

PATVIRTINTA
Šiaulių lopšelio-darželio „Eglutė“
direktoriaus 2024 m. lapkričio 26 d.
įsakymu Nr. V-205

ŠIAULIŲ LOPŠELIO-DARŽELIO „EGLUTĖ“ ASMENŲ PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Šiaulių lopšelio-darželio „Eglutė“ (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: vaiko 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, išaiškinti.

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

3. Ši tvarka skelbiama viešai Mokyklos internetiniame tinklapyje.

II SKYRIUS PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS

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

5. Prašymą (skundą) klientas gali pateikti vienu iš nurodytų būdų:

5.1. elektroniniu paštu info@darzeliseglute.lt;

5.2. paštu adresu K. Korsako g. 6a, LT-78359, Šiauliai;

5.3. pateikiant Mokyklos raštinėje.

5.4. žodinis prašymas (skundas) pateikiamas skambinant telefonu (+370 41) 552227. Raštinės administratorius nukreipia skambutį vienam iš Mokyklos vadovų pagal atsakingas funkcijas.

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);

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 nurodytu elektroniniu paštu) užregistruojami jų gavimo dieną Mokyklos nustatyta tvarka. Pareiškėjui teikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija, jei to pageidauja.

III SKYRIUS NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

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

9. Skundus nagrinėja ir atsakymus pareiškėjui rengia Mokyklos direktoriaus paskirtas atsakingas asmuo arba komisija.

10. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai arba kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti pareiškėjo pateikti šiuos paaiškinimus ar įrodymus, nurodydamas terminą paaiškinimų 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 20 (dvidešimt) 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, gautu elektroniniu 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, 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.
