

**TRAKŲ VYTAUTO DIDŽIOJO GIMNAZIJOS
GAUTŲ RAŠTŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS
APRAŠAS**

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. Gautų raštų, asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo tvarka (toliau Tvarka) parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu 2000 m. sausio 11 d. Nr. VIII-1524 (aktuali redakcija 2014 m. gegužės 8 d.).

1.2. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

1.3. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako gimnazijos direktorius.

2. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

2.1. Asmenų prašymai ir skundai, aptarnaujami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

2.2. Gimnazijoje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

2.3. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, gimnazijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

2.4. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

2.5. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi gimnazija galėtų:

2.5.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

2.5.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis institucijos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

2.5.3. atpažinti prašymo turinį;

2.5.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

2.6. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

2.7. Asmenys gimnazijos administracijoje aptarnaujami jos darbo laiku.

3. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

3.1. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar pateikti raštu registruojami „Gyventojų pasiūlymų, pareiškimų, prašymų, skundų“ registre. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, prašymo su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

3.2. Gimnazijos direktoriaus sprendimu, prašymai, skundai pagal jų pobūdį gali būti nagrinėjami direkciname posėdyje, vaiko gerovės komisijos posėdyje, tam tikroje metodinėje grupėje, metodinėje taryboje, gimnazijos taryboje.

3.3. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir gimnazijos interesų.

3.4. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo prašymo ar skundo gimnazijoje gavimo datos, gimnazija, gavusi prašymą ar skundą paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu, nurodydama prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

3.5. Jeigu gimnazija gavusi prašymą ar skundą, nėra kompetentinga spręsti ten išdėstytų klausimų, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos (nurodoma grąžinimo priežastis).

4. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

4.1. Asmenų skundai nagrinėjami laikantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytų terminų, išklausant pareiškėją ir suinteresuotą pusę, patikrinus pateiktus faktus.

4.2. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo gimnazijoje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo gimnazijoje datos.

4.3. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems darbuotojams, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

4.4. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad gimnazijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo gimnazijoje datos, pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.

5. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

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

5.2. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami gimnazijos direktoriaus įsakymu, atitinkančiu prašymo esmę.

5.3. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie gimnazijos veiklos trūkumus, mokytojų, personalo piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su mokinio (-ių) ar gimnazijos darbuotojo (-ų), kitų asmenų interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti gimnazijos paslaugų teikimo srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

5.4. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

5.5. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu, arba paprastu laišku (elektroniniu paštu), arba įteikiamas asmeniškai gimnazijos direktoriaus sprendimu. Atsakyme turi būti pažymėtas rašto gavimo faktas. Tėvų ir klasės auklėtojo susitarimu įvairią informaciją galima teikti naudojantis kontaktiniu tėvų elektroniniu paštu, mobiliuoju telefonu.

5.6. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

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

6. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

6.1. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą gimnazijos direktoriui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos teisės aktų.

6.2. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą aukštesniajai institucijai.

7. APTARNAVIMAS TELEFONU

7.1. Taupant asmenų, gimnazijos darbuotojų darbo laiką, gimnazijoje paskirta raštinės vedėja (pagal pareigybės aprašymą), atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu.

7.2. Raštinės vedėjos, atsakingos už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys - orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į gimnaziją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Raštinės vedėja, atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

7.2.1. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

7.3. Raštinės vedėja, atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja gimnazija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą.

7.4. Raštinės vedėja, atsakinga už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

7.4.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas gimnazijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

7.4.2. atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

7.4.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

7.4.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti - tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

7.4.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
