

PATVIRTINTA

Vilniaus Pranciškaus Skorinos gimnazijos
direktoriaus 2024 m. rugsėjo 9 d.
įsakymu Nr. 195/V

VILNIAUS PRANCIŠKAUS SKORINOS GIMNAZIJOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus Pranciškaus Skorinos gimnazijos (toliau – Gimnazija) Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų bei skundų pateikimo, jų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo tvarką.
2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 933 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ bei kitais teisės aktais.
3. Gimnazijoje asmenų prašymai nagrinėjami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Pateikimo formos:
 - 4.1. Raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į Gimnaziją, siunčiant paštu arba per kurjerį).
 - 4.2. Elektroninėmis priemonėmis: per elektroninio pristatymo sistemą, elektroniniu paštu rastine@skorinos.vilnius.lm.lt arba per elektroninį dienyną.
 - 4.3. Žodžiu (tiesiogiai atvykus arba telefonu).
5. Prašymai nagrinėjami valstybine lietuvių kalba. Gimnazijos bendruomenės nariai prašymus gali teikti ir baltarusių kalba. Užsienio institucijų kreipimaisi nevalstybine kalba nagrinėjami tarptautinės teisės aktų nustatyta tvarka.
6. Reikalavimai rašytiniam prašymui:
 - 6.1. Prašymas turi būti parašytas įskaitomai, valstybine kalba (išskyrus 5 punkte nurodytas išimtis).
 - 6.2. Nurodomas asmens vardas, pavardė (juridinio asmens – pavadinimas), kontaktiniai duomenys (gyvenamoji vieta arba el. pašto adresas).

6.3. Prašymas turi būti pasirašytas asmens arba jo įgalioto atstovo. Teikiant el. paštu, prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, leidžiančiomis užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

6.4. Jei prašymą pateikia atstovas, pridedamas atstovavimą patvirtinantis dokumentas.

7. Gimnazijos darbuotojai turi teisę neaptarnauti asmenų, kurie elgiasi neadekvačiai, agresyviai arba jei asmens elgesys turi teisės pažeidimo požymių. Tokiais atvejais informuojamas Gimnazijos direktorius, o prireikus – policija.

III SKYRIUS

PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR PERDAVIMAS NAGRINĖTI

8. Visi gauti prašymai (išskyrus tuos, į kuriuos galima atsakyti iš karto žodžiu) registruojami Gimnazijos gautų dokumentų registre.

9. Jei gautas prašymas neatitinka šio Aprašo 6 punkte nurodytų reikalavimų, Gimnazija per 5 darbo dienas informuoja asmenį apie trūkumus, nustatydamą ne mažiau kaip 5 darbo dienų terminą jiems pašalinti. Per nustatytą terminą nepašalinus trūkumų, prašymas paliekamas nenagrinėtas.

10. Jei Gimnazija nėra kompetentinga nagrinėti pateikto klausimo, prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai raštu informuojant asmenį.

IV SKYRIUS

NAGRINĖJIMAS IR TERMINAI

11. Prašymas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo dienos.

12. Jei dėl objektyvių priežasčių (didelės apimties, tyrimo sudėtingumo) prašymo nagrinėjimas užsitęsia, Gimnazijos direktorius gali šį terminą pratęsti dar iki 20 darbo dienų. Apie termino pratęsimą asmeniui pranešama per 2 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

13. Jei prašymui išnagrinėti trūksta asmens turimų dokumentų, terminas pratęsiamas nuo prašymo pateikti papildomą informaciją išsiuntimo dienos iki informacijos gavimo dienos.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR APSKUNDIMAS

14. Atsakymas pateikiamas asmeniui tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba asmens pageidaujamu būdu.

15. Atsakyme į prašymą turi būti nurodyta:

15.1. Pateiktų klausimų esmė;

15.2. Teisinis pagrindas ir motyvai;

15.3. Priimtas sprendimas.

16. Jei prašymas atmetamas arba tenkinamas iš dalies, atsakyme privaloma nurodyti tikslią apskundimo tvarką: instituciją, kuriai gali būti teikiamas skundas, adresą ir terminą, per kurį skundas gali būti pateiktas (pagal LR Administracinių bylų teisenos įstatymą).

17. Pastebėtos techninės klaidos atsakyme (rašybos, skaičiavimo) ištaisomos per 2 darbo dienas nuo jų pastebėjimo arba asmens pranešimo.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS IR ETIKA

18. Direktorius skiria atsakingą darbuotoją (raštinės administratorių ar kitą specialistą), kuris užtikrina operatyvų asmenų aptarnavimą ir informavimą.

19. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo:

19.1. Būti mandagūs, atidūs ir paslaugūs.

19.2. Prisistatyti nurodydami savo vardą, pavardę ir pareigas.

19.3. Suteikti informaciją apie prašymo nagrinėjimo eigą, nesuteikiant konfidencialios informacijos apie trečiuosius asmenis.

19.4. Užtikrinti asmens duomenų apsaugą pagal BDAR reikalavimus.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Ginčai dėl šio Aprašo vykdymo sprendžiami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

21. Aprašas gali būti keičiamas ar pildomas Gimnazijos direktoriaus įsakymu, pasikeitus LR teisės aktams.
