundai išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurios Gimnazija negali gauti pati, per 5 darbo dienas nuo kreipimosi gavimo asmuo informuojamas apie nustatytus trūkumus ir kviečiamas juos pašalinti vienu kartu, nustatant protingą, bet ne trumpesnę kaip 5 darbo dienų terminą.

28. Jei asmuo per nustatytą terminą nepateikia prašomos informacijos ar nepašalina trūkumų, prašymas ar skundas gali būti paliekamas nenagrinėtas, apie tai raštu informuojant asmenį.

29. Jeigu prašyme ar skunde keliami klausimai nepriskirti Gimnazijos kompetencijai, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai arba asmeniui nurodoma, kur kreiptis pagal kompetenciją.

30. Jeigu prašyme ar skunde keliami klausimai priklauso kelių institucijų kompetencijai, Gimnazija nagrinėja savo kompetencijai priskirtą dalį, o kitą dalį persiunčia atitinkamoms institucijoms ir apie tai informuoja asmenį.

31. Jeigu prašymo, skundo ar prie jo pridėtų dokumentų turinyje yra galimų nusikalstamų veikų ar kitų teisės pažeidimų požymių, Gimnazija turi teisę perduoti turimą informaciją kompetentingoms institucijoms teisės aktų nustatyta tvarka.

32. Anoniminiai prašymai ar skundai gali būti nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai juose pateikta informacija yra reikšminga mokinių saugumui, galimiems teisės pažeidimams, smurto, patyčių ar kitų rizikų prevencijai.

33. Pasikartojantys prašymai ar skundai tuo pačiu klausimu gali būti nenagrinėjami, jeigu jau buvo pateiktas išsamus atsakymas ir nenurodyta naujų aplinkybių.

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

34. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba tokiu būdu, koku kreipimasis buvo pateiktas, arba kitu asmens nurodytu būdu, jeigu tai techniškai įmanoma ir neprieštarauja teisės aktams.

35. Prireikus atsakymas gali būti pateikiamas ne valstybine kalba, kai į Gimnaziją kreipiasi užsienio valstybės institucija, tarptautinė organizacija ar kai tai pagrįsta konkrečiomis aplinkybėmis.

36. Elektroninėmis priemonėmis siunčiami atsakymai rengiami ir siunčiami taip, kad būtų užtikrintas dokumento autentiškumas, vientisumas ir duomenų apsauga teisės aktų nustatyta tvarka.

37. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami, registruojami ir saugomi laikantis dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

38. Atsakymai rengiami atsižvelgiant į kreipimosi turinį:

38.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą – suteikiama prašoma paslauga arba nurodomos atsisakymo priežastys;

38.2. į prašymą pateikti informaciją – pateikiama prašoma informacija arba nurodomos atsisakymo priežastys;

38.3. į prašymą priimti sprendimą – pateikiamas priimtas sprendimas arba motyvuotas atsisakymas;

38.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma pagal kompetenciją;

38.5. į skundus – pateikiamas motyvuotas atsakymas dėl skundo aplinkybių įvertinimo ir priimtų sprendimų.

39. Nustačius, kad atsakyme yra techninių, rašybos ar faktinių klaidų, jos ištaisomos nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo, ir asmeniui pateikiamas patikslintas atsakymas arba paaiškinama, kodėl taisymas neatliekamas.

40. Atsisakius tenkinti prašymą, palikus prašymą ar skundą nenagrinėtą arba priėmus kitą asmeniui nepalankų sprendimą, atsakyme nurodomi tokio sprendimo motyvai ir apskundimo tvarka teisės aktų nustatyta tvarka.

41. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai, asmuo apie tai informuojamas, nurodant instituciją, kuriai kreipimasis persiųstas.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

42. Gimnazijos raštinės vedėjo ar kito atsakingo darbuotojo, aptarnaujančio asmenis telefonu, elektroniniu paštu ar kitomis ryšio priemonėmis, uždavinys – suteikti asmeniui informaciją, susijusią su jam rūpimu klausimu, arba nukreipti jį kompetentingam darbuotojui.

43. Gimnazijos raštinės vedėjas ar kitas atsakingas darbuotojas turi aiškiai, trumpai ir suprantamai:

43.1. paaiškinti, ar Gimnazija kompetentinga nagrinėti asmeniui rūpimą klausimą;

43.2. informuoti, kokius dokumentus ar duomenis reikia pateikti, kokiu būdu tai galima padaryti ir kokie terminai taikomi;

43.3. nurodyti instituciją ar įstaigą, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu klausimas nepriskirtas Gimnazijos kompetencijai;

43.4. suteikti kitą informaciją, kurią asmuo turi teisę gauti pagal teisės aktus ir kuria Gimnazija disponuoja;

43.5. prireikus informuoti apie galimybę pateikti prašymą ar skundą raštu.

44. Gimnazijos darbuotojas, aptarnaudamas asmenis žodžiu ar elektroninėmis priemonėmis, privalo:

44.1. prisistatyti, nurodydamas Gimnazijos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;

44.2. mandagiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę;

44.3. aiškiai ir tiksliai suteikti informaciją pagal savo kompetenciją;

44.4. jeigu atsakymas negali būti pateiktas iš karto, nurodyti terminą, kada informacija bus pateikta, arba pasiūlyti kreiptis raštu;

44.5. laikytis konfidencialumo, asmens duomenų apsaugos ir profesinės etikos reikalavimų;

44.6. bendrauti ramiai, pagarbiai ir dalykiškai.

45. Jeigu asmens elgesys pokalbio metu yra įžeidus, agresyvus, grasinantis ar trukdantis darbui, darbuotojas turi teisę įspėjęs nutraukti pokalbį ar elektroninį bendravimą.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

46. Asmenų aptarnavimą taikant vieno langelio principą Gimnazijoje vykdo Gimnazijos raštinės vedėjas.

47. Gimnazijos raštinės vedėjas, vykdydamas asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, atlieka šias funkcijas:

47.1. priima asmenų prašymus, skundus ir kitus kreipimusis, nustato jų esmę bei informuoja asmenį apie tolesnę nagrinėjimo tvarką;

47.2. paaiškina, kokie duomenys ar dokumentai būtini sprendimui priimti, ir informuoja, kuriuos duomenis Gimnazija gali gauti pati iš valstybės ar savivaldybės informacinių sistemų, registrų ar kitų teisėtų šaltinių;

47.3. paprašo pateikti tik tuos dokumentus ar informaciją, kurių Gimnazija negali gauti pati ir kurie būtini klausimui išnagrinėti;

47.4. registruoja gautus prašymus ir skundus bei perduoda juos Gimnazijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui paskirstyti nagrinėti pagal kompetenciją;

47.5. asmens pageidavimu informuoja, kuris Gimnazijos darbuotojas nagrinėja jo prašymą ar skundą;

47.6. asmens pageidavimu teikia informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą, kiek tai leidžia teisės aktai;

47.7. įteikia arba išsiunčia asmeniui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

47.8. konsultuoja asmenis bendraisiais kreipimais, dokumentų pateikimo ir aptarnavimo klausimais pagal savo kompetenciją;

47.9. nukreipia asmenį pas kompetentingą Gimnazijos darbuotoją, kai klausimui spręsti būtinas specialisto paaiškinimas ar sprendimas;

47.10. jeigu kreipimasis nepriskirtas Gimnazijos kompetencijai, teisės aktų nustatyta tvarka persiunčia jį kompetentingai institucijai arba informuoja asmenį, kur jam kreiptis.

48. Vieno langelio principas taikomas siekiant užtikrinti operatyvų, aiškų, pagarbų ir kuo paprastesnį asmenų aptarnavimą.
