

PATVIRTINTA

Vilniaus šv. Kristoforo progimnazijos
direktoriaus 2020 m. spalio 23 d.
įsakymu Nr. (1.3 E)V-154

**VILNIAUS ŠV. KRISTOFORO PROGIMNAZIJOS
ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO
TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus šv. Kristoforo progimnazijos (toliau – Progimnazijos) asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų aptarnavimą, jų skundų, kreipimūsi, pranešimų (toliau – prašymų) nagrinėjimą Progimnazijoje.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymu (Žin. 1999, Nr. 60-1945), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin. 2007, Nr. 94-3779) patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis.

3. Aprašo tikslas – užtikrinti savalaikį ir deramą besikreipiančių į Progimnaziją Asmenų aptarnavimą.

4. Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme (Žin. 1999, Nr. 60-1945), Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin. 2007, Nr. 94-3779) patvirtintose Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse vartojamas sąvokas.

5. Aprašo nuostatos Progimnazijoje aptarnaujant Asmenis ir nagrinėjant jų prašymus taikomos tiek, kiek jos neprieštaruja Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimams.

II. ASMENŲ PRAŠYMŲ PROGIMNAZIJAI PATEIKIMAS

6. Asmenų prašymai Progimnazijai gali būti pateikti:

6.1. žodžiu (telefonu ar tiesiogiai, Asmeniui atvykus į Progimnaziją);

6.2. raštu (tiesiogiai pateikus Progimnazijai prašymą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį);

6.3. elektroniniu būdu Progimnazijos elektroninio pašto adresu:

rastine@kristoforoproгимnazija.vilnius.lm.lt.

7. Mokykloje priimami tik tokie žodiniai Asmenų prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant Asmenų, kurie kreipiasi, kitų asmenų ar Progimnazijos interesų. Prireikus Asmenims Progimnazijoje sudaroma galimybė išdėstyti savo prašymus raštu.

8. Asmenų prašymai, pateikti Progimnazijai raštu, turi būti:

8.1. parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma prašymams, atsiųstiems paštu);

8.2. parašyti įskaitomai;

8.3. nurodyta Asmens vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, duomenys ryšiui palaikyti ir Asmens pasirašyta.

9. Asmenų prašymai Progimnazijai elektroniniu būdu turi būti pateikti taip, kad juos gavus būtų galima:

9.1. atpažinti elektroninių dokumentų formatą;

9.2. atidaryti ir apdoroti juos Progimnazijoje naudojamomis kompiuterinėmis programomis;

9.3. atpažinti prašymų turinį;

9.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymus pateikusius Asmenis.

10. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, prilyginami prašymams, pateiktiems Progimnazijai raštu.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS PROGIMNAZIJOJE IR JŲ NAGRINĖJIMAS

11. Visus Progimnazijai adresuotus prašymus – pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu, per pasiuntinį ar elektroniniu būdu priima Progimnazijos raštinės vadovas ir (arba) sekretorius.

12. Progimnazijos raštinės vadovas ir (arba) sekretorius:

12.1. priima Asmenų prašymus: nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal teisės aktus privalo pateikti Asmuo, kuris kreipiasi; paprašo Asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kuriuos pagal teisės aktus privalo pateikti šis Asmuo, bet jų nepateikė;

12.2. užregistruoja Progimnazijos gautus Asmenų prašymus 1-8, 3-13, 3-15, 4-12, 7-17, 7-20 registruose;

12.3. perduoda Asmenų prašymus direktoriui;

12.4. konsultuoja, informuoja Asmenis pagal savo kompetenciją.

13. Asmenis, norinčius savo prašymus išdėstyti žodžiu asmeniškai, priima Progimnazijos direktorius ar jo pavaduotojai suderintu laiku.

14. Progimnazijos gauti prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus Asmens rašytinį sutikimą. Progimnazija per 5 darbo dienas nuo tokio prašymo gavimo kreipiasi į Asmenį, prašydama per nustatytą terminą pateikti šį sutikimą. Jei per Progimnazijos nustatytą terminą toks sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas Asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Prašymo persiuntimo terminas skaičiuojamas nuo Asmens rašytinio sutikimo persiųsti jo prašymą gavimo Progimnazijoje.

15. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Progimnazijoje.

16. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Progimnazijoje, Progimnazijos direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šio aprašo 17 punkte nustatyto termino pabaigos, Progimnazija išsiunčia Asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodydamas jo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

17. Prašymai, pateikti nesilaikant šio aprašo 8.2 punkte nustatyto reikalavimo, per 3 darbo dienas nuo jų gavimo Progimnazijoje grąžinami Asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Progimnazija pasilieka tokių prašymų kopijas.

18. Prašymai, pateikti nesilaikant šio aprašo 8.3 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Progimnazijos direktorius nenusprendžia kitaip.

19. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šio aprašo 9.1–9.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nedelsiant grąžinami Asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis.

20. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šio aprašo 9.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Progimnazijos direktorius nenusprendžia kitaip.

21. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Progimnazijos kompetenciją. Jeigu Progimnazija neįgaliota spręsti prašyme išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio prašymo gavimo jis persiunčiamas kompetentingai institucijai (pasilieka prašymo kopiją) ir raštu pranešant apie tai Asmeniui bei paaiškinant persiuntimo priežastis.

22. Prašymai, kuriais tas pats Asmuo kreipiasi į Progimnaziją tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nurodytos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikti papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Progimnazijos atsakymo pagrįstumu. Asmenų skundai nenagrinėjami, jeigu nuo juose nurodytų pažeidimų padarymo iki skundo padavimo Progimnazijai yra praėję daugiau kaip vieneri metai. Per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo gavimo Progimnazija praneša Asmeniui, kodėl jo prašymas nebus nagrinėjamas ir nurodo tokio sprendimo apskundimo tvarką.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

23. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakyta ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

24. Atsakymas į prašymą rengiamas dviem egzemplioriais (arba elektroninė dokumentų versija), iš kurių vienas (arba elektroninė dokumento versija) lieka Progimnazijoje ir saugomas 1-7 registre.

25. Į Asmens skundą, kreipimąsi, kuriame išdėstyta Asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Progimnazijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, informuojama apie Progimnazijos darbuotojų

piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu Asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, ar kitokią Asmens kreipimąsi į Progimnaziją atsakoma laisvos formos raštu.

26. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, Asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta.

27. Progimnazija, gavusi pagrįstą Asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdamas jas ištaiso ir grąžina Asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo ištaisytos.

V. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

28. Progimnazijos raštinės vadovas ir (arba) sekretorius, aptarnaujantis Asmenis telefonu, privalo suteikti Asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu, ir trumpai bei suprantamai:

28.1. paaiškinti, ar Progimnazija kompetentinga nagrinėti prašymą Asmeniui rūpimu klausimu;

28.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai pristatyti ar paštu) reikėtų pateikti Progimnazijai, kad Asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

28.3. jeigu Progimnazija nekompetentinga nagrinėti Asmens prašymo, nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią Asmuo turėtų kreiptis;

28.4. suteikti kitą Asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Progimnazija ir kurią Asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo (Žin. 2000, Nr. 10-236; Žin. 2005, Nr. 139-5008) nustatyta tvarka.

29. Aptarnaudami Asmenis telefonu, Progimnazijos raštinės vadovas ir (arba) sekretorius privalo laikytis šių taisyklių:

29.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

29.2. pasisveikinti, prisistatyti skambinančiajam, pasakydami pilną Progimnazijos pavadinimą, savo pareigas ir (ar) vardą;

29.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

29.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

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

29.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Progimnazijos darbuotojai, aptarnaudami Asmenis ir priimdami jų prašymus, yra atsakingi už greitą ir malonų aptarnavimą, už operatyvų ir kvalifikuotą klausimų sprendimą bei asmens duomenų apsaugos užtikrinimą.

31. Aprašo originalas saugomas Progimnazijos direktoriaus įsakymų veiklos organizavimo klausimais byloje. Aprašas skelbiamas Progimnazijos internetinėje svetainėje adresu www.kristoforoproгимnazija.vilnius.lm.lt.

32. Aprašas gali būti pakeistas ar papildytas pasikeitus teisės aktams, reorganizuojant Progimnaziją.

33. Aprašas įsigalioja nuo jo patvirtinimo Progimnazijos direktoriaus įsakymu dienos.
