

PATVIRTINTA

Lietuvos įtraukties švietime centro direktoriaus
2026 m. liepos 16 d. įsakymu Nr. V1-102

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS ĮTRAUKTIES ŠVIETIME CENTRE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos įtraukties švietime centre tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo Lietuvos įtraukties švietime centre (toliau – Centras) tvarką.

2. Apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą atvykus į Centrą, aptarnavimą garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroninį būdą (el. paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), priėmimą, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą, atsakymų rengimą ir perdavimą asmenims;

2.2. **atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu, elektroniniu būdu ar garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka pateikta informacija, įteikta prašomo dokumento kopija, nuorašas ar išrašas;

2.3. **Centro asmenų aptarnavimo kontaktiniai duomenys** – el. pašto adresas, skirtas asmenims aptarnauti (jų el. paštu siunčiamiems prašymams, skundams gauti): info@lisc.lt, telefonas, skirtas asmenims aptarnauti, yra +370 676 96044;

2.4. **bendro pobūdžio informacija** – informacija apie Centrą, jo veiklą, funkcijas, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatos, kita bendro pobūdžio informacija, kurioje nėra tiesiogiai ar netiesiogiai pateikiami jokie konkretaus asmens duomenys (įskaitant asmens duomenis) ir kurioje esančių duomenų negalima susieti su jokių konkrečių asmeniu, nesukurianti pareiškėjui materialinių teisinių prielaidų ginti asmens pažeistą teisę ar įstatymo saugomą interesą;

2.5. **E. siuntų pristatymo sistema** – Nacionalinė elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinė sistema, kurios nuostatai patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 914 „Dėl Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos nuostatų, elektroninio pristatymo paslaugų teikimo šios sistemos priemonėmis taisyklių patvirtinimo ir tarifo nustatymo“, o paslaugos teikiamos pagal Elektroninio pristatymo paslaugų teikimo Nacionalinės elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinės sistemos priemonėmis taisykles, patvirtintas nurodytu nutarimu;

2.6. **prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs arba dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo asmens kreipimasis į Centrą, prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus;

2.7. **skundas** – asmens kreipimasis į Centrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo arba kito asmens teisės arba teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

2.8. **darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą** – darbuotojas, organizuojantis asmenų aptarnavimą ir pagal kompetenciją teikiantis asmeniui bendro pobūdžio informaciją, taikant vieno langelio principą.

3. Kitos Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, ir 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų

apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrajame duomenų apsaugos reglamente) vartojamas sąvokas.

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

5. Nagrinėdami prašymus ir skundus, darbuotojai privalo vadovautis turinio viršenybės prieš formą (sprendžiant dėl Centrai pateikto dokumento turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, teisėtumo, objektyvumo, proporcingumo, nepiktinaudžiavimo valdžia, efektyvumo, išsamumo bei tikslumo principais.

6. Pranešimai apie pažeidimus nagrinėjami ir asmenų, teikiančių informaciją apie pažeidimą, apsaugos priemonės užtikrinamos vadovaujantis Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymu, Informacijos apie pažeidimus Lietuvos įtraukties švietime centre teikimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos įtraukties švietime centro 2023 m. rugpjūčio 28 d. įsakymu Nr. V1-30 „Dėl Informacijos apie pažeidimus Lietuvos įtraukties švietime centre teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais pranešėjų apsaugą.

7. Prašymai dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo nagrinėjami remiantis Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos įtraukties švietime centre tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos įtraukties švietime centro direktoriaus 2023 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. V1-25 „Dėl Asmens duomenų tvarkymo ir duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Lietuvos įtraukties švietime centre tvarkos aprašo patvirtinimo“.

8. Aprašas parengtas vadovaujantis Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu, Viešojo administravimo įstatymu, Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

9. Nagrinėjant prašymus ir skundus Aprašas taikomas tik tiek, kiek su jais susijusių klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ir kiti teisės aktai.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

10. Prašymai ir skundai gali būti pateikiami:

10.1. raštu:

10.1.1. el. paštu: info@lisc.lt;

10.1.2. užpildant elektroninę formą Centro interneto svetainėje tam skirtoje paskyroje;

10.1.3. siunčiant per E. siuntų pristatymo sistemą;

10.1.4. siunčiant paštu adresu Džiaugsmo g. 44, 11302 Vilnius;

10.1.5. atvykus į Centrą adresu Džiaugsmo g. 44, 11302 Vilnius, pirmadieniais–ketvirtadieniais Centro darbo valandomis nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 iki 15.45 val. ir pietų pertraukos metu.

10.2. žodžiu:

10.2.1. telefonu +370 676 96044 pirmadieniais–ketvirtadieniais Centro darbo valandomis nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 iki 15.45 val., ir pietų pertraukos metu;

10.2.2. atvykus į Centrą – tokiu pačiu kaip ir teikiant prašymus ar skundus raštu – 10.1.5 papunktyje nurodytu laiku.

11. Centre priimami tik tokie žodiniai prašymai ir skundai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į Centrą, kitų asmenų arba Centro teisių arba teisėtą interesą. Prireikus asmeniui suteikiama galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu. Centras nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų ir skundų turinio.

12. Telefonu gali būti priimami tik tokie prašymai ir skundai, kuriems asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento.

13. Pasiteirauti dėl prašymų ir skundų priėmimo tvarkos Centre galima telefonu +370 676 96044 pirmadieniais–ketvirtadieniais Centro darbo valandomis nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 iki 15.45 val. ir pietų pertraukos metu.

14. Matomoje vietoje prie įėjimo į Centro patalpas Džiaugsmo g. 44, Vilnius ir Centro interneto svetainėje www.lisc.lt skelbiama informacija:

14.1. prašymų ir skundų priėmimo vieta ir laikas;

14.2. Centro asmenų aptarnavimo kontaktiniai duomenys;

14.3. apie galimybę anonimiškai pareikšti nuomonę dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Centre kokybės.

15. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą ir skundą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Centre nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba jeigu asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, asmeniui žodžiu kreipiantis į Centrą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba gebantis suprantamai išreikšti mintis.

16. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus (asmuo šaukia, rėkia, įžeidinėja darbuotoją asmeniškai ir pan.) arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių arba asmens prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo ar skundo turinio, darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį Centro direktoriui. Centro direktoriaus sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

17. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

17.1. parašyti įskaitomai, konkrečiai ir suprantamai, kad turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

17.2. parašyti valstybine kalba arba išversti į valstybinę kalbą, užtikrinant turinį ir autentiškumą pagal teisės aktų reikalavimus;

17.3. parašyti taip, kad juose būtų nurodytas asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant identifikuoti asmenį arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo), arba Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija (jeigu kreipiasi juridinis asmuo);

17.4. parašyti taip, kad juose būtų kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti: telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus – kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai;

17.5. pasirašyti pateikusio asmens arba jo atstovo, o kai naudojamos elektroninių ryšių priemonės, – kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuoti tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, arba pateikta pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija;

17.6. elektroninėmis priemonėmis pateiktas prašymas ir skundas turi būti pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį, būtų galima atverti ir apdoroti jį dokumentų valdymo sistemos arba kitomis Centro naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis.

18. Centro darbuotojai savo Centro el. paštu gautus prašymus ar skundus nedelsdami persiunčia Centro el. paštu info@lisc.lt.

19. Aiškiai ir tiksliai suformuluotas asmens prašymas ir skundas Centrai gali būti pateiktas pagal Aprašo priede nustatytą prašymo ar skundo formą arba laisva forma.

20. Prašymą ar skundą Centrai pateikiantis asmuo atstovas arba atstovas, kuris kreipiasi į Centrą atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Centrai Apraše nustatytus reikalavimus atitinkančią prašymą ar skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Centras pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

21. Asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, turi būti legalizuotas 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“.

22. Prašymo ar skundo formą Centras skelbia interneto svetainėje www.lisc.lt (skyriuje Struktūra ir kontaktai informacija – Asmenų aptarnavimas).

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

23. Raštu pateiktus prašymus ir skundus priima ir registruoja Centro administratorius. Prašymų ar skundų priėmimo klausimas gali būti perduodamas spręsti ir kitiems Centro darbuotojams pagal kompetenciją.

24. Prašymai suteikti konsultaciją pateikiami ir Centre nagrinėjami Konsultavimo tvarkos apraše nustatyta tvarka.

25. Asmens, atliekančio prašymų priėmimą ir asmenų aptarnavimą Centre, funkcijos:

25.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Centras pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Centras turi ar gali gauti iš kitų institucijų, valstybės registru (kadastrų), valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Centras pats neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

25.2. jei Centras pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas Aprašo 10.1.1 – 10.1.4 papunkčiuose nustatytu būdu atlieka Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus;

25.3. pagal Centro kompetenciją konsultuoja asmenis, kaip išdėstyti ar užpildyti reikalingus dokumentus;

25.4. grąžina asmeniui prašymus ar skundus, neatitinkančius Apraše nustatytų reikalavimų;

25.5. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

25.6. teikia informaciją apie Centro veiklą ir konsultuoja Centro kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiskumo asmenį turi konsultuoti kiti Centro darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją;

26. Priėmus prašymą ar skundą, asmens pageidavimu, įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroniniu būdu, asmens pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos asmens nurodytu adresu arba el. būdu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu arba jeigu asmuo pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčia prašymo arba skundo gavimo faktą patvirtinančiu spaudu pažymėtą prašymo ar skundo kopiją, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo ar skundo priėmimo Centre data ir registracijos numeris, prireikus – kita informacija.

27. Žodiniai prašymai ar skundai, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią įstaigos darbo dieną, Centre neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktus prašymus ar skundus negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, asmenims pasiūloma juos išdėstyti raštu.

28. Neregistruojami prašymai dėl bendro pobūdžio informacijos suteikimo, pateikti elektroninėmis priemonėmis, į kuriuos galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną.

29. Apie prašymus ar skundus dėl įvykusio ar galimo asmens duomenų saugumo pažeidimo Centre nedelsiant informuojamas asmuo, atsakingas už Centro asmens duomenų apsaugą.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

30. Prašymai ir skundai, atitinkantys nustatytus reikalavimus, turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Centre dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo ar skundo gavimo dienos.

31. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Centras tokios informacijos ir dokumentų pats neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo užregistravimo dienos Centre kreipiasi į asmenį raštu arba asmeniui sutinkant garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, prašydamas pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstamų dokumentų nepateiks. Jeigu per Centro nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Centro direktoriaus sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Centro nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Centrai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui (Centras pasilieka šių dokumentų kopijas), ir nurodoma gražinimo priežastis. Šio punkto nuostatos neužkerta kelio Centrai nagrinėjant prašymą ar skundą bet kada prašyti, kad jį pateikęs asmuo pateiktų papildomos informacijos, tačiau tokiu atveju, iki bus pateikta papildoma informacija, nagrinėjimo terminas nėra stabdomas.

32. Jeigu Centras pagal Aprašo 31 punktą kreipėsi į asmenį garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, turi būti laikomasi Aprašo 53 punkte nustatytos tvarkos.

33. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio šaukimu, kitomis organizacinėmis priemonėmis arba yra kitų objektyvių priežasčių, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Aprašo 30 punkte, Centras turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundo nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus 2 darbo dienoms iki Aprašo 30 punkte nustatyto termino pabaigos, Centras išsiunčia asmeniui raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateiktas elektroninis prašymas ar skundas, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos šio pratęsimo priežastys.

34. Jeigu prašymas ar skundas nebuvo nagrinėjamas, nes trūko būtinos informacijos, reikalingos jam išnagrinėti (Aprašo 31 punktas), asmeniui dar kartą pateikus prašymą ar skundą per Centro nurodytą terminą su būtina informacija, toks prašymas ar skundas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

35. Centras, pagal gautą skundą nustatęs galimą viešojo intereso pažeidimą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo galimo viešojo intereso pažeidimo nustatymo dienos persiunčia visą su skundu susijusią medžiagą prokuratūrai arba kitai kompetentingai institucijai (Centras pasilieka kopiją), prašydamas įstatymuose nustatyta tvarka ginti viešąjį interesą, ir praneša apie tai asmeniui, paaiškindamas persiuntimo priežastis.

36. Nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Centro sudarytomis sutartimis prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas ar tarptautinė organizacija. Kiti nevalstybine kalba parašyti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka tik tada, jeigu visą prašymo ar skundo tekstą ir prie jo pridėtų dokumentų tekstą į lietuvių kalbą išsiverčia ir jų vertimo kopijas pateikia prašymą ar skundą

Centrui teikiantis asmuo 17.2 papunktyje nustatyta tvarka, išskyrus atvejus, kai Centro direktorius nusprendžia kitaip.

37. Centre prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Centro kompetenciją, jeigu jie yra tiesiogiai susiję su jos veiklos rezultatais. Jeigu Centras nėra įgaliotas spręsti jam pateiktame prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos jį persiunčia kompetentingai institucijai (Centras pasilieka kopiją), išskyrus atvejus, kai teisės aktai numato, kad besikreipiantis asmuo turi pats kreiptis į atitinkamas institucijas pagal kompetenciją, ir apie tai pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastį.

38. Jeigu Centras nėra įgaliotas spręsti jam pateiktame prašyme ar skunde išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti jį nagrinėti pagal kompetenciją, apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Centre dienos turi būti pranešama jį pateikusiam asmeniui, paaiškinant nenagrinėjimo priežastis.

39. Prašymai ir skundai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas ar nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kreipiamasi dėl darbuotojų veiksmų ar neveikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę) dėl galbūt neteisėtų darbuotojų veiksmų ar neveikimo, bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, ir tie, kuriuose neformuluojamas konkretaus prašymas ar reikalavimas Centrui, nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai Centro direktorius nusprendžia kitaip.

40. Prašymai ir skundai, kuriuose keliama tie patys klausimai, dėl kurių atsakymą yra pateikęs ar sprendimą priėmęs Centras ar kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas, ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti priimtą sprendimą, gali būti nenagrinėjami, nebent Centro direktorius nusprendžia kitaip.

41. Prašymai ir skundai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Centre registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Sprendimą dėl šiame punkte nurodyto įžeidžiančio ar geros moralės neatitinkančio turinio prašymo ar skundo nenagrinėjimo priima Centro direktorius. Centro direktoriaus sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms. Asmenys, teikiantys prašymus, skundus, privalo sąžiningai naudotis jiems suteiktomis teisėmis ir jomis nepiktnaudžiauti.

42. Asmenų kreipimaisi, pateikti Aprašo 10.1 p. nurodytais būdais, tačiau kurie neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriuose išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie institucijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti institucijos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, taip pat jei prašymai ar skundai yra pateikti tik kaip kopija Centrui ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, turi būti priimti, užregistruoti, įvertintas jų turinys, su jais turi būti susipažindintas Centro direktorius, tačiau į juos nėra atsakoma, jei Centro direktorius nenusprendžia kitaip.

43. Prašymai ar skundai, pateikti nesilaikant Aprašo 17 punkte nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinami (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Centro direktorius nenusprendžia kitaip. Kai per institucijos nustatytą terminą asmuo nepateikia institucijai pagal Aprašo 17 punkte nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

44. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Centrui dienos yra praėję daugiau kaip 1 mėnuo, toks skundas nenagrinėjamas, jeigu Centro direktorius nenusprendžia kitaip.

45. Nagrinėjant prašymus ir skundus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų ir kitos pagal įstatymus saugomos informacijos apsauga.

46. Asmuo, kurio veiksmai, neveikimas arba sprendimas skundžiami, ir tretieji suinteresuoti asmenys, kurių teisėms ir pareigoms prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atsakymas į jį turės tiesioginį

poveikį, turi teisę pateikti Centrai prašymą susipažinti su prašymo ar skundo ir jo priedų, taip pat atsakymo turiniu, išskyrus teisę susipažinti su asmens duomenų arba kita pagal įstatymus saugoma informacija.

47. Prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos, gautus per bendro naudojimo el. pašto dėžutes, taip pat užpildžius elektroninę formą Centro interneto svetainėje, nagrinėja darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

48. Atsakymai į elektroninius prašymus saugomi 180 dienų nuo atsakymo pateikimo dienos el. pašto dėžutėje.

49. Prašymai ar skundai, kuriuos dėl tų pačių klausimų pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas, gali būti nenagrinėjami, nebent Centro direktorius nusprendžia kitaip.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR PATEIKIMAS ASMENIMS

50. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Centro pozicija dėl asmens keliamų klausimų, nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo ar skundo turinį, ar kt.

51. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba; gali būti atsakoma ir kitomis užsienio kalbomis, kai vadovaujantis teisės aktais arba su Centru sudarytomis sutartimis prašymą ar skundą pateikia užsienio valstybės institucija, kitas užsienio subjektas arba tarptautinė organizacija, ir tais atvejais, kai Apraše yra numatyta nagrinėti nevalstybine kalba parengtus prašymus ir skundus.

52. Kai asmuo pateikia prašymą ar skundą elektroninėmis priemonėmis, paštu arba atvykęs tiesiai į Centrą ir nenurodo pageidaujamo atsakymo gavimo būdo, Centras turi teisę pasirinkti atsakymo pateikimo asmeniui būdą. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami saugiais apsaugotais informacijos kanalais: per E. siuntų pristatymo sistemą arba siunčiant registruotąją pašto siuntą.

53. Asmeniui sutikus, atsakymas į prašymą ar skundą gali būti pateiktas garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis. Prieš teikdamas atsakymą nurodytu būdu, Centro darbuotojas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą ir pavardę, pareigas), turi gauti asmens sutikimą dėl atsakymo pateikimo žodžiu ir dėl pokalbio fiksavimo garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, taip pat pateikti informaciją apie šių duomenų tvarkymą Centre, vadovautis kitomis Aprašo VI skyriaus nuostatomis. Asmeniui sutikus, pradedamas pokalbio fiksavimas.

54. Atsakymus į rašytinius prašymus ir skundus pasirašo Centro direktorius, jeigu teisės aktuose nėra numatyta ar pats Centro direktorius nemano, kad pagal atsakymo gavėją ar turinio svarbą jį turėtų pasirašyti kitas darbuotojas.

55. Centro atsakymus į prašymus ir skundus registruoja Centro administratorius.

56. Atsakymus į gautus prašymus dėl bendro pobūdžio informacijos pateikimo rengia darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą. Šiais atvejais darbuotojas atsako iš karto arba ne vėliau kaip kitą darbo dieną iš elektroninio pašto info@lisc.lt.

57. Dokumentų valdymo sistemoje parengtus ir el. parašu pasirašytus atsakymus bei paštu siunčiamus atsakymus į prašymus ir skundus išsiunčia Centro administratorius.

58. Centras, pateikęs atsakymą į asmens prašymą ar skundą, vėliau pastebėjęs pateiktame atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, savo iniciatyva ištaiso pastebėtas klaidas ir išsiunčia pakartotinai pakoreguotą atsakymą asmeniui.

59. Centras, gavęs pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 3 darbo dienas jas ištaiso ir grąžina asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

60. Centras, gavęs pagrįstą rašytinį asmens prašymą pateikti Centro parengto atsakymo į jo prašymą ar skundą patvirtintą kopiją, ją asmeniui išduoda ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Centre dienos tik tada, jeigu Centro atsakymas į jo prašymą ar skundą yra išsaugotas.

61. Jeigu asmuo nesutinka su Centro atsakymu į jo prašymą ar skundą arba jeigu per nustatytą jo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui nebuvo išsiųstas, jis turi teisę paduoti skundą Centrai Viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka, administracinių ginčų komisijai Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatyme nustatyta tvarka arba administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatyta tvarka. Asmuo gali pateikti skundą dėl Centro darbuotojo veiksmų arba neveikimo – tokie skundai perduodami Centro direktoriui. Dėl Centro darbuotojų galimo piktnaudžiavimo, biurokratizmo arba kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatyme nustatyta tvarka.

62. Centro atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą ar skundą priežastys, Centre pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis, ir atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymais saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksli atsakymo arba pranešimo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

63. Jeigu Aprašo 62 punkte nurodyti atsakymai asmeniui teikiami garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis, tiksli Centro atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas, asmeniui nurodomi žodžiu, kartu nurodant ir tvarką, kaip asmuo gali gauti tokio žodžiu pateikto atsakymo garso įrašą.

VI SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO REIKALAVIMAI

64. Į Centrą atvykusius asmenis aptarnauja darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą.

65. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, turi kurti vienodai teigiamus ir pagarbius santykius su visais asmenimis, laikydamasis jų aptarnavimo reikalavimų:

65.1. prisistatyti asmeniui (nurodyti savo pareigas, vardą ir pavardę);

65.2. išklausyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymo ar skundo esmę;

65.3. turi suteikti asmeniui aktualią ir išsamią informaciją;

65.4. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad asmens prašymas ar skundas būtų išnagrinėtas;

65.5. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Centras nekompetentingas nagrinėti asmens prašymą ar skundą.

VII SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

66. Centras užtikrina galimybę asmenims anonimiškai pareikšti nuomonę apie prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimo Centre kokybę, siekdamas nustatyti:

66.1. ar asmenys yra pakankamai informuoti apie Centro darbo laiką;

66.2. ar asmenims patogus Centre nustatytas asmenų priėmimo laikas;

66.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

66.4. ar asmenys mandagiai aptarnaujami Centre;

66.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į prašymą ar skundą;

66.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą prašymą ar skundą;

66.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Centras ėmėsi nagrinėdamas jų prašymą ar skundą;

66.8. kitus Centrai rūpimus klausimus, susijusius su prašymų ir skundų nagrinėjimu ir asmenų aptarnavimu.

67. Centras reguliariai atlieka prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Centre kokybės vertinimą pagal pasirinktus kriterijus, pavyzdžiui:

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

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

67.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Centrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį Centro darbuotoją;

67.4. ar išsamiai atsakyta į prašymą ar skundą.

68. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai naudojami prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Centre kokybei gerinti.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų
aptarnavimo Lietuvos įtraukties švietime centre
tvarkos aprašo
priedas

(asmens vardas ir pavardė/juridinio asmens pavadinimas/kodas)

(adresas ir kiti kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.)

(atstovo vardas ir pavardė, pareigos ir atstovavimo pagrindas, jeigu skundą pateikia asmensatstovas)

Lietuvos įtraukties švietime centrui

PRAŠYMAS/SKUNDAS

(data)

(sudarymo vieta)

Priedamų dokumentų sąrašas:

1.....

2.....

Patvirtinu, kad visa mano pateikta informacija yra tiksli ir teisinga.

.....
(parašas)

.....
(vardas ir
pavardė)
