

PATVIRTINTA

Vilniaus Barbaros Radvilaitės pagrindinės
mokyklos direktoriaus
2016 m. lapkričio 15 d. įsakymu Nr. V-191

DĖL BENDRUOMENĖS NARIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO MOKYKLOJE, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymai ir skundai Vilniaus Barbaros Radvilaitės pagrindinėje mokykloje nagrinėjami vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875 (Suvestinė redakcija nuo 2015-09-01).

2. Mokyklos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (Žin., 1999, Nr. 60-1945) įtvirtintais įstatymo objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo ir bendradarbiavimo principais.

3. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Mokyklos direktorius užtikrina, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo mokykloje atvejais būtų paskirti kiti atsakingi darbuotojai.

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

5. Gauti prašymai ir skundai, kuriuose nenurodyti pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, pareiškėjo nepasirašyti arba parašyti nevalstybine kalba, kurios išversti į valstybinę kalbą nėra galimybių, sprendimą dėl nagrinėjimo priima mokyklos direktorius.

6. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant gali dalyvauti asmuo, sugebantis jam padėti.

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

8. Mokykla, bendruomenės narių ir kitų asmenų aptarnavimo mokykloje, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką skelbia interneto tinklapyje, tvarkos kopiją – raštinėje. Asmenys mokykloje aptarnaujami mokyklos administracijos darbo laiku.

II. SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į MOKYKLĄ

9. Atvykusius į mokyklą asmenis mokyklos administracijos patalpose aptarnauja atitinkami darbuotojai, kompetetingi padėti spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

10. Atvykę į mokyklą, asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir raštu, ir žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat ir nepažeidžiant asmens ir mokyklos administracijos interesų.

11. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kita ryšio priemone.

12. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi mokyklos administracijos darbuotojai apie tai asmenį įspėja.

III. SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

13. Prašymai ir skundai registruojami Raštinėje.

14. Prašymai ir skundai (1 ir 2 priedai), gauti tiesiogiai iš asmens arba atsiųsti paštu, registruojami. Ant prašymo arba skundo, dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris.

15. Asmeniui, pateikusiam prašymą arba skundą, įteikiama spaudu (gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo prašymo arba skundo kopija.

16. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali trukti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo arba skundo mokykloje gavimo dienos, mokyklos administracija, gavusi prašymą arba skundą paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo dokumentų gavimo datos apie nagrinėjimo uždelsimą informuoja pareiškėją raštu. Tokiame pranešime pareiškėjui nurodoma prašymo arba skundo gavimo data, registracijos numeris, prašymą nagrinėjančio mokyklos administracijos darbuotojo pareigos, vardas ir pavardė, telefono numeris.

17. Prašymai ir skundai, kuriuos nagrinėti paskirti tam tikri asmenys, jiems persiunčiami nagrinėti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas ir apie tai pranešama pareiškėjui. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik leidus

pareiškėjui. Tokiu atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per nustatytą terminą iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis).

18. Jeigu mokyklos administracija nėra įgaliota spręsti prašyme arba skunde išdėstyto klausimų apie tai pranešama raštu ar žodžiu pareiškėjui.

19. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus spręsti darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

20. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti mokyklos administracijos kompetentingiems darbuotojams.

IV. SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

21. Prašymas arba skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 darbo dienų nuo jo gavimo datos, išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu arba kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo jo gavimo datos.

22. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kitos institucijos pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiose institucijose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

23. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad institucijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas.

24. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo mokyklos administracijoje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

V. SKYRIUS

SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

25. Dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų priimti sprendimai įforminami mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

26. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie mokyklos administracijos veiklos trūkumus ar darbuotojų piktnaudžiavimą ir neteisėtus veiksmus, susijusius su daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, informinami 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.

27. Atsakymai dėl išnagrinėtų skundų, informinami atsižvelgiant į veiksmo turinį.

28. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui pranešama registruotu arba paprastu laišku arba atsakymas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai. Darbuotojams informacija gali būti pateikiama žodžiu.

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

VI. SKYRIUS

SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

30. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo ar skundo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą mokyklos direktoriui, kuris privalo jį nagrinėti.

VII. SKYRIUS

APTARNAVIMAS TELEFONU

31. Taupant asmenų ir darbuotojų darbo laiką, už pirminį asmenų aptarnavimą telefonu atsakinga Raštinė.

32. Atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į mokyklos administraciją, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingas darbuotojas privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

32.1. ar mokyklos administracija kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

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

32.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu mokyklos administracija nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

33. Asmuo, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja mokyklos administracija ir kurią asmuo turi teisę gauti .

34. Darbuotojas, aptarnaujantis telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

34.1. stengtis pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį;

34.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

34.3. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

34.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

34.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VIII. SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

35. Mokyklos direktorius ar jo įgaliotas asmuo reguliariai nagrinėja bendruomenės narių ir kitų asmenų pageidavimus, pasiūlymus. Ne rečiau kaip kartą per metus pasirinktinai organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

35.1. ar jie pakankamai informuoti apie mokyklos darbo laiką;

35.2. ar jiems patogus mokykloje nustatytas priėmimo laikas;

35.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

35.4. ar mandagiai jie buvo aptarnaujami;

35.5. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

35.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai;

35.7. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių mokyklos administracija ėmėsi jų klausimams spręsti.

36. Gali būti pateikta ir kitų su asmenų aptarnavimu susijusių klausimų.

37. Apklausos duomenys ir kita informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti.

Dėl bendruomenės narių ir kitų asmenų
aptarnavimo mokykloje, jų prašymų
ir skundų nagrinėjimo tvarkos
1 priedas

(vardas, pavardė – didžiosiomis raidėmis)

(adresas)

(telefonas, el. paštas)

Vilniaus Barbaros Radvilaitės pagrindinės
mokyklos direktoriui

PRAŠYMAS / SKUNDAS

20 ____ - ____ - ____
Vilnius

Priedamų dokumentų sąrašas:

(parašas)

(vardas)

(pavardė)

Dėl bendruomenės narių ir kitų asmenų
aptarnavimo mokykloje, jų prašymų
ir skundų nagrinėjimo tvarkos
2 priedas

(vardas, pavardė – didžiosiomis raidėmis)

(pareigos)

Vilniaus Barbaros Radvilaitės pagrindinės
mokyklos direktoriui

PRAŠYMAS / SKUNDAS

20 ____ - ____ - ____
Vilnius

Priedamų dokumentų sąrašas:

(parašas)

(vardas)

(pavardė)