

PATVIRTINTA
Vilniaus paslaugų verslo profesinio
mokymo centro direktoriaus
2020 m. gruodžio 14 d.
įsakymu Nr. 1V-91

VILNIAUS PASLAUGŲ VERSLO PROFESINIO MOKYMO CENTRO PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centro (toliau – Centro) prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Centro darbuotojų, mokinių, jų tėvų (globėjų) ir kt. piliečių (toliau – pareiškėjų) prašymų ir skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo bei atsakymų pareiškėjams teikimo tvarką.

2. Centras prašymus ir skundus nagrinėja vadovaudamasis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis su vėlesniais pakeitimais, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (aktuali redakcija) bei kitais norminiais teisės aktais ir šiomis Taisyklėmis.

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs pareiškėjų kreipimasis į Centro direktorių prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – pareiškėjo rašytinis kreipimasis, kuriame jis nurodo, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašo juos apginti.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMO IR REGISTRAVIMO TVARKA

3. Prašymai ar / ir skundai gali būti pateikiami raštu arba žodžiu.

4. Prašymai, pateikti žodžiu, gali būti išdėstomi Centro direktoriui ir / ar vadovams. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant pareiškėjų, kitų asmenų ar Centro interesų, Centre neregistruojami. Į tokius prašymus atsakoma tą pačią darbo dieną.

4.1. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną arba prašymas turi būti pateiktas raštu, pareiškėjui sudaromos galimybės išdėstyti prašymą raštu šių Taisyklių nustatyta tvarka.

4.2. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio pareiškėjo ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Centro vadovai turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio pranešėjo elgesį Centro direktoriui. Centro direktoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio pareiškėjo elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

4.3. Prašymas žodžiu gali būti pateikiamas Centro direktoriui ar / ir vadovui suprantama kalba. Jeigu pareiškėjas ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra suprantančio kalbą, kuria pareiškėjas ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo pareiškėjas negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia pareiškėjas savo iniciatyva.

5. Pareiškėjai ir jų prašymai ar / ir skundai priimami visą darbo dieną.

6. Raštu pateikiami prašymai ar / ir skundai priimami Centro raštinėje, išskyrus prašymus, nurodytus šių Taisyklių 7 punkte.

7. Mokinių prašymus (raštu, el. būdu) priima Centro darbuotojai.

7.1. Mokyimo dalies administratorius priima šiuos mokinių prašymus:

7.1.1. dėl akademinių atostogų suteikimo ir pratęsimo;

7.1.2. dėl išbraukimo iš mokinių sąrašų;

7.1.3. dėl laikinųjų grupių pakeitimo;

7.1.4. dėl asmens įgytų kompetencijų vertinimo (eksternai).

7.2. Socialinis pedagogas priima šiuos mokinių prašymus:

7.2.1. dėl materialinės paramos skyrimo;

7.2.2. dėl socialinės stipendijos skyrimo;

7.2.3. dėl mokymosi stipendijos skyrimo;

7.2.4. prašymus skirti bendrabutį;

7.2.5. prašymus nutraukti sutartis su bendrabučiu;

7.2.6. prašymus, dėl kaimuose ir miesteliuose gyvenančių mokinių važiavimo išlaidų kompensavimo.

7.3. Grupių vadovai priima šiuos mokinių prašymus:

7.3.1. dėl praleistų pamokų pateisinimo;

7.3.2. kitus prašymus.

8. Pareiškėjų prašymai / skundai gali būti pateikiami el. būdu.

8.1. Prašymas / skundas, atsiųstas elektroninėmis priemonėmis, turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

8.2. Asmuo, teikiantis prašymą / skundą elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu Centro ar atsakingo darbuotojo elektroninio pašto adresu, nurodytu Centro interneto svetainėje.

9. Raštišką prašymą ar / ir skundą pareiškėjai pateikia asmeniškai. Prašymas / skundas turi atitikti 10 punkto reikalavimus.

10. Prašymai ar / ir skundai raštu turi būti pateikti valstybine kalba, parašyti tvarkingai ir įskaitomai. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Centrą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais. Prašyme ir / ar skunde privalo būti (žr. prašymo / skundo formą Taisyklių 1 ir 2 prieduose):

10.1. Centro pavadinimas,

10.2. pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris,

10.3. prašymo ar / ir skundo pateikimo data,

10.4. prašymo ar skundo esmė, pvz., Centro ar konkrečių jo atstovų veiksmai ir pan.,

10.5. tikslūs ir aiškūs reikalavimai,

10.6. pareiškėjo parašas.

11. Prašymai ar skundai, pateikti elektroniniu paštu, turi atitikti šios Tvarkos 10 punkto reikalavimus. Prašymai ir skundai, pateikti tiesiogiai ar atsiųsti paštu / elektroninėmis priemonėmis, turi būti registruojami nustatyta tvarka.

12. Prašymai / skundai neregistruojami, jeigu:

12.1. prašymas / skundas neatitinka šio Aprašo 10 punkte nustatytų reikalavimų;

12.2. Centras pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų. Tokio prašymo / skundo Centras nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos, esant galimybei, persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir apie tai praneša asmeniui;

12.3. į prašymus / skundus galima atsakyti tą pačią dieną nepažeidžiant pareiškėjų ar Centro interesų;

12.4. prašymai / skundai gauti iš kitų, nesusijusių asmenų, pvz., prašymas atsakyti į anketos klausimus ir pan., reklaminio pobūdžio prašymai. Į panašius prašymus / skundus Centras gali neatsakyti.

13. Užregistruotą prašymą / skundą nukreipia Centro direktorius šių Taisyklių 15 punkte nustatyta tvarka.

13.1. Priėmus skundą, pareiškėjo pageidavimu įteikiama, o jeigu skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis, pareiškėjo pageidavimu per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos pareiškėjo nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama nustatytos formos pažyma apie priimtus dokumentus (žr. Taisyklių 3 priedą).

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ATSAKYMŲ PAREIŠKĖJAMS TEIKIMO TVARKA

14. Prašymai, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant pareiškėjų ar Centro interesų, galima atsakyti tą pačią darbo dieną, išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo prašymo / skundo gavimo dienos.

14.1. Jeigu prašymo / skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo dienos, terminas, nurodytas Taisyklių 12 punkte, Centro direktoriaus sprendimu gali būti pratęstas dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus nustatytą prašymo / skundo nagrinėjimo terminą, Centras per 2 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo / skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

15. Centro direktorius per 2 darbo dienas nuo užregistruoto prašymo ar / ir skundo dienos:

15.1. priima sprendimą (įsakymu, potvarkiu, rezoliucija):

15.1.1. patenkinti pareiškėjo prašymą / skundą (15.1.1. p. pakeitimas 2022-01-28 įsakymu 1V-9);

15.1.2. skirti Centro darbuotoją (-us) pagal kompetenciją ir pareigybes arba sudaryti komisiją / darbo grupę (toliau – Vykdytojas) nagrinėti pareiškėjo prašymą / skundą;

15.1.3. nenagrinėti prašymo / skundo, jeigu:

15.1.3.1. nėra galimybės prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo;

15.1.3.2. jis grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Centras negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

15.1.3.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo Centras atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs ir pareiškėjas nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti Centro priimtą sprendimą;

15.1.3.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

15.1.3.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo pareiškėjui dienos iki skundo teikimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai;

15.1.3.6. prašymas ar skundas Centrai pateiktas ne pagal kompetenciją.

16. Apie Centro direktoriaus priimtą sprendimą pareiškėjai informuojami:

16.1. Centro darbuotojai supažindinami su Centro direktoriaus rezoliucija tą pačią darbo dieną;

16.2. kiti pareiškėjai su Centro direktoriaus rezoliucija supažindinami ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo / prašymo gavimo dienos.

17. Vykdytojas, nagrinėjantis asmens prašymą, skundą, pats nusišalina nuo šio prašymo / skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Centro direktoriaus sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Atsiradus minėtoms aplinkybėms Vykdytojas, gavęs pavedimą nagrinėti prašymą, skundą, pats turi pranešti Centro direktoriui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

18. Vykdytojais privalo imtis visų įmanomų priemonių, kad prašymas ar / ir skundas būtų kuo operatyviau ir išsamiau išnagrinėtas:

18.1. Vykdytojais pateiktą prašymą / skundą privalo išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo Centro direktoriaus sprendimo, nurodyto šių Taisyklių 15.1.2 punkte;

18.2. Jeigu prašymui / skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti pareiškėjas, ir Centras tokios informacijos ir dokumentų pats gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo / skundo gavimo dienos jis kreipiasi į pareiškėją raštu, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo / skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui / skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas / skundas nenagrinėjamas, per 3 darbo dienas nuo nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Centras pasilieka prašymo / skundo ir gautų dokumentų kopijas.

18.3. Vykdytojais išnagrinėję prašymą / skundą surašo laisvos formos tyrimo ataskaitą (toliau – tyrimo ataskaita) ir perduoda Darbo tarybai.

18.3.1. Tyrimo ataskaitoje privalo būti nurodyta:

18.3.1.1. faktinės aplinkybės, nustatytos prašymo / skundo nagrinėjimo metu;

18.3.1.2. teisės aktai, kuriais vadovaudamasis Vykdytojas parengė tyrimo ataskaitą;

18.3.1.3. kita, Vykdytojo nuomone, svarbi informacija;

18.3.1.4. Vykdytojo parašas.

18.4. Darbo taryba ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tyrimo ataskaitos gavimo dienos Darbo tarybos posėdžio metu, dalyvaujant Vykdytojams, išnagrinėja pateiktą tyrimo ataskaitą ir surašo atsakymo projektą bei pateikia Centro direktoriui.

19. Centro direktorius, atsižvelgdamas į pateiktą Darbo tarybos atsakymo projektą (į prašymo / skundo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus), sprendimą priima ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo gauto atsakymo projekto dienos.

20. Į asmenų prašymus / skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Atsakymai į prašymą / skundą

parengiami atsižvelgiant į prašymo / skundo turinį. Atsakymas turi būti įformintas firminiame blanke, kuriame privalo būti nurodyta:

20.1. registravimo numeris ir data,

20.2. prašymo / skundo esmė,

20.3. įrodymų vertinimas,

20.4. argumentai, dėl kurių atmetami įrodymai,

20.5. įstatymai ir kiti teisės aktai, kuriais vadovautasi priimant sprendimą, kiti teisiniai argumentai,

20.6. informacija, jei prašymas / skundas buvo nagrinėjamas Darbo tarybos posėdyje (data, protokolo Nr.), pateikiama paaiškinimų santrauka,

20.7. Centro direktoriaus sprendimo apskundimo tvarka ir terminai.

21. Laiškas parengiamas dviem egzemplioriais, vienas iš jų išsiunčiamas pareiškėjui, kitas lieka Centre ir saugomas teisės aktų nustatyta tvarka:

21.1. atsakymai turi būti siunčiami registruotu laišku arba elektroniniu paštu prašyme, skunde ar pranešime nurodytu adresu;

21.2. atsakymai, siunčiami elektroniniu paštu, turi būti pasirašyti Centro direktoriaus saugiu elektroniniu parašu.

22. Išnagrinėti prašymai / skundai su visa dokumentacija privalo būti saugomi atskiroje byloje.

23. Pareiškėjas turi teisę apskųsti Centro priimtą sprendimą Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

24. Kartą per metus atliekama asmenų aptarnavimo bei prašymų / skundų nagrinėjimo kokybės analizė, o apie šios analizės rezultatus pranešama Centro direktoriui Vadybos vertinamosios analizės metu ar / ir Vadovų tarybos posėdžio metu.

SUDERINTA

Darbo tarybos posėdyje

2020 m. gruodžio 10 d., protokolo Nr. 26V-8

SUDERINTA

Centro tarybos (savivaldos institucijos) posėdyje

2020 m. gruodžio 11 d., protokolo Nr. 8V-8

Vilniaus paslaugų verslo
profesinio mokymo centro
prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių
1 priedas

(Prašymo formos pavyzdys)

(Pareiškėjo vardas ir pavardė)

(grupė / adresas arba pareigos)

(Telefono ryšio numeris ar elektroninio pašto adresas (nurodoma pareiškėjui pageidaujant))

Vilniaus paslaugų verslo profesinio
mokymo centro direktoriui

PRAŠYMAS DĖL....

(nurodoma priežastis, pvz., dėl išbraukimo iš mokinių sąrašų ir pan.)

20..... m.d.

(nurodoma data)

Išdėstoma prašymo esmė (tikslūs ir aiškūs reikalavimai / dėl ko kreipiamasi).

Parašas

Pareiškėjo vardas ir pavardė

Vilniaus paslaugų verslo
profesinio mokymo centro
prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių
2 priedas

(Skundo formos pavyzdys)

(Pareiškėjo vardas ir pavardė)

(adresas)

(Telefono ryšio numeris / elektroninio pašto adresas (nurodoma pareiškėjui pageidaujant))

Vilniaus paslaugų verslo
profesinio mokymo centro direktoriui

SKUNDAS DĖL

20..... m.d.

(nurodoma data)

Nurodoma skundo esmė: įvardijama, kokie Centro darbuotojai kada ir kokiais veiksmais ar neveikimu pažeidė Jūsų teises ir ko Jūs prašote Centro direktoriaus).

***Esu informuotas**, kad šiame skunde nurodyti mano asmens duomenys (vardas, pavardė ar / ir asmens kodas, adresas, telefono ryšio ir (ar) telefakso numeris, elektroninio pašto adresas, parašas, skundo data ir numeris (registravimo Vilniaus paslaugų verslo profesinio mokymo centre data ir numeris), kita šiame skunde nurodyta informacija (įskaitant ir ypatingus asmens duomenis) būtų tvarkomi šio skundo nagrinėjimo tikslais.

Parašas

Pareiškėjo vardas ir pavardė

(Skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

Centro pavadinimas, duomenys

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)**PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS**

_____ Nr. _____

(data)

Jūsų skundas dėl _____

(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____.

(data)

(registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)