

VILNIAUS KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ MOKYKLOS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus komunalinių paslaugų mokyklos asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato asmenų prašymų ir skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Vilniaus komunalinių paslaugų mokykloje (toliau – Mokykla) organizavimo tvarką.
2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės).
3. Aprašas taikomas Mokyklai nagrinėjant prašymus ir skundus dėl Mokyklos teikiamų viešųjų paslaugų ir kitais atvejais, kai pagal teisės aktus Mokyklai taikomos Viešojo administravimo įstatymo ir Taisyklių nuostatos. Jeigu atitinkamus teisinius santykius reglamentuoja specialieji teisės aktai, taikomos jų nuostatos.
4. Šiuo Aprašu nustatytos Mokyklos vidaus procedūros negali bloginti į Mokyklą besikreipiančių asmenų padėties, palyginti su Viešojo administravimo įstatyme, Taisyklėse ir kituose teisės aktuose nustatytomis garantijomis.
5. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Viešojo administravimo įstatyme, Taisyklėse ir kituose taikytiniuose teisės aktuose.
6. Terminai skaičiuojami Civilinio kodekso ir Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.
7. Tvarkant asmens duomenis jų apsauga užtikrinama pagal Reglamentą (ES) 2016/679, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą ir Mokyklos vidaus dokumentus.

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO ORGANIZAVIMAS

8. Mokykloje asmenų aptarnavimas organizuojamas laikantis vieno langelio principo.
9. Kadangi Mokykloje nėra atskiro asmenų aptarnavimo padalinio, Taisyklių 11 punkte nustatytas funkcijas atlieka Mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens paskirtas darbuotojas (toliau – atsakingas darbuotojas).
10. Atsakingas darbuotojas priima prašymus ir skundus, preliminariai įvertina jų esmę ir Mokyklos kompetenciją, patikrina, ar pateikta nagrinėjimui būtina informacija ir dokumentai, konsultuoja asmenis dėl dokumentų pateikimo, informuoja apie nagrinėjimo eigą ir atlieka kitas Taisyklių 11 punkte nustatytas funkcijas.
11. Mokykla interneto svetainėje ir informaciniuose stenduose Vilniuje ir Kaišiadorių skyriuje skelbia Taisyklių 12 punkte nustatytą aktualią asmenų aptarnavimo informaciją: už asmenų aptarnavimą atsakingų darbuotojų darbo laiką ir kontaktinę informaciją, nustatytą užsienio kalbą ir ja

galinčio aptarnauti darbuotojo kontaktinę informaciją, Mokyklos naudojamas elektroninių ryšių priemonės, papildomą asmenų priėmimo laiką ir išankstinės registracijos būdą.

12. Mokykla organizuoja darbą taip, kad asmenys galėtų pateikti prašymus ir skundus tiek Mokyklos pagrindinėje veiklos vietoje Vilniuje, tiek Kaišiadorių skyriuje visą šių veiklos vietų darbo dienos laiką. Vilniuje asmenų prašymus ir skundus priima Mokyklos sekretorius, Kaišiadorių skyriuje – Mokyklos direktoriaus paskirtas darbuotojas. Kaišiadorių skyriuje gauti prašymai ir skundai perduodami registruoti ir nagrinėti Mokyklos nustatyta bendra tvarka.

13. Iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymai ir skundai papildomai priimami po darbo valandų trečiadieniais nuo 17.00 val. iki 18.00 val. Vilniuje asmenis šiuo laiku priima Mokyklos sekretorius, Kaišiadorių skyriuje – Kaišiadorių skyriaus sekretorius. Į priėmimą registruojamasi iš anksto elektroniniu paštu. Registracijai skirti elektroninio pašto adresai skelbiami Mokyklos interneto svetainėje ir atitinkamos veiklos vietos informaciniame stende.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

14. Prašymai ir skundai Mokyklai gali būti pateikiami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nustatytais būdais.

15. Prašymas ar skundas žodžiu gali būti pateikiamas atsakingam darbuotojui arba kitam Mokyklos darbuotojui, kuris pagal kompetenciją gali spręsti asmeniui rūpimą klausimą.

16. Žodžiu pateiktas prašymas ar skundas, į kurį galima atsakyti arba kuriuo galima išspręsti asmeniui rūpimą klausimą iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Mokyklos darbo dieną, gali būti neregistruojamas. Į tokį kreipimąsi atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Mokyklos darbo dieną.

17. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti 16 punkte nustatytu terminu, asmeniui sudaroma galimybė jį išdėstyti raštu. Jeigu Mokykla sudaro galimybę žodini prašymą ar skundą fiksuoti garso ar garso ir vaizdo priemonėmis, taikomi Taisyklių 18–20 punktų ir asmens duomenų apsaugos reikalavimai.

18. Prašymai ir skundai Mokyklai pateikiami valstybine kalba. Mokykloje prašymai ir skundai taip pat priimami anglų kalba. Asmenis anglų kalba aptarnauja Mokyklos komunikacijos specialistas. Informacija apie galimybę pateikti prašymus ir skundus bei būti aptarnaujamiems anglų kalba ir anglų kalba aptarnaujančio darbuotojo kontaktinė informacija skelbiama Mokyklos interneto svetainėje ir informaciniame stende.

19. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Mokykloje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, asmuo aptarnaujamas Taisyklių 22 punkte nustatyta tvarka.

20. Prašyme ar skunde turi būti Taisyklių 23 punkte nustatyta informacija: fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita teisės aktuose nustatyta identifikavimo ar autentiškumo patikrinimo informacija, juridinio asmens atveju – Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, taip pat kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti.

21. Raštu pateiktas prašymas ar skundas turi atitikti Taisyklių 22 punkto reikalavimus: būti parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklėse nustatytus atvejus, būti įskaitomas, konkretus ir suprantamas, nepažeisti etiketo ir geros moralės normų ir būti pasirašytas prašymą ar skundą pateikusio asmens arba jo atstovo.

22. Elektroninių ryšių priemonėmis teikiamas prašymas ar skundas turi būti pateiktas kaip pasirašyto dokumento skaitmeninė kopija, pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas kitu būdu, leidžiančiu identifikuoti jį teikiantį asmenį arba patikrinti dokumento autentiškumą.

23. Asmuo prašymą ar skundą elektroniniu būdu gali teikti tik tomis elektroninių ryšių priemonėmis, kurias naudoja ir viešai nurodo Mokykla.

24. Mokyklos darbuotojas, savo tarnybiniu elektroninio pašto adresu ar kita Mokyklos naudojama elektroninių ryšių priemone gavęs prašymą ar skundą, ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną persiunčia jį dokumentų registravimo funkcijas vykdančiam darbuotojui, išskyrus atvejį, kai į kreipimąsi pagal kompetenciją galima atsakyti 16 punkte nustatytu terminu.

25. Kai asmens vardu kreipiasi atstovas, teisė atstovauti įrodoma Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nustatytu būdu. Užsienyje išduoti atstovavimą patvirtinantys dokumentai įforminami Taisyklių nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Prašymai ir skundai, išskyrus 16 punkte nurodytus atvejus, registruojami ir apskaitomi Mokyklos dokumentų registre laikantis dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų.

27. Asmeniui pageidaujant, priėmus prašymą ar skundą jam pateikiama informacija apie dokumento priėmimą. Kai prašymas ar skundas gautas elektroninių ryšių priemonėmis ar paštu, tokia informacija asmens pageidavimu išsiunčiama per 3 darbo dienas nuo dokumento gavimo Mokykloje dienos.

28. Prašymai ir skundai nagrinėjami pagal Mokyklos kompetenciją. Direktorius arba jo įgaliotas asmuo užregistruotą prašymą ar skundą paveda nagrinėti kompetentingam Mokyklos darbuotojui ar darbuotojams.

29. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse ir kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

30. Jeigu Mokykla pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, atliekami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje ir Taisyklių 11.2 papunktyje nustatyti veiksmai.

31. Jeigu prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Mokykla ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal kompetenciją Taisyklių nustatyta tvarka.

32. Jeigu prašymas ar skundas adresuotas kelioms institucijoms ir klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, Mokykla jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako Taisyklių nustatyta tvarka.

33. Jeigu Mokyklai adresuota tik prašymo ar skundo kopija ir tai aiškiai nurodyta, ji užregistruojama, įvertinama ir pateikiama susipažinti direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, tačiau nenagrinėjama ir į ją neatsakoma, jeigu direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

34. Kreipimasis, neturintis prašymo ar skundo požymių, kuriame išdėstoma asmens nuostata, pranešama apie Mokyklos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai ar atkreipiamas dėmesys į situaciją, priimamas, užregistruojamas, įvertinamas ir pateikiamas susipažinti direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, tačiau į jį neatsakoma, jeigu direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

35. Jeigu prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, o Mokykla jų neturi ir negali gauti, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos asmens raštu paprašoma juos pateikti ir pranešama, kad nagrinėjimas stabdomas. Nustatomas ne trumpesnis kaip 5 darbo dienų terminas trūkstamai informacijai ar dokumentams pateikti. Jų nepateikus, nagrinėjimas gali būti nutrauktas Taisyklių nustatyta tvarka.

36. Raštu pateiktas prašymas ar skundas, neatitinkantis Taisyklių 23 ir (ar) 24 punktų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo gavimo dienos grąžinamas asmeniui arba, kai dokumentai elektroniniai, pateikiama atitinkama informacija, nurodant trūkumus ir pasiūlant juos ištaisyti per ne trumpesnę kaip 5 darbo dienų terminą. Trūkumų neištaisius, prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

37. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) pridėtų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, Mokykla atlieka Taisyklių 39 punkte nustatytus veiksmus.

38. Prašymai ir skundai, išskyrus tuos, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Mokyklos darbo dieną, išnagrinėjami per Viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nustatytą terminą. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, terminas gali būti pratęstas Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka, apie tai informuojant asmenį.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR APSKUNDIMO TVARKA

39. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba. Kai prašymas ar skundas pagal šio Aprašo 18 punktą priimtas anglų kalba, į jį gali būti atsakoma anglų kalba, laikantis Taisyklių 41 punkto.

40. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku jis buvo pateiktas. Jeigu asmuo nurodė pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, atsakoma jo nurodytu būdu.

41. Atsakymas, siunčiamas elektroninių ryšių priemonėmis, pasirašomas Mokyklos direktoriaus ar jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuojamas naudojant informacines technologijas, užtikrinančias teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus Taisyklėse nustatytas išimtis.

42. Į prašymą atsakoma atsižvelgiant į jo turinį ir vadovaujantis Taisyklių 45 punktu.

43. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas užbaigiamas priėmus administracinį sprendimą ir nustatomi rašymo apsirikimai ar aiškos aritmetinės klaidos, atliekami Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nustatyti veiksmai.

44. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Mokyklos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo privalo būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu ir Taisyklių 45 punktu.

45. Išaiškinant apskundimo tvarką nurodomas konkrečios institucijos ar institucijų, kurioms gali būti paduotas skundas, pavadinimas ir adresas, taip pat konkretus terminas, per kurį gali būti pateiktas skundas. Vien bendro pobūdžio formuluotė, kad atsakymas gali būti skundžiamas teisės aktų nustatyta tvarka, nelaikoma pakankamu apskundimo tvarkos išaiškinimu.

46. Konkretus apskundimo kelias kiekviename atsakyme nustatomas pagal atsakymo pobūdį, priimtą administracinį sprendimą, ginčo dalyką ir tuo metu galiojančius teisės aktus. Atsakymą rengiantis darbuotojas užtikrina, kad apskundimo tvarka būtų nurodyta tiksliai ir aktualiai.

47. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami ir tvarkomi laikantis dokumentų valdymą reglamentuojančių teisės aktų.

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

48. Mokyklos direktorius užtikrina, kad darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ir skundus, būtų supažindinti su šiuo Aprašu ir taikytų aktualias teisės aktų nuostatas.

49. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas atliekamas arba organizuojamas ne rečiau kaip kartą per metus Taisyklių 11.7 papunktyje nustatyta tvarka. Vertinimo rezultatai ir, kai reikia, pasiūlymai dėl aptarnavimo gerinimo pateikiami Mokyklos direktoriui.

50. Pasikeitus Apraše nurodytiems teisės aktams, taikomos aktualios jų nuostatos. Aprašas peržiūrimas ir keičiamas, kai to reikia dėl teisės aktų ar Mokyklos veiklos organizavimo pokyčių.

51. Aktualus Aprašas skelbiamas Mokyklos interneto svetainėje.