

PATVIRTINTA
„Saulės“ pradinės mokyklos
direktoriaus 2016 m. gruodžio 6 d.
įsakymu Nr. V-157

ŠIAULIŲ „SAULĖS“ PRADINĖS MOKYKLOS ASMENŲ PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Šiaulių „Saulės“ pradinės mokyklos (toliau – mokykla) 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 mokyklai rašytinį prašymą (skundą). Juo gali būti fizinis arba juridinis asmuo.

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

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

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

3. Ši tvarka skelbiama viešai mokyklos informaciniame stende ir/ar internetiniame tinklapyje.

II SKYRIUS PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS

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

5. Skundą klientas gali pateikti vienu iš nurodytų būdų:

5.1. elektroniniu paštu spm@splius.lt;

5.2. paštu adresu Dainų g. 15, LT-78283 Šiauliai;

5.3. faksu (8 41) 55 23 56;

5.4. apsilankant mokyklos raštinėje.

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 ar fakso Nr.);

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 mokyklai;

6.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

7. Rašytiniai skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar faksu) užregistruojami jų gavimo dieną Bendrovės nustatyta tvarka. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti teikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija.

III SKYRIUS NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

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

9. Skundus nagrinėja ir atsakymus pareiškėjui rengia mokykloje 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, nuroydamas 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 ATSAKymo PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS

12. Ne vėliau kaip **per 14 (keturiolika) 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 arba, pareiškėjui pageidaujant, gali būti įteikiamas asmeniškai pasirašytinai pareiškėjui atvykus į mokyklą.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Vartotojas, gavęs jo netenkinantį mokyklos atsakymą, turi teisę kreiptis į mokyklos 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 mokykloje 5 (penkis) metus.
