



**UGNIAGESIŲ GELBĖTOJŲ MOKYKLOS**  
**VIRŠININKAS**  
**ĮSAKYMAS**  
**DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO**  
**UGNIAGESIŲ GELBĖTOJŲ MOKYKLOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2018 m. spalio 31 d. Nr. 4- 209  
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo 14 straipsnio 1 dalimi ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ugniagesių gelbėtojų mokykloje (toliau – Mokykla) taisykles (pridedama).

2. S k i r i u:

2.1. Daivą Vilkelienę, Mokyklos Administracinio skyriaus vedėją, atsakinga už asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Mokykloje;

2.2. Liną Ignatavičių, Mokyklos Administracinio skyriaus vyriausiąjį specialistą, vykdyti asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Mokykloje, Daivos Vilkelienės atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais;

2.3. Viktoriją Radzevičienę, Mokyklos Administracinio skyriaus vyriausiąją specialistę, atsakinga už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis.

3. N u s t a t a u papildomą asmenų prašymų priėmimo laiką Mokykloje kiekvienos savaitės antradienį ir trečiadienį nuo 16.30 val. iki 17.30 val.

4. N u r o d a u šio įsakymo 2.1 ir 2.2 papunkčiuose įvardintiems asmenims vykdyti asmenų prašymų priėmimą įsakymo 3 punkte nurodytu laiku.

5. P r i p a ž i s t u netekusiu galios Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos Ugniagesių gelbėtojų mokyklos viršininko 2009 m. lapkričio 26 d. įsakymą Nr. 72 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos Ugniagesių gelbėtojų mokykloje taisyklių patvirtinimo“.

6. Įsakymo vykdymo kontrolę pasilieku sau.

Mokymo skyriaus viršininkas,  
atliekantis mokyklos viršininko funkcijas  
vidaus tarnybos pulkininkas leitenantas

Gintaras Paulauskas

Ugniagesių gelbėtojų mokyklos  
Administracinio skyriaus vedėja

Daiva Vilkelienė

2018-10-31

PATVIRTINTA

Ugniagesių gelbėtojų mokyklos viršininko

2018 m. *gruodis* 31 d. įsakymu Nr. 4 - *209*

## PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO UGNIAGESIŲ GELBĖTOJŲ MOKYKLOJE TAISYKLĖS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Ugniagesių gelbėtojų mokykloje taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Ugniagesių gelbėtojų mokykloje (toliau – Mokykla).

2. Nagrinėjant asmenų prašymus šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

4. Nagrinėdami asmenų prašymus, Mokykloje dirbantys valstybės tarnautojai ar darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojai), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos, subsidiarumo ir „vieno langelio“ principais, o teikdami asmenims informaciją - Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo ir pagalbos principais.

5. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio valstybės tarnautojo ar darbuotojo. Valstybės tarnautojo atostogų ar darbuotojo, komandiruočių ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitam valstybės tarnautojui ar darbuotojui.

6. Asmenys, norintys pateikti prašymus asmeniškai, tai gali padaryti visą Mokyklos darbo dienos laiką nuo 7.30 iki 11.30 ir nuo 12.15 iki 16.30 (penktadieniais iki 15.15, prieššventinėmis dienomis iki 15.30) Dvi papildomas asmenų prašymų priėmimo valandas per savaitę pasibaigus Mokyklos darbo dienos laikui nustato Mokyklos viršininkas. Apie asmenų priėmimo laiką darbo metu ir po darbo valandų bei jų pasikeitimus informuojama internetiniame Mokyklos tinklapyje.

7. Nagrinėjantis prašymą valstybės tarnautojas ar darbuotojas pats nusišalina nuo prašymo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Mokyklos viršininko ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą valstybės tarnautojas ar darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti Mokyklos viršininkui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis. Sprendimą dėl Mokyklos viršininko nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – Departamentas) direktorius arba jo įgaliotas asmuo.

8. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Mokyklos kompetenciją. Jeigu Mokykla, gavusi prašymą, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai (pasilikdama prašymo kopiją) ir raštu praneša apie tai asmeniui, paaiškindama persiuntimo priežastis.

9. Asmens prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo institucijoje. Mokykla, gavusi iš kitų institucijų, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, nuomones, pateikia asmeniui apibendrintą atsakymą, pridėdama gautų institucijų raštų kopijas.

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

11. Mokyklos viršininkas turi užtikrinti, kad Mokyklos interneto svetainėje būtų paskelbta valstybės tarnautojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigos, vardas ir pavardė, darbo laikas, telefono numeris, kita reikiama informacija.

## II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

12. Prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Mokyklą, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis.

13. Prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas valstybės tarnautojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, ar kito institucijos padalinio atstovui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus arba aptarnauti asmenis.

14. Prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Mokyklos interesų, Mokykloje neregistruojami, jeigu Mokyklos viršininkas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

15. Asmens pageidavimu jo priėmimas Mokykloje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Pasikeitus priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

16. Kai asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Mokyklą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva.

17. Asmenų prašymai ir skundai turi būti:

17.1. parašyti valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Nevalstybine kalba priimami prašymai, kai į Mokyklą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija;

17.2. parašyti įskaitomai;

17.3. asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

18. Kai asmens prašymą Mokyklai perduoda asmens atstovas, jis turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir asmens prašymą, atitinkantį šių Taisyklių 17 punkte nustatytus reikalavimus. Be to jis savo prašyme 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.

19. Kai prašymą Mokyklai paduoda asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

20. Asmuo, pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip 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 pasiuntinį, 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 patvirtina asmens tapatybę.

21. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

22. Elektroniniu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad Mokykla galėtų:

22.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;

22.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemomis ar kitomis Mokykloje naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

22.3. suprasti prašymo turinį;

22.4. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą pateikusį asmenį.

### **III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS**

23. Rašytiniai prašymai, pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu ar per pasiuntinį užregistruojami dokumentų registre pagal Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės, patvirtintas Lietuvos Vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr.V-118 „Dėl dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių patvirtinimo“.

24. Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Mokykloje asmens nurodytu adresu išsiunčiamas prašymo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto. Spaude nurodytas Mokyklos pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris. Registracijos kortelėje turi būti nurodytas Mokyklos, pavadinimas, prašymo priėmimo data ir registracijos numeris, valstybės tarnautojo, priėmusio prašymą, vardas, pavardė, pareigos, prireikus kita reikiama informacija.

25. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai registruojami Mokykloje pagal elektroninių dokumentų valdymo taisyklės, patvirtintas Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. gruodžio 29 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl elektroninių dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“.

26. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Mokykloje.

27. Jeigu prašymo 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 gavimo Mokykloje, Mokyklos viršininkas turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Mokykla per 2 darbo dienas nuo Mokyklos viršininko ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

28. Prašymai, pateikti nesilaikant šių Taisyklių 17, 18,19 punkte nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Mokykloje grąžinami asmeniui, nurodoma grąžinimo priežastis. Mokykla pasilieka prašymo kopiją.

29. Prašymai, pateikti elektroniniu būdu nesilaikant šių Taisyklių 22 punkte nustatyto reikalavimo, nedelsiant grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodoma grąžinimo priežastis.

### **IV. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ APTARNAVIMAS TAIKANT „VIENO LANGELIO“ PRINCIPĄ**

30. Asmenų prašymų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą reiškia, kad prašymai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje ir sprendimui priimti reikalingą informaciją iš savo padalinių, prireikus – ir iš kitų institucijų gauna pati Mokykla, neįpareigodama to atlikti asmenį, kuris kreipiasi.

31. Mokykloje „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys nesteigiamas, o šio padalinio funkcijas atlieka Mokyklos viršininko paskirtas valstybės tarnautojas.

32. „Vieno langelio“ principu dirbantis valstybės tarnautojas atlieka šias funkcijas:

32.1. priima asmenų prašymus, nustato, kokia jų esmė, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, kokią informaciją ir dokumentus pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, numato, kokią informaciją gali gauti iš Mokyklos padalinių ir kitų institucijų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Mokykla pati negali gauti arba kuriuos pagal galiojančius teisės aktus privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

32.2. užregistruoja gautus prašymus ir perduoda juos Mokyklos viršininkui ar jo įgaliotam asmeniui;

32.3. perduoda prašymus nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams. Asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymą nagrinėjantį valstybės tarnautoją. Jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas Mokyklos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikęs prašymo kopiją;

32.4. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

32.5. asmens pageidavimu jį informuoja apie prašymo nagrinėjimo eigą;

32.6. konsultuoja, informuoja asmenį pagal Mokyklos viršininko nustatytą kompetenciją;

32.7. rengia pasiūlymus, kaip geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus;

32.8. kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą kokybės analizę ir apie tai informuoja Mokyklos viršininką;

32.9. atlieka kitas teisės aktų priskirtas funkcijas ir Mokyklos viršininko pavedimus.

## **V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

33. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Prireikus į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija.

34. Atsakymai į prašymus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

35. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

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

35.2. į prašymą pateikti Mokyklos turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ar savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

35.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar nustatytą tvarka kitą nustatytosios formos dokumentą, kuriame išreikšta Mokyklos valia, – atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

35.4. į kitus prašymus – atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

36. Mokykla, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba asmens kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

37. Į skundus atsakoma laikantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytos tvarkos.

38. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą, informaciją, priimti administracinį sprendimą priežastys, arba Mokyklos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo ar jo atstovas turi būti informuojamas apie tokio atsakymo apskundimo tvarką, nurodant institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-aus) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos)

gali būti pateiktas skundas. Persiunčiant prašymą ar skundą nagrinėti kitai kompetentingai institucijai ir informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, pranešime asmeniui nurodyti minėtos apskundimo tvarkos nereikia

## **VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS**

39. Mokyklos viršininko arba jo įgalioto asmens sprendimu paskiriamas valstybės tarnautojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą žodžiu elektroninėmis priemonėmis.

40. Mokyklos tarnautojo, aptarnaujančio asmenis žodžiu elektroninėmis priemonėmis uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. valstybės tarnautojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

40.1. paaiškinti, ar Mokykla kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

40.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kokiu būdu reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

40.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Mokykla nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

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

41. Aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroninėmis priemonėmis, valstybės tarnautojas turi laikytis šių taisyklių:

41.1. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Mokyklos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

41.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

41.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus, jei klausimai priskirti valstybės tarnautojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą valstybės tarnautoją; prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone.

## **VII. ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS**

42 Mokyklos viršininkas privalo užtikrinti asmenims galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų nagrinėjimą ir aptarnavimo kokybę, siekdamas nustatyti:

42.1. ar jie pakankamai informuoti apie Mokyklos darbo laiką;

42.2. ar jiems patogus Mokykloje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

42.3. ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;

42.4. ar mandagiai jie aptarnaujami;

42.5. ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

42.6. ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;

42.7. ar jie informuoti apie veiksmus, kurių Mokykla ėmėsi sprendama jų klausimus;

42.8. kitus Mokyklai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

43. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

43.1. kiek prašymų ir skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

43.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

43.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją;

43.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą institucijos atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.