

PATVIRTINTA

Kauno r. Garliavos lopšelio-darželio „Eglutė“

Direktorius 2026 m. rugsėjo 17 d. Įsakymu Nr. V-(1.3)-59

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS.

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų ir skundų pateikimą, priėmimą, nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Kauno r. Garliavos lopšelyje-darželyje „Eglutė“ (toliau – Darželyje).

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875.

3. Apraše vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme bei Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

4. Apraše naudojami terminai:

4.1. **Prašymas** – asmens kreipimasis, prašant priimti sprendimą, susijusį su Darželio vykdoma veikla ir teikiamomis paslaugomis, ar nustatyta tvarka pateikti Darželiui turimą informaciją apie asmenį ar sprendimo priėmimo išaiškinimą.

4.2. **Skundas** – asmens rašytinis ar elektroninis kreipimasis į Darželį, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos besikreipiančiojo arba kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

4.3. **Žodinis kreipimasis (prašymas ar skundas)** – pareiškėjo tiesioginis kreipimasis į Darželio direktorių, švietimo pagalbos specialistus ar grupės mokytojus. Žodiniai kreipimaisi sprendžiami tuoj pat, jei tam nereikia papildomo tyrimo. Prireikus, sudaromos galimybės išdėstyti skundą ar prašymą raštu.

4.4. **Asmens prašymo ar skundo nagrinėjimas** – Darželio veikla, apimanti kreipimosi priėmimą, registravimą, esmės nustatymą, tyrimą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

4.5. **Atsakymas** – atsižvelgiant į kreipimosi turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas, išrašas arba išdėstoma Darželio pozicija, sprendimas ar išaiškinimas.

4.6. **Elektroninės priemonės** – telefonas, elektroninis paštas, elektroninis dienynas, vaizdo ir garso nuotolinio perdavimo bei įrašymo priemonės.

5. Nagrinėdami asmenų prašymus bei skundus ir aptarnaudami asmenis, Darželio darbuotojai privalo vadovautis pagrabos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, objektyvumo ir protingumo principais.

6. Jeigu asmens prašymas ar skundas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, o Darželis yra pirmasis adresatas, nagrinėjimą organizuoja Darželis.

7. Jeigu asmens prašymas ar skundas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, tačiau Darželis nėra pirmasis adresatas, Darželis privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo gavimo dienos.

8. Prašymai ir skundai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Darželį tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės ar nepateikiami papildomi argumentai. Kai pakartotinis kreipimasis nenagrinėjamas, Darželis per 5 darbo dienas apie tai praneša asmeniui ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II SKYRIUS.

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

9. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Darželį), raštu (pristačius asmeniškai ar atsiuntus paštu adresu: Stasio Lozoraičio g. 5A, Garliava, 53224, Kauno r.) arba el. priemonėmis (el. paštu: eglutegarliava@gmail.com arba per el. dienyną).

10. Darželyje nagrinėjami tik tokie rašytiniai bei elektroniniai prašymai ir skundai, kurie parašyti valstybine kalba, yra įskaitomi, pasirašyti (fiziniu arba saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai teikiama el. paštu ar per el. dienyną, identifikuojant vartotoją), nurodytas asmens vardas, pavardė, tikslus adresas atsakymui gauti, telefono numeris bei el. pašto adresas. Neįskaitomi ar nesuprantami kreipimaisi gražinami asmeniui nurodant priežastį.

11. Prašymai ir skundai priimami ir užregistruojami jų gavimo dieną ir įdedami į segtuvą bylos indeksas 1.10. „Pasiūlymai, pareiškimai, prašymai, skundai ir jų nagrinėjimo dokumentai“ ir perduodami direktoriui.

12. Žodiniai prašymai ir skundai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Darželio interesų. Jei žodinio kreipimosi iškart išspręsti neįmanoma, asmeniui siūloma jį įforminti raštu arba darbuotojas jį užregistruoja bendra tvarka.

13. Darželio direktorius arba jo įgaliotas asmuo, gavęs prašymą ar skundą, per 1–3 darbo dienas įvertina:

13.1. ar kreipimosi nagrinėjimas priskirtinas Darželio kompetencijai;

13.2. ar pakanka informacijos prašymui išspręsti arba skundui išnagrinėti;

13.3. ar nėra nagrinėjančių asmenų interesų konflikto;

13.4. ar būtina skubiai reaguoti dėl galimos grėsmės vaiko ar kitų asmenų saugumui bei sveikatai.

14. Jeigu pateiktame kreipimesi trūksta duomenų, pareiškėjas gali būti prašomas juos patikslinti.

15. Direktorius paskiria kreipimosi nagrinėjimo vykdytoją arba, esant sudėtingam atvejui, sudaro komisiją. Asmuo, dėl kurio veiksmų pateiktas skundas, negali būti paskirtas jo nagrinėjimo vykdytoju ar komisijos nariu.

16. Darbuotojas, nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą, privalo nusišalinti pats arba turi būti nušalintas direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačiųjų interesų konflikto tikimybei.

17. Skundo ar prašymo nagrinėjimo metu gali būti:

17.1. renkami darbuotojų ir kitų susijusių asmenų paaiškinimai;

17.2. analizuojami dokumentai ir kiti objektyvūs duomenys;

17.3. organizuojami pokalbiai ar susitikimai su suinteresuotomis šalimis.

18. Visa surinkta medžiaga ir informacija fiksuojama teisės aktų nustatyta tvarka.

19. Kiekvienas kreipimasis nagrinėjamas laikantis objektyvumo, nešališkumo, konfidencialumo, pagarbos asmeniui ir vaiko interesų prioriteto principų.

20. Išnagrinėjus skundą priimamas motyvuotas sprendimas:

20.1. skundą pripažinti pagrįstu;

20.2. skundą pripažinti iš dalies pagrįstu;

20.3. skundą pripažinti nepagrįstu;

20.4. nutraukti skundo nagrinėjimą teisės aktų nustatytais atvejais.

21. Jeigu skundas pripažįstamas pagrįstu ar iš dalies pagrįstu, Darželis nedelsdamas imasi veiksmų pažeidimams pašalinti ir jų prevencijai užtikrinti.

22. Asmenų prašymai ir skundai išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Darželyje dienos.

III SKYRIUS.

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS PARENGIMAS

23. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų, Darželio direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų.

24. Pratęsus nagrinėjimo terminą, Darželis per 2 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos išsiunčia pareiškėjui pranešimą raštu (arba el. priemonėmis) ir nurodo konkrečias termino pratęsimo priežastis.

25. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba.

26. Rašytinis atsakymas į prašymą ar skundą parengiamas ir registruojamas kaip siunčiamas raštas. Originalas išsiunčiamas (iteikiamas) pareiškėjui, o kopija saugoma Darželyje teisės aktų nustatyta tvarka.

27. Pareiškėjas, nesutinkantis su gautu atsakymu arba tuo atveju, jei per nustatytą terminą atsakymas jam nebuvo išsiųstas, turi teisę apskųsti Darželio veiksmus kitoms institucijoms įstatymų numatyta tvarka.

28. Atsakymai rengiami atsižvelgiant į pateikto kreipimosi turinį:

28.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą ar išduoti dokumentą (jo kopiją, nuorašą, išrašą) atsakoma suteikiant prašomą paslaugą ar dokumentą arba nurodomos motyvuotos atsisakymo priežastys;

28.2. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant priimto teisės akto kopiją, išrašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

28.3. į kitus prašymus ar skundus atsakoma laisva forma, išsamiai argumentuojant Darželio poziciją.

IV SKYRIUS.

ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

29. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Darželio darbuotojas privalo laikytis šių taisyklių:

29.1. darbo valandomis operatyviai atsiliiepti į telefono skambutį;

29.2. mandagiai prisistatyti, pasakant Darželio pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;

29.3. atidžiai išklausyti skambinantįjį, prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę, kalbėti ramiai ir profesionaliai;

29.4. paaiškinti, ar Darželis yra kompetentingas spręsti asmeniui rūpimą klausimą; jei ne – nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis;

29.5. paaiškinti, kokius dokumentus ir koku būdu (paštu, el. paštu ar asmeniškai) reikėtų pateikti oficialiam nagrinėjimui;

29.6. jei atsakymui pateikti reikalingas papildomas laikas, suderinti kito pokalbio laiką arba pasiūlyti atsakymą pateikti kita komunikacijos priemone;

29.7. teikti tik tą informaciją, kuria disponuoja Darželis ir kurią asmuo turi teisę gauti LR teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

V SKYRIUS.

ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į DARŽELĮ

30. Asmenys aptarnaujami Darželio darbuotojų nustatytu darbo laiku.

31. Palikdamas darbo vietą, darbuotojas privalo palikti informaciją apie savo grįžimo laiką arba nurodyti, į ką galima kreiptis jam nesant.

32. Darbuotojai, tiesiogiai aptarnaudami asmenis, privalo:

32.1. išklausti asmenį, padėti tiksliai suformuluoti kreipimosi esmę;

32.2. operatyviai atsakyti į klausimus, o jei iš karto atsakyti neįmanoma – tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą, terminą ir atsakingą asmenį;

32.3. informuoti, kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti klausimo sprendimui;

32.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (negalios, valstybinės kalbos nemokėjimo ar kt.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų ar prašymo formos, Darželio darbuotojas privalo jam padėti tai padaryti;

32.5. nesant kompetentingam spręsti klausimo, nukreipti asmenį pas kitą Darželio darbuotoją arba nurodyti kompetentingą išorės instituciją.

VI SKYRIUS.

BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

33. Oficialią informaciją žiniasklaidos atstovams Darželio vardu teikia tik Darželio direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

34. Darželio darbuotojams draudžiama savarankiškai teikti informaciją ar komentarus žiniasklaidos atstovams apie Darželio veiklą, darbuotojus, ugdytinius ar su jais susijusias situacijas.

35. Gavę žiniasklaidos užklausas, darbuotojai privalo nedelsdami apie tai informuoti Darželio direktorių ir savarankiškai jokios informacijos neteikti.

36. Informacija žiniasklaidai teikiama tik įvertinus visas faktines aplinkybes, užtikrinant, kad ji yra tiksli, objektyvi ir nepažeidžia teisės aktų.

37. Teikiant informaciją privaloma griežtai užtikrinti asmens duomenų bei vaiko teisių apsaugą, konfidencialumą bei nepažeisti Darželio, jo darbuotojų ir ugdytinių reputacijos.

38. Informacija apie galimus pažeidimus, skundus ar incidentus žiniasklaidai teikiama tik suderinus su steigėju (Kauno rajono savivaldybe) ar kitomis kompetentingomis institucijomis.

VII SKYRIUS.

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

39. Darželio direktorius periodiškai arba pagal poreikį įsakymu sudaro komisiją, kuri organizuoja ir atlieka aptarnavimo kokybės vertinimą, pasitelkiant anonimines tėvų ar globėjų apklausas arba kitus objektyvius vertinimo kriterijus.

VIII SKYRIUS.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

40. Darželio darbuotojai bei ugdytinių tėvai (globėjai, rūpintojai) su šiuo Aprašu supažindinami elektroninėmis priemonėmis; Aprašas skelbiamas elektroniniame dienyne „Mūsų darželis“.

41. Aprašas viešai skelbiamas Darželio interneto svetainėje www.eglutegarliava.lt ir įsigalioja nuo jo patvirtinimo dienos.