

TELŠIŲ LOPŠELIO-DARŽELIO „ŽEMAITUKAS“ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Telšių lopšelio-darželio „Žemaitukas“ (toliau – Mokykla) asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato asmenų prašymų bei skundų pateikimo, nagrinėjimo, sprendimų priėmimo ir atsakymų pateikimo tvarką bei terminus.
2. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:
 - **Pareiškėjas** – fizinis asmuo (vaiko tėvai, globėjai, rūpintojai, Mokyklos darbuotojai ar kiti suinteresuoti asmenys) arba juridinis asmuo, pateikęs Mokyklai prašymą ar skundą.
 - **Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis į Mokyklą su prašymu suteikti informaciją, išduoti pažymą, priimti sprendimą ar atlikti kitus teisėtus veiksmus.
 - **Skundas** – pareiškėjo kreipimasis į Mokyklą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti ar ištaisyti situaciją.
 - **Atsakymas** – Mokyklos parengtas ir pareiškėjui pateiktas dokumentas, kuriame išsamiai atsakoma į iškeltus klausimus arba nurodomas priimtas sprendimas dėl skundo.
3. Ši Tvarka yra skelbiama viešai Mokyklos interneto svetainėje.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Pareiškėjas, manantis, kad Mokykla ar jos darbuotojai pažeidė jo teises, teisėtus interesus arba norintis gauti paslaugą/informaciją, kreipiasi į Mokyklą raštu arba žodžiu.
5. Prašymą ar skundą galima pateikti šiais būdais:
 - **Elektroniniu paštu:** ld.zemaitukas@gmail.com (pasirašytą kvalifikuotu elektroniniu parašu arba nuskaitytą/nufotografuotą su rankraštiniu parašu).
 - **Paštu:** adresu Kauno g. 4, LT-87149, Telšiai.
 - **Asmeniškai:** pateikiant Mokyklos raštinėje jos darbo laiku.
 - **Žodžiu:** telefonu (0 444) 32775 arba atvykus vietoje. Žodinis prašymas nagrinėjamas tik tuo atveju, jei informaciją galima suteikti iš karto. Jei reikalingas tyrimas, pareiškėjas paprašomas pateikti rašytinį dokumentą.
6. Rašytiniame prašyme ar skunde privalo būti nurodyta:
 - Pareiškėjo vardas, pavardė (juridinio asmens – pavadinimas, kodas) ir parašas.
 - Adresas (fizinis arba el. pašto), kuriuo pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą.
 - Kontaktiniai duomenys (telefono numeris).
 - Dokumento sudarymo data ir vieta.
 - Aiškus, motyvuotas prašymo arba skundo turinys (kokios teisės pažeistos, kokie reikalavimai keliami).
 - Priedamų dokumentų (jei tokie yra) sąrašas.
7. Visi gauti rašytiniai prašymai ir skundai užregistruojami raštinėje jų gavimo dieną. Pareiškėjo prašymu jam išduodama pažyma arba skundo kopija su gavimo spaudu ir registracijos numeriu.

8. Anoniminiai prašymai ir skundai, taip pat tie, kurie parašyti nevalstybine kalba (išskyrus teisės aktuose numatytas išimtis) arba yra neįskaitomi, Mokyklos direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami.

III. NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

9. Prašymus ir skundus nagrinėja Mokyklos direktorius arba jo įsakymu paskirtas atsakingas darbuotojas (arba sudaryta komisija).
10. Skundą nagrinėjantis asmuo negali būti asmuo, kurio veiksmai yra skundžiami.
11. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti reikalinga papildoma informacija arba dokumentai iš paties pareiškėjo, atsakingas asmuo turi teisę raštu kreiptis į pareiškėją, nustatydamas protingą terminą (ne trumpesnę kaip 5 darbo dienas) trukumams pašalinti ar duomenims pateikti. Šiuo laikotarpiu nagrinėjimo terminas stabdomas.
12. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo priėmimo patikslinti savo reikalavimus, pateikti naujus įrodymus arba raštu atsisakyti savo prašymo/skundo. Pareiškėjui atsisakius skundo, nagrinėjimo procedūra nutraukiama.

IV. ATSAKymo PATEIKIMAS IR TERMINAI

13. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti ir atsakymas pareiškėjui pateiktas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Mokykloje dienos.
14. Jeigu dėl objektyvių priežasčių (didelės apimties tyrimo, papildomos informacijos rinkimo iš kitų institucijų) per 20 darbo dienų atsakyti neįmanoma, Mokyklos direktorius gali šį terminą pratęsti, bet ne ilgiau kaip dar 10 darbo dienų. Apie termino pratęsimą ir priežastis pareiškėjas informuojamas raštu iki pirminio termino pabaigos.
15. Atsakymas turi būti išsamus, objektyvus, pagrįstas teisės aktų nuostatomis ir faktinėmis aplinkybėmis. Prie atsakymo pridedami susijusių dokumentų nuorašai (jei reikalinga).
16. Atsakymas pateikiamas pareiškėjo pasirinktu būdu: išsiunčiamas registruotu paštu, el. paštu (pasirašytas saugiu elektroniniu parašu) arba įteikiamas asmeniškai pasirašytinai Mokyklos raštinėje.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

17. Pareiškėjas, nesutinkantis su gautu Mokyklos atsakymu arba jei atsakymas nebuvo pateiktas per nustatytą terminą, turi teisę apskusti Mokyklos veiksmus (neveikimą) įstatymų nustatyta tvarka.
 18. Visi išnagrinėti prašymai, skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga yra saugomi Mokyklos archyve Lietuvos vyriausiojo archyvaro nustatyta tvarka ir terminais (bendrieji skundai saugomi 5 metus).
-