

PATVIRTINTA  
Lentvario lopšelio-darželio "Šilas"  
direktorės Įsakymas Nr. V-45  
2014m. rugsėjo 15d.

## LENTVARIO LOPŠELIO-DARŽELIO "ŠILAS" BENDRUOMENĖS NARIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Aprašas reglamentuoja Lentvario lopšelio-darželio "Šilas" (toliau – mokykla) bendruomenės narių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Lentvario lopšelyje-darželyje "Šilas".

2. Aptarnaujant asmenis, šio Aprašo nuostatos taikomos tada, kai tų klausimų nereglamentuoja kiti mokyklos veiklą apibrėžiantys dokumentai.

3. Už šio aprašo įgyvendinimą atsako mokyklos direktorius.

4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

**Aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Lentvario lopšelių-darželį "Šilas", aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų spendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

**Pareiškėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į mokyklos Direktorių raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

**Prašymas** – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į mokyklos Direktorių ar jo įgaliotą darbuotoją priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus (toliau – darbuotojas), prašant išduoti dokumentą, pateikti informaciją ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie mokyklos veiklos trūkumus, mokyklos darbuotojų piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su konkrečiu asmens interesu ir teisių pažeidimu; pateikiant siūlymus ką nors pagerinti mokyklos veiklos srityje; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

**Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

**Skundas** – kreipimasis į mokyklos Direktorių nurodant, kad yra pažeisti mokinio ar darbuotojo interesai ir prašant juos apginti.

### II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Mokyklos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

6. Draudžiama darbuotojams atsisakyti aptarnauti asmenis motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio administracijos darbuotojo. Mokyklos Direktorius turi užtikrinti, kad mokyklos darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius įgaliojimus.

7. Mokyklos darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 21 **STRAIPSNIO 1** dalyje nustatytais atvejais.

8. Mokykloje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingi ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas - fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį. Pareiškėjas prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta notaro patvirtinta pareiškėjo asmens tapatybę įrodančio dokumento kopija. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

9. Prašymai ir skundai, kuriuose nurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo), arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

10. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

11. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant reikia stengtis atsakyti jo kalbama kalba arba pakviesti kitą darbuotoją, galintį padėti darbuotojui suprasti intereso kalbą.

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

13. Asmenų aptarnavimo mokykloje laiką nustato mokyklos direktorius.

14. Darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą skiriama mokyklos sekretorė. Ji privalo:

14.1. Žinoti mokyklos veiklos tikslus, uždavinius, funkcijas, darbuotojų teises ir pareigas, taip pat žinoti mokyklos darbuotojų kompetencijos ribas.

14.2. Gebėti skirti klausimus, kurie išsprendžiami iš karto, nuo tų, kuriems reikia taikyti administracinę procedūrą.

14.3. Gebėti laiku apsirūpinti visais dokumentais ir informacine medžiaga, kurių reikia operatyviam ir dalykiškam patarnavimui.

### **III. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į MOKYKLĄ**

15. Atvykę į mokyklą asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir raštu, ir žodžiu direktorei.

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

17. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, aptarnaujantis mokyklos darbuotojas privalo apie tai įspėti asmenį.

### **IV. APTARNAVIMAS IR APTARNAVIMAS TELEFONU**

18. Direktorius:

18.1. Išklauso į mokyklą atvykusius asmenis, priima žodinius jų prašymus, jei juos galima išnagrinėti išspręsti tuoj pat.

18.2. Priima raštu ar elektroniniu būdu pateiktus asmenų prašymus ir skundus. Priimant prašymą, patikslinama jo esmė, patikrinama ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus.

18.3. Jeigu į mokyklos kompetenciją neįeina išspręsti asmeniui rūpimą klausimą, paaiškina jam, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą, telefoną.

18.4. Teikia pažymą ir kitus oficialius dokumentus teisės aktų nustatyta tvarka.

18.5. Aptarnaudamas asmenis telefonu privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti: ar mokyklos administracija kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą; kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu, elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas; į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu mokyklos administracija nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą, ir nurodyti tos institucijos adresą, telefono numerį.

18.6. Aptarnaudamas asmenis telefonu turi laikytis šių taisyklių:

18.6.1. prisistatyti skambinančiajam: pasakyti mokyklos pavadinimą, savo vardą ir pavardę;

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

18.6.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus; pasistengti iš karto atsakyti, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto laiką telefonu ar kita ryšių priemone;

18.6.4. ramiai kalbėtis, mandagiai atsakinėti.

## **V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

19. Prašymai ir skundai gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, turi būti užregistruoti mokyklos raštinėje dokumentų priėmimo registre ir tvarkomi dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, patvirtintų Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2005 m. lapkričio 02 d. įsakymu V-111 (Žin., 2005, Nr. 132-4773) ir 2008 m. kovo 28 d. įsakymu Nr. 63, nustatyta tvarka.

20. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami mokyklos direktoriui. Jis susipažįsta su prašymu ar skundu turiniu ir rašo rezoliucijas, kuriose įvardija prašymus ar skundus nagrinėjančius darbuotojus, bei terminus per kuriuos prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas.

21. Prašymai ir skundai su mokyklos direktoriaus rezoliucijomis grąžinami raštinės vedėjui, kuris perrašo rezoliucijas į dokumentų registrą. Po to prašymą ar skundą perduoda rezoliucijoje nurodytam mokyklos darbuotojui. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmas. Atsakingam asmeniui perduodamas prašymo ar skundo originalas. Kiti vykdytojai atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

22. Asmeniui įteikiamas arba išsiunčiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas (spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija), kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, registracijos numeris. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos, mokyklos raštinės vedėjas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu arba elektroniniu būdu.

23. Jeigu mokykla neįgaliota spręsti jai paduotame prašyme ar skunde išdėstytą klausimą, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo datos grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastis.

24. Draudžiama perduoti prašymus ar skundus spręsti darbuotojams, kurių veiksniai skundžiami.

## **VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

25. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 10 dienų nuo jo gavimo datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymu 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 10 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos.

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

## **VII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS**

27. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų įforminami mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

28. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie mokyklos veiklos trūkumus, mokyklos darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su mokykla, 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.

29. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai žodžiu.

30. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai.

## **VIII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

31. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo ar skundo išnagrinėjimo, turi teisę paduoti skundą savivaldybės administracijos švietimo skyriui.

---