

PATVIRTINTA
Mažojo Klaipėdos licėjaus direktoriaus
2019 m. spalio 14 d. įsakymu Nr. V-4

**MAŽOJO KLAIPĖDOS LICÉJAUS
MOKINIŲ, MOKINIŲ TÉVŲ IR KITŲ SUINTERESUOTŲ ASMENŲ APTARNAVIMO
TVARKOS APRAŠAS**

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Mažojo Klaipėdos licėjaus mokinių, mokinių tévų ir kitų suinteresuotų asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja mokinių, mokinių tévų ir kitų suinteresuotų asmenų aptarnavimo tvarką Mažajame Klaipėdos licéjuje (toliau – Licéjus).
2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisés gauti informaciją iš valstybés ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Dokumentų rengimo taisyklėmis, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr. 1491 „Dėl piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo viešojo administravimo ir kitose institucijose pavyzdinės tvarkos patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu 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“, kiek tai susiję su Licéjaus teikiamomis ugdymo paslaugomis, Bendrojo duomenų apsaugos reglamento Nr. 2016/679 (ES) nuostatomis, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir kitais teisés aktais bei Licéjaus lokaliniais (vidaus) teisés aktais.
3. Šio Aprašo nuostatos taikomos nagrinėjant asmenų prašymus ar skundus tiek, kiek atitinkamų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisés aktai bei Licéjaus lokaliniai (vidaus) teisés aktais.
4. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:
 - 4.1. **Asmuo** – mokinys, mokinio tévai, globējai ar kiti įgalioti atstovai, valstybés, savivaldybės, biudžetinės įstaigos, organizacijos ir institucijos, kiti suinteresuoti fiziniai ar juridiniai asmenys, kurie kreipiasi į Licéjų.
 - 4.2. **Aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Licéjų, aptarnavimą telefonu, prašymu ar skundu, gautu iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), priėmimą, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir informavimą apie priimtus sprendimus.
 - 4.3. **Atsakymas** – Licéjaus teikiamas raštas asmeniui dėl išnagrinėto prašymo ar skundo ir Licéjaus priimto sprendimo.
 - 4.4. **Informacija** – žinios (duomenys), kuriomis disponuoja Licéjus.
 - 4.5. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis) ar žodžiu į Licéjaus direktorių ar kitą Licéjaus direktoriaus įgaliotą darbuotoją, prašant išduoti dokumentą, pateikti informaciją ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Licéjaus veiklos trūkumus, Licéjaus darbuotojų piktnaudžiavimą tarnybine padėtimi ar neteisėtus veiksmus, neveikimą, kurie susiję su konkretaus asmens interesu ir teisių pažeidimu; pateikiant siūlymus dėl Licéjaus veiklos pagerinimo; atkrepiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir (ar) siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos Licéjuje.
 - 4.6. **Skundas** – Licéjui raštu pateiktas asmens kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos asmens teisés ar teiseti interesai, susiję su Licéjaus teikiamomis paslaugomis, vykdoma veikla, neveikimu ir prašoma tenkinti asmens reikalavimus.

5. Aprašo nuostatos netaikomos Licėjaus darbuotojų prašymų ir skundų, kildinamų iš darbo teisinių santykijų, taip pat asmenų prašymų ir skundų asmens duomenų apsaugos srityje priėmimui, nagrinėjimui, priimtų sprendimų įforminimui ir informavimui apie priimtus sprendimus.

II. BENDRIEJI ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI

6. Licėjaus darbuotojai, vykdyma asmenų aptarnavimo veiklą, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcijumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, įtvirtintais Lietuvos Respublikos teisės aktuose, Licėjaus etikos kodekse bei kituose Licėjaus lokaliniuose (vidaus) teisės aktuose.
7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenį, nagrinėti jo prašymus ar skundus, motyvuojant tuo, kad nėra Licėjaus darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą Licėjuje ir (ar) kito Licėjaus direktoriaus įgalioto darbuotojo. Licėjaus direktorius užtikrina, kad Licėjaus darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą Licėjuje, atostogų, komandiruočių, ligos, seminarų metu ir kitais jo nebuvo Licėjuje (darbe) atvejais, būtų paskirtas pavadujantis darbuotojas.
8. Licėjui adresuoti asmenų žodiniai, rašytiniai prašymai ar skundai elektronine forma gali būti teikiami, priimami ir nagrinėjami bet kurio iš žemiau nurodytų Licėjaus darbuotojų (kiti Licėjaus darbuotojai, nenurodyti šiame Apraše, neturi teisės priimti ir nagrinėti asmenų prašymų ar skundų):
 - 8.1. Licėjaus darbuotojų, atsakingų už asmenų aptarnavimą;
 - 8.2. Licėjaus direktoriaus atskirai įgaliotų kitų Licėjaus darbuotojų;
 - 8.3. Licėjaus direktoriaus.
9. Asmens prašymas ar skundas Licėjui gali būti teikiamas viena iš šių formų ar keliomis iš jų:
 - 9.1. žodžiu (telefonu ar asmeniui tiesiogiai atvykus į Licėjų);
 - 9.2. raštu (asmeniui pateikus tiesiogiai ar per įgaliotą atstovą, atsiuntus paštu, registruotaja pašto siunta, per pasiuntinį ar kitu būdu);
 - 9.3. elektroniniu būdu (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninių ryšių priemonėmis).
10. Licėjaus darbuotojai aptarnavimo metu su asmenimis bendrauja valstybine (lietuvių) kalba.
11. Nevalstybine kalba gauti prašymai ar skundai nagrinėjami bendra tvarka, jeigu Licėjaus darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą, moka nevalstybinę kalbą, kuria pateiktas prašymas ar skundas, priešingu atveju.
12. Jeigu asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali išreikšti ar negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant stengiamasi atsakyti jo kalbama kalba arba pasitelkiamas kitas Licėjaus darbuotojas, galintis padėti darbuotojui suprasti asmens kalbą. Tik tada, kai Licėjaus darbuotojui (-ams) nepavyksta suprasti asmens minčių, jam pasiūloma atsivesti vertėją ar kitą asmenį, kurio pagalba būtų galima aptarnauti asmenį.
13. Aptarnavimo Licėjuje metu asmenims netekiama asmeninė informacija apie jokius kitus asmenis, išskaitant, bet neapsiribojant, apie mokinius, mokinį tėvus ir Licėjaus darbuotojus, taip pat bet kokia dalykinė (komercinė, finansinė ir kt.) informacija apie Licėjų, išskyrius atvejus, kada besiteiraujantis asmuo turi teisę gauti tokią informaciją Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais pagrindais ir tvarka.
14. Asmuo, prašydamas pateikti asmeninę informaciją apie save, privalo pateikti rašytinį prašymą ir tame nurodyti savo asmens kodą. Kai rašytinis prašymas Licėjui siunciamas paštu, registruotaja pašto siunta, per pasiuntinį ar kitu būdu, prie jo privalo būti pridėta teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento (asmens paso ar asmens tapatybės kortelės) kopija. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi asmens atstovas, jis privalo pateikti jo asmens tapatybę patvirtinančių dokumentų (asmens paso ar asmens tapatybės kortelės kopiją, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka) ir atstovavimo pagrindą patvirtinančių dokumentų (originalą ar kopiją, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka).
15. Asmuo, prašydamas pateikti asmeninę informaciją apie savo nepilnamečį vaiką, privalo pateikti rašytinį prašymą ir tame nurodyti savo asmens kodą, taip pat savo nepilnamečio vaiko asmens kodą.

Kai toks rašytinis prašymas siunčiamas paštu, registruotaja pašto siunta, per pasiuntinį ar kitu būdu, prie jo privalo būti pridėta teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta tokio asmens tapatybę įrodančio dokumento, taip pat dokumento (gimimo liudijimo, gimimo įrašą liudijančio išrašo, sprendimo dėl globos, rūpybos nustatymo ir kt.), patvirtinančio teisinį ryšį su nepilnamečiu vaiku (globotiniu, rūpintiniu), kopija, patvirtinta teisės aktų nustatyta tvarka. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi asmens atstovas, jis privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą (asmens paso ar asmens tapatybės kortelės kopiją, patvirtintą teisės aktų nustatyta tvarka) ir atstovavimo pagrindą patvirtinančią dokumentą (jo originalą ar kopiją, patvirtintą notaro, seniūno ir kitų asmenų teisės aktų nustatyta tvarka).

16. Licėjuje paliekami nenagrinėti:
 - 16.1. anoniminiai prašymai ar skundai;
 - 16.2. prašymai ar skundai, iš kurių turinio nėra galimybės nustatyti konkretaus prašymą ar skundą pateikusio asmens tapatybės;
 - 16.3. prašymai ar skundai, iš kurių turinio nėra galimybės nustatyti konkretų prašymą ar skundą pateikusio asmens ryšio su Licėjumi ir (ar) jo suinteresuotumo prašymo ar skundo išnagrinėjimu Licėjuje;
 - 16.4. prašymai ar skundai, kurie neatitinka kitų Aprašo reikalavimų.
17. Kai asmenų prašymai ar skundai paliekami nenagrinėti, jie grąžinami asmeniui, iš kurio buvo gauti.

III. ASMENŲ APTARNAVIMAS, JIEMS TIESIOGIAI ATVYKUS Į LICĖJŪ AR ŽODŽIU

18. Asmenų aptarnavimas žodžiu Licėjuje vyksta:
 - 18.1. asmenims ar jų įgaliotiemis atstovams asmeniškai atvykus į Licėjų;
 - 18.2. telefonu.
19. Asmenis, tiesiogiai atvykusius į Licėjų, ar telefonu aptarnauja Licėjaus darbuotojai, nurodyti Aprašo II skyriuje.
20. Atvykė į Licėjų asmenys prašymus ar skundus gali pateikti ir žodžiu, ir raštu, ir elektroniniu būdu, laikantis šiame Apraše keliamų reikalavimų.
21. Asmens prašymas ar skundas žodine forma Licėjuje gali būti priimtas tik tada, kada jis galima išnagrinėti ir sprendimą dėl jo priimti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, taip pat trečiųjų asmenų ir Licėjaus interesų. Jei žodinio prašymo ar skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti nedelsiant, asmeniui pasiūloma prašymą ar skundą išdėstyti raštu ir jis pateikti Licėjui, taip pat paaiškinama, kokiu būdu ir forma asmuo gali pateikti rašytinį prašymą ar skundą.
22. Asmeniui atvykus į Licėjų, Aprašo II skyriuje nurodytas Licėjaus darbuotojas privalo atlikti tokius veiksmus, t.y.:
 - 22.1. nustatyti besikreipiančio asmens tapatybę ir ryšį su Licėjumi ar kitokį suinteresuotumą;
 - 22.2. išsiaiškinti asmens prašymo ar skundo esmę. Jei asmuo nukrypsta nuo teikiamo prašymo ar skundo, Licėjaus darbuotojas turi teisę jį nutraukti ir pasiūlyti sukonkretinti reiškiamą prašymą ar skundą;
 - 22.3. pateikti asmeniui jo pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Licėjus ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės aktų, taip pat Licėjuje nustatyta tvarka;
 - 22.4. paaiškinti, kokius dokumentus ir kokiu būdu bei forma asmuo privalo pateikti Licėjui, kad asmens klausimas būtų išspręstas;
 - 22.5. kalbėti suprantamai, aiškiai, tiksliai ir glaustai atsakinėti į klausimus;
 - 22.6. priimant rašytinį prašymą ar skundą, išsiaiškinti jo esmę, patikrinti, ar pateikti visi nurodyti pridedami dokumentai, ar visos prie prašymo pridėtų dokumentų kopijos yra patvirtintos teisės aktų nustatyta tvarka, prieikus paprašyti pateikti papildomus dokumentus arba pasiūlyti prašymą papildyti ir reikiamus dokumentus pristatyti vėliau;
 - 22.7. jeigu kartu su rašytiniu prašymu ar skundu pateikti dokumentų originalai ir asmuo pageidauja, kad šie dokumentai būtų jam grąžinti, padaryti dokumentų kopijas, patvirtinti kopijų tikrumą ir jas grąžinti asmeniui (su salyga, jeigu dokumentų kiekis yra protinges);

- 22.8. informuoti asmenį, kada ir kokia forma jam gali būti pranešta apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą, pasiūlyti asmeniui parašyti prašymą ir tame nurodyti pageidaujamą Licėjaus atsakymo gavimo formą, asmeniui pageidaujant, suteikti informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimo Licėjuje procedūras;
- 22.9. jeigu pokalbio metu asmuo prašo informacijos apie Licėjaus dalykinę (komercinę, finansinę ir kt.) veiklą, tokia informacija suteikiama tik atskiru Licėjaus direkto raus pavedimu Lietuvos Respublikos įstatymu nustatyta tvarka.
23. Asmenų priėmimo ir aptarnavimo Licėjuje konkretus laikas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefoninio pokalbio metu.
24. Licėjaus direktorius turi teisę nustatyti asmenų aptarnavimo Licėjuje konkretų laiką. Bet kuriuo atveju asmenų priėmimo ir aptarnavimo Licėjuje trukmė negali viršyti asmenų aptarnavimui įgaliotų Licėjaus darbuotojų darbo laiko.
25. Licėjaus darbuotojas, aptarnaujantis į Licėjų telefonu besikreipiančius asmenis, privalo laikytis Licėjaus etikos kodekso reikalavimų ir šiuo taisykliu:
 - 25.1. paprašyti asmens prisistatyti ir nurodyti jo ryšį su Licėjumi ar kitokį suinteresuotumą;
 - 25.2. atidžiai išklausyti asmenį, prieikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą, skundą ar patikslinti kreipimosi esmę;
 - 25.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus arba peradresuoti skambutį Licėjaus darbuotojui, atsakingam už atitinkamą, su asmens klausimu susijusią, Licėjaus veiklos sritį;
 - 25.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prieikus laiko išsamiam atsakymui parengti – nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšio priemone laiką;
 - 25.5. kalbėti ramiai, mandagiai atsisveikinti.
26. Licėjaus darbuotojas kuria Licėjaus įvaizdį ir formuoja palankų požiūrį bei teigiamą nuomonę apie Licėjų, todėl jis privalo užtikrinti, kad, priimant asmenis Licėjuje ar kalbant su jais telefonu, nekiltų konfliktinių situacijų.
27. Licėjaus direktorius asmenų žodinių prašymų ar skundų nagrinėjimui pasitelkiamas tik tuo atveju, jei asmens prašymas ar skundas yra tiesiogiai susijęs su Licėjaus direktoriaus kompetencija. Tokiu atveju Licėjaus direktorius iš anksto suderintu laiku priima ir:
 - 27.1. išklauso į Licėjų atvykusius asmenis, priima žodinius jų prašymus, jei juos galima išnagrinėti išspręsti tuo pat;
 - 27.2. priima raštu ar elektroniniu būdu pateiktus asmenų prašymus ar skundus. Priimant prašymą, patikslinama jo esmė, patikrinama ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prieikus prašoma pateikti papildomus dokumentus;
 - 27.3. jeigu į Licėjaus kompetenciją nejėina išspręsti asmeniui rūpimą klausimą, paaiškina jam, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodo jos adresą, telefoną, jeigu tokia institucija Licėjaus direktoriui yra žinoma;
 - 27.4. teikia pažymas ir kitus oficialius dokumentus teisės aktų nustatyta tvarka.

IV. ASMENŲ RAŠYTINIAI PRAŠYMAI AR SKUNDAI

28. Licėjuje priimami, registruojami ir nagrinėjami tik tokie asmenų rašytiniai prašymai ar skundai, kurie atitinka šiuos reikalavimus:
 - 28.1. tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba;
 - 28.2. yra išdėstyta prašymo ar skundo esmė;
 - 28.3. yra asmens pasirašyti;
 - 28.4. yra nurodytas besikreipiančio asmens vardas, pavardė (jei asmuo – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas (jeigu asmuo – juridinis asmuo);
 - 28.5. yra nurodyta gyvenamoji vieta (jei asmuo – fizinis asmuo), buveinės adresas (jei asmuo – juridinis asmuo) arba tikslus adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą.
29. Kai rašytinį prašymą ar skundą pateikia asmens atstovas, jis rašytiniame prašyme ar skunde privalo nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamają vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę,

- gyvenamają vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimo pagrindą patvirtinančių dokumentą (jo originalą ar kopiją, patvirtintą teisés aktų nustatyta tvarka).
30. Rašytiniai prašymai ar skundai, kuriuose nenurodyti asmens vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu asmuo – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu asmuo – juridinis asmuo), arba kurie nepasirašyti asmens ar jo tinkamai įgalioto atstovo, arba neatitinkantys kitų šio Aprašo reikalavimų, paliekami nenagrinėti.
 31. Asmeniui rašytiniame prašyme ar skunde išreiškus pageidavimą informaciją apie prašymo ar skundo gavimą, jo nagrinėjimo eigą, priimtą sprendimą ir kitą informaciją apie prašymą ar skundą gauti elektroniniu būdu, asmens aptarnavimas vyksta jo pageidaujama forma, vadovaujantis ir šiame Apraše įtvirtintais asmenų aptarnavimui elektroniniu būdu keliamais reikalavimais.

V. ASMENŲ APTARNAVIMAS ELEKTRONINIU BŪDU

32. Elektroniniu būdu (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninių ryšių priemonėmis) teikiami prašymai ar skundai ir visi prie jų pridedami dokumentai privalo būti pasirašyti jį teikiančio asmens ar jo tinkamai įgalioto atstovo saugiu elektroniniu parašu.
33. Jei prašymą ar skundą elektroniniu būdu teikia asmens atstovas, be kitų reikalavimų, keliamas reikalavimas kartu su tokiu prašymu ar skundu pateikti atstovavimo pagrindą patvirtinančių dokumentą, numatyta teisés aktuose, pasirašytą asmens ar jo įgalioto atstovo saugiu elektroniniu parašu.
34. Prašymai ar skundai gali būti teikiami elektroniniu paštu adresu: info@mazasislicejus.lt
35. Prašymai ar skundai gali būti teikiami ir kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, tačiau tik tokiomis, kurias Licejus turi / valdo / naudoja savo įprastinėje veikloje ir apie kurias viešai skelbia, nurodydamas šias elektronines priemones kaip galimas elektroninių ryšių priemones asmenų aptarnavimo veikloje.
36. Licejus nenagrinėja elektroniniu būdu gautų prašymų ar skundų, susijusių su specialiųjų kategorijų asmens duomenų atskleidimu.
37. Licejaus direktorius atskiru įsakymu patvirtina atsakymo formą į elektroniniu būdu gautos prašymus, skundus, paklausimus ir kitus dokumentus, kurie neatitinka teisés aktų ir šio Aprašo reikalavimų.

VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRİNĘTI

38. Prašymai ar skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, turi būti užregistruoti Licejaus raštinėje dokumentų priėmimo registre ir tvarkomi dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisykliu, patvirtintu Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2005 m. lapkričio 02 d. įsakymu V-111 (Žin., 2005, Nr. 132-4773) bei 2008 m. kovo 28 d. įsakymu Nr. 63 nustatyta tvarka.
39. Licējuje užregistruoti prašymai ar skundai pateikiami Licējaus direktoriui. Jis susipažsta su prašymų ar skundų turiniu ir rašo rezoliucijas, kuriuose nurodo prašymus ar skundus nagrinėjančius Licējaus darbuotojus bei terminus, per kuruos prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas.
40. Prašymai ar skundai su Licējaus direktoriaus rezoliucijomis grąžinami Licējaus raštinei, kuri perrašo rezoliucijas į dokumentų registrą ir prašymą ar skundą perduoda rezoliucijoje nurodytam Licējaus darbuotojui. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmas. Atsakingam asmeniui perduodamas prašymo ar skundo originalas. Kiti vykdytojai, atsakingi už pavedimo įvykdymą, nustatytu laiku turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.
41. Asmeniui įteikiama arba išsiunciama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas (spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija), kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, registracijos numeris. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu,

- posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsítęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos, Licėjaus raštinė ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja asmenį raštu arba elektroniniu būdu.
42. Jeigu Licėjus neįgaliotas spręsti jam pateiktame prašyme ar skunde išdėstyty klausimų, prašymas ar skundas ne vėliaus kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo datos grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis.

VII. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

43. Prašymo ar skundo nagrinėjimo procedūra – pagal ši Aprašą Licėjaus darbuotojų atliekami veiksmai nagrinėjant asmens prašymą ar skundą. Asmenų prašymai ar skundai nagrinėjami laikantis Lietuvos Respublikos teisės aktuose, šiame Apraše, Licėjaus direktoriaus nustatyty terminų, išklausant asmenį, patikrinus pateiktus faktus, įrodymus.
44. Licėjaus darbuotojas, nagrinėjantis asmens prašymą ar skundą, atlieka šiuos veiksmus:
- 44.1. analizuojant ir nagrinėjant asmens pateikto prašymo ar skundo turinį bei nustato tokio dokumento esmę;
 - 44.2. prieikus, paprāšo asmens papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą;
 - 44.3. prieikus, paprāšo asmens pateikti papildomus dokumentus ir/ar duomenis;
 - 44.4. vertina ir analizuojant Licėjaus turimus dokumentus ir/ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;
 - 44.5. paprāšo asmens duoti žodinius paaiškinimus;
 - 44.6. prieikus, paprāšo Licėjaus darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;
 - 44.7. pasitelkia Licėjaus turimą specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz. teisinių, medicininių, ekonominiių, finansinių ir pan.).
45. Licėjaus direktorius ar darbuotojas, atsakingas už asmens prašymo ar skundo nagrinėjimą, susipažinęs su asmens prašymo ar skundo turiniu, gali inicijuoti komisijos ar darbo grupės sudarymą. Komisijos ar darbo grupės sudėtis tvirtinama Licėjaus direktoriaus įsakymu. Komisijos ar darbo grupės posėdžiai yra protokoluojami.
46. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymu nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsítęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos.
47. Pakartotiniai prašymai ar skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Licėjaus sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo datos asmeniui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos to priežastys ir apskundimo tvarka.
48. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl tame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir asmeniui pateikiamas atsakymas šio Aprašo VIII skyriuje nustatyta forma bei tvarka.

VIII. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

49. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų įforminami Licėjaus direktoriaus įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę, išskyrus Apraše nustatytas išimtis. Sprendimo formą pasirenka pats Licėjus. Asmens pageidaujama sprendimo forma Licėjui nėra privaloma.

50. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų sudaromi raštu, valstybine (lietuvių) kalba, nebent sprendimo turinys lemia būtinumą jį priimti nevalstybine kalba.
51. Išnagrinėjės asmens prašymą ar skundą, Licéjaus darbuotojas, atsakingas už šio prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo asmeniui projektą ir kartu su asmens prašymu ar skundu bei visa nagrinėjimo medžiaga pateikia pasirašyti Licéjaus direktoriui.
52. Licéjaus direktoriaus pasirašytas atsakymas asmeniui perduodamas Licéjaus raštinės darbuotojui, kuris jį registruoja Licéjuje nustatyta tvarka.
53. Vienas atsakymo asmeniui egzempliorius išsiunčiamas asmeniui jo pageidaujama forma arba įteikiamas asmeniškai, o antras atsakymo egzempliorius su asmens prašymu ar skundu bei nagrinėjimo dokumentai saugomi Licéjuje nustatyta tvarka.
54. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytiasmens nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Licéjaus veiklos trūkumus, Licéjaus darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius ne su konkretaus asmens interesu ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti Licéjaus paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus asmens keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą.
55. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą asmeniui turi būti pranešama registruotaja pašto siunta (kai siunčiami dokumentų originalai, jų nuorašai, Licéjaus išduodamos pažymos ar kita privati informacija) ar paštu, elektroniniu būdu (jei asmens prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu ir nėra pateikiama privati informacija) arba atitinkamas dokumentas asmeniui įteikiamas asmeniškai. Pranešimas asmeniui, kad trūksta dokumentų ir (ar) duomenų, reikalingų sprendimui priimti, siunčiamas registruotaja pašto siunta. Asmens pageidavimu, registruotaja pašto siunta, asmeniui apmokėjus pašto išlaidas, jam gali būti persiųsti ir kiti Licéjaus raštai.
56. Elektroninių ryšių priemonėmis siunčiamas Licéjaus sprendimas ar kita informacija turi būti pasirašyta saugiu elektroniniu parašu.
57. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, kurie, priklausomai nuo motyvų turinio, turi būti pagrįsti teisės aktų nuostatomis.
58. Licéjus, atsižvelgdamas į asmens prašymo, skundo turinį bei juose keliamus prašymus bei reikalavimus, atsakyme nurodo Licéjaus sprendimo apskundimo tvarką, jeigu toks sprendimas gali būti skundžiamas.

IX. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

59. Už Aprašo įgyvendinimą atsako Licéjaus direktorius.
60. Aprašas tvirtinamas, keičiamas ir pripažįstamas netekusiu galios Licéjaus direktoriaus sprendimu.
61. Aprašo nuostatų laikymasis privalomas visiems Licéjaus darbuotojams ir į Licéjų besikreipiantiems suinteresuotiems asmenims.
62. Aprašo nuostatų nesilaikymas yra traktuojamas kaip darbo drausmės pažeidimas ir užtraukia Licéjaus darbuotojams atsakomybę Lietuvos Respublikos darbo kodekso, kitų teisės aktų nustatyta tvarka.
63. Licéjus, atsižvelgdamas į naujausius vidinius ir išorinius pokyčius, bet ne rečiau kaip kartą per 3 (trejus) metus peržiūri, vertina ir tobulina šį Aprašą.
64. Aprašas skelbiamas viešai Licéjaus interneto tinklapyje www.mazasislicejus.lt. Šio Aprašo kopija pateikiama kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu nemokamai.

Forma patvirtinta
Mažojo Klaipėdos licėjaus direktorius
2019 m. spalio 14 d. įsakymu Nr. V-4

Laba diena,

ATSIDARŠOME, tačiau, vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB“ ir Mažojo Klaipėdos licėjaus mokinių, mokinių tėvų ir kitų suinteresuotų asmenų aptarnavimo tvarkos aprašu (toliau – Aprašas), priimti Jūsų siųsto laiško, prašymo, skundo, paklausimo, kito dokumento ir iš jų atsakyti negalime.

INFORMUOJAME, kad suinteresuotas asmuo, pageidaujantis elektroninių ryšių priemonėmis pateikti Mažajam Klaipėdos licėjui prašymą, skundą, paklausimą, bet kokios kitos formos rašytinį dokumentą ir gauti informaciją, *privalo tokį elektroniniu paštu siunčiamą prašymą, paklausimą, bet kokios kitos formos rašytinį dokumentą pasirašyti saugiu elektroniniu parašu ir atsiųsti elektroninio pašto adresu: info@mazasislicejus.lt*

PAŽYMIME, kad, prašymai, skundai, paklausimai, bet kokios kitos formos rašytiniai dokumentai (toliau – „prašymas“) Mažajam Klaipėdos licėjui taip pat gali būti pateikti:

- **Asmeniškai atvykus į Mažaji Klaipėdos licėjų:**

Jei prašymas pateikiamas tiesiogiai atvykus į Mažajį Klaipėdos licėjų, besikreipiantis asmuo privalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančią dokumentą;

- **Paštu:**

Jei prašymas pateikiamas paštu – dokumente pasirašiusio asmens parašo tikumas turi būti paliudytas notaro, seniūno ar kito asmens teisės aktų nustatyta tvarka (Lietuvos Respublikos notariato įstatymo 26 str. 5 p., 27⁽¹⁾ str. 3 p. ir kt.);

- **Per atstovą:**

Jei prašymas teikiamas per atstovą, kartu su prašymu turi būti pateikiamas atstovavimo pagrindą patvirtinančios dokumentas – originalas arba teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta atstovavimo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas.

IŠAIŠKINAME, kad:

Prašymai, skundai, paklausimai, bet kokios kitos formos rašytiniai dokumentai (toliau vadinamas terminu „prašymas“) turi būti įskaitomi ir pasirašyti prašymą teikiančio asmens arba jo įgalioto atstovo (tokiu atveju prie prašymo pridedamas įstatymu nustatyta tvarka patvirtintas įgaliojimas, kitas atstovavimo pagrindą patvirtinančios dokumentas – originalas arba teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta kopija, nuorašas ar išrašas). Prašyme turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė, gimimo data, taip pat asmens kontaktiniai duomenys.

Pagarbiai

Mažasis Klaipėdos Licėjus