PATVIRTINTA

Lopšelio – darželio ,,Obelėlė“

direktoriaus 2017m. gegužės 15d.

įsakymu Nr.V- 30

**TRAKŲ LOPŠELIS – DARŽELIS ,,OBELĖLĖ“**

**ASMENŲ SKUNDŲ, PRANEŠIMŲ IR PRAŠYMŲ PRIĖMIMO IR NAGRINĖJIMO PASLAUGOS APRAŠYMAS**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** Nr.\_\_\_\_\_

Trakai

| **Eil. Nr.** | **Pavadinimas** | **Aprašymo turinys** |
| --- | --- | --- |
| 1. | Administracinės paslaugos pavadinimas | Asmenų skundų, pranešimų ir prašymų priėmimas nagrinėjimas. |
| 2. | Administracinės paslaugos apibūdinimas | Priimami ir registruojami (gavimo dieną) visi Trakų lopšeliui – darželiui ,,Obelėlė“ (toliau – įstaiga) pateikti skundai, pranešimai ar prašymai, įteikti tiesiogiai asmeniui atvykus į įstaigą, atsiuntus paštu, el. paštu, faksu ar pristatyti kitais būdais.  Parengti atsakymai į skundus, pranešimus ar prašymus teikiami paštu, el. paštu, faksu ar tiesiogiai įteikiami asmeniui atvykus į įstaigą. |
| 3. | Teisės aktai, reguliuojantys administracinės paslaugos teikimą | 1.Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.  2.Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas.  3.Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kitose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007m. rugpjūčio 22d. nutarimu Nr.875.  4. Dokumentų rengimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus 2001m. kovo 30d. įsakymu Nr.19. |
| 4. | Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo | Besikreipiančio asmens pateiktas skundas, pranešimas ir prašymas turi atitikti išvardintus reikalavimus:  1.Asmenų skundai, pranešimai ir prašymai, pateikti raštu, turi būti:  1.1. parašyti valstybine kalba;  1.2. parašyti įskaitomai;  1.3. 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;  1.4. pridedama informacija ir dokumentai, reikalingi administracinės procedūros sprendimui priimti, kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose  2. Asmens skundas, pranešimas ar prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroninių parašu priliginamas prašymui, pateiktam raštu.  3. Asmenų skundai, pranešimai ir prašymai, pateikti elektroniniu būdu (skenuoti, faksu), turi būti parengti taip, kad įstaigos darbuotojai galėtų:  3.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą;  3.2. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos informacinių technologijų priemonėmis;  3.3. atpažinti turinį;  3.4. jei pateikiamas elektroninis dokumentas, identifikuoti elektroninį parašą ir skundą, pranešimą ar prašymą pateikusį asmenį.  Pastaba. Jei skundą, pranešimą ar prašymą pasirašo asmuo arba jo atstovas, turi būti pridedamas įgaliojimas ar kitoks dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus. |
| 5. | Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas) | Skundas, pranešimas, prašymas ir priedai, jeigu reikalingi ir pateikti. |
| 6. | Administracinės paslaugos teikėjas | Įstaigos darbuotojas, kuriam pagal prašymo turinį bus pavesta nagrinėti skundą, pranešimą ar prašymą. |
| 7. | Administracinės paslaugos vadovas | Direktorė Žaneta Vasilenko, 8 528 55817, trakuobelele@yahoo.com. |
| 8. | Administracinės paslaugos suteikimo trukmė | Įstaigoje gauti skundai, pranešimai, prašymai išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Esant teisės aktais nustatytoms aplinkybėms, šis terminas gali būti pratęstas teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais. |
| 9. | Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai) | Paslauga teikiama neatlygintinai. |
| 10. | Prašymo forma, pildymo pavyzdys ir prašymo turinys | Skundas, pranešimas, prašymas rašomas laisvos formos.  Skundas, pranešimas, prašymas turi būti asmens pasirašytas, jeigu kreipiasi fizinis asmuo – nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktinis telefono numeris, jeigu kreipiasi juridinis asmuo – pavadinimas, kodas, buveinės adresas, kontaktinis telefono numeris. |
| 11. | Administracinės paslaugos teikimo ypatumai | Administracinė paslauga galutinė.  Prašymai (skundai, pranešimai), kurių įstaiga nėra įgaliota spręsti, per 5 darbo dienas grąžinamas, nurodant grąžinimo priežastį.  Pareiškėjai turi teisę apskųsti priimtą administracinės procedūros sprendimą teisės aktų nustatyta tvarka. |
| 12. | Administracinės paslaugos teikimo dokumentų apskaita | Trakų lopšelio – darželio ,,Obelėlė“ dokumentacijos planas. DP-1.16 |
| 13. | Paslaugos tipas | Neelektroninė paslauga, elektroninė paslauga. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_