

PATVIRTINTA
Vilniaus Sofijos Kovalevskajos
progimnazijos direktoriaus
2022 m. kovo 1 d. įsakymu Nr. V-38

VILNIAUS SOFIJOS KOVALEVSKAJOS PROGIMNAZIJOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus Sofijos Kovalevskajos progimnazijos (toliau – Progimnazija) prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja prašymų ir skundų pateikimą, priėmimą, registravimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimo tvarką Progimnazijoje. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Tvarkos 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. Vieno langelio asmenų prašymų ir skundų priėmimo vieta yra Vilniaus Sofijos Kovalevskajos progimnazijos raštinė – 101 kab., darbo laikas pirmadieniais – penktadieniais nuo 8.00 iki 17.00, pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.30 val.

3. Kontaktai: Dūkštų g. 30, LT-07171, Vilnius, Lietuva, el. paštas – rastine@kovalevskajosprogimnazija.vilnius.lm.lt; interneto svetainės el. adresas – www.sofijoskovalevskajosmokykla.lt, tel. 8 (5) 2400942.

4. Atsakinga už skundų ir prašymų priėmimą ir registravimą yra Vilniaus Sofijos Kovalevskajos progimnazijos raštinės vadovė.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

5. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Progimnaziją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis: elektroniniu būdu per el. dienyną ar el. pašta. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Progimnaziją ar telefonu. Žodžiu gali būti teikiami tik informacinio pobūdžio prašymai, kuriais nėra pažeidžiami teisės aktais nustatyti asmens duomenų apsaugos reglamento reikalavimai.

6. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Progimnazijos interesų. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

7. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas Progimnazijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 5 punkte nurodytais būdais.

8. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Progimnazijos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Progimnazijoje 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 Progimnaziją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Progimnaziją, savo iniciatyva.

9. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

9.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;

9.2. nevalstybine (rusų) kalba tėvai gali kreiptis, jeigu dokumentas yra vidaus naudojimo ir prašymą galima patenkinti be darbo grupės sudarymo;

9.3. parašytas įskaitomai;

9.4. asmens pasirašytas.

10. Prašyme 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.

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

12. Atstovaujamo asmens vardu į Progimnaziją kreipdamasis asmens atstovas prašyme 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 patvirtinančią dokumentą ar jo kopiją.

13. Prašymas raštu, atsiųstas Progimnazijai elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

14. Asmuo, prašymą ar skundą teikiantis Progimnazijai elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu institucijos elektroninio pašto adresu, nurodytu institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje.

15. Progimnazijos darbuotojas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs prašymą ar skundą, turi tą pačią darbo dieną jį užregistruoti. Progimnazijos vadovas, susipažinęs su prašymo ar skundo turiniu formuoja pavedimą atsakingiems asmenims nagrinėti prašymą ar skundą pagal kompetenciją.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

16. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami Progimnazijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

17. Asmenų prašymai ar paklausimai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų interesų, neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą ar paklausimą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar paklausimą raštu.

18. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu, jam įteikiama užregistruoto dokumento kopija su dokumento registracijos data bei registracijos numeriu, jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu, jam elektroniniu paštu, patvirtinant dokumento gavimą, taip pat gali būti raštu nurodoma dokumento registracijos data su registracijos numeriu.

19. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Progimnazijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo užregistravimo Progimnazijoje dienos.

20. Jeigu prašymo 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 Progimnazijoje dienos, Progimnazijos vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Tvarkos 20 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Progimnazija per 2 darbo dienas nuo Progimnazijos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

21. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Progimnazija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Progimnazijoje 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 Progimnazijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Progimnazijos nustatyto termino suėjimo dienos, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Progimnazija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

22. Prašymo, adresuoto Progimnazijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Progimnazija. Prašymą gavusi Progimnazija nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Progimnazijoje dienos, persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Progimnazijai. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti Progimnazija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

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

24. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridėdamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Progimnazijoje dienos, persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Progimnazijos vadovo 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 nagrinėjimo sustabdymą Progimnazija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

25. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 10, 14 ir 15 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos, gražinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo gražinimo priežastis

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

26. Kai nuo skunde nurodytų pažeidimų paaikšėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, skundas yra nenagrinėjamas.

IV SKYRIUS

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

27. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

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

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

30. Progimnazijos darbuotojai, nagrinėjantys prašymą, pastebėję ar gavę pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaikšėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

31. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą informaciją arba Progimnazijos 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.

32. Atsakymas į paklausimą yra skirtas tik tam asmeniui, kuris šios Tvarkos nustatyta tvarka kreipėsi į Progimnaziją su prašymu ar skundu.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

33. Į Progimnaziją atvykę asmenys aptarnaujami pagal Progimnazijos kompetenciją, o tais atvejais, kai Progimnazija nėra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, jam yra nurodoma, į kurią instituciją (jeigu tokia yra) asmuo gali kreiptis tokiu klausimu.

34. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Progimnazijos darbuotojas, atsakingas už interesantų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Progimnazijos vadovo sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

35. Į elektroninius paklausimus atsakoma ta pačia tvarka, kaip ir į raštu pateiktus paklausimus.

36. Asmenims aptarnauti Progimnazijoje veikia vieno langelio asmenų aptarnavimo principas. Vieno langelio asmenų aptarnavimą vykdo Progimnazijos raštinės vadovas atlikdamas šias funkcijas:

36.1. priima prašymus ir skundus;

36.2. užregistruoja gautus prašymus ir skundus, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Progimnazijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, ir perduoda juos Progimnazijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;

36.3. perduoda juos nagrinėti paskirtiems Progimnazijos darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Progimnazijos darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą; jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas nepriskirtinas Progimnazijos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai ir pasilieka prašymo ar skundo kopiją;

36.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

36.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

36.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Progimnazijos kompetenciją;

36.7. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia Progimnazijos vadovui.

PRITARTA

Vilniaus Sofijos Kovalevskajos
progimnazijos darbo tarybos
2022-02-25 posėdžio protokolas
Nr. 1