

PATVIRTINTA
Vilniaus Pavilnio progimnazijos
direktorius 2023 m. kovo 16 d.
įsakymu Nr. V-23-(1.3.E)

VILNIAUS PAVILNIO PROGIMNAZIJOS GAUTŲ RAŠTŲ, ASMENŲ PRAŠYMŲ, PAKLAUSIMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus Pavilnio progimnazijos (toliau – Progimnazija) gautų raštų, asmenų prašymų, paklausimų, skundų (toliau – Prašymai) nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, reglamentuoja Prašymų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą.

2. Aptarnaujant asmenis, šios Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų neregamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Asmenų aptarnavimo vieta – Progimnazijos raštinės kabinetas (Švarioji g. 33, Vilnius), už asmenų aptarnavimą atsakingas Progimnazijos raštinės vedėjas ar jį pavaduojantis darbuotojas.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. Asmenų Prašymai aptarnaujami vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.

5. Progimnazijoje nagrinėjami rašytiniai Prašymai, 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 telefono numeris. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti Prašymai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

6. Nevalstybine kalba priimami Prašymai, kai į Progimnaziją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, tarpusavio bendradarbiavimo sutartimis.

7. Atstovaujamo asmens vardu į Progimnaziją kreipdamasis asmens atstovas Prašyme 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.

8. Dėl Prašymų, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti ar kitaip jo neįmanoma identifikuoti, nagrinėjimo sprendžia Progimnazijos direktorius, jo sprendimu toks prašymas gali būti nenagrinėjamas.

9. Prašymai, pateikiami elektroniniu būdu, turi būti išsiųsti oficialiu Progimnazijos elektroniniu pašto adresu rastine@pavilnioprogimnazija.vilnius.lm.lt.

10. Elektroniniu būdu pateiktas Prašymas sudaromas taip, kad prašymą gavusi Progimnazija, galėtų:

10.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

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

10.3. atpažinti prašymo turinį;

10.4. identifikuoti elektroninį parašą ir Prašymą pateikusį asmenį.

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

12. Asmenys Progimnazijos administracijos aptarnaujami jos darbo laiku. Prašymai gauti poilsio, švenčių, atostogų dienomis ar po Progimnazijos darbo valandų, registruojami pirmą Progimnazijos ar darbuotojo darbo dieną.

III. PRAŠYMŲ REGISTRAVIMAS IR JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

13. Prašymai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar pateikti raštu registruojami Progimnazijos raštinėje Gautų dokumentų registre, įvertinus jų svarbą. Ant registruojamų Prašymų dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, prašymo su registracijos numeriu kopija pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui.

14. Progimnazijos direktorius, susipažinęs su Prašymo turiniu formuoja pavedimą atsakingiems asmenims nagrinėti Prašymą pagal kompetenciją. Progimnazijos direktoriaus sprendimu Prašymai pagal jų pobūdį gali būti nagrinėjami administracijos posėdyje, vaiko gerovės komisijos posėdyje, tam tikroje metodinėje grupėje ar deleguojami kitiems atsakingiems Progimnazijos darbuotojams.

15. Žodiniai Prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuo pat, nepažeidžiant asmens ir Progimnazijos interesų.

16. Jeigu Prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo Prašymo gavimo datos, Progimnazija, gavusi Prašymą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio dokumento gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją, nurodydama Prašymo gavimo datą, registracijos numerį, Prašymą nagrinėjančio darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

17. Prašymo, adresuoto Progimnazijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Progimnazija. Prašymą gavusi Progimnazija nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Progimnazijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti Progimnazija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

18. Jeigu Progimnazija gavusi Prašymą nėra kompetentinga spręsti ten išdėstytą klausimą, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Progimnazijoje datos ir nurodoma grąžinimo priežastis.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

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

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

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

22. Kartotiniai Prašymai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių Prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Progimnazijos sprendimas dėl ankstesnio Prašymo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Progimnazijoje datos, pareiškėjui pranešama, kad jo Prašymas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

23. Į asmenų Prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, bendradarbiavimo sutartimi Prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

24. Sprendimai dėl išnagrinėtų Prašymų įforminami Progimnazijos direktoriaus įsakymu ar Progimnazijos direktoriaus pasirašytu raštu ant firminio Progimnazijos blanko.

25. Sprendimai dėl išnagrinėtų Prašymų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

26. Apie Prašymo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu, paprastu laišku (elektroniniu paštu), elektroniniu dienynu arba įteikiama asmeniškai Progimnazijos direktoriaus sprendimu.

27. Pranešime apie nepatenkintą Prašymą turi būti nurodyti Prašymo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

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

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

VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

30. Progimnazijoje paskirtas raštinės vedėjas atsakingu už asmenų aptarnavimą telefonu.

31. Raštinės vedėjo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Progimnaziją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas.

32. Raštinės vedėjas privalo gebėti asmenims trumpai ir suprantamai paaiškinti kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai, paštu (elektroniniu paštu), elektroniniu dienynu, kt.) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas.

33. Raštinės vedėjas gali teikti ir kitą asmens pageidaujama viešąją informaciją, kuria disponuoja Progimnazija ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymą.

34. Raštinės vedėjas turi laikytis šių taisyklių:

34.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Progimnazijos pavadinimą, savo pareigas, vardą;

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

34.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Raštinės vedėjo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį konsultuotis su kompetentingu Progimnazijos darbuotoju; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

34.4. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.
