

PATVIRTINTA  
Palangos lopšelio-darželio „Gintarėlis“  
direktoriaus 2021 m. vasario 26 d.  
įsakymu Nr. V1-34

## **PALANGOS LOPŠELIO-DARŽELIO „GINTARĖLIS“ VEIKLOS DOKUMENTŲ VALDYMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Palangos lopšelis-darželis „Gintarėlis“ (toliau – Mokykla) veiklos dokumentų valdymo ir asmenų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, teikiamų paslaugų valdymo ir asmenų aptarnavimo tvarką įstaigoje.

2. Taisyklės nustato teisinį pagrindą veiklos dokumentams efektyviai valdyti ir piliečių bei kitų asmenų aptarnavimo raštu, elektroniniu paštu, telefonu ir jiems apsilankius įstaigoje tvarką, kad būtų:

2.1. pagrįstas Mokyklos veiklos skaidrumas ir atskaitingumas bei užtikrinami susijusių asmenų teisėti interesai;

2.2. įgyvendinta piliečių ir kitų asmenų teisė ieškoti, gauti ir skleisti informaciją;

2.3. užtikrintas efektyvus veiklos dokumentų valdymas, kad dokumentai būtų prieinami įstaigos darbuotojų poreikiams, laiku ir kokybiškai parengti, apsaugoti nuo sugadinimo, praradimo, neteisėto naudojimo, pakeitimo, naikinimo ir būtų tvarkomi taip, kad būtų užtikrinti įstaigos veiklos įrodymai

3. Taisyklės nustato Mokyklos veiklos dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo reikalavimus, nepaisant jų pateikimo būdo, formos ir laikmenos.

4. Mokyklos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, teikdami paslaugas, nagrinėdami jų prašymus ir skundus, privalo vadovautis informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo, pagalbos principais.

5. Už informacijos teikimą asmenims telefonu ar jiems apsilankius Mokykloje atsako jos darbuotojai. Mokyklos darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, tarnybinio elektroninio pašto adresas, tarnybinio telefono numeris, kita reikalinga informacija skelbiama Mokyklos interneto svetainėje [palangosgintarelis.lt](http://palangosgintarelis.lt)

6. Mokyklos veiklos dokumentų valdymą organizuoja Mokyklos direktorius, specialistai.

7. Mokyklos direktorius tvirtina dokumentus ir bylų apskaitos dokumentus, suderintus su Palangos miesto savivaldybės administracijos Bendruoju skyriumi.

8. Atsižvelgdami į Mokyklos vykdomą veiklą, norminių teisės aktų reikalavimus, Mokyklos raštinės administratorius užtikrina bendrą Mokyklos gaunamų ir siunčiamų dokumentų apskaitą, sudaro bylų dokumentacijos planą, veiklos dokumentų registrus ir perima iš darbuotojų dokumentus į Mokyklos archyvą saugoti ir naudoti. Tvarko saugomų dokumentų apskaitą.

9. Mokyklos dokumentų kopijas tvirtina raštinės administratorius, jo nesant – kitas Mokyklos direktoriaus įgaliotas asmuo.

10. Šiose Taisyklėse naudojamos sąvokos ir santrumpos atitinka Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvo įstatyme, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007-08-22 nutarimu Nr. 875, Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklėse (toliau – Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklės), patvirtintose Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-118, naudojamas sąvokas ir santrumpas.

## II SKYRIUS

### BENDRIEJI DOKUMENTŲ RENGIMO IR REGISTRAVIMO REIKALAVIMAI

11. Mokyklos dokumentai įforminami tokių formatų popieriaus lapuose: A4 (210 x 297 mm), A5 (148 x 210 mm) ir A4L (297 x 210 mm), paliekant tokio pločio paraštes:

11.1. A4 (210 x 297 mm) ir A5 (148 x 210 mm) kairioji – 30 mm, dešinioji – 10 mm, viršutinė – 20 mm, apatinė – 20 mm;

11.2. A4L (297 x 210 mm) kairioji – 20 mm, dešinioji – 10 mm, viršutinė – 30 mm, apatinė – 20 mm.

12. Dokumentai spausdinami tik vienoje lapo pusėje, jei kiti norminiai teisės aktai ar galiojantys standartai nenustato kitaip. Dokumentai, kuriems nustatytas ne ilgesnis nei 25 metų saugojimo terminas – spausdinami abiejose lapo pusėse.

13. Dokumentų teksto pastraipų pirmosios eilutės spausdinamos vienodu, ne daugiau kaip 22 mm (2,2 cm) atstumu nuo kairiosios paraštes.

14. Kelių lapų dokumento numeruojamas antras ir kiti lapai. Lapai numeruojami viršutinės paraštes viduryje arabiškais skaitmenimis be taškų ir brūkšnelių.

15. Mokyklos veiklos dokumentai rašomi 12 dydžio „Palemonas“ šriftu. Prireikus lentelėje, priedų žymoje ar pan. gali būti naudojamas ir mažesnis šrifto dydis (9-11 dydžiai).

16. Mokyklos veiklos dokumentai rengiami vadovaujantis Dokumentų rengimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117 (Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2019 m. rugpjūčio 30 d. įsakymu Nr. VE-41 redakcija) (toliau – Dokumentų rengimo taisyklės), teisės aktai rengiami laikantis Lietuvos Respublikos teisėkūros pagrindų įstatyme (toliau – Teisėkūros pagrindų įstatymas) ir Teisės aktų projektų rengimo rekomendacijose (toliau – Rekomendacijos), patvirtintose Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2013 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1R-298, nustatytų reikalavimų.

Dokumentų tekstas rengiamas laikantis bendrinės lietuvių kalbos normų ir teisinės terminijos.

17. Pagrindiniai Mokyklos rengiamo dokumento metaduomenys yra šie:

17.1. Mokyklos pavadinimas;

17.2. dokumento pavadinimas;

17.3. dokumento data;

17.4. dokumento registracijos numeris;

17.5. gavėjas (jei dokumentas siunčiamas);

17.6. Mokyklos duomenys (jei dokumentas siunčiamas).

18. Rašytiniai įstaigos dokumentai gali turėti papildomų metaduomenų, nurodytų Dokumentų rengimo taisyklėse.

19. Mokyklos veiklos dokumentai skirstomi taip:

19.1. Mokyklos parengti dokumentai:

19.1.1. teisės aktai – tai Mokyklos direktoriaus įsakymai, teisės aktais tvirtinami kiti teisės aktai, nustatantys įstatymų ir kitų teisės aktų įgyvendinimo normas (nuostatai, tvarkos, taisyklės, reglamentai ir pan.);

19.1.2. Mokyklos dokumentai – dokumentai, kuriuose pateikiama informacija ar duomenys, fiksuojami su Mokyklos veikla susiję faktai, įvykiai, ryšiai su kitomis įstaigomis (raštai, lydraščiai, pažymos, aktai, protokolai, išvados, tarnybiniai pranešimai, planai, projektai, ataskaitos, suvestinės ir kt.).

19.2. Mokyklos gauti dokumentai – gauti su įstaigos veikla susiję dokumentai.

19.3. Mokyklos perimti dokumentai – įstaigos iš kitų juridinių ar fizinių asmenų perimti dokumentai.

20. Mokyklos teisės akto (įsakymų ir t. t.) forma ir struktūra:

20.1. teisės aktą priimančios įstaigos pavadinimas – rašomas vardininko linksniu didžiosiomis paryškintomis raidėmis eilutės centre, gali būti rašomas didesniu šriftu;

20.2. teisės akto rūšies pavadinimas – rašomas atskiroje eilutėje centre didžiosiomis paryškintomis raidėmis;

20.3. teisės akto pavadinimas (antraštė) – rašomas kitos eilutės centre didžiosiomis paryškintomis raidėmis;

20.4. teisės akto priėmimo data, numeris – išdėstomi vienoje eilutėje centre mažosiomis neparyškintomis raidėmis ir skaičiais;

20.5. teisės akto priėmimo vieta – išdėstoma eilutės centre mažosiomis neparyškintomis raidėmis;

20.6. teisės akto tekstas – dėstomas laikantis Teisėkūros pagrindų įstatymo nustatytų formos ir struktūros reikalavimų;

20.7. teisės aktą pasirašančio asmens pareigos, vardas, pavardė. Pareigos rašomos po tekstu mažosiomis neparyškintomis raidėmis eilutės kairėje, o vardas ir pavardė – mažosiomis neparyškintomis raidėmis eilutės dešinėje.

20.8. teisės akto formos elementai, išskyrus 20.2 ir 20.3 papunkčiuose bei 20.4 ir 20.5 papunkčiuose nurodytus elementus, vienas nuo kito atskiriami ne mažesniu kaip vienos eilutės intervalu.

21. Teisės aktas gali turėti preambulę, kuri dėstoma teisės akto pradžioje, nurodant teisinį pagrindą, ir priedų – lentelių, grafikų, planų, projektų, žemėlapių, schemų, sąrašų, tekstų, dokumentų ir kita.

22. Mokyklos teisės aktai gali būti papildyti šiais jų rengimo ir apyvartos procedūrų įforminimo duomenimis: supažindinimo žyma, suderinimo žyma, vizomis, užduotimis.

23. Mokyklos priimamais teisės aktais tvirtinamų kitų teisės aktų (nuostatų, taisyklių, aprašų, reglamentų, programų, pareigybių aprašymų ir pan.), nustatančių teisės aktų įgyvendinimo normas, rengimo ir įforminimo duomenys yra: dokumento patvirtinimo žyma, dokumento pavadinimas, dokumento tekstas.

24. Teisės aktais tvirtinamų kitų teisės aktų, nustatančių teisės aktų įgyvendinimo normas, teksto pabaiga žymima horizontaliu brūkšniu, kuris brėžiamas po tekstu ties jo viduriu.

25. Mokykloje parengti ir gauti su jos veikla susiję dokumentai privalo būti registruojami, kad būtų įrodytas jų buvimas, oficialumas Mokykloje ir užtikrinta dokumento paieška. Dokumentai registruojami atitinkamuose registruose dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“ (toliau – DVS „Kontora“).

26. Dokumentų registratoriaus teisės DVS „Kontora“ suteikia DVS „Kontora“ administratorius – raštinės administratorius.

27. Už dokumentų, registruojamų DVS „Kontora“, registravimą, įkėlimą atsakingi Mokyklos darbuotojai, kuriems suteiktos teisės registruoti, įkelti dokumentus DVS „Kontora“.

28. Mokykloje dokumentai registruojami vieną kartą:

28.1. Raštinės administratorius DVS „Kontora“ registruoja: siunčiamuosius – jų pasirašymo ar tvirtinimo dieną; gautuosius – jų gavimo dieną; direktoriaus įsakymus – jų pasirašymo dieną.

28.2. Direktoriaus pavaduotojas ūkio reikalams registruoja:

28.2.1. kitų juridinių ar fizinių asmenų parengtas ir Mokyklos direktoriaus pasirašytas sutartis – jų pateikimo dieną;

28.2.2. Mokyklos viešųjų pirkimų sutartis – jų parengimo dieną.

28.3. kiti specialistai, kuriems suteiktos teisės registruoti, įkelti dokumentus į DVS „Kontora“, dokumentus, priskirtus pagal įstaigos bylų dokumentacijos planą, registruoja ir įkelia jų sudarymo dieną.

29. Kol dokumentas neužregistruotas, jokios kitos procedūros negali būti atliekamos.

30. Dokumentai, pateikti registruoti Mokyklos raštinės administratoriui ar kitam įgaliotam dokumentų registratoriui, registruojami tą pačią dieną.

### **III SKYRIUS**

#### **GAUTŲ DOKUMENTŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS**

31. Mokykloje gautus paštu, kurjerių paštu, elektroniniu paštu, faksu, taip pat piliečių ir kitų asmenų dokumentus (raštus, prašymus, pareiškimus, skundus ir kt.) (toliau – gauti

dokumentai) priima Mokyklos raštinės administratorius, o jam nesant kitas administracijos darbuotojas.

32. Darbuotojas, priėmęs Mokyklai adresuotą dokumentą, ne vėliau kaip kitą darbo dieną privalo jį pristatyti dokumentų registratoriui Taisyklių nustatyta tvarka. Neregistruotų dokumentų Mokyklos direktoriaus užduotys įvedamos tik po jų registravimo DVS „Kontora“.

33. Paštu gauti dokumentai atplėšiami (išskyrus vokai su žyma „Asmeniškai“) pas raštinės administratorių laikantis nustatytų saugos reikalavimų.

Nustačius, kad gautas atplėštas vokas arba, kad gautame voke trūksta nurodytų dokumento priedų ar priedamų dokumentų, datos ar registracijos numerio, apie tai pažymima gauto dokumento pirmame lape.

Kai dokumento tekstas neįskaitomas, kai nebaigti forminti dokumentai (nesant parašo, trūkstant priedų ir t. t.), Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse nustatyta tvarka dokumentas grąžinamas jį pateikusiam asmeniui ar siuntėjui.

Jei kartu su gautu dokumentu Mokyklai pateikiami asmens dokumentų (vaiko gimimo liudijimas, santuokos liudijimas, mokslo baigimo pažymėjimas, diplomai ir pan.) arba kitų svarbių dokumentų originalai, šie dokumentai, padarius jų kopijas, su aktu grąžinami siuntėjui.

34. Vokai išsaugomi ir pridedami prie dokumentų tik tais atvejais, kai pašto antspaudas turi reikšmę išsiuntimo arba gavimo datai užfiksuoti arba kai siuntėjo adresas yra tik ant voko.

35. Neregistruojama periodinė spauda, proginiai sveikinimai, reklaminiai lankstinukai, reklaminiai-komerciniai pasiūlymai, privataus pobūdžio laišakai su nuoroda „Asmeniškai“, kita korespondencija, adresuota Mokyklai, bet nesusijusi su jos atsakomybe ir rizika, kylančia dėl dokumentų neįrašymo DVS „Kontora“. Šios pašto siuntos paskirstomos ir išdalinamos.

36. Sąskaitų (likučių) suderinimo aktai neregistruojami, o el. paštu perduodami vyriausiajam buhalteriiui tolimesniam tvarkymui.

37. Lietuvos Respublikos teisės aktų ir šių Taisyklių nustatytų reikalavimų neatitinkanti gauta korespondencija gali būti neregistruojama. Sprendimą dėl atsisakymo registruoti gautą korespondenciją priima Mokyklos direktorius.

38. Gauti dokumentai registruojami Taisyklėse nustatyta tvarka DVS „Kontora“ ir tvarkomi Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių nustatyta tvarka.

Atsakymus į gautus dokumentus registruoja raštinės administratorius – DVS „Kontora“ administratorius.

39. Registruojant gautą dokumentą (intereso (asmens) raštą, prašymą, pareiškimą, skundą ar kt. dokumentą) pirmojo lapo viršutinės paraštės dešiniajame kampe dedamas registratoriaus spaudas, dokumentas registruojamas DVS „Kontora“, dokumento gavimo registracijos žymoje įrašoma dokumento gavimo data ir registracijos numeris.

Gauti dokumentai nuskaitomi ir registruojami DVS „Kontora“ dokumentų registruose pagal dokumento rūšį.

40. Kai techninėmis priemonėmis neįmanoma dokumento nuskaityti arba gautas dokumentas yra labai didelės apimties arba įrištas, įsegtas, DVS „Kontora“ gali būti įvedamas tik pirmas dokumento lapas arba lydraštis, pažymint apie tai DVS „Kontora“ komentare.

41. Faksimilinio ryšio ar kitokiais telekomunikacijų įrenginiais gauti oficialūs dokumentai registruojami bendra tvarka. Jei vėliau gaunamas dokumento originalas, jis registruojamas ta pačia data ir tuo pačiu numeriu.

42. Elektroniniu paštu gauti dokumentai registruojami bendra tvarka, jei dokumentai gauti oficialiais Mokyklos elektroninio pašto adresais, yra užtikrinta jų teksto apsauga ir galima identifikuoti siuntėją.

Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir Taisyklėse nustatytų reikalavimų neatitinkantys elektroniniu paštu gauti dokumentai gali būti neregistruojami.

Neregistruoti elektroniniu paštu gauti dokumentai persiunčiami adresatui.

43. Mokyklos oficialus elektroninio pašto adresas yra [gintarelispalanga@gmail.com](mailto:gintarelispalanga@gmail.com)

44. Dokumentų peržiūros apribojimus DVS „Kontora“ įveda ir panaikina dokumento registratorius.

45. Vidaus tarnybinio susirašinėjimo dokumentus (tarnybinius pranešimus ir pan.) bendra tvarka registruoja raštinės administratorius DVS „Kontora“.

#### **IV SKYRIUS UŽDUOČIŲ (PAVEDIMŲ) IR JŲ VYKDYMO KONTROLĖ**

46. Mokyklos raštinės administratorius tvarko Mokyklos vadovybės užduočių (pavedimų) vykdymo laiku apskaitą ir kontrolę DVS „Kontora“ pagal gaunamuosius dokumentus, įstaigos teisės aktus.

47. Užregistruoti dokumentai pateikiami Mokyklos direktoriui vizavimui. Mokyklos direktorius gautus dokumentus vizuoja popieriniame dokumento variante ir DVS „Kontora“, paskiria vykdytojus, užduotis, nustato užduočių įvykdymo terminus ir kontrolės tipą tą pačią darbo dieną, o didelės apimties dokumente – ne vėliau kaip per 3 darbo dienas.

48. Žymas DVS „Kontora“ apie direktoriaus vizuotus dokumentus įveda raštinės administratorius. Žymas DVS „Kontora“ apie dokumento pasirašymą įveda siunčiamojo dokumento registratorius.

49. Mokyklos darbuotojai vykdo tik tuos pavedimus ar užduotis, kurie skiriami Mokyklos direktoriaus ir jo pavaduotojų.

50. Užduočių, pavedimų vykdymo terminas nustatomas pagal galiojančius Lietuvos Respublikos teisės aktus.

51. Įvedant užduotį, pavedimą DVS „Kontora“, perrašomas direktoriaus rezoliucijos, pavedimo tekstas ir įvedamas jų įvykdymo terminas (data), rezoliucijos autorius, vykdytojas (-ai), kiti užduoties, pavedimo duomenys.

52. Mokyklos darbuotojams, turintiems prieigas prie DVS „Kontora“, dokumentai vykdymui ir susipažinimui pateikiami Mokyklos direktoriaus pavedimu elektroniniu būdu per DVS „Kontora“.

53. Jei dokumente rezoliucijoje nurodomas tik vykdytojas (-ai), nenurodant užduoties ar nurodant, kad dokumentas pateikiamas tik susipažinti, raštinės administratorius DVS „Kontora“ rezoliucijoje nurodo, kad dokumentas pateikiamas tik susipažinti.

54. Jei dokumento rezoliucijoje nurodomi keli vykdytojai – atsakymą įstatymų nustatyta tvarka rengia pirmasis vykdytojas, o kiti informaciją sprendžiamu klausimu pateikia žodžiu, o prireikus rašytinės informacijos – tarnybiniu raštu.

55. Direktoriaus pavaduotojai, kaip atsakingi vykdytojai, Mokyklos direktoriaus rezoliucijų pagrindu gali formuoti užduotis pavaldiems darbuotojams.

56. Mokyklos darbuotojai, turintys prieigas prie DVS „Kontora“, su užduotimi susipažįsta pažymėdami DVS „Kontora“ susipažinimo faktą.

57. Visi rezoliucijų ir (ar) užduočių vykdytojai, atlikę jiems pavestą užduotį, privalo apie tai pažymėti DVS „Kontora“.

58. Užduotį, suformuotą Mokyklos direktoriaus įsakymuose, ne vėliau kaip kitą darbo dieną po teisės akto pasirašymo DVS „Kontora“ įveda raštinės administratorius.

59. Jei rezoliucijos ir (ar) užduotys DVS „Kontora“ įvedamos pavėluotai arba jei dokumento įvykdymo terminas yra trumpesnis nei 2 darbo dienos, raštinės administratorius, įvedęs DVS „Kontora“ dokumento rezoliuciją, nurodo įvedimo datą (valandą ir minutę).

#### **V SKYRIUS MOKYKLOS DOKUMENTŲ RENGIMAS, ĮFORMINIMAS, DERINIMAS, VIZAVIMAS**

60. Mokyklos dokumentų sudarytojai yra:

60.1. direktorius;

60.2. direktoriaus pavaduotojai;

60.3. vyriausiasis buhalteris;

- 60.4. apskaitininkas;
- 60.5. raštinės administratorius;
- 60.6. dietistas;
- 60.7. sandėlininkas;
- 60.8. mokytojai.

61. Vidaus susirašinėjimui naudojami vidaus tarnybinio susirašinėjimo blankai (tarnybiniai pranešimai).

62. Mokyklos raštai, lydraščiai rengiami DVS „Kontora“ ir įforminami nustatytos formos blanke. Vidaus blankų šablonai įrašomi DVS „Kontora“.

63. Tarnybinio susirašinėjimo dokumentų – tarnybinio pranešimo, pavedimo rekvizitai yra: dokumento sudarytojo duomenys (vardas, pavardė, pareigos), adresatas, dokumento pavadinimas, data, registracijos numeris, sudarymo vieta, tekstas, parašas.

64. Tarnybiniai pranešimai ir tarnybiniai raštai gali būti rengiami vykdant žodinius Mokyklos direktoriaus pavedimus.

65. Jei įstaigos raštų, lydraščių, tarnybinės veiklos dokumentų tekste įvardijama, kad siunčiami ir kiti dokumentai, teksto paskutinėje pastraipoje nurodomas jų lapų skaičius. Pastraipa spausdinama ne daugiau kaip 22 mm (2,2 cm) atstumu nuo kairiosios paraštės didžiosiomis raidėmis rašomu žodžiu „PRIDEDAMA“.

66. Mokyklos dokumentai – aktai, protokolai, planai, ataskaitos, patikrinimo pažymos, sąrašai ir kt. (išskyrus raštus ir lydraščius) – gali būti įforminami ne blanke.

67. Mokyklos siunčiamo dokumento blanko duomenys yra: Mokyklos ženklas, Mokyklos pavadinimas, Mokyklos duomenys, adresatas, dokumento pavadinimas, dokumento data, registracijos numeris, dokumento tekstas, parašas, dokumento rengėjo nuoroda.

68. Kai dokumentą pasirašo ne direktorius, o teisės aktų nustatyta tvarka kitas asmuo, tai nurodoma parašo duomenyse (pvz. direktoriaus pavaduotojas, pavaduojantis direktorių ir pan.).

69. Dokumentai gali būti papildomi šiais duomenimis: specialiąja žyma, rezoliucija, derinimo žyma, o aktai, sąrašai ir kiti panašūs dokumentai – tvirtinimo žyma.

## **VI SKYRIUS**

### **VYKDYTOJŲ SUPAŽINDINIMAS SU PRIIMTAIS TEISĖS AKTAIS**

70. Teisės aktų vykdytojai per DVS „Kontora“ ar kita informacine sistema elektroniniu paštu informuojami apie dokumento priėmimą ir vykdymą. Esant būtinumui vykdytojams išduodamos raštinės administratoriaus tikrumo žyma patvirtintos dokumentų kopijos.

71. Kai teisės akto vykdytojas neturi elektroninio pašto, kopijos įteikiamos į rankas arba išsiunčiamos paštu teisės akto rengėjui parašius apie tai informuojantį raštą.

72. Teisės aktais sudarytų komisijų, darbo grupių nariai, neturintys elektroninio pašto, skubos atvejais gali būti informuojami telefonu. Tuo pasirūpina teisės akto rengėjas.

## **VII SKYRIUS**

### **MOKYKLOS SIUNČIAMŲ DOKUMENTŲ REGISTRAVIMAS IR IŠSIUNTIMAS**

73. Mokyklos siunčiami dokumentai yra: raštai, lydraščiai ir kiti dokumentai, parengti Mokyklos oficialiame rašto blanke ir turintys adresato duomenis.

74. Siunčiami dokumentai registruojami po to, kai jie pasirašomi.

75. Siunčiamų dokumentų Mokyklos direktoriui pasirašymui teikiama tiek dokumento egzempliorių, kiek jų pasirašytų bus siunčiama, ir vienas pasirašytas dokumento egzempliorius lieka Mokykloje. Rengėjo nuoroda nerašoma, kai dokumento rengėjas yra dokumentą pasirašantis asmuo.

76. Parengtas ir pasirašytas dokumentas perduodamas registruoti raštinės administratoriui.

77. Kai siunčiamas atsakymas į gautą dokumentą, dokumento rengėjas privalo rašte nurodyti į kokį dokumentą atsako (dokumento datą, rūšį, numerį).

78. Visi siunčiami dokumentai (raštai, lydraščiai ir kiti dokumentai, parengti Mokyklos oficialiame rašto blanke ir turintys adresato duomenis) registruojami DVS „Kontora“.

79. Už siunčiamų dokumentų išsiuntimą yra atsakingas dokumento rengėjas.

80. Tarnybinės veiklos dokumentai (pavedimai, aktai, kiti vidaus dokumentai) registruojami DVS „Kontora“ dokumentų registruose pagal Mokyklos bylų dokumentacijos planą.

81. Mokyklos spaudas dedamas taip, kad liestų dokumentą pasirašiusio asmens pareigų pavadinimą, Mokyklos teisės aktais patvirtintuose kituose teisės aktuose – po baigiamuoju brūkšniu.

82. Užklijuotuose vokuose dokumentai išsiųsti nepriimami. Visos pašto siuntos išsiunčiamos ne vėliau kaip sekančią darbo dieną nuo siuntos gavimo.

83. Už savalaikį pateiktų pašto siuntų išsiuntimą atsakingas raštinės administratorius.

84. Telekomunikacijos įrenginiais siunčiamo dokumento rengėjas ar siuntėjas rašto pabaigoje, virš rengėjo nuorodos, nurodo „Dokumento originalas nebus siunčiamas“.

85. Draudžiama naudotis Mokyklos pašto paslaugomis asmeninėms pašto siuntoms.

## **VIII SKYRIUS**

### **ASMENŲ APTARNAVIMO, PILIEČIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

86. Mokyklos darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami piliečių prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

87. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis (nagrinėti asmenų prašymus ir skundus) motyvuojant tuo, kad nėra šių funkcijų vykdančio darbuotojo. Mokyklos darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais interesantų prašymų nagrinėjimas turi būti pavedamas kitiems darbuotojams.

88. Mokykloje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai, pareiškimai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys (telefono Nr., el. paštas ir pan.) arba pavadinimas, kodas (jeigu pareiškėjas fizinis asmuo, asmens kodą nurodyti nebūtina), buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiu palaikyti.

89. Pareiškėjui atsakoma lietuvių kalba.

90. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

91. Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo asmens kodą. Kai toks prašymas siunčiamas paštu ar per pasiuntinį, prie jo turi būti pridėta pareiškėjo asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę ir atstovavimą liudijantį dokumentą.

92. Asmens nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ir skundai nenagrinėjami. Jei anoniminiame skunde keliamą problema yra aktuali ir reikalauja faktų patikrinimo, sprendimą dėl anoniminio skundo registravimo priima Mokyklos direktorius.

93. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti sudaryti taip, kad būtų galima suprasti prašymo turinį, taip pat turi būti nurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys (telefonas, el. paštas, adresas ir kt.), kuriais prireikus būtų galima susisiekti su interesantu.

Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat, kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami interesantui elektroniniu paštu, o jų pageidavimu siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu.

94. Prašymai ar skundai, gauti paštu ar elektroniniu paštu, kuriuose nenurodytas (nurodytas ne visas) pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktiniai duomenys

(telefono Nr., el. paštas ir pan.) arba pavadinimas, kodas (jeigu pareiškėjas fizinis asmuo – asmens kodą nurodyti nebūtina), buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) arba prašymai, kurie sudaryti taip, kad negalima suprasti prašymo turinio, pareiškėjo nepasirašyti, paliekami nenagrinėti.

Sprendimą dėl šių dokumentų priima Mokyklos direktorius.

95. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei informacijos pateikimo terminai:

95.1. informacija pateikiama vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu;

95.2. asmenų prašymai nagrinėjami vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis;

95.3. asmenų skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu.

96. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau nei nustatyta įstatymuose, Mokyklos darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, apie tai informuoja pareiškėją raštu arba elektroniniu būdu (išsiunčiamas tarpinis atsakymas).

97. Administracinį terminą galima pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

98. Jeigu Mokykla neįgalota spręsti prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, ji jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai, ir apie tai pranešama asmeniui. Jeigu nėra kitos institucijos, kuriai alėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, Mokykla ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

99. Prašymo ar skundo, adresuoto kelioms institucijoms ar keliems Mokyklos darbuotojams ir priklausančio kelių institucijų (darbuotojų) kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kitos institucijos (darbuotojai) privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti savo pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos.

100. Prašymai ar skundai, kuriais tas pats asmuo kreipiasi į įstaigą tuo pačiu klausimu (kartotiniai prašymai, pareiškimai, raštai ir skundai), nagrinėjami tada, kai nurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar pateikiami papildomai teisiškai pagrįsti argumentai, leidžiantys ginčyti ankstesnį atsakymą.

101. Kai kartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Mokyklos darbuotojas, kuriam pavesta prašymą nagrinėti, per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo dienos, praneša pareiškėjui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas.

Pranešimą apie atsisakymą nagrinėti kartotinį interesanto prašymą ar skundą pasirašo Mokyklos direktorius.

102. Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Prezidento, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos ar savivaldybės administracijos, turi būti išnagrinėti įstatymų nustatyta tvarka ir terminais, jei nenustatytas kitas persiųsto rašto nagrinėjimo terminas.

103. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu paštu, elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

104. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą Mokyklos direktoriui, kuris jį nagrinėja, laikydamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatytų administracinės procedūros reikalavimų, arba paduoti skundą Administraciniam teismui Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

105. Informaciją telefonu asmenims teikia Mokyklos raštinės administratorius, o jam nesant – kitas administracijoje esantis darbuotojas pagal savo kompetenciją.



106. Darbuotojas, teikdamas informaciją telefonu, privalo pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina), prisistatyti skambinančiajam (pasakyti Mokyklos pavadinimą, savo pareigas), atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę, kalbėti mandagiai ir gebėti trumpai bei suprantamai paaiškinti (aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus):

106.1. ar Mokykla kompetentinga spręsti interesantui rūpimą klausimą;

106.2. kokius dokumentus (pažymą, prašymą, pareiškimą ar kt.) ir kaip (asmeniškai ar paštu, elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

106.3. į kokią instituciją, įstaigą asmuo gali kreiptis, jeigu Mokykla nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo;

106.4. negalint pateikti išsamios informacijos interesantui telefonu, telefono skambutį peradresuoti kompetentingam Mokyklos darbuotojui;

106.5. baigęs pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

## **IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

107. Šios Taisyklės parengtos vadovaujantis jų tvirtinimo metu galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, kitų valstybės, savivaldybės institucijų galiojančiais norminiais teisės aktais.

108. Taisyklės peržiūrimos ne rečiau kaip kartą per metus arba pasikeitus norminiams teisės aktams.

109. Darbuotojai ir kiti atsakingi asmenys su šiomis Taisyklėmis, jų pakeitimais gali būti supažindinami pasirašytinai, elektroninėmis priemonėmis, per dokumentų valdymo sistemą „Kontora“.

110. Šios Taisyklės skelbiamos Mokyklos interneto tinklalapyje.

---