PATVIRTINTA
Vilniaus lopšelio-darželio „Vėtrungė“
direktoriaus
2026 m. kovo 18 d. įsakymu Nr. V-22

VILNIAUS LOPŠELIO-DARŽELIO „VĖTRUNGĖ“ ASMENŲ PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Vilniaus lopšelio-darželio „Vėtrungė“ (toliau – Mokykla) asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato asmenų (toliau – pareiškėjai) prašymų (skundų) nagrinėjimo ir atsakymų pareiškėjams teikimo tvarką.

2. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas – asmuo, pateikęs Mokyklai rašytinį prašymą (skundą). Juo gali būti fizinis arba juridinis asmuo.

Skundas – pareiškėjo rašytinis kreipimasis į Mokyklą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti ar išaiškinti.

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

3. Ši Tvarka skelbiama viešai Mokyklos interneto svetainėje.

II SKYRIUS
PAREIŠKĖJŲ KREIPIMASIS

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

5. Prašymą (skundą) pareiškėjas gali pateikti vienu iš šių būdų:

5.1. elektroniniu paštu – rastine@vetrunge.vilnius.lm.lt;

5.2. paštu – Gardino g. 8, LT-02104 Vilnius;

5.3. pateikiant Mokyklos raštinėje;

5.4. telefonu (+370 5) 261 9160. Žodinis prašymas (skundas) priimamas telefonu, sekretorė skambutį nukreipia vienam iš Mokyklos vadovų pagal priskirtas funkcijas.

6. Skundas turi būti surašytas valstybine kalba, jame turi būti nurodyta:

6.1. pareiškėjo vardas ir pavardė (jei tai juridinis asmuo – juridinio asmens pavadinimas ir kodas), o atstovavimo atveju – atstovo vardas ir pavardė bei atstovavimo pagrindas;

6.2. adresas, kuriuo pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą (pašto adresas arba elektroninio pašto adresas);

6.3. kontaktinis telefono numeris ir elektroninio pašto adresas (jeigu jis nebuvo nurodytas anksčiau);

6.4. skundo adresatas;

6.5. skundo pateikimo data ir vieta, skundo esmė, t. y. informacija apie tai, kokios konkrečios pareiškėjo teisės ir (ar) teisėti interesai, susiję su Mokyklos veikla, buvo pažeisti ir kokiu būdu;

6.6. motyvuoti, tikslūs ir aiškūs pareiškėjo reikalavimai Mokyklai;

6.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

7. Rašytiniai skundai (gauti asmeniškai iš pareiškėjo, atsiųsti paštu ar elektroniniu paštu) užregistruojami jų gavimo dieną Mokyklos nustatyta tvarka. Pareiškėjui, jei jis to pageidauja, pateikiama registracijos spaudu pažymėta skundo kopija.

III SKYRIUS
SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS

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

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

10. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, nustatęs, kad tolesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai ar kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti pareiškėjo juos pateikti, nurodydamas jų pateikimo terminą.

11. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo ar prašymo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (Mokyklai keliamus reikalavimus) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis grindžiamas reikalavimas), pateikti naujus faktus ar įrodymus arba atsisakyti savo reikalavimo. Pareiškėjui atsisakius 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 aktai nenustato kitaip, Mokykla pateikia pareiškėjui išsamų, motyvuotą, dokumentais pagrįstą rašytinį atsakymą, kurio nuorašai pridedami prie atsakymo.

13. Atsakymo originalas kartu su pridedamų dokumentų nuorašais išsiunčiamas pareiškėjo nurodytu adresu registruotu paštu arba elektroniniu paštu. Pareiškėjui pageidaujant, atsakymas gali būti įteikiamas asmeniškai, pareiškėjui atvykus į Mokyklą ir pasirašant.

V SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

14. Pareiškėjas, gavęs jo netenkinantį Mokyklos atsakymą, turi teisę kreiptis į Mokyklos direktorių ar kitas institucijas.

15. Dėl ginčo sprendimo asmenys turi teisę kreiptis į teismą įstatymų nustatyta tvarka.

16. Išnagrinėti pareiškėjų skundai ir su jų nagrinėjimu susijusi medžiaga saugomi Mokykloje 5 (penkerius) metus.