

**PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMO, BEI JŲ PERDAVIMO NAGRINĖTI  
TVARKOS APRAŠAS  
I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo tvarka Vilniaus Žemynos progimnazijoje (toliau vadinama – Progimnazija) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir jų aptarimą.
2. Šiame tvarkos apraše vartojamos sąvokos:  
Prašymas – įstaigai ar jos vadovui rašomas raštas, kuriuo ko nors prašoma ar pageidaujama.  
Skundas – pareiškimas, prašymas, kuriuo yra skundžiami kieno nors veiksmai arba neveikimas.  
Prašymo nagrinėjimas – tai veikla, apimanti prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.  
Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui, teisės aktų nustatyta tvarka, suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta institucijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.
3. Nagrinėdamas asmenų prašymus, Progimnazijos darbuotojas privalo vadovautis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr.933 redakcija), Lietuvos Respublikos įstatymais ir kitais AK galiojančiais įsakymais, tvarkomis.
4. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo.

**II SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ, SKUNDŲ REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

5. Prašymai, pasiūlymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti faksu ar elektroniniu paštu, gavimo dieną registruojami Progimnazijos raštinėje,
6. Progimnazijos dirbančiųjų prašymai, tarnybiniai pranešimai, pasiaiškinimai dėl darbo

drausmės pažeidimo registruojami ilgo ir laikino saugojimo dokumentų registre.

7. Prašymai archyvo dokumentams gauti registruojami ilgo ir laikino saugojimo dokumentų registre.

8. Prie gaunamų prašymų ir skundų vokai paliekami.

9. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma jų gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims, pageidaujantiems pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija, pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

10. Direktorius rašo rezoliuciją. Rezoliucijoje trumpai nurodoma, kuris darbuotojas turi nagrinėti keliamus klausimus, nurodant užduoties įvykdymo terminą. Negalima skirti darbuotojo, kuris skundo gavimo ir nagrinėjimo laikotarpiu atostogauja arba yra išvykęs.

11. Prašymai ir skundai su rezoliucijomis grąžinami raštinės vadovui. Prašymo, pasiūlymo ar skundo, adresuoto keliems darbuotojams, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą priima prašyme ar skunde keliamu klausimu pirmasis adresatas. Kiti darbuotojai pagal savo kompetencijas privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo, pasiūlymo ar skundo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jų gavimo datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

12. Prašymų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Progimnazija gauna prašymą.

13. Prašymo nagrinėjimas negali tęstis ilgiau kaip 20 darbo dienų, jei įstatymų nenumatyta kitaip. (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr.933 redakcija), 25 punktas).

15. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas reikalauja komisijos sudarymo, posėdžio sušaukimo ar kitų organizacinių priemonių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos, tai ne vėliau kaip per 2 darbo dienas, nuo šių dokumentų gavimo datos, Progimnazija apie nagrinėjimo uždelsimą informuoja pareiškėją raštu (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija), 26 punktas).

16. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta elektroniniu paštu, registruotu arba paprastu laišku, arba pareiškėjui asmeniškai įteikiant atitinkamą dokumentą.

17. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Progimnazija dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama Tvarkos aprašo priede nustatytos

formos pažyma apie priimtus dokumentus (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija), 24 punktas).

18. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą nurodomi prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis bei kitais pagrindą turinčiais argumentais.

19. Progimnazijos vardu siunčiamus raštus, atsakymus, susijusius su prašymų ir skundų nagrinėjimu, pasirašo direktorius ir prašymą ar skundą nagrinėjęs rezoliucijoje nurodytas atsakingas darbuotojas.

20. Atlikęs užduotį, vykdytojas asmens prašymo ar skundo tyrimo medžiagą pateikia raštinės vadovui, prašymas dedamas į bylą.

21. Už prašymų ir skundų nagrinėjimo užduočių vykdymo kontrolę atsako darbuotojas, kuriam prašymas ar skundas buvo perduotas nagrinėti, jeigu kitaip nenurodoma rezoliucijoje.

22. Prašymas ar skundas laikomas išnagrinėtas, jei atsakyta į visus pateiktus klausimus pagal Progimnazijos kompetenciją, nepažeidžiant nustatytų nagrinėjimo terminų, taip pat atsakyme gali būti nurodyta, kur galima kreiptis dėl tolesnio klausimo nagrinėjimo.

23. Asmenų prašymų ir skundų vykdymo kontrolės pabaiga fiksuojama, kai yra užregistruotas ir išsiųstas (įteiktas) atsakymas į asmens prašymą ar skundą.

24. Pasibaigus asmenų prašymų ir skundų tyrimo dokumentų saugojimo terminams pagal Dokumentacijos planą ir saugojimo terminų rodyklę (BDSTR 5.12), surašant aktą, perduodama į archyvą.