

PATVIRTINTA  
Klaipėdos „Ažuolyno“ gimnazijos  
direktoriaus 2024 m. gruodžio 18 d.  
įsakymu Nr. V1-97

## ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KLAIPĖDOS „AŽUOLYNO“ GIMNAZIJOJE TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Klaipėdos „Ažuolyno“ gimnazijoje tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Klaipėdos „Ažuolyno“ gimnazijoje (toliau – Gimnazija).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 1 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija), Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. vasario 10 d. įsakymu Nr. AD1-411 „Dėl asmenų aptarnavimo Klaipėdos miesto savivaldybės administracijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. birželio 17 d. įsakymo Nr. AD1-751 redakcija).

3. Apraše naudojamos sąvokos:

3.1. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Gimnaziją, prašant:

3.1.1. išduoti dokumentą ar jo kopiją;

3.1.2. nustatyta tvarka gauti informaciją;

3.1.3. atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

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

3.3. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Gimnazijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus bei aptarnaujant asmenis Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai ir jų pagrindu priimti teisės aktai.

5. Apraše nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

6. Prašymas ar skundas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Gimnaziją tuo pačiu klausimu, kurį Gimnazija jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Gimnazija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

7. Apraše nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo nuostatomis.

### II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu ir raštu.

9. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti:
  - 9.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Gimnaziją;
  - 9.2. atsiuntus paštu ar per pasiuntinį;
  - 9.3. elektroniniu būdu:
    - 9.3.1. Gimnazijos el. pašto adresu info@azuolynogimnazija.lt;
    - 9.3.2. per e. pristatymas informacinę sistemą (e. pristatymo dėžutės adresas 190440648).
10. Prašymus ir skundus žodžiu galima pateikti:
  - 10.1. tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Gimnaziją;
  - 10.2. telefonu.
11. Priimami tik tokie žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat arba ne vėliau kaip per artimiausią Gimnazijos darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Gimnazijos interesų. Tokie prašymai ar skundai gali būti neregistruojami. Jei Gimnazijos darbuotojas, į kurį kreipiamasi, nėra kompetentingas nagrinėti prašymą ar skundą, jis privalo perduoti skundo nagrinėjimą Gimnazijos administracijai.
12. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip per artimiausią Gimnazijos darbo dieną, besikreipiantis asmuo gali prašymą ar skundą išdėstyti raštu.
13. Prašyme ar skunde turi būti:
  - 13.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą;
  - 13.2. LR civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;
  - 13.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, gyvenamosios vietos adresas.
14. Prašymas ar skundas raštu turi būti:
  - 14.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka;
  - 14.2. parašytas įskaitomai;
  - 14.3. konkretus ir suprantamas;
  - 14.4. parašyta taip, kad jo turinys nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;
  - 14.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens ar jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus.
15. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi asmens atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, kita kontaktinė informacija ryšiui palaikyti, rašytinis sutikimas dėl atstovavimo ir asmuo, kuriuo vardu jis kreipiasi.
16. Asmenų prašymai ir skundai, neatitinkantys 13 ir 14 punktuose įvardintų reikalavimų, nenagrinėjami ir per 5 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo ar skundo pateikimo tvarką.

### **III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

17. Prašymai ar skundai Gimnazijos direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami, jeigu:
  - 17.1. nėra galimybės identifikuoti prašymą ar skundą teikiantį asmenį, patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;
  - 17.2. prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to negalima tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;
  - 17.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikusi Gimnazija arba kita kompetentinga institucija ir besikreipiantis asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Gimnazijos priimtą sprendimą;
  - 17.4. paaiškėja, kad skundą tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

17.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėjęs daugiau kaip vienas mėnuo;

17.6. prašymas ar skundas pateiktas ne pagal kompetenciją.

18. Prašymus ar skundus, kai Gimnazija pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, Gimnazija nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia kompetentingai institucijai ir apie tai informuoja asmenį. Jei nėra kitos viešojo administravimo institucijos, kuriai pagal kompetenciją galėtų būti perduotas nagrinėti prašymas ar skundas, Gimnazija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai informuoja asmenį, paaiškindama jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

19. Gimnazija, gavusi iš kitos institucijos persiustą nagrinėti prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdama atsakymo kopiją prašymą ar skundą persiuntusiai institucijai.

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

21. Jei Gimnazijai adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, Gimnazija ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo Gimnazijos direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei Gimnazijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

22. Prašymai ar skundai, gauti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar gauti elektroniniu būdu, turi būti užregistruojami Gimnazijos gautų dokumentų registre ir perduodami vykdymui. Prašymų ar skundų originalai laikomi Gimnazijoje.

23. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiamas, o prašymą ar skundą gavus elektroniniu būdu – asmens pageidavimu per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Gimnazijoje dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiunčiamas pranešimas apie priimtus dokumentus bei jų registracijos numeris.

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

25. Asmenų prašymai ar skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat, kaip ir rašytiniai prašymai ar skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui tik elektroniniu būdu, jeigu asmuo ar Lietuvos Respublikos norminiai teisės aktai nenumato kitaip.

26. Nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą darbuotojas pats nusišalina nuo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Gimnazijos direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačiųjų interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje nurodytos aplinkybės. Darbuotojas, gavęs interesų konfliktą keliantį pavedimą (užduotį) nagrinėti prašymą ar skundą, turi raštu informuoti Gimnazijos direktorių ir atlikti kitus Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačiųjų interesų derinimo įstatymo 11 straipsnyje numatytus veiksmus.

27. Asmenų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse ir kituose teisės aktuose numatytus terminus.

28. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei Aprašo 27 punkte nustatytas terminas, Gimnazijos direktorius turi teisę šį pratęsti šį terminą iki 10 darbo dienų. Tokiu atveju, likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki 27 punkte nustatyto termino pabaigos, Gimnazija išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodydama prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

#### **IV. ATSAKYMŲ RENGIMAS**

29. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma:

29.1. valstybine kalba;

29.2. tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas, jei asmens prašyme nebuvo nurodytas kitas pageidaujamas atsakymo gavimo būdas;

30. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Gimnazijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu;

31. Visi atsakymai į prašymus ar skundus, išskyrus atvejus, kai pagal Aprašo 11 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti suderinti su Gimnazijos direktoriumi arba jo įgaliotu asmeniu.

32. Atsakymas į skundą turi būti aiškus ir argumentuotas, turi būti nurodytos visos prašymo ar skundo nagrinėjimo aplinkybės ir konkrečios teisės aktų, Gimnazijos dokumentų nuostatos, kuriomis buvo vadovaujamasi vertinant prašymo ar skundo turinį.

33. Asmuo, nesutinkantis su Gimnazijos atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniu nepateiktas, turi teisę paduoti skundą Klaipėdos miesto savivaldybės merui, Lietuvos administracinių ginčų komisijai, Klaipėdos apygardos administraciniam teismui įstatymų nustatyta tvarka.

#### **V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

34. Gimnazijos darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ar skundus, turi užtikrinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento ir Asmens duomenų teisinės apsaugo įstatymų reikalavimų laikymąsi.

35. Už Aprašo pažeidimus atsakingiems darbuotojams taikoma teisės aktuose nustatyta atsakomybė.

36. Aprašą įgyvendinančių subjektų veiksmai ir sprendimai gali būti skundžiami teisės aktų nustatyta tvarka.

---