

PATVIRTINTA

Vilniaus r. Maišiagalos vaikų lopšelio-darželio direktoriaus

2025-01-20 įsakymu Nr. V-8

**VILNIAUS RAJONO MAIŠIAGALOS VAIKŲ LOPŠELIO-DARŽELIO  
ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PASIŪLYMŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS  
I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Šis Vilniaus r. Maišiagalos vaikų lopšelio-darželio (toliau – Įstaiga) asmenų prašymų, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato asmenų prašymų, skundų ir pasiūlymų pateikimo, nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarką.

2. Šioje Tvaroje naudojamos sąvokos:

Pareiškėjas – asmuo, pateikęs Įstaigai prašymą, skundą ar pasiūlymą. Juo gali būti fizinis arba juridinis asmuo.

Prašymas – asmens kreipimasis į Įstaigą, kuriame prašoma priimti administracinį sprendimą ar atlikti kitus veiksmus.

Skundas – asmens kreipimasis į Įstaigą dėl galimai pažeistų jo teisių ar teisėtų interesų, prašant juos apginti.

Pasiūlymas – asmens kreipimasis į Įstaigą, kuriuo teikiamos idėjos, pastabos ar siūlymai dėl Įstaigos veiklos gerinimo.

**II SKYRIUS  
PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS**

3. Asmuo, manantis, kad Įstaiga pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi raštu ar kitais nustatytais būdais kreiptis į Įstaigą.

4. Prašymą, skundą ar pasiūlymą asmuo gali pateikti vienu iš šių būdų:

- Įstaigos elektroniniu paštu.

- Paštu adresu: Vilniaus r., Maišiagalos mstl., Kiemelių g. 7A.

- Pateikiant Įstaigos sekretoriui.

Žodinis prašymas ar pasiūlymas gali būti pateikiamas telefonu arba asmeninio pokalbio metu, iš anksto suderinus susitikimo laiką su Įstaigos vadovybe.

Jeigu dėl žodžiu pateikto kreipimosi turi būti priimtas administracinis sprendimas arba būtina iširti aplinkybes, asmeniui gali būti pasiūlyta kreipimąsi pateikti raštu.

5. Prašyme ar skunde turi būti nurodyti tik tie duomenys, kurie būtini nagrinėjimui. Paprastai nurodoma:

5.1. pareiškėjo vardas ir pavardė, o jeigu kreipiasi juridinis asmuo – juridinio asmens pavadinimas; atstovavimo atveju – atstovo vardas, pavardė ir atstovavimo pagrindas;

5.2. kontaktiniai duomenys atsakymui pateikti – pašto adresas arba elektroninio pašto adresas;

5.3. kreipimosi esmė, faktinės aplinkybės ir, kai taikoma, aiškiai suformuluotas prašymas ar reikalavimas;

5.4. jeigu asmuo teikia turimus dokumentus ar kitus įrodymus – jų sąrašas.

6. Reikalavimai pateikti konkrečius dokumentus ir (ar) informaciją turi būti pagrįsti, o pareiškėjui paprašius Įstaiga privalo argumentuotai paaiškinti, kodėl tokių dokumentų ir (ar) informacijos prašoma. Įstaiga neturi teisės reikalauti iš pareiškėjo pateikti dokumentų ar informacijos, kurie yra valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose arba viešai prieinami.

7. Rašytiniai prašymai ir skundai, gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar elektroniniu paštu, registruojami Įstaigos nustatyta tvarka. Pareiškėjui, jam pageidaujant, gali būti pateikta registraciją patvirtinanti kreipimosi kopija ar kitas patvirtinimas.

### **III SKYRIUS NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS**

8. Prašymai, skundai ir pasiūlymai nagrinėjami ir sprendimai priimami vadovaujantis nustatytomis faktinėmis aplinkybėmis, taikytiniais teisės aktais, taip pat sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais.

9. Prašymus ir skundus nagrinėja bei atsakymus pareiškėjui rengia lopšelio-darželio direktoriaus paskirtas atsakingas asmuo arba komisija.

10. Jeigu asmuo nepateikia visų pagal teisės aktus būtinų dokumentų ir (ar) informacijos arba pateiktas prašymas ar skundas neatitinka nustatytų reikalavimų, Įstaiga privalo vienu kartu informuoti asmenį apie visus nustatytus trūkumus ir nustatyti protingą terminą jiems pašalinti; šis terminas negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, jeigu kitas terminas nenustatytas teisės aktuose.

11. Prašymo ar skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, nustatęs, kad administraciniam sprendimui priimti būtini papildomi paaiškinimai arba rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti pareiškėjo juos pateikti, nurodydamas tokių duomenų poreikio pagrindimą ir terminą pateikimui.

12. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl prašymo ar skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką ar pagrindą, pateikti naujus faktus ir įrodymus arba atsisakyti savo reikalavimo. Pareiškėjui atsisakius reikalavimo, pradėtas nagrinėjimas nutraukiamas.

### **IV SKYRIUS ADMINISTRACINIŲ SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS**

13. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, administracinis sprendimas dėl asmens prašymo ar skundo turi būti priimtas per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą administracinis sprendimas negali būti priimtas, šis terminas gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu, nurodant pratęsimo priežastis. Prašymų ir skundų nagrinėjimo eiga:

Etapas	Veiksmai	Atsakingas asmuo	Terminas
1. Gavimas	Registruojamas kreipimasis, patvirtinamas gavimas	Administracija	1 d. d.
2. Nagrinėjimas	Analizuojamos aplinkybės, renkami paaiškinimai	Direktorius ar paskirtas asmuo	Iki 10 d. d.
3. Sprendimo priėmimas	Priimamas sprendimas dėl skundo pagrįstumo	Administracija	Iki 20 d. d.

4. Informavimas	Pareiškėjas informuojamas apie sprendimą	Direktorius	Per 5 d. d. po sprendimo priėmimo
-----------------	--	-------------	-----------------------------------

14. Atsakymas pareiškėjui pateikiamas jo nurodytu būdu – paštu, elektroniniu paštu arba, pareiškėjui pageidaujant, įteikiamas asmeniškai. Kartu gali būti pateikiami pridedamų dokumentų nuorašai ar kita su sprendimu susijusi informacija.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

15. Pareiškėjas, nesutinkantis su Įstaigos atsakymu ar priimtu sprendimu, turi teisę apskūsti jį teisės aktų nustatyta tvarka.

16. Dėl ginčo sprendimo asmenys turi teisę kreiptis į teismą ar kitą kompetentingą instituciją teisės aktų nustatyta tvarka.

17. Išnagrinėti prašymai, skundai ir jų nagrinėjimo medžiaga saugomi Įstaigoje teisės aktų nustatyta tvarka.

---