

ROKIŠKIO JUOZO TŪBELIO PROGIMNAZIJOS PROGIMNAZIJOS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO IR JŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų pateikimo ir jų aptarnavimo Rokiškio Juozo Tūbelio progimnazijos (-Progimnazijos) tvarkos aprašas (toliau vadinama - Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama - asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Progimnazijoje.

2. Šio Aprašo nustatyta tvarka taip pat nagrinėjami asmenų kreipimaisi į Progimnaziją, kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Progimnazijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš savivaldybės biudžeto, piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Prašymas - su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į progimnaziją prašant administracinės paslaugos - išduoti leidimą, dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą; nustatyta tvarka pateikti progimnazijos turimą informaciją; priimti administracinį sprendimą - įsakymą, potvarkį ar nustatyta tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreiškiama institucijos valia; atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas- įstatymų nustatyta tvarka paduodamas oficialus pareiškimas, kuriuo skundžiami kieno nors veiksmai ar neveikimas. Skundas gali būti rašytinis arba žodinis.

Prašymo/skundo nagrinėjimas - darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo/skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

Atsakymas - atsižvelgiant į prašymo/skundo turinį, žodžiu, 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.

Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo

įstatyme vartojamas sąvokas.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS IR JŲ ADMINISTRAVIMAS

4. Asmenų prašymai/skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai asmeniui atvykus į mokyklą), raštu tiesiogiai asmeniui atvykus į mokyklą, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį bei elektroniniu paštu. Raštu gautas prašymas/skundas yra tą pačią dieną užregistruojamas Progimnazijosgautų dokumentų registre.

5. Priimami tik tokie žodiniai prašymai/skundai, į kuriuos galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą/skundą raštu.

6. Progimnazija pati pasirenka pati pasirenka jai tinkamiausią žodinių prašymų/skundų priėmimo būdą. Asmens pageidavimu, jo priėmimas Progimnazijoje ir tiesioginis prašymo/skundo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone.

7. Asmenų prašymas

7.1. dėl mokinių išvykų, dalyvavimo olimpiadose, konkursuose, edukacinėse programose, dėl mokytojų ir kitų darbuotojų dalyvavimo kvalifikacijos kėlimo seminaruose, mokymuose, dėl mokykloje organizuojamų sporto ir kitų renginių, ir paruoštas programos planas pateikiamas mokyklos direktoriui prieš 3 darbo dienas iki numatomo įvykio pradžios mokyklos arba mokyklos direktoriaus elektroniniu paštu, nurodant įvykio datą, vietą, lydinčius asmenis, organizavimo būdą (jeigu reikia mokinius pavežėti mokykliniu autobusu), dalyvių sąrašą su vardais ir pavardėmis, klase, varžybų, konkurso, turnyro organizatorius ir rengėjus ir kitą svarbią informaciją;

7.2. rašomas pagal dokumentų rengimo bendruosius reikalavimus, patvirtintus Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr.V-117 (galiojanti suvestinė redakcija nuo 2020-01-01);

7.3 išduoti pažymą apie mokinio dalykų įvertinimus patenkinamas per 3 darbo dienas gavus kitos ugdymo įstaigos patvirtinimą apie mokinio atvykimą mokyti, t.y. sudarius mokymo sutartį kitoje ugdymo įstaigoje, ir mokyklos direktoriaus įsakymu nutraukus mokymo sutartį ir išregistravus mokinį iš mokinių registro;

7.4. išduoti pažymą apie darbą mokykloje (dirbantiems kitose darbovietėse pagal vieną ir daugiau darbo sutarčių) ar kitas pažymas turi būti asmens pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, elektroninio pašto adresas ir telefono numeris. Pažyma išduodama per 3 darbo dienas.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

8. Asmenų prašymai/skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Progimnazijoje.

9. Jeigu prašymo/skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Progimnazijoje, direktorius per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šio Aprašo 8 punkte nustatyto termino pabaigos, mokykla išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nuroydama prašymo/skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Šiame apraše neaptarti asmenų aptarnavimo klausimai gali būti įtvirtinti mokyklos direktoriaus įsakymais.