



**MAŽEIKIŲ GABIJOS GIMNAZIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL MAŽEIKIŲ GABIJOS GIMNAZIJOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR
ASMENŲ APTARNAVIMO TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2021 m. spalio 28 d. Nr. V1-65
Mažeikiai

1. T v i r t i n u Mažeikių Gabijos gimnazijos prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisykles (pridedamos).
2. N u r o d a u direktoriaus pavaduotojai ugdymui Sonata Šakienei užtikrinti taisyklių prieinamumą visiems darbuotojams paskelbiant taisykles gimnazijos svetainėje.

Gimnazijos direktorius

Eduardas Vaičiulis

MAŽEIKIŲ GABIJOS GIMNAZIJOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Mažeikių Gabijos gimnazijos (toliau – Gimnazija) prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Taisyklių 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. Asmenys aptarnaujami Mažeikių Gabijos gimnazijos raštinėje, darbo laikas pirmadieniais-penktadieniais nuo 8:00 iki 16:30, pietų pertrauka nuo 12:15 iki 12:45 val.

Kontaktai: Gabijos takas 1, LT-89107, Mažeikiai. El. paštas: info@gabija.simnet.lt
Atsakingas už asmenų aptarnavimą yra Mažeikių Gabijos gimnazijos sekretorė Alina Musulienė ar ją pavaduojantis asmuo.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Gimnaziją, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis (elektroniniu paštu). Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Gimnaziją.

4. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

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

6. Prašymas žodžiu turi būti pateikiamas prašymą teikiančiajam asmeniui ar jo atstovui ir jį aptarnaujančiam Gimnazijos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Gimnazijoje 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 Gimnaziją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pasikviečia asmuo, kuris kreipiasi į Gimnaziją, savo iniciatyva.

7. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

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

7.2. parašytas įskaitomai;

7.3. asmens pasirašytas.

8. 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.

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

10. Kai prašymą ar skundą institucijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

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

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

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

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

14. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Gimnazijoje dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Taisyklių priede nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus.

15. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar gimnazijos interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Gimnazijoje dienos.

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

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

18. Prašymo, adresuoto Gimnazijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Gimnazija. Prašymą gavusi Gimnazija nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Gimnazijoje dienos persiūnčia 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 Gimnazijai. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti Gimnazija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

19. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo Gimnazijoje dienos persiūnčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Gimnazijos 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 Gimnazija ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

20. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos grąžinamas asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo grąžinimo priežastis ir siūlant pasidaryti vertimą į valstybinę kalbą ar ištaisyti nustatytus tinkamo atstovavimo įrodymo trūkumus.

IV SKYRIUS

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

21. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Gimnazijos vadovo sprendimu buvo galima pateikti kita 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.

22. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Gimnazijos vadovo arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

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

24. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

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

24.2 į prašymą pateikti Gimnazijos 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;

24.3 į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

25. Gimnazijos 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 paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

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

27. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą informaciją arba Gimnazijos 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.

V SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

28. Gimnazijos darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Gimnazijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:

28.1. paaiškinti, ar Gimnazija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

28.2 paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

28.3 nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo galėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

28.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

29. Gimnazijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi laikytis šių reikalavimų:

29.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti institucijos pavadinimą;

29.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

29.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Gimnazijos darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Gimnazijos darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

MAŽEIKIŲ GABIJOS GIMNAZIJA

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl

(trumpas turinio apibūdinimas)

gautas _____ Nr. _____.

(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas) (parašas) (vardas ir pavardė)

(telefono numeris)