

**ŠIAULIŲ „JUVENTOS“ PROGIMNAZIJA**  
**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

**I SKYRIUS**

**BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja asmenų prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo Šiaulių „Juventos“ progimnazijoje (toliau – Mokykla) tvarką.
2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Bendroju duomenų apsaugos reglamentu (ES) 2016/679 ir kitais teisės aktais.
3. Tvarkos tikslas – užtikrinti skaidrų, efektyvų ir teisės aktus atitinkantį asmenų aptarnavimą bei sumažinti administracinę naštą pareiškėjams.
4. Mokykla, nagrinėdama prašymus ir skundus, laikosi šių principų:
  - 4.1. teisėtumo;
  - 4.2. objektyvumo;
  - 4.3. proporcingumo;
  - 4.4. nepiktnaudžiavimo valdžia;
  - 4.5. administracinės naštos mažinimo.
5. Mokykla nereikalauja iš asmenų pateikti dokumentų ar informacijos, kurie yra valstybės registruose, informacinėse sistemose ar viešai prieinami.
6. Vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio vieta yra Šiaulių „Juventos“ progimnazijos raštinės 117 kabinetas, darbo laikas pirmadieniais–penktadieniais nuo 8.00 iki 16.30 val., pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.30 val.

Kontaktai: P.Višinskio g. 16, LT-77155 Šiauliai, Lietuva, el. paštas [juv.rast@gmail.com](mailto:juv.rast@gmail.com), interneto svetainės adresas – [www.juventa.lt](http://www.juventa.lt), tel. (+370) 667 19366.

Atsakingas už asmenų aptarnavimą yra Šiaulių „Juventos“ progimnazijos raštinės administratorius ar jį pavaduojantis asmuo.

**II SKYRIUS**

**PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS**

7. Asmenys prašymus ar skundus Mokyklai gali pateikti:
  - 7.1. raštu (tiesiogiai atvykus);
  - 7.2. paštu;
  - 7.3. elektroninėmis ryšio priemonėmis;
  - 7.4. žodžiu (tik informacinio pobūdžio klausimais).
8. Prašyme ar skunde turi būti nurodyta:
  - 8.1. asmens vardas, pavardė (ar juridinio asmens pavadinimas);

- 8.2. kontaktiniai duomenys;
  - 8.3. prašymo ar skundo esmė;
  - 8.4. data ir parašas (kai teikiama raštu).
9. Jeigu prašyme ar skunde trūksta informacijos, Mokykla gali paprašyti ją patikslinti, išskyrus atvejus, kai reikalingi duomenys yra prieinami informacinėse sistemose.

### **III SKYRIUS**

#### **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS**

10. Visi gauti prašymai ir skundai registruojami dokumentų valdymo sistemoje tą pačią darbo dieną.
11. Už prašymų ir skundų registravimą atsakinga(s) raštinės administratorė(ius) (arba kitas direktoriaus paskirtas darbuotojas).
12. Asmens pageidavimu per 3 darbo dienas gali būti pateikiamas patvirtinimas apie prašymo ar skundo gavimą.

### **IV SKYRIUS**

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

12. Prašymai ir skundai išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos, išskyrus teisės aktuose nustatytas išimtis.
13. Jei dėl objektyvių priežasčių nagrinėjimas užtrunka ilgiau, terminas gali būti pratęstas iki 20 darbo dienų, apie tai informuojant pareiškėją per 2 darbo dienas.
14. Jei nagrinėjimui būtina papildoma informacija, Mokykla per 5 darbo dienas kreipiasi į pareiškėją ir gali sustabdyti nagrinėjimą iki informacijos gavimo.
15. Jei prašymas nepriskirtinas Mokyklos kompetencijai, jis per 2 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai, apie tai informuojant pareiškėją.
16. Nagrinėjimo metu:
  - 16.1. vertinama pateikta informacija;
  - 16.2. prireikus renkami papildomi duomenys iš informacinių sistemų;
  - 16.3. gali būti kreipiamasi į kitus asmenis ar institucijas dėl paaiškinimų.
17. Draudžiama reikalauti iš pareiškėjo pateikti dokumentus ar duomenis, kuriuos Mokykla gali gauti iš valstybės registru ar informacinių sistemų.
18. Asmens duomenys tvarkomi laikantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (ES) 2016/679 ir kitų teisės aktų.

### **V SKYRIUS**

#### **ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

19. Atsakymai į prašymus ir skundus pateikiami tokiu būdu, koku buvo gautas prašymas, jei pareiškėjas nenurodė kitaip.
20. Atsakyme turi būti:
  - 20.1. sprendimas;

- 20.2. sprendimo motyvai;
- 20.3. sprendimai gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai arba teismui.
- 21. Atsisakius tenkinti prašymą, nurodomos atsisakymo priežastys.
- 22. Atsakymai rengiami laikantis dokumentų valdymo reikalavimų.

## **VI SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMAS**

- 23. Asmenų aptarnavimas organizuojamas laikantis vieno langelio principo.
- 24. Atsakingas darbuotojas:
  - 24.1. priima prašymus;
  - 24.2. teikia informaciją;
  - 24.3. nukreipia į kompetentingus asmenis;
  - 24.4. informuoja apie nagrinėjimo eigą.
- 25. Darbuotojas privalo:
  - 25.1. prisistatyti;
  - 25.2. mandagiai bendrauti;
  - 25.3. pateikti aiškią informaciją.

## **VII SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

- 26. Už Tvarkos įgyvendinimą atsako Mokyklos direktorius.
  - 27. Tvarka gali būti keičiama ar papildoma teisės aktų nustatyta tvarka.
  - 28. Tvarka skelbiama Mokyklos interneto svetainėje.
-

Šiaulių „Juventos“ progimnazijos prašymų ir skundų  
nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisyklių  
priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)



**ŠIAULIŲ „JUVENTOS“ PROGIMNAZIJA**

Biudžetinė įstaiga, P. Višinskio g. 16, LT-77155 Šiauliai, tel. +370 667 19 366  
el. p. [juv.rast@gmail.com](mailto:juv.rast@gmail.com), <http://www.juventa.lt>  
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190532139

---

\_\_\_\_\_  
(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

\_\_\_\_\_  
arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

**PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_

(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl \_\_\_\_\_

(trumpas turinio apibūdinimas)

\_\_\_\_\_ gautas \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_.

(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

\_\_\_\_\_  
(pareigų pavadinimas)

\_\_\_\_\_  
(parašas)

\_\_\_\_\_  
(vardas ir pavardė)

\_\_\_\_\_  
(telefono numeris)

\_\_\_\_\_