

PATVIRTINTA
Klaipėdos Hermano Zudermano gimnazijos
direktoriaus 2026 m. rugpjūčio 18 d.
įsakymu Nr. V1-103

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO, INTERESANTŲ PRIĖMIMO TVARKA

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Klaipėdos Hermano Zudermano gimnazijos (toliau – Gimnazija) asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo, interesantų priėmimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja į Gimnaziją besikreipiančių asmenų prašymų ir skundų pateikimo, jų nagrinėjimo, atsakymų parengimo ir asmenų priėmimo tvarką.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

I SKIRSNIS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

2. Asmenų prašymai ir skundai teikiami raštu (el. paštu, siunčiant per DVS „Avilys“ ar paštu Gimnazijos adresu, atvykus į Gimnaziją) ir žodžiu (Gimnazijos administracijos telefonais ar atvykus į Gimnaziją).

3. Asmenys Gimnazijoje aptarnaujami Gimnazijos darbo laiku, iš anksto suderinus laiką. Rašytiniai prašymai ar skundai nurodytais būdais gali būti teikiami bet kuriuo paros metu visomis savaitės dienomis.

4. Jei asmuo kreipiasi telefonu, jam suteikiama bendro pobūdžio informacija, neatskleidžiant asmens duomenų.

5. Jei specialieji teisės aktai nenumato kitaip, tais atvejais, kai asmuo kreipiasi į Gimnaziją su prašymu pateikti informaciją, kuri gali būti suteikta tik asmeniui, kurio tapatybė nustatyta, priklausomai nuo kreipimosi būdo, asmens tapatybė gali būti patvirtinta taip: jei prašymas teikiamas tiesiogiai atvykus į Gimnaziją – pateikiant galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą; jei prašymas siunčiamas paštu – pridedant notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintą asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją; jei prašymas teikiamas elektroninių ryšių priemonėmis – pasirašant kvalifikuotu elektroniniu parašu.

6. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, Gimnazijos darbuotojas, į kurį kreipiamasi, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo Gimnazijos vadovui ar jį vaduojančiam darbuotojui, kuris apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša kompetentingoms institucijoms.

7. Pateikti žodžiu prašymai, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant besikreipiančio asmens ar Gimnazijos interesų, Gimnazijoje neregistruojami, į juos atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui pasiūloma ir sudaroma galimybė prašymą išdėstyti raštu.

8. Asmenų prašymai žodžiu Gimnazijoje teikiami valstybine kalba. Jei asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Gimnazijoje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jei dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, kartu turi dalyvauti

asmuo, galintis išversti prašymą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją savo iniciatyva pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Gimnaziją.

9. Prašymas ar skundas raštu gali būti pateiktas laisvos formos prašymu ar skundu, atitinkančiais reikalavimus:

9.1. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

9.1.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kai vertimo tikrumas paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama, kai vadovaujantis tarptautinės teisės aktais raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija). Už pateikto vertimo tikslumą ir tikrumą atsako prašymą ar skundą pateikęs asmuo;

9.1.2. parašytas įskaitomai;

9.1.3. konkretus ir suprantamas;

9.1.4. nurodyti asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu prašyme, skunde ar paklausime nurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus prašyme, skunde ar paklausime nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nurodyta;

9.1.5. asmens pasirašytas.

9.2. Elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ar skundas be aukščiau jau nurodytų reikalavimų turi būti:

9.2.1. pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

9.2.2. pateiktas taip, kad būtų galima atverti ir apdoroti jį;

9.2.3. pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą

10. Gimnazijos darbuotojai savo tarnybiniu el. paštu gautus prašymus ar skundus nedelsdami, bet ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, persiunčia bendruoju Gimnazijos el. paštu.

II SKIRSNIS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

11. Prašymai ir skundai, atsiųsti paštu ar elektroninėmis priemonėmis, užregistruojami Gimnazijos gautų dokumentų registre laikantis teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

12. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiamas patvirtinimas „gauta“.

13. Prašymai ar skundai nagrinėjami atsižvelgiant Gimnazijai nustatytus tikslus ir funkcijas, o prašymai ar skundai, nesusiję su Gimnazijos kompetencijos sritimi, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčiami kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir apie tai pranešama asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Gimnazija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, nurodydama jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

14. Asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Gimnazijos veiklą (gerus dalykus ar trūkumus), pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Gimnazijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją, priimamas, užregistruojamas ir nukreipiamas darbuotojui pagal kompetenciją susipažinti, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Gimnazijos direktorius nenusprendžia kitaip.

15. Prašymai (išskyrus prašymus, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną) bei skundai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena

laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą prašymas ar skundas negali būti išnagrinėtas, Gimnazija šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

16. Jeigu prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Gimnazija tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Gimnazijos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas nenagrinėjamas ir per 3 darbo dienas nuo Gimnazijos nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Gimnazija pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

17. Jei priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Gimnazijai, paaiškėja, kad nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Gimnazija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms, kurios kompetentingos nagrinėti prašymą ar skundą. Gavusi iš šių institucijų informaciją, Gimnazija ją apibendrina ir teikia asmeniui atsakymą, pridėdama gautų raštų kopijas.

18. Prašymą ar skundą, kuris yra adresuotas kelioms institucijoms, tarp jų ir Gimnazijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, Gimnazija nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui atsako, pridėdama atsakymo kopijas ir kitoms tą patį prašymą nagrinėjančioms institucijoms.

19. Nenagrinėjami prašymai ir skundai, su kuriais tas pats asmuo kreipėsi į Gimnaziją klausimu, kuris jau išnagrinėtas ir buvo pateiktas atsakymas, išskyrus atvejus, kai asmuo pateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio pateikto atsakymo pagrįstumu.

20. Jeigu Gimnazijai pateikto prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Gimnazija per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas Gimnazijos direktoriaus sprendimu sustabdomas iki tos institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą Gimnazija ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos raštu praneša prašymą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

21. Anoniminiai prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas asmuo, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai tai yra pagrįsta dėl viešojo intereso gynimo. Sprendimą dėl anoniminių prašymų ar skundų nagrinėjimo priima Gimnazijos direktorius.

22. Prašymai ir skundai, kurie grindžiami akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba kreipiamasi dėl darbuotojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų Gimnazijos darbuotojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, taip pat tie, kurie pateikti tik kaip kopija Gimnazijai, neformuluojant jai konkretaus prašymo ar reikalavimo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu 11 straipsnio 3 dalyje nurodytais atvejais, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Gimnazijos direktorius nusprendžia kitaip.

III SKIRSNIS

ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ITEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

23. Į prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, arba tokiu būdu, kuris buvo nurodytas prašyme. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma nevalstybine

kalba, kai vadovaujantis tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

24. Atsakymas į prašymus, siunčiamas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas Gimnazijos direktoriaus kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

25. Atsakymai į prašymus parengiami atsižvelgiant į jų turinį:

25.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

25.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Gimnazijai nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

25.3. į kitus prašymus atsakoma laisva forma.

26. Atsakyme į prašymą ar skundą arba pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios (-ių) institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

III SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS

27. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą – raštinės administratorius, kuris atvykus asmeniui į Gimnaziją arba paskambinus telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

27.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti pareigas, vardą ir pavardę), pasakyti visą Gimnazijos pavadinimą;

27.2. išklausti asmenį, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo, skundo ar paklausimo esmę;

27.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti šio darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra jam žinomas arba nukreipti asmenį pas kompetentingą Gimnazijos darbuotoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada asmeniui bus atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

27.4. nurodyti instituciją (jos adresą ir kontaktus), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Gimnazija nėra kompetentinga nagrinėti prašymą ar skundą;

27.5. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

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

28. Gimnazijos direktorius interesantus priima savo darbo kabinete darbo dienomis iš anksto suderintu laiku. Esant galimybei, asmuo gali būti priimamas ir be išankstinio. Asmenų priėmimą organizuoja raštinės administratorius.

29. Asmenis pagal kompetenciją priima direktoriaus pavaduotojai, specialistai ir kiti darbuotojai, dėl vizitų susitarus iš anksto. Esant galimybei, asmenys gali būti priimamas ir be išankstinio susitarimo.

30. Gimnazijos darbuotojai, bendraudami su asmenimis, privalo elgtis pagarbiai, mandagiai ir dalykiškai, išsiaiškinti kreipimosi tikslą ir pagal savo kompetenciją suteikti reikalingą informaciją ar pagalbą. Jeigu klausimo sprendimas nepriskirtas darbuotojo kompetencijai, jis nukreipia asmenį į kompetentingą Gimnazijos darbuotoją ar, kai būtina, kitą instituciją.

31. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus bei priimant asmenis užtikrinamas asmens duomenų, privataus gyvenimo, konfidencialios ir kitos teisės aktų saugomos informacijos apsaugos reikalavimų laikymasis. Informacija teikiama tik tiek, kiek tai būtina klausimui išspręsti ir kiek ją leidžiama atskleisti pagal teisės aktus.

III SKYRIUS

BAIGIAMOSIO NUOSTATOS

32. Su šia Tvarka supažindinami visi Gimnazijos pedagogai.
 33. Tvarka skelbiama Gimnazijos interneto svetainėje.
-