

PATVIRTINTA

Vilniaus Žygimanto Augusto progimnazijos  
direktoriaus 2024 m. gruodžio 30 d.  
įsakymu Nr. V-252

## VILNIAUS ŽYGIMANTO AUGUSTO PROGIMNAZIJOS BENDRUOMENĖS NARIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO PROGIMNAZIJOJE, JŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus Žygimanto Augusto progimnazijos (toliau - Progimnazija) bendruomenės narių ir kitų asmenų aptarnavimo Progimnazijoje, jų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą. Nagrinėjant prašymus ir skundus, Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

2. Vieno langelio asmenų aptarnavimo vieta yra Progimnazijos raštinė. Kontaktai: Šeškinės g. 25, LT-07153 Vilnius, Lietuva, tel. +370 5 246 8454, el. p. rastine@augusto.vilnius.lm.lt. Atsakingas už asmenų aptarnavimą yra Progimnazijos raštinės vadovas ar jį pavaduojantis asmuo.

### II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

3. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti:

- tiesiogiai atvykus į Progimnaziją,
- atsiuntus paštu,
- elektroniniu paštu: rastine@augusto.vilnius.lm.lt.,
- per TAMO dieną iš savo asmeninės paskyros.

4. Skundą galima pateikti per 1 mėnesį nuo skundžiamų veiksmų padarymo arba paaiškėjimo. Skundas, pateiktas praėjus šiam terminui, nenagrinėjamas.

5. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

- parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Aprašo 7 ir 9 punktuose nurodytais atvejais;

- parašytas įskaitomai;
- asmens pasirašytas.

6. Prašyme ar skunde raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme ar skunde nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

7. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Progimnaziją raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

8. Atstovaujamo asmens vardu į Progimnaziją kreipdamasis asmens atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą arba kitus duomenis ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmens atstovas pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

9. Kai prašymą ar skundą institucijai pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

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

### **III SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

11. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, turi būti užregistruojami Progimnazijos gautų dokumentų registre ir „Prašymų ir skundų registracijos žurnale“ (*priedas Nr. 1*), laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

12. Progimnazijos direktorius, susipažinęs su prašymo ar skundo turiniu, formuoja pavedimą atsakingiems asmenims nagrinėti prašymą pagal kompetenciją.

13. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Progimnazijos interesų, turi būti išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Progimnazijoje dienos.

14. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Progimnazijoje dienos, Progimnazijos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus Aprašo 18 punkte nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą, Progimnazija per 2 darbo dienas nuo Progimnazijos vadovo ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

15. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir / ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Progimnazija tokios informacijos ir / ar dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Progimnazijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo Progimnazijos nustatyto termino suejimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Progimnazija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

16. Prašymo, adresuoto Progimnazijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi Progimnazija.

Progimnazija, nustačiusi, kad prašyme nurodyti klausimai priskiriami ir kitų institucijų kompetencijai, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Progimnazijoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo jų institucijoje dienos pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai Progimnazijai. Prašymo nagrinėjimą organizuojanti Progimnazija, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

17. Prašymas ar skundas Progimnazijos direktoriaus arba jo įgalioto darbuotojo sprendimu gali būti nenagrinėjamas:

17.1. jeigu jame nėra asmens vardo ir pavardės ar pavadinimo, adreso arba kitų duomenų ryšiui palaikyti ir nėra galimybės kitaip identifikuoti prašymą ar skundą pateikusį asmenį;

17.2. jeigu prašymas ar skundas, teikiamas raštu tiesiogiai ar atsiųstas paštu, arba prašymo ar skundo skaitmeninė kopija, atsiųsta elektroniniu paštu, nepasirašyti ir nėra galimybės kitaip patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

17.3. jeigu jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Progimnazija negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

17.4. jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi Progimnazija arba kitas kompetentingas subjektas ir asmuo nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą.

18. Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą asmeniui pranešama ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai prašyme ar skunde nenurodyta jokių asmens duomenų ryšiui palaikyti.

#### **IV SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

19. Į prašymus atsakoma valstybine kalba arba kita kalba, jei prašymą Progimnazijos direktoriaus sprendimu buvo galima pateikti kita kalba, ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

20. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Progimnazijos direktoriaus arba jo įgalioto asmens elektroniniu parašu, arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

21. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

22. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jo turinį:

22.1. 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 daryti priežastys;

22.2. į prašymą pateikti Progimnazijos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai daryti priežastys;

22.3. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

23. Progimnazijos darbuotojai, nagrinėjantys prašymą, pastebėję ar gavę pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

24. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

## **V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS**

25. Progimnazijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi trumpai ir suprantamai:  
- paaiškinti, ar Progimnazija yra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą asmeniui rūpimu klausimu;

- paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

- nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą ar skundą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

- pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja institucija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

26. Progimnazijos darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi laikytis šių reikalavimų:

- prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę);

- išklausti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

- aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti Progimnazijos darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Progimnazijos darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

## **VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ**

27. Progimnazijoje veikia vieno langelio asmenų aptarnavimo principas.

28. Vieno langelio asmenų aptarnavimą vykdo Progimnazijos raštinės vadovas, atlikdamas šias funkcijas:

28.1. priima prašymus ir skundus;

28.2. užregistruoja gautus prašymus ar skundus ir perduoda juos Progimnazijos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui;

28.3. prašymus ar skundus perduoda nagrinėti Progimnazijos direktoriaus ar jo įgalioto asmens paskirtiems Progimnazijos darbuotojams; asmens ar jo atstovo pageidavimu praneša jam, kuris Progimnazijos darbuotojas nagrinėja prašymą ar skundą;

28.4. įteikia ar išsiunčia asmeniui ar jo atstovui atsakymą į jo prašymą ar skundą;

28.5. prašymą ar skundą pateikusio asmens ar jo atstovo pageidavimu informuoja jį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

28.6. konsultuoja ir informuoja prašymą ar skundą pateikusį asmenį ar jo atstovą pagal Progimnazijos kompetenciją;

28.7. jei gaunama skundų dėl aptarnavimo kokybės, atlieka asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikus pasiūlymus dėl asmenų

aptarnavimo gerinimo pateikia Progimnazijos direktoriui.

## **VII SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

29. Progimnazija, gavusi skundų dėl aptarnavimo kokybės, atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą:

- ar asmenys pakankamai informuoti apie institucijos darbo laiką;
- ar asmenims patogus Progimnazijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;
- ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnavusių darbuotojų;
- ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;
- per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;
- ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Progimnazija ėmėsi sprendama jų klausimus.

30. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

- kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;
- kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;
- kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Progimnaziją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį Progimnazijos darbuotoją;
- kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Progimnazijos atsakymą arba juos aptarnavusį Progimnazijos darbuotoją.

## **VIII SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUSTATOS**

31. Aprašas tvirtinamas ir keičiamas Progimnazijos direktoriaus įsakymu.

32. Aprašas skelbiamas Progimnazijos internetinėje svetainėje.

