

PATVIRTINTA

Alytaus „Sakalėlio“ pradinės mokyklos  
direktoriaus 2022 m. gegužės 10 d.  
įsakymu Nr. V-24-(1.2.)

## ALYTAUS „SAKALĖLIO“ PRADINĖS MOKYKLOS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Alytaus „Sakalėlio“ pradinės mokyklos prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų, pranešimų, kitų dokumentų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Alytaus „Sakalėlio“ pradinėje mokykloje (toliau – Mokykla). Asmenų prašymai, skundai ir pranešimai nagrinėjami pagal Mokyklos kompetenciją, uždavinius ir funkcijas, numatytas Mokyklos nuostatuose.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymu, Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

3. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama LR civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. Apraše naudojamos sąvokos:

4.1. **prašymas** – tai asmens kreipimasis, prašant priimti sprendimą, susijusį su Mokyklos vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis ar nustatyta tvarka pateikti Mokyklai turimą informaciją apie asmenį ar sprendimo priėmimo išaiškinimą;

4.2. **skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Mokyklą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar interesai ir prašoma juos apginti;

4.3. **žodiniai skundai** – gali būti išdėstomi tiesiogiai kreipiantis į Mokyklos direktorių, Mokyklos administracijos darbuotojus, švietimo pagalbos specialistus, klases ir kitus mokytojus. Jie sprendžiami tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar Mokyklos interesų. Prireikus sudaromos galimybės išdėstyti skundą raštu;

4.4. **pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Mokyklą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti;

4.5. **asmens prašymo nagrinėjimas** – veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui;

4.6. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Mokyklos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus;

4.7. **elektroninės priemonės** – telefonas, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus, pranešimus ir aptarnaudami asmenis Mokyklos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogui teisėmis, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – LR teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

6. Jeigu asmens prašymas, skundas, pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, o Mokykla yra pirmasis adresatas, tai prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimą organizuoja Mokykla.

7. Jeigu asmens prašymas, skundas, pranešimas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, tačiau Mokykla nėra pirmasis adresatas, Mokykla privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo.

8. Prašymai, skundai, pranešimai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Mokyklą tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo, pranešimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas, skundas, pranešimas nenagrinėjamas, Mokykla per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo, skundo, pranešimo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

## **II SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS**

9. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Mokyklą, raštu (tiesiogiai asmeniui pristatčius į Mokyklą, atsiuntus paštu ar el. paštu [info@sakaleliomokykla.lt](mailto:info@sakaleliomokykla.lt)).

10. Prašymai, skundai, pranešimai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriuos galima išspręsti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Mokyklos interesų, gali būti neregistruojami. Į tokius prašymus, skundus, pranešimus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą, skundą, pranešimą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą, pranešimą raštu.

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

12. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti:

12.1. parašyti valstybine lietuvių kalba;

12.2. parašyti įskaitomai, konkretūs ir suprantami;

12.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba įstaigos pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme, skunde, pranešime jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

13. Kai asmens prašymą, skundą, pranešimą Mokyklai perduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą, pranešimą, atitinkantį 12 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo asmens vardu į Mokyklą kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde, pranešime turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

14. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai, neatitinkantys 12 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo, skundo, pranešimo pateikimo tvarką.

15. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar LR teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus LR įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siūnčia paštu ar per kurjerį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita LR teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar LR teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtintą asmens tapatybę.

16. Asmens prašymas, skundas, pranešimas pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar vaizdo nuotolinio perdavimo ar įrašymo priemones, prašymo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

17. Jeigu prašymą, skundą, pranešimą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi nusikalstamos veikos požymių, mokyklos darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsiant pranešti apie tokio asmens elgesį mokyklos direktoriui. Mokyklos direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą, skundą, pranešimą teikiančio asmens elgesį, turintį nusikalstamos veikos požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

### **III SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

18. Raštu pateikti prašymai, skundai, pranešimai priimami ir užregistruojami jų gavimo dieną gautų dokumentų registre Mokyklos raštinėje ir perduodami Mokyklos direktoriui.

19. Mokyklos direktorius rašytiniu ar žodiniu pavedimu per 3 darbo dienas nuo užregistruoto prašymo, skundo ar pranešimo gavimo dienos, išskyrus asmenų prašymus, skundus, pranešimus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Mokyklos interesų galima atsakyti tuoj pat:

19.1. skiria nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją ir pareigybes arba sudaro komisiją;

19.2. jei prašymas, skundas, pranešimas susijęs su Mokyklos darbuotoju ar jo veiksmis, gali žodžiu arba raštu pareikalauti, kad darbuotojas tuoj pat, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas teiktų rašytinį paaiškinimą, dokumentus ir kt. dėl prašymo, skundo, pranešimo turinio;

19.3. gali pareikalauti, kad nagrinėjantis asmuo prašymą, skundą, pranešimą darbuotojas pats nusišalintų nuo prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo arba gali būti nušalintas Mokyklos direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktams ir/ar jo priežastims.

20. Asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo, skundo, pranešimo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Mokyklos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Mokyklos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, priimamas, užregistruojamas, įvertinamas jo turinys, su juo supažindinamas Mokyklos direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Mokyklos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

21. Prašymus, skundus, pranešimus Mokykla nagrinėja ir į juos atsako pagal LR teisės aktais Mokyklai nustatytą kompetenciją.

22. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą, skundą, pranešimą adresuotą Mokyklai, paaiškėja, kad prašyme, skunde, pranešime pateikti klausimai yra priskirtini kitų institucijų kompetencijai, Mokykla prašymą, skundą, pranešimą ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo Mokykloje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą, skundą, pranešimą jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją Mokyklai.

23. Prašymą, skundą, pranešimą, kai jis adresuotas Mokyklai ir kitoms institucijoms ir kai prašyme, skunde, pranešime nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, nagrinėja kiekviena prašymą, skundą, pranešimą gavusi institucija pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms, prašymą, skundą, pranešimą nagrinėjusioms, institucijoms.

24. Jei Mokyklai yra adresuota prašymo, skundo, pranešimo kopija ir tai prašyme, skunde, pranešime yra aiškiai nurodyta, Mokykla gautą dokumentą užregistruoja, susipažįsta ir įvertina prašymo, skundo, pranešimo turinį, tačiau paties prašymo, skundo, pranešimo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Mokyklos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

25. Prašymai, skundai, pranešimai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, skundas, pranešimas, pagal kompetenciją yra įgaliotas tvarkyti to asmens ypatingus duomenis.

26. Mokykla per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo dienos, kreipiasi į asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą (persiūsti klausimą nagrinėti kompetentingoms institucijoms spręsti). Kai per nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas, skundas, pranešimas gražinamas asmeniui, nurodoma gražinimo priežastis. Jeigu dalis prašyme pateiktų klausimų susiję su Mokyklos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjamas ta dalimi, kiek tai susiję su Mokyklos kompetencija.

27. Jeigu prašymo, skundo, pranešimo ir (ar) prie jų pridedamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Mokykla per 5 darbo dienas nuo šio prašymo, skundo, pranešimo gavimo Mokykloje dienos, Mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo, skundo, pranešimo kopiją ir prie jų pridedamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl teisės pažeidimų, prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas Mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo sustabdymą Mokykla ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos praneša prašymą, skundą, pranešimą pateikusiam asmeniui.

28. Jeigu užregistravus asmens prašymą, skundą, pranešimą, nustatoma, kad jie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jų turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Mokykla negali tokio prašymo, skundo, pranešimo išnagrinėti, prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas Mokyklos direktoriaus sprendimu atmetamas, ir apie tai informuojamas skundą, prašymą, pranešimą pateikęs asmuo.

29. Asmenų prašymai, skundai, pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

30. Jeigu prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo, skundo, pranešimo ir visų reikiamų dokumentų gavimo dienos, Mokyklos direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Aprašo 29 punkte nustatytą nagrinėjimo terminą, Mokykla per 2 darbo dienas nuo Mokyklos direktoriaus tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

31. Jeigu prašymui, skundui, pranešimui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Mokykla tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo dienos Mokykla kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui, skundui, pranešimui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Mokyklos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui, skundui, pranešimui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimas Mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Mokyklos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Mokyklai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui, pateikusiam prašymą, skundą, pranešimą ir nurodoma gražinimo priežastis. Mokykla turi teisę pasilikti šių dokumentų kopijas.

32. Prašymas, skundas, pranešimas pateiktas raštu nesilaikant Aprašo 11 ir/ar 12 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo, skundo, pranešimo gavimo Mokykloje dienos naudojant asmens prašyme, skunde, pranešime nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą, skundą, pranešimą nurodant tokio prašymo, skundo, pranešimo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti trūkumus per Mokyklos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos. Jei per Mokyklos nustatytą laiką asmuo neištaiso trūkumų pagal Aprašo 11 ir 12 punktuose nustatytus reikalavimus, toks prašymas, skundas, pranešimas laikomas nepateiktu.

## **IV SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ, SKUNDĄ, PRANEŠIMĄ PARENGIMAS**

33. Į asmenų prašymus, skundus, pranešimus atsakoma valstybine lietuvių kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, skundas, pranešimas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

34. Atsakymas į prašymą, skundą, pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas išsiunčiamas (įteikiamas) prašymą, skundą, pranešimą pateikusiam asmeniui, o kitas lieka Mokykloje.

35. Atsakymas į prašymą, skundą, pranešimą siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Aprašo 10 punktą į prašymus, skundus, pranešimus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną – atsakoma iš Mokyklos arba Mokyklos darbuotojo jam Mokyklos suteikto elektroninio pašto.

36. Asmuo, nesutinkantis su Mokyklos atsakymu į asmens prašymą, skundą, pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo, pranešimo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą kitoms institucijoms LR teisės aktų nustatyta tvarka.

37. Dokumentai rengiami atsižvelgiant į pateiktų prašymų, skundų, pranešimų turinį:

37.1. 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;

37.2. į prašymą konsultuoti asmenį jam aktualiu klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Mokyklai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tenkinti prašymą;

37.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

37.4. į kitus prašymus, skundus, pranešimus – atsakoma laisva forma arba nurodomas atsisakymo tai padaryti priežastys.

38. Atsakyme į prašymą, skundą, pranešimą arba Mokyklos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo, skundo, pranešimo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis LR Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

39. Atsakymai į prašymus, skundus, pranešimus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos Vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

## **V SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU**

40. Aptarnaudamas asmenį telefonu Mokyklos darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

40.1. atsiliepti į telefono skambutį;

40.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakant Mokyklos pavadinimą, pareigas;

40.3. atidžiai išklaudyti, prireikus paprašyti išsamiau paaiškinti prašymą, kalbėti ramiai;

40.4. paaiškinti, ar Mokykla kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu, nurodyti instituciją, į kurią asmuo galėtų kreiptis, jeigu Mokykla nekompetentinga nagrinėti prašymo, skundo, pranešimo;

40.5. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas, pranešimas būtų išnagrinėtas;

40.6. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

40.7. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Mokykla ir kurią asmuo turi teisę gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų LR teisės aktų nustatyta tvarka.

## **VI SKYRIUS**

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

41. Asmenys aptarnaujami Mokyklos raštinėje darbo dienomis, darbo valandomis.
42. Mokyklos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo:
  - 42.1. atidžiai išklaudyti, prireikus, paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
  - 42.2. atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jei iš karto negali – tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;
  - 42.3. informuoti, kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti, kad asmens kreipimasis (klausimas) būtų išnagrinėtas;
  - 42.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, Mokyklos darbuotojai gali jam padėti;
  - 42.5. jeigu darbuotojas nėra kompetentingas nagrinėti asmens kreipimąsi (prašymas, skundas, pranešimas), privalo paaiškinti, kuris Mokyklos darbuotojas ar kokia kita instancija yra kompetentinga spręsti kreipimąsi.

## **VII SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

43. Mokyklos direktorius pagal poreikį gali įsakymu sudaryti komisiją, kuri organizuotų ir atliktų asmenų prašymų, skundų, pranešimų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvius kriterijus.

## **VIII SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

44. Asmenys turi teisę pareikšti savo nuomonę, pastabas, siūlymus apie Mokyklos darbo ir ugdymo proceso organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų elgesį bei kitais mokyklos veiklos klausimais, taktiškai pateikdami atsiliepinimus Mokyklos darbuotojui, į kurį kreipėsi. Tokio pobūdžio asmenų atsiliepinimams nekeliama Aprašo 12 punkto reikalavimai, į juos Mokykla neprivalo atsakyti.
  45. Į Mokyklą besikreipiantys asmenys privalo laikytis LR viešąją tvarką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.
  46. Kitos, Apraše neapertos situacijos, procedūros, sprendžiamos vadovaujantis LR viešojo administravimo ir Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.
  47. Mokyklos darbuotojai supažindinami su Aprašu elektroninėmis ryšio priemonėmis, Aprašas skelbiamas Mokyklos el. svetainėje.
  48. Šio Aprašo pakeitimai tvirtinami Mokyklos direktoriaus įsakymu.
-

