

PATVIRTINTA

Kauno r. Raudondvario lopšelio-darželio
„Vyturėlis“ direktoriaus 2025 m. gruodžio 22
d. įsakymu Nr. 1-237

KAUNO R. RAUDONDVARIO LOPŠELIO-DARŽELIO „VYTURĖLIS“ ASMENŲ PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Kauno r. Raudondvario lopšelio-darželio „Vyturėlis“ (toliau – Darželis) asmenų prašymų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato asmenų (toliau - klientais) prašymų (skundų) nagrinėjimo ir atsakymo pareiškėjams (toliau – pareiškėjas) teikimo tvarką.

2. Šioje Tvarkoje naudojamos sąvokos:

Pareiškėjas – asmuo, pateikęs Darželiui rašytinį prašymą (skundą). Juo gali būti fizinis asmuo: vaiko tėvai (globėjai), Darželio darbuotojai, kiti asmenys susiję su Darželio veikla arba juridinis asmuo sudaręs su Darželiu sutartį.

Skundas – pareiškėjo kreipimasis į Darželį raštu, nurodant pažeistas pareiškėjo teises ar teisėtus interesus, ir prašant juos apginti, išaiškinti.

Atsakymas – Darželio teikiamas išaiškinimas raštu dėl išnagrinėto skundo ir priimto sprendimo. 3. Ši tvarka skelbiama viešai Darželio internetiniame tinklapyje.

II SKYRIUS

PAREIŠKĖJO KREIPIMASIS

4. Asmuo, manantis, kad Darželis pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, turi raštu kreiptis į Darželį 5. Prašymą (skundą) klientas gali pateikti vienu iš nurodytų būdų:

5.1. elektroniniu paštu vyturelis@raudondvardarzelis.lt

5.2. pateikiant Darželio raštinėje.

5.3. žodinis prašymas (skundas) pateikiamas skambinant telefonu +370 699 28 09.

5.4. Raštinės vedėjas nukreipia skambutį vienam iš Darželių vadovų pagal atsakingas funkcijas.

6. Skundas privalo būti surašytas valstybine kalba, jame nurodant:

6.1. pareiškėjo vardą ir pavardę (jei tai įmonė – įmonės pavadinimą ir kodą), atstovavimo atveju – atstovo vardą ir pavardę bei atstovavimo pagrindą;

6.2. adresą, kuriuo pareiškėjas pageidauja gauti atsakymą (el. pašto adresą);

6.3. kontaktinį telefono numerį ir el. pašto adresą (jeigu nebuvo nurodytas prieš tai);

6.4. kam adresuojamas skundas;

6.5. skundo teikimo datą ir vietą, skundo esmę, t. y. informaciją apie tai, kokios konkrečios pareiškėjo teisės ir/ar teisėti interesai, susiję su Darželio teikiamomis paslaugomis, ir koku būdu buvo pažeisti;

6.6. motyvuoti, tikslūs ir aiškūs pareiškėjo reikalavimai Darželiui;

6.7. pridedamų dokumentų sąrašas.

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

III SKYRIUS

NAGRINĖJIMAS IR SPRENDIMO PRIĖMIMAS

8. Skundai nagrinėjami ir sprendimai priimami vadovaujantis skundo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis bei vadovaujantis šiam skundai taikomais teisės aktais, sąžiningumo, protingumo ir teisingumo principais.

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

10. Skundo nagrinėjimui paskirtas asmuo, matydamas, kad tolimesniam skundo nagrinėjimui reikalingi papildomi paaiškinimai arba kiti rašytiniai įrodymai, turi teisę raštu paprašyti pareiškėjo pateikti šiuos paaiškinimus ar įrodymus, nuroydamas terminą paaiškinimų ar įrodymų pateikimui.

11. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo ar prašymo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Darželiui) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus ar atsisakyti savo reikalavimo. Jei pareiškėjas atsisako savo reikalavimo, Darželis nutraukia pradėtą skundo nagrinėjimą.

IV SKYRIUS

ATSAKYO PAREIŠKĖJAMS PATEIKIMAS

12. Ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) kalendorinių dienų nuo pareiškėjo kreipimosi gavimo dienos, jeigu teisės aktų nenustatyta kitaip, Darželis pateikia pareiškėjui išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais, kurių nuorašai pridedami prie atsakymo.

13. Atsakymo originalas kartu su pridedamų dokumentų nuorašais išsiunčiamas pareiškėjo nurodytu adresu registruotu paštu, gautu elektroniniu paštu arba, pareiškėjui pageidaujant, gali būti įteikiamas asmeniškai pasirašytinai pareiškėjui atvykus į Darželį.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

15. Pareiškėjų išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Darželyje 5 (penkis) metus.
