

PATVIRTINTA  
Pal. T. Matulionio gimnazijos  
Direktorės Violetos Ališauskienės  
2026 m. sausio 20 d.  
įsakymu Nr. V–6

**PALAIMINTOJO TEOFILIAUS MATULIONIO GIMNAZIJOS  
ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO  
BEI ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKOS APRAŠAS**

**I SKYRIUS  
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Palaimintojo Teofiliaus Matulionio gimnazijos asmenų prašymų, skundų ir pranešimų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato asmenų prašymų, skundų ir pranešimų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo tvarką gimnazijoje (toliau – Gimnazija).
2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisyklėmis tiek, kiek jos neprieštarauja Gimnazijos, kaip privataus juridinio asmens, veiklos pobūdžiui, bei kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
3. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją įstatyme ir kituose teisės aktuose.
4. Apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.
5. Apraše vartojamos sąvokos:
  - 5.1. **Prašymas** – asmens kreipimasis į Gimnaziją dėl sprendimo, informacijos pateikimo ar paaiškinimo, susijusio su Gimnazijos veikla ar teikiamomis paslaugomis.
  - 5.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad, asmens nuomone, buvo pažeistos jo teisės ar teisėti interesai.
  - 5.3. **Žodinis skundas** – žodžiu pateiktas kreipimasis, kuris gali būti sprendžiamas nedelsiant.
  - 5.4. **Pranešimas** – asmens rašytinis kreipimasis, kuriame nurodoma apie galimus kitų asmenų teisių ar teisėtų interesų pažeidimus.
  - 5.5. **Atsakymas** – Gimnazijos pateikiama informacija, paaiškinimas ar sprendimas, atsakant į asmens kreipimąsi.
6. Gimnazijos administracija organizuoja asmenų aptarnavimą ir dokumentų valdymą.
7. Nagrinėdami prašymus, skundus ar pranešimus ir aptarnaudami asmenis, Gimnazijos darbuotojai vadovaujasi pagarbos asmeniui, sąžiningumo, objektyvumo, konfidencialumo ir bendradarbiavimo principais.
8. Pakartotiniai prašymai, skundai ar pranešimai tuo pačiu klausimu nenagrinėjami, jeigu nepateikiamos naujos aplinkybės. Apie tai asmuo informuojamas per 5 darbo dienas.

**II SKYRIUS  
PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS**

9. Prašymai, skundai ar pranešimai gali būti pateikiami:

- žodžiu (telefonu arba atvykus į Gimnaziją),
- raštu (tiesiogiai, paštu ar elektroniniu paštu).

10. Gimnazijos elektroninio pašto adresas prašymams ir skundams pateikti: [rastine@ptmg.lt](mailto:rastine@ptmg.lt).

11. Žodžiu priimami tik tie prašymai ar skundai, kuriuos galima išspręsti nedelsiant.

12. Raštu pateikti prašymai turi būti pasirašyti, nurodant asmens vardą, pavardę, kontaktinius duomenis ir pageidaujama atsakymo gavimo būdą.

13. Anoniminiai prašymai ar skundai nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai pateikiama svarbi informacija apie smurto (fizinio, psichologinio, lytinio) atvejus, lytinį priekabiavimą, įtariamą nusikaltimą ar kitą sveikatai pavojingą veiką.

### III SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

14. Raštu pateikti prašymai ir skundai registruojami jų gavimo dieną ir perduodami Gimnazijos direktoriui.

15. Gimnazijos direktorius per 3 darbo dienas paskiria atsakingą darbuotoją nagrinėti kreipimąsi.

16. Jei kyla interesų konfliktas, darbuotojas nusišalina nuo nagrinėjimo.

17. Prašymai, kurių turinys neaiškus ar akivaizdžiai nepagrįstas, direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjami, apie tai informuojant asmenį.

18. Prašymai, skundai ar pranešimai išnagrinėjami per **20 darbo dienų** nuo jų gavimo.

19. Jei nagrinėjimas sudėtingas, terminas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų, apie tai informuojant asmenį raštu.

### IV SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS

20. Atsakymai pateikiami valstybine kalba, tuo būdu, kuriuo buvo pateiktas prašymas, jeigu asmuo nenurodo kitaip.

21. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis dokumentų valdymo ir archyvavimo reikalavimų.

22. Asmuo, nesutinkantis su atsakymu, turi teisę kreiptis į teismą ar kitas institucijas Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

### V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

23. Aptarnaudami telefonu Gimnazijos darbuotojai:

- prisistato,
- mandagiai ir aiškiai bendrauja,
- suteikia informaciją savo kompetencijos ribose,
- prireikus nurodo kitą kompetentingą asmenį ar instituciją.

### VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS GIMNAZIJOJE

24. Asmenys aptarnaujami Gimnazijos darbo metu.

25. Darbuotojai privalo:

- išklaudyti asmenį,
- suteikti informaciją,

- padėti užpildyti dokumentus, jei asmuo pats to padaryti negali.

## **VII SKYRIUS APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

26. Gimnazijos direktorius gali sudaryti komisiją, kuri vertintų prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybę.

## **VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

27. Asmenys turi teisę teikti pastabas ir pasiūlymus dėl Gimnazijos veiklos ir paslaugų kokybės.
28. Asmenys, besikreipiantys į Gimnaziją, privalo laikytis viešosios tvarkos.
29. Gimnazijos darbuotojai su Aprašu supažindinami elektroninėmis priemonėmis. Aprašas skelbiamas Gimnazijos interneto svetainėje.
-