

## **PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO ANTAZAVĖS JUOZO GRUODŽIO VIDURINĖJE MOKYKLOJE TVARKA**

### **I. BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

1. Ši tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau asmenys) aptarnavimą Antazavės Juozo Gruodžio vidurinėje mokykloje (toliau - Mokykloje).

2. Mokyklos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo interesais.

3. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Mokyklos direktorė užtikrina, darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais kad būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

4. Darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo arba skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 21 straipsnio 1 dalyje numatytais atvejais.

5. Mokykloje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, 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 telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, mokyklos direktorės sprendimu paliekami nenagrinėti.

7. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Į lietuvių kalbą gautą prašymą ar skundą išverčia Mokykla, jei šiuos dokumentus priklauso nagrinėti jai. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

8. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant dalyvauja Mokyklos pakviestas vertėjas, sugebantis versti į asmeniui suprantamą kalbą.

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

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

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, nepažeidžiant asmens ir Mokyklos interesų.

11. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti iš anksto derinamas telefonu ar kito ryšio priemone. Atsiradus nenumatytomis aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingi Mokyklos darbuotojai apie tai įspėja asmenį.

### III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

12. Prašymų, skundų registraciją ir jų perdavimą nagrinėti pagal kompetenciją organizuoja Mokyklos raštinė.

13. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens arba atsiųsti paštu, registruojami raštinėje Pasiūlyimų, prašymų, skundų registracijos žurnale. Juos registruoja Mokyklos sekretorė, kuriai pavestos šios funkcijos:

13.1. Ant prašymo arba skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo arba skundo gavimo data ir registracijos numeris.

13.2. Registracijos Nr. sudaro registracijos žurnalo identifikavimo žymuo GP (pagal Mokyklos direktoriaus patvirtintą registrų sąrašą), ir eilės Nr.

13.3. Iš to paties asmens per vienerius mokslo metus gauti laiškai tuo pačiu klausimu, jeigu po pirmojo laiško pateikimo yra praėjęs nustatytas jo nagrinėjimo laikas arba jo nepatenkino duotas atsakymas, laikomas pakartotiniu. Jis registruojamas pirmojo laiško numeriu pridėdant kitą numerį, atskirtą trupmenos ženklu “/”, pvz., GP-22/1. Jis segamas į bylą prie pirmojo prašymo ar skundo medžiagos.

14. Laiškų vokai paliekami tik tais atvejais, jeigu laiške nenurodytas laiško siuntėjo adresas, taip pat, kai būtina nustatyti laiško gavimo datą.

15. Asmeniui, įteikusiam prašymą arba skundą, pageidaujant, įteikiama spaudu (gavimo data ir registracijos numeris) pažymėta jo prašymo arba skundo kopija, asmuo užregistravęs prašymą, ant jo kopijos pasirašo, užrašydamas savo vardą ir pavardę.

16. Priimant prašymą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus, prašoma pateikti papildomus dokumentus.

17. Asmeniui išduodami užpildyti reikiami dokumentai, prireikus padedama juos užpildyti.

18. 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, Mokykla, 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 darbuotojo pareigos, vardas ir pavardė, telefono numeris.

19. Jeigu Mokykla nėra įgaliota spręsti prašyme arba skunde išdėstytų klausimų, prašymas arba skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo datos persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie tai pranešama pareiškėjui. Kai nėra institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą arba skundą, jis per 5 darbo dienas grąžinamas pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastis. Persiunčiant prašymus ar skundus, kuriuose yra privačios informacijos, laikomasi šios tvarkos 9 punkte nustatytų apribojimų.

20. Draudžiama perduoti prašymus ir skundus spręsti institucijoms ar valstybės tarnautojams bei darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

21. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti Mokyklos administracijos padaliniais, darbuotojams pagal kompetenciją.

### IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

22. Asmenų skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiajame skirsnyje nustatyta administracine procedūra.

23. Prašymas arba skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 dienų nuo jo gavimo Mokykloje datos, išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip, arba 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.

24. Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, Zarasų savivaldybės administracijos kanceliarijos turi būti išnagrinėti per 30 darbo dienų nuo jų gavimo Mokykloje datos. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatytą terminą.

25. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad institucijos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo institucijoje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

## **V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS**

26. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus įforminami Mokyklos direktoriaus raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

27. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Mokyklos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami 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.

28. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų, kiti administraciniai veiksmai įforminami atsižvelgiant į administracinio veiksmo turinį.

29. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

30. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

## **VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS**

31. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Mokyklos vadovui, kuris privalo jį nagrinėti, laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Administracinių ginčų komisijai ir Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo (Žin. 1999, Nr.13-308, 2000, Nr.85-2566) nustatyta tvarka. Dėl darbuotojų piktnaudžiavimo ir biurokratizmo gali būti paduotas skundas Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriams Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo (Žin., 1998, Nr.110-3024) nustatyta tvarka.

32. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą aukštesnėms instancijoms.

33. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas turi teisę tai apskūsti.

## VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

34. Taupant asmenų ir darbuotojų darbo laiką, Mokykloje už asmenų aptarnavimą telefonu yra atsakinga Mokyklos direktorė, jos pavaduotojas ugdymo ir ūkio klausimams, sekretorė.

35. Darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys - orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į Mokyklą, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingi darbuotojai privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

35.1. ar Mokykla kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

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

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

36. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Mokykla ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymą (Žin., 2000, Nr.10-236).

37. Darbuotojai, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

37.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį;

37.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Mokyklos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

37.3. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

37.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

37.6. asmeniui pageidaujant, užsirašoma besikreipiančiojo prašymo esmė, jo pateikti duomenys ir operatyviai su atitinkamais specialistais išsiaiškinus bei išsprendus klausimą, asmuo informuojamas sutartu būdu bei laiku;

37.7. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## VIII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

38. Mokyklos direktorius nagrinėja piliečių ir kitų asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, kaupia informaciją, kad sužinotų ar asmenys maloniai aptarnaujami:

38.1. ar jie pakankamai informuoti apie Mokyklos darbo laiką;

38.2. ar jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

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

38.4. ar jie buvo informuoti apie veiksmus, kurių Mokykla ėmėsi jų klausimams spręsti.

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

---