PATVIRTINTA
Vilniaus r. Nemėžio vaikų lopšelio-darželio direktoriaus
2026 m. gegužės 4 d. įsakymu Nr. VLD11-56-(1.2E)

VILNIAUS R. NEMĖŽIO VAIKŲ LOPŠELIO-DARŽELIO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO, ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo, asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja asmenų prašymų, skundų ar pranešimų pateikimą, priėmimą ir nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Vilniaus r. Nemėžio vaikų lopšelyje-darželyje (toliau – Darželis).

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 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“**.**

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, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir kituose teisės aktuose.

4. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

5. Apraše naudojami terminai:

5.1. **Prašymas** – tai 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.

5.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Darželį, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar interesai ir prašoma juos apginti.

5.3. **Žodiniai skundai** – gali būti išdėstomi pareiškėjui tiesiogiai kreipiantis į Darželio direktorių, švietimo pagalbos specialistus, grupės mokytojus. Jie sprendžiami tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipėsi, kitų asmenų ar įstaigos interesų. Prireikus sudaromos galimybės išdėstyti skundą raštu.

5.4. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis į Darželį, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.

5.5. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – institucijos veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

5.6. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma Darželio nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

5.7. **Elektroninės priemonės** – telefonas, garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonės.

6. Darželio sekretoriaus viena iš darbo funkcijų yra tinkamas asmenų aptarnavimas, gaunamų dokumentų tvarkymo organizavimas.

7. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus ar pranešimus ir aptarnaudami asmenis Darželio darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogui teisėmis, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti

informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

8. Darželio darbuotojai, nagrinėdami prašymus, skundus ar pranešimus, privalo laikytis pagarbos, dalykiškumo ir konstruktyvaus bendravimo principų, siekti sprendimų dialogo būdu ir imtis veiksmų, padedančių išvengti konfliktų ar jų eskalavimo.

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

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

11. Prašymai, skundai ar pranešimai, su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į Darželį tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo ar pranešimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas, skundas ar pranešimas nenagrinėjamas, Darželis per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo, skundo ar pranešimo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

II SKYRIUS
PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į Darželį), raštu (tiesiogiai pristatant Darželiui, atsiuntus paštu ar el. paštu: info@nemeziodarzelis.lt).

13. Priimami tik tie žodiniai prašymai, skundai ar pranešimai, kuriuos galima išspręsti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Darželio interesų. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą ar pranešimą raštu.

14. Prašymas, skundas ar pranešimas, pateiktas Darželiui elektroniniu paštu laikomas tinkamai pateiktu, jeigu iš jo turinio galima nustatyti pareiškėjo tapatybę ir pateikti kontaktiniai duomenys atsakymui gauti. Esant abejonėms dėl pateiktų duomenų tikrumo, Darželis turi teisę paprašyti pateikti papildomą informaciją ar patikslinti duomenis.

15. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai turi būti:

15.1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą;

15.2. parašyti įskaitomai;

15.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba įstaigos pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, jis teikiamas pagal kitus nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme, skunde ar pranešime jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

16. Kai asmens prašymą, skundą ar pranešimą Darželiui perduoda asmens atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, skundą ar pranešimą, atitinkantį 14 p. nustatytus reikalavimus.

17. Kai atstovaujamo asmens vardu į Darželį kreipiasi asmens atstovas, jis savo prašyme, skunde ar pranešime turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba

pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą.

18. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai, neatitinkantys 14 p. reikalavimų, nenagrinėjami ir per 3 darbo dienas nuo gavimo grąžinami asmeniui, nurodant priežastį ir informuojant apie prašymo, skundo ar pranešimo pateikimo tvarką.

19. Anoniminiai skundai gali būti nagrinėjami Darželio direktoriaus sprendimu, jeigu juose pateikta informacija yra pagrįsta, konkreti ir susijusi su galimais teisės aktų pažeidimais, vaiko teisių ar saugumo užtikrinimu, darbuotojų elgesiu ar kitomis reikšmingomis aplinkybėmis.

20. Anoniminiai skundai gali būti nenagrinėjami, jeigu juose pateikta informacija yra nekonkreti, nepagrįsta ar neleidžia objektyviai įvertinti aplinkybių.

21. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinęs asmens tapatybę, turi teisę gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Kai prašymą pateikti informaciją apie jį asmuo siunčia paštu ar per kurjerį, prie jo turi būti pridėta notaro ar kita Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Kai dėl informacijos apie asmenį kreipiasi jo atstovas, jis pateikia atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir savo asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtintą asmens tapatybę.

22. Asmens prašymas, skundas ar pranešimas pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar vaizdo nuotolinio perdavimo ar įrašymo priemones, prašymo turinį fiksuojant ir saugant, nagrinėjamas kaip prašymas, pateiktas raštu.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

23. Raštu pateikiami prašymai, skundai ar pranešimai priimami ir užregistruojami jų gavimo dieną Darželio gautų dokumentų registre DBSIS sistemoje ir perduodami Darželio direktoriui.

24. Darželio direktorius rašytiniu ar žodiniu pavedimu per 3 darbo dienas nuo užregistruoto prašymo, skundo ar pranešimo gavimo dienos:

24.1. skiria nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją ir pareigybes (toliau – Vykdytojams);

24.2. darbuotojas, nagrinėjantis asmens prašymą, skundą ar pranešimą, privalo nusišalinti nuo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Darželio direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktams ir jo priežastims.

25. Prašymai, skundai ar pranešimai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (duomenys, susiję su fizinio asmens rasine ar etnine kilme, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, taip pat informacija apie asmens teistumą), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, skundas ar pranešimas, pagal kompetenciją yra įgaliotas tvarkyti to asmens ypatingus duomenis.

26. Jeigu užregistravus asmens prašymą, skundą ar pranešimą, nustatoma, kad jis nepagrįstas ar neleidžiantis objektyviai įvertinti aplinkybių arba jo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to Darželis negali tokio prašymo, skundo ar pranešimo išnagrinėti, prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas Darželio direktoriaus sprendimu nutraukiamas. Apie nagrinėjimo nutraukimą Darželis nedelsdamas praneša asmeniui, pateikusiam tokį prašymą, skundą ar pranešimą.

27. Asmenų prašymai, skundai ar pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.

28. Jeigu prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo, skundo ar pranešimo ir visų reikiamų dokumentų gavimo dienos, Darželio direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų.

29. Pratęsus 27 p. nustatytą nagrinėjimo terminą, Darželis per 2 darbo dienas nuo Darželio direktoriaus tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

IV SKYRIUS
ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ, SKUNDĄ, PRANEŠIMĄ PARENGIMAS

30. Į asmenų prašymus, skundus ar pranešimus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

31. Atsakymas į prašymą, skundą ar pranešimą rengiamas Dokumentų valdymo sistemoje DBSIS. Atsakymas pareiškėjui pateikiamas per DBSIS, naudojantis sistemoje integruota dokumentų siuntimo elektroniniu paštu funkcija. Jeigu pareiškėjas neturi galimybės naudotis elektroninėmis ryšio priemonėmis, atsakymas išsiunčiamas registruotu paštu. Atsakymo dokumentas saugomas DBSIS teisės aktų nustatyta tvarka.

32. Asmuo, nesutinkantis su Darželio atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą kitoms institucijoms įstatymų numatyta tvarka.

33. Atsakymai į prašymus, skundus ar pranešimus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos Vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

34. Atsakymai rengiami atsižvelgiant į pateiktų prašymų, skundų ar pranešimų turinį:

34.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

34.2. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

34.3. į kitus prašymus, skundus ar pranešimus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

V SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

35. Aptarnaudamas asmenį telefonu Darželio darbuotojas turi laikytis šių taisyklių:

35.1. atsiliepti į telefono skambutį;

35.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakant pareigas, vardą, pavardę, Darželio pavadinimą;

35.3. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti išsamiau paaiškinti prašymą, kalbėti ramiai;

35.4. paaiškinti, ar Darželis kompetentingas nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu, nurodyti instituciją, į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Darželis nekompetentingas nagrinėti prašymą, skundą ar pranešimą;

35.5. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip reikėtų pateikti, kad prašymas, skundas ar pranešimas būtų išnagrinėtas;

35.6. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, tiksliai nurodyti kito pokalbio telefonu laiką arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita komunikacijos priemone;

35.7. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Darželis ir kurią asmuo turi teisę gauti remiantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS
ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į DARŽELĮ

36. Asmenys aptarnaujami Darželio darbo laiku.
37. Palikdamas darbo vietą, darbuotojas turi informuoti apie savo grįžimo laiką arba nurodyti, kur galima kreiptis, jam nesant.
38. Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo:

38.1. atidžiai išklausyti, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

38.2. atsakyti į asmens pateikiamus klausimus, jei iš karto negali – tiksliai nurodyti atsakymo pateikimo būdą ir laiką;

38.3. informuoti, kokius dokumentus ir kokiu būdu reikia pateikti, kad asmens kreipimasis (klausimas) būtų išnagrinėtas;

38.4. kai asmuo dėl objektyvių aplinkybių (valstybinės kalbos nemokėjimo, negalios ar pan.) negali pats užpildyti reikiamų dokumentų, Darželio darbuotojai turi jam padėti;

38.5. jeigu darbuotojas nėra kompetentingas nagrinėti asmens kreipimąsi, jis privalo jam paaiškinti, koks Darželio darbuotojas ar kita institucija yra kompetentinga spręsti jo kreipimąsi.

VII SKYRIUS
SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

39. Skundų nagrinėjimas Darželyje organizuojamas laikantis šių etapų ir Aprašo 27–29 punktuose nustatytų terminų:

39.1. Skundo gavimas ir registravimas.

Gautas skundas registruojamas jo gavimo dieną Dokumentų valdymo sistemoje DBSIS ir perduodamas Darželio direktoriui.

39.2. Skundo pirminis įvertinimas.

Direktorius arba jo įgaliotas asmuo per 1–3 darbo dienas įvertina:
- ar skundas priskirtinas Darželio kompetencijai;
- ar pakanka informacijos skundui nagrinėti;
- ar nėra interesų konflikto;
- ar būtina skubiai reaguoti dėl galimos grėsmės vaikui ar kitiems asmenims.

Jeigu skunde trūksta duomenų, pareiškėjas gali būti prašomas patikslinti.

39.3. Skundo nagrinėjimo vykdytojo arba komisijos paskyrimas.

Direktorius paskiria skundo nagrinėjimo vykdytoją arba, esant sudėtingam atvejui, sudaro komisiją. Asmuo, dėl kurio pateiktas skundas, negali nagrinėti skundo.

39.4. Informacijos rinkimas.

Skundo nagrinėjimo metu gali būti:
- renkami darbuotojų ir kitų asmenų paaiškinimai;
- analizuojami dokumentai ir kiti duomenys;
- organizuojami pokalbiai ar susitikimai su suinteresuotomis šalimis.

Visa surinkta informacija fiksuojama teisės aktų nustatyta tvarka.

39.5. Skundo nagrinėjimas.

Skundas nagrinėjamas laikantis objektyvumo, nešališkumo, konfidencialumo, pagarbos asmeniui ir vaiko interesų prioriteto principų.

39.6. Sprendimo priėmimas.

Išnagrinėjus skundą priimamas vienas iš sprendimų:
- skundą pripažinti pagrįstu;
- skundą pripažinti iš dalies pagrįstu;
- skundą pripažinti nepagrįstu;
- nutraukti nagrinėjimą teisės aktų nustatytais atvejais.
Sprendimas turi būti motyvuotas.

39.7. Pareiškėjo informavimas.

Pareiškėjui atsakymas pateikiamas raštu per Aprašo 25 punkte nustatytą terminą (20 darbo dienų), nurodant:
- priimtą sprendimą;
- sprendimo motyvus;
- sprendimo apskundimo tvarką.

39.8. Sprendimų įgyvendinimas ir prevencija.

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

VIII SKYRIUS
BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA

39. Informaciją žiniasklaidos atstovams Darželio vardu turi teisę teikti tik Darželio direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

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

41. Darželio darbuotojai, gavę žiniasklaidos atstovų užklausas ir kreipimus, privalo nedelsdami apie tai informuoti Darželio direktorių ir jokios informacijos neteikti.

42. Informacija žiniasklaidai teikiama tik įvertinus visas faktines aplinkybes ir užtikrinus, kad ji yra tiksli, objektyvi ir nepažeidžia teisės aktų reikalavimų.

43. Teikiant informaciją žiniasklaidai privaloma užtikrinti asmens duomenų apsaugą, vaiko teisių apsaugą, konfidencialumo laikymąsi bei nepažeisti Darželio, darbuotojų ir ugdytinių reputacijos.

44. Informacija apie vykstančius ar galimus pažeidimus, skundus ar incidentus žiniasklaidai teikiama tik įvertinus situaciją ir, prireikus, suderinus su steigėju ar kitomis kompetentingomis institucijomis.

IX SKYRIUS
ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ AR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

45. Darželio direktorius pagal poreikį gali įsakymu sudaryti komisiją, kuri organizuotų ir atliktų asmenų prašymų, skundų ar pranešimų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anonimines asmenų apklausas arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

X SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

46. Asmenys turi teisę pareikšti savo nuomonę, pastabas, siūlymus apie Darželio darbo ir ugdymo proceso organizavimą, teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų elgesį bei kitais vykdomos veiklos klausimais, pateikdami atsiliepimus Darželio darbuotojui, į kurį kreipėsi. Tokio pobūdžio asmenų atsiliepimams nekeliami 13 punkto reikalavimai, Darželis gali į juos neatsakyti.

47. Į Darželį besikreipiantys asmenys privalo laikytis viešosios tvarkos, negadinti Darželio turto.

48. Darželio darbuotojai su šiuo Aprašu supažindinami Dokumentų valdymo sistemoje DBSIS.

49. Darželį lankančių ugdytinių tėvai/globėjai supažindinami su šiuo Aprašu elektroninėmis priemonėmis, Aprašas skelbiamas el. dienyne „Mūsų darželis“.

50. Aprašas viešai skelbiamas Darželio interneto svetainėje www.nemeziodarzelis.lt ir įsigalioja nuo jo patvirtinimo dienos.
