

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO ŠIAULIŲ „SAULĖTEKIO“ GIMNAZIJOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Šiaulių „Saulėtekio“ gimnazijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja prašymų ir skundų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimo organizavimą „Saulėtekio“ gimnazijoje (toliau – Gimnazija).

2. Prašymų ar skundų nagrinėjimas Gimnazijoje grindžiamas pagarbos žmogui, prieinamumo, teisingumo, objektyvumo, aiškumo ir operatyvumo principais.

3. Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **asmuo** – į Gimnaziją besikreipiantis fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens statuso (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas);

3.2. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų konsultavimą ir informacijos pateikimą, prašymų, skundų, paklausimų registravimą, sprendimų, dokumentų, kuriais patvirtintas tam tikras juridinis faktas, išdavimą;

3.3. **bendro pobūdžio informacija** – informacija apie Gimnazijos veiklą, funkcijas ir teikiamas paslaugas, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatos, jų taikymo išaiškinimai, kita su Gimnazija susijusi bendro pobūdžio informacija, kurioje nėra tiesiogiai pateikiami jokie Gimnazijos tvarkomi konkretaus asmens duomenys ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokių konkrečiu asmeniu, išskyrus asmens duomenis, kurie pagal teisės aktus skelbiami viešai;

3.4. **elektroninių ryšių priemonės** – Gimnazijos interneto svetainė, Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo informacinė sistema (toliau – e. pristatymo sistema), Dokumentų valdymo informacinė sistema (toliau – DBSIS). Gimnazijos oficialus elektroninis paštas, nurodytas Gimnazijos interneto svetainėje www.sauletekis.lt ;

3.5. **konfidenciali informacija** – tai informacija, susijusi su asmens duomenimis, taip pat ta, kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (ar) Gimnazijos vidaus ir darbo tvarkos taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti Gimnazijai ar kitų asmenų interesams;

3.6. **paklausimas** – asmens kreipimasis prašant suteikti informaciją, konsultaciją, paaiškinimą ir pan. asmeniškai atvykus į Gimnaziją, telefonu ar el. paštu, į kurį galima atsakyti nenagrinėjant arba nukreipti jį tokią informaciją galinčiam suteikti konsultuojančiam darbuotojui;

3.7. **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Gimnaziją prašant suteikti teisės aktuose pagal Gimnazijos funkcijas numatytą paslaugą;

3.8. **skundas** – asmens kreipimasis į Gimnaziją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

3.9. **administracija** – Gimnazijos direktorius, jo pavaduotojas, skyrių vedėjai.

4. Gimnazijoje asmenys aptarnaujami, asmenų prašymai ir skundai priimami, nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių (toliau – Taisyklės), patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka, atsižvelgiant į Pavyzdinį klientų aptarnavimo Lietuvos viešojo sektoriaus įstaigose standartą.

5. Apraše nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

6. Prašymus ir skundus galima pateikti raštu, asmeniui ar jo atstovui atvykus į Gimnaziją, atsiuntus prašymą ar skundą elektroninių ryšių priemonėmis, dokumentų valdymo sistemos (DBSIS) pagalba ar telefonu. Asmens pageidavimu, prašymo ar skundo pateikimą galima derinti iš anksto paskambinus Gimnazijos telefonu ar parašant elektroninį laišką Gimnazijos elektroninio pašto adresu.

7. Raštu pateiktame prašyme ar skunde turi būti:

7.1. fizinio asmens vardas, pavardė (informacija būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą);

7.2. jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu, informacija, nurodyta Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje;

7.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

8. Jeigu kreipiamasi dėl duomenų apie kitą asmenį, Gimnazijai turi būti pateikta informacija, leidžianti identifikuoti tą asmenį:

8.1. vardas, pavardė, gimimo data ar asmens kodas;

8.2. prašomų duomenų panaudojimo tikslas;

8.3. turi būti pridėta asmens, kurio duomenų prašoma, sutikimas, atitinkantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) nustatytus reikalavimus, teikti jo duomenis prašymą Gimnazijai teikiančiam asmeniui, išskyrus atvejus, kai teisės aktai prašymą teikiančiam asmeniui suteikia teisę gauti kito asmens duomenis be jo sutikimo.

9. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

9.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą;

9.2. parašytas įskaitomai;

9.3. konkretus ir suprantamas;

9.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

9.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES)

910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

10. Atsižvelgiant į Gimnazijos darbuotojų kompetenciją, asmenų prašymai ar skundai gali būti priimami parašyti anglų ir rusų kalbomis.

11. Kai į instituciją su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaujantis tarptautiniais teisės aktais, šie prašymai ar skundai yra priimami parašyti ne lietuvių kalba.

12. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja institucija. Informacija apie institucijos naudojamas elektroninių ryšių priemones, kurias naudodami asmenys gali kreiptis į instituciją, pateikiama Gimnazijos internetinėje svetainėje www.sauletekis.lt.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

13. Tiesiogiai pateikiami skundai ar prašymai priimami ir registruojami Gimnazijos sekretoriате:

13.1. sekretoriato darbuotojas patikrina prašymą ar skundą pateikusio asmens tapatybę (pagal pateiktą asmens tapatybę įrodantį dokumentą), įsitikina, ar įrašyta reikalinga asmens kontaktinė informacija, ar nurodyti pateikiami priedai ir t. t.;

13.2. asmeniui ar jo atstovui pageidaujant, įteikiama prašymo ar skundo kopija (nuorašas) su dokumento gavimo data ir registracijos numeriu.

14. Asmenų prašymai ar skundai, gauti elektroninėmis ryšio priemonėmis, dokumentų valdymo sistemos pagalba ar paštu registruojami Gimnazijos sekretoriате:

14.1 asmens prašymu, per 3 darbo dienas nuo dokumento gavimo elektroninėmis priemonėmis dienos, pagal nurodytus prašyme ar skunde kontaktinius duomenis, išsiunčiama informaciją apie priimtą dokumentą, išskyrus asmenų prašymus ar skundus, į kuriuos galima atsakyti ne vėliau, kaip per artimiausią darbo dieną.

15. Tiesiogiai Gimnazijos administracijai adresuoti asmenų prašymai, skundai, kita korespondencija gavimo dieną perduodama sekretoriатui užregistruoti.

17. Anoniminiai skundai nagrinėjami tik Gimnazijos direktoriaus sprendimu.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO ORGANIZAVIMAS

17. Asmenų prašymų ar skundų nagrinėjimą organizuoja Gimnazijos direktorius:

17.1. DBSIS pagalba ar žodžiu formuluoja užduotis ir nukreipia prašymo ar skundo tyrimą:

17.1.1. direktoriaus pavaduotojui ugdymui, kai skunde ar prašyme pateikiama informacija, susijusi su ugdymo procesu ir jame dalyvaujančiais asmenimis (pedagogais ir mokiniais) (išskyrus atvejus, kai kreipiamasi dėl direktoriaus pavaduotojo ugdymui veiklos);

17.1.2. ugdymo aprūpinimo skyriaus vedėjui, kai skunde ar prašyme pateikiama informacija, susijusi su Gimnazijos aprūpinimu ištekliais, įstaigos funkcionavimui būtinių

priemonių įsigijimu, pastatų eksploatavimu, gaisrine ir darbo sauga, civiline sauga, teritorijos priežiūra, skyriaus darbuotojų darbine veikla ir pan. (išskyrus atvejus, kai kreipiamasi dėl Ugdymo aprūpinimo skyriaus vedėjo veiklos).

17.2. esant poreikiui, teikia informaciją besikreipiantiems asmenims apie jų prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą, nurodo už atsakymo pateikimą atsakingo Gimnazijos darbuotojo kontaktus.

18. Asmens prašymas ar skundas, kuriame pateikti klausimai, nepriskirti Gimnazijos kompetencijai, ne vėliau, kaip per 5 darbo dienas nuo dokumento gavimo dienos, direktoriaus sprendimu, persiunčiamas kitai institucijai pagal kompetenciją ir informuojamas raštu asmuo apie jo prašymo ar skundo persiuntimą. Jeigu nustatyti kompetentingą instituciją sudėtinga arba jos nėra, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos pateikęs skundą asmuo informuojamas, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, ir jam grąžinami gauti dokumentai.

19. Į Gimnazijoje gautus paklausimus privaloma atsakyti ne vėliau kaip per 2 darbo dienas. Konsultuojantis darbuotojas atsakydamas į paklausimą nurodo savo kontaktinius duomenis tolesniam bendravimui.

20. Raštiniai paklausimai, kurių atsakymui parengti reikia papildomo laiko, informacijos, ne vėliau kaip kitą darbo dieną pateikiami sekretoriatui registruoti DBSIS ir nagrinėjami kaip prašymai.

21. Kai dėl asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo yra Gimnazijos direktoriaus pavedimas, skirtas keletui vykdytojų, pagrindiniu laikomas, kuris pavedime nurodytas pirmasis.

22. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

23. Tais atvejais, kai asmens prašymui ar skundui išnagrinėti reikalinga sudaryti komisiją ar sušaukti posėdį arba dėl kitų aplinkybių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo asmens prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Gimnazijoje dienos, šis terminas gali būti pratęsiamas iki 10 darbo dienų. Asmens prašymą ar skundą nagrinėjantis vykdytojas nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

24. Rašytiniai paklausimai, kurie neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami siūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, registruojami, su jais supažindinama Gimnazijos administracija, tačiau į jį nėra atsakoma, jei nepriimtas kitas sprendimas.

25. Į asmens pateiktą prašymą ar skundą atsakoma per 20 darbo dienų (išskyrus šio aprašo 23 punkte nurodytu atveju). Atsakymas pateikiamas tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (institucijoje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis institucijos darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

26. Prašymai ir skundai apskaitomi Gimnazijos Asmenų pasiūlymų, prašymų, skundų ir jų nagrinėjimo dokumentų registre.

V SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

25. Asmenų prašymai ir skundai priimami Gimnazijos sekretoriате:

25.1. Pirmadienį–ketvirtadienį nuo 9.00 iki 16.00 val., penktadienį – nuo 9.00 iki 12.00 val. (švenčių dienų išvakarėse – viena valanda trumpiau);

25.2. Gimnazijos bendruoju telefonu +370 41 552748;

25.3. Gimnazijos oficialiu elektroninio pašto adresu sauletekis@sauletekis.lt ;

25.4. Dokumentų valdymo sistemoje (DBSIS).

25.4. Gimnazijoje adresu: Lieporių g. 2, Šiauliai, kabinetas Nr. 102.
