PATVIRTINTA
Rokiškio Juozo Tūbelio progimnazijos direktoriaus
2026 m. lapkričio 11 d. įsakymu Nr. V-236

ROKIŠKIO JUOZO TŪBELIO PROGIMNAZIJOS TĖVŲ KREIPIMŲSI VALDYMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Tėvų (globėjų, rūpintojų; toliau – tėvai) kreipimųsi valdymo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato tėvų klausimų, pasiūlymų, pastabų, kritikos ir skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų pateikimo ir stebėsenos tvarką Rokiškio Juozo Tūbelio progimnazijoje (toliau – Mokykla).

2. Aprašo tikslas – užtikrinti, kad kiekvienas kreipimasis būtų išgirstas, užregistruotas, perduotas kompetentingam darbuotojui ir išnagrinėtas laiku, o tėvams būtų pateiktas aiškus atsakymas.

3. Aprašas taikomas, kai kreipimasis nėra nagrinėjamas pagal specialią teisės aktuose nustatytą tvarką. Oficialūs prašymai ir skundai nagrinėjami teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais. Smurto, patyčių ar grėsmės mokinio saugumui atvejais nedelsiant taikomos atitinkamos Mokyklos reagavimo procedūros.

II. KREIPIMŲSI PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

4. Tėvai gali kreiptis žodžiu, telefonu, el. paštu, per elektroninį dienyną, pateikdami rašytinį kreipimąsi arba susitikimo metu. Kreipimąsi priėmęs darbuotojas, jei jo negali išspręsti iš karto, perduoda jį registruoti paskirtam atsakingam darbuotojui.

5. Paskirtas atsakingas darbuotojas kreipimąsi užregistruoja bendrame elektroniniame registre, suteikia registracijos numerį ir nurodo gavimo datą, temą, skubumą, atsakingą nagrinėtoją bei reagavimo ir atsakymo terminus. Registruojama tik tiek asmens duomenų, kiek būtina kreipimuisi išnagrinėti (1 priedas).

6. Kreipimosi gavimas, kai reikia, patvirtinamas tėvams ne vėliau kaip per 1 darbo dieną. Neatidėliotinos grėsmės atvejai perduodami atsakingam administracijos darbuotojui nedelsiant.

III. KREIPIMŲSI NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMO TERMINAI

7. Kreipimasis perduodamas pagal kompetenciją: mokytojui ar klasės vadovui – dėl kasdienių ugdymo klausimų; pagalbos mokiniui specialistui – dėl jo kompetencijai priskirtų klausimų; direktoriaus pavaduotojui – dėl ugdymo organizavimo ar sudėtingesnių situacijų; direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui – dėl skundų, darbuotojų veiksmų ar klausimų, kuriems būtinas administracijos sprendimas.

8. Kreipimąsi nagrinėjantis darbuotojas išsiaiškina aplinkybes, prireikus išklauso susijusius asmenis, parengia atsakymą ir informuoja registrą tvarkantį darbuotoją apie nagrinėjimo eigą. Skundą dėl darbuotojo veiksmų nagrinėja ne pats darbuotojas, dėl kurio kreiptasi.

9. Įprastų kreipimųsi rekomenduojami vidaus terminai: paprastas klausimas – iki 3 darbo dienų; pasiūlymas ar sudėtingesnis klausimas – iki 5 darbo dienų. Gavimas patvirtinamas per 1 darbo dieną, jei patvirtinimas reikalingas. Šie terminai netaikomi vietoj teisės aktuose nustatytų terminų.

10. Jeigu per numatytą laiką atsakymo pateikti negalima, tėvai iki termino pabaigos informuojami apie nagrinėjimo eigą, priežastį ir numatomą atsakymo datą. Atsakymas pateikiamas aiškiai, dalykiškai, nurodant nustatytas aplinkybes, sprendimą ir, jei reikia, tolesnius veiksmus.

11. Atsakymas pateikiamas kreipimosi kanalu arba kitu su tėvais suderintu saugiu būdu. Jei klausimas aptartas žodžiu, o reikalingas tolesnis veiksmas ar sprendimas, jo esmė užfiksuojama registre.

IV. ATSAKOMYBĖ, KONTROLĖ IR BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

12. Mokyklos direktorius paskiria kreipimųsi registravimą ir terminų stebėseną vykdantį darbuotoją bei jį pavaduojantį asmenį. Kreipimąsi nagrinėjantis darbuotojas atsako už aplinkybių išsiaiškinimą ir atsakymo parengimą; direktorius arba jo įgaliotas asmuo – už sprendimus pagal savo kompetenciją.

13. Atsakingas darbuotojas stebi neatsakytus ir terminą viršijusius kreipimusis. Ne rečiau kaip kartą per ketvirtį administracijai pateikiama apibendrinta informacija apie kreipimųsi skaičių, temas, nagrinėjimo terminų laikymąsi ir pasikartojančias problemas.

14. Kreipimųsi duomenys tvarkomi konfidencialiai, laikantis asmens duomenų apsaugos, dokumentų valdymo ir saugojimo reikalavimų. Informacija apie kitus mokinius, jų šeimas ar darbuotojų asmens duomenis tėvams neatskleidžiama, išskyrus teisės aktų leidžiamus atvejus.

15. Aprašas skelbiamas https://www.tubelis.rokiskyje.lt/. Aprašas keičiamas arba pripažįstamas netekusiu galios Mokyklos direktoriaus įsakymu.

_____