

VILNIAUS R. NEMĖŽIO ŠV. RAPOLO KALINAUSKO GIMNAZIJOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus r. Nemėžio šv. Rapolo Kalinausko gimnazijos (toliau – Gimnazija) prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą bei 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. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio vieta yra Vilniaus r. Nemėžio šv. Rapolo Kalinausko gimnazijos raštinėje iš anksto susitarus, darbo laikas pirmadieniais-penktadieniais nuo 7:30 iki 16:00, penktadieniais iki 15:00 val., pietų pertrauka nuo 12:00 iki 12:30 val.

Kontaktai: V. Sirokoslės g. 2, LT-13260 Nemėžis, Lietuva, el. paštas – nemeziogimnazija@gmail.com, interneto svetainės el. adresas – www.nemezis.vilniausr.lm.lt, tel. Nr. (8 5) 2355 267.

Atsakingas už asmenų aptarnavimą yra Vilniaus r. Nemėžio šv. Rapolo Kalinausko gimnazijos raštinės vedėja Edita Kod ar ją pavaduojantis asmuo.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Prašymus ar skundus galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į instituciją, elektroniniu paštu. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į gimnaziją ar elektroninėmis priemonėmis. Žodžiu gali būti teikiami tik informacinio pobūdžio prašymai, kuriais nėra pažeidžiami teisės aktais nustatyti asmens duomenų apsaugos reglamento reikalavimai.

4. Į žodinius prašymus, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar gimnazijos interesų, yra atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į pateiktą žodžiu prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

5. Jeigu atsakingo už asmenų aptarnavimą gimnazijos darbuotojo nuomone, prašymą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, jis 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. Asmens ar jo atstovo pageidavimu jo priėmimas gimnazijoje ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ar raštu Taisyklių 5 punkte nurodytais būdais.

7. Prašymas žodžiu gali 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 pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į gimnaziją, savo iniciatyva.

8. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

8.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 15 ir 16 punktuose nurodytais atvejais;

8.2. parašytas įskaitomai;

8.3. asmens pasirašytas.

9. 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.

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

11. Atstovaujamo asmens vardu į gimnaziją 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 patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

12. 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 tvarkos aprašu.

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

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

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

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

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

17. 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.

18. 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 Taisyklių 25 punkte 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.

19. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, o gimnazija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo gimnazijoje dienos ji kreipiasi į asmenį elektroniniu paštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, bei praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas iki to laiko, kol bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Jei 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 pareiškėjas dokumentų originalus privalo atsiimti. Pareiškėjui neatsiėmus dokumentų originalų, jie saugomi gimnazijos archyve 3 metus. Gimnazija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

20. Prašymą, adresuotą 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.

21. Jeigu prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra teisės pažeidimų požymių, institucija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo gavimo gimnazijoje dienos persiunčia 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.

22. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių 10.1 papunktyje, 14 ir 15 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

23. 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.

24. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti suformuotas taip, kad leistų užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

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

26. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

26.1. 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;

26.2. 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;

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

27. 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.

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

29. 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

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

30.1. paaiškinti, ar gimnazija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

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

30.3. 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.

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

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

31.2. išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

31.3. 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.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

32. Asmenims aptarnauti gimnazijoje veikia vieno langelio asmenų aptarnavimo principas.

33. Vieno langelio asmenų aptarnavimą vykdo gimnazijos raštinės vedėja, atlikdama šias funkcijas:

33.1. priima prašymus ir skundus;

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

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

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

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

33.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Gimnazijos kompetenciją;

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