

PATVIRTINTA
Šiaulių „Romuvos“ progimnazijos
direktorius 2023 m. rugsėjo 1 d.
įsakymu Nr. V- 169

ŠIAULIŲ „ROMUVOS“ PROGIMNAZIJOS ASMENŲ PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Šiaulių „Romuvos“ progimnazijos (toliau – progimnazija) asmenų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato asmenų (toliau - klientais) prašymų (skundų) nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams (toliau – pareiškėjas) teikimo tvarką.

2. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:

Pareiškėjas – asmuo, pateikęs progimnazijai rašytinį prašymą (skundą). Juo gali būti fizinis arba juridinis asmuo.

Vartotojas – fizinis asmuo: mokinio tėvai (globėjai), mokyklos darbuotojai, kiti asmenys susiję su progimnazijos veikla, sudarę su progimnazija sutartį.

Skundas – pareiškėjo kreipimasis į progimnaziją raštu, nurodant pažeistas pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, ir prašant juos apginti ir/ar išaiškinti.

Atsakymas – progimnazijos teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo.

3. Ši tvarka skelbiama viešai progimnazijos informaciniame vidiniame tinkle ir/ar internetiniame tinklapyje.

II SKYRIUS PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS

4. Asmuo, manantis, kad progimnazija pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi raštu kreiptis į progimnaziją.

5. Prašymą (skundą) klientas gali pateikti vienu iš nurodytų būdų:

5.1. elektroniniu paštu info@romuvosprog.lt;

5.2. paštu adresu Dainų g. 13, LT-78334, Šiauliai;

5.3. pateikiant progimnazijos raštinėje.

5.4. žodinis prašymas (skundas) pateikiamas skambinant telefonu (8 41) 552 898. Raštinės (archyvo) vedėjas ar administratorius nukreipia skambutį vienam iš progimnazijos vadovų pagal atsakingas funkcijas.

5.5. Anoniminis skundas (žodžiu ar raštu) susipažinti, išsiaiškinti aplinkybes teikiamas pavaduotojams ir/ar skyrių vedėjams.

6. Skundas privalo būti surašytas valstybine kalba, jame nurodant:

6.1. pareiškėjo vardą ir pavardę (jei tai įmonė - įmonės pavadinimą ir kodą), atstovavimo atveju - atstovo vardą ir pavardę bei atstovavimo pagrindą;

6.2. adresą, kuriuo pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą (adresą, el. pašto adresą);

6.3. kontaktinį telefono numerį ir el. pašto adresą (jeigu nebuvo nurodytas prieš tai);

6.4. kam adresuojamas skundas;

6.5. skundo teikimo datą ir vietą, skundo esmę, t.y. informaciją apie tai, kokios konkrečios pareiškėjo teisės ir/ar teisėti interesai, susiję su mokyklos teikiamomis paslaugomis, ir koku būdu buvo pažeisti;

6.6. motyvuoti, tikslūs ir aiškūs pareiškėjo reikalavimai progimnazijai;

6.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

7. Rašytiniai skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar nurodytu elektroniniu paštu) užregistruojami jų gavimo dieną progimnazijos nustatyta tvarka. Pareiškėjui teikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija, jei to pageidauja.

III SKYRIUS NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

8. Skundai nagrinėjami ir sprendimai priimami vadovaujantis ginčo nagrinėjimo metu nustatytomis aplinkybėmis bei vadovaujantis šiam ginčui taikomais teisės aktais, sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais.

9. Skundus nagrinėja ir atsakymus pareiškėjui rengia progimnazijoje direktoriaus paskirtas atsakingas asmuo arba komisija.

10. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ir/ar kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti pareiškėjo pateikti šiuos paaiškinimus ir/ar įrodymus, nurodydamas terminą paaiškinimų ir/ar įrodymų pateikimui.

11. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo ar prašymo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus mokyklai) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei pareiškėjas atsisako savo reikalavimo, mokykla nutraukia pradėtą skundo nagrinėjimą.

IV SKYRIUS ATSAKOMO PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS

12. Ne vėliau kaip **per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų** nuo pareiškėjo kreipimosi gavimo dienos, jeigu teisės aktų nenustatyta kitaip, mokykla pateikia pareiškėjui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais, kurių nuorašai pridedami prie atsakymo.

13. Atsakymo originalas kartu su pridedamų dokumentų nuorašais išsiunčiamas pareiškėjo nurodytu adresu registruotu paštu, gautu elektroniniu paštu arba, pareiškėjui pageidaujant, gali būti įteikiamas asmeniškai pasirašytinai pareiškėjui atvykus į progimnaziją.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Vartotojas, gavęs jo netenkinantį progimnazijos atsakymą, turi teisę kreiptis į progimnazijos direktorių, Švietimo skyrių ir/ar kitas institucijas.

15. Dėl ginčo sprendimo visi asmenys turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.

16. Pareiškėjų išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi progimnazijoje 5 (penkis) metus.
