PATVIRTINTA
Kaišiadorių lopšelio-darželio „Žvaigždutė“
direktoriaus 2020 m. sausio 2 d.
įsakymu Nr. V1-1

KAIŠIADORIŲ LOPŠELIO-DARŽELIO „ŽVAIGŽDUTĖ“ PRAŠYMŲ PRIĖMIMO, NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kaišiadorių lopšelio-darželio „Žvaigždutė“ prašymų priėmimo, nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Kaišiadorių lopšelio-darželio „Žvaigždutė“ (toliau – Lopšelis-darželis) bendruomenės narių ir kitų asmenų (toliau – asmenys) aptarnavimą Kaišiadorių lopšelyje-darželyje „Žvaigždutė“.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Dokumentų rengimo taisyklėmis, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimu Nr. 933 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ pakeitimo“.

3. Aptarnaujant asmenis, šio Aprašo nuostatos taikomos tada, kai tų klausimų nereglamentuoja kiti Lopšelio-darželio veiklą apibrėžiantys dokumentai.

4. Už šio Aprašo įgyvendinimą atsako Lopšelio-darželio direktorius.

5. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Aptarnavimas – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Kaišiadorių lopšelį-darželį „Žvaigždutė“, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

Pareiškėjas – asmuo, kuris kreipiasi į Lopšelio-darželio direktorių raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į Lopšelio-darželio direktorių ar jo įgaliotą darbuotoją (toliau – darbuotojas) priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus, prašant išduoti dokumentą, pateikti informaciją ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Lopšelio-darželio veiklos trūkumus, Lopšelio-darželio darbuotojų piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant siūlymus ką nors pagerinti Lopšelio-darželio veiklos srityje; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Privati informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

Skundas – kreipimasis į Lopšelio-darželio direktorių nurodant, kad yra pažeisti asmens, ugdytinio ar darbuotojo interesai, ir prašant juos apginti.

II SKYRIUS
BENDRIEJI REIKALAVIMAI

6. Lopšelio-darželio darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami jų prašymus ar skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Lopšelio-darželio direktorius ar kitas darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nustatytais atvejais.

8. Lopšelyje-darželyje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui nurodant grąžinimo priežastį.

9. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, Lopšelio-darželio direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

10. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

11. Asmenys Lopšelyje-darželyje aptarnaujami pirmadienį – penktadienį, nuo 8:00 iki 12:00 val.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

12. Prašymai ar skundai registruojami „Darbuotojų pasiūlymų, prašymų, paaiškinimų ir sutikimų, tėvų prašymų išduoti pažymas, aktų registre“. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

13. Užregistruoti prašymai ar skundai pateikiami Lopšelio-darželio direktoriui. Jis susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir rašo rezoliucijas, kuriose įvardija prašymus ar skundus nagrinėjančius darbuotojus bei terminus, per kuriuos prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas.

14. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat nepažeidžiant asmens ir Lopšelio-darželio interesų.

15. Jeigu Lopšelis-darželis, gavęs prašymą ar skundą, nėra kompetentingas spręsti ten išdėstytų klausimų, apie tai pranešama pareiškėjui per 5 darbo dienas nuo jo gavimo institucijoje datos (nurodomos priežastys).

IV SKYRIUS
PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

16. Asmenų prašymai ar skundai nagrinėjami laikantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatytų terminų, išklausant pareiškėją ir suinteresuotą pusę, patikrinus pateiktus faktus.

17. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Lopšelyje-darželyje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Lopšelyje-darželyje datos (administracinės procedūros atliekamos laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 31 straipsnyje nustatytų terminų).

18. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Lopšelio-darželio sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo lopšelyje-darželyje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, bei nurodomos priežastys.

V SKYRIUS
SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

19. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų įforminami Lopšelio-darželio direktoriaus ar jo įgalioto asmens įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

20. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Lopšelio-darželio veiklos trūkumus, Lopšelio-darželio darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su Lopšeliu-darželiu, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

21. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

22. Atsakymas į prašymą, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Lopšelio-darželio direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

22. Pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis turi būti nurodyti prašymo ar skundo nenagrinėjimo motyvai, asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VI SKYRIUS
SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

23. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo ar skundo išnagrinėjimo, turi teisę paduoti skundą aukštesniajai institucijai įstatymų nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS
APTARNAVIMAS TELEFONU

24. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai:

24.1. paaiškinti, kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

24.2. nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavęs Lopšelis-darželis nekompetentingas nagrinėti jo prašymo;

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

VIII SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

25. Aprašas gali būti koreguojamas, keičiamas, pasikeitus Lietuvos Respublikos įstatymams, teisės aktams.

26. Su šiuo Aprašu (jo pakeitimais) Lopšelio-darželio darbuotojai, kurių darbas susijęs su prašymų priėmimu, nagrinėjimu ir atsakymų teikimu, supažindinami pasirašytinai.

27. Aprašas skelbiamas Lopšelio-darželio internetinėje svetainėje www.zvaigzdute.kaisiadorys.lm.lt.