PATVIRTINTA
Šilutės profesinio mokymo centro direktorės
2026-11-09
įsakymu Nr. V-158

ŠILUTĖS PROFESINIO MOKYMO CENTRO ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šilutės profesinio mokymo centro (toliau – Centras) asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato prašymų ir skundų pateikimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų įteikimo ir apskundimo tvarką. Aprašas taikomas mokiniams, jų atstovams, darbuotojams ir kitiems asmenims, kurie kreipiasi į Centrą.

2. Centro kompetencijai priskirti prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis teisėtumo, objektyvumo, nešališkumo, proporcingumo, konfidencialumo ir pagarbos asmeniui principais. Viešojo administravimo įstatymas ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 patvirtintos taisyklės tiesiogiai taikomi Centrui vykdant viešojo administravimo funkcijas. Kitais atvejais taikoma šiame Apraše nustatyta vidaus tvarka tiek, kiek atitinkamų santykių nereglamentuoja specialieji teisės aktai.

3. Darbo ginčams, pranešimams pagal Pranešėjų apsaugos įstatymą ir kitiems kreipiniams, kuriems teisės aktai nustato specialią tvarką, taikoma atitinkama specialioji tvarka. Gavęs informaciją apie galimą smurtą, grėsmę saugumui ar vaiko teisių pažeidimą, Centras nedelsdamas imasi veiksmų pagal kompetenciją ir vykdo teisės aktuose nustatytas pranešimo pareigas.

II SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Prašymai ir skundai adresuojami Centrui arba Centro direktoriui ir pateikiami tiesiogiai Centro raštinėje arba siunčiami paštu adresu Mokyklos g. 3, Pagrynių k., Šilutės r. sav., LT-99159, el. paštu sekretore@silutespmc.lt. Asmenys raštinėje aptarnaujami Centro svetainėje skelbiamu darbo laiku.

5. Raštu pateiktame prašyme ar skunde nurodomas pareiškėjo vardas ir pavardė (juridinio asmens – pavadinimas ir kodas), kontaktai atsakymui gauti, kreipimosi esmė ir prašomas sprendimas. Pridedami turimi reikšmingi dokumentai. Popierinis dokumentas pasirašomas. Elektroniniu būdu pateikiama pasirašyto prašymo ar skundo skaitmeninė kopija arba dokumentas pasirašomas kvalifikuotu elektroniniu parašu, arba pateikiamas kitu būdu, leidžiančiu nustatyti pareiškėjo tapatybę ar patikrinti dokumento autentiškumą. Asmeniui atstovaujant pateikiamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas ar duomenys, kai to reikia.

6. Žodžiu, įskaitant telefonu, priimami kreipiniai, kuriuos galima išspręsti iš karto, nepažeidžiant asmens ar kitų asmenų teisių ir interesų. Jeigu reikia faktų tyrimo, darbuotojas paaiškina, kaip pateikti kreipimąsi raštu, ir prireikus padeda jį pateikti. Informacija telefonu teikiama Centro svetainėje nurodytu numeriu +370 441 53360. Duomenys apie konkretų asmenį teikiami tik teisę juos gauti turinčiam asmeniui, patikrinus jo tapatybę.

III SKYRIUS
REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

7. Raštinė registruoja gautus prašymus ir skundus Centro dokumentų valdymo sistemoje ir perduoda juos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Pareiškėjo pageidavimu, jam kreipiantis asmeniškai, įteikiamas prašymo ar skundo gavimo patvirtinimas. Kai dokumentas gaunamas paštu ar elektroniniu būdu, patvirtinimas pareiškėjo pageidavimu išsiunčiamas per 3 darbo dienas nuo gavimo dienos. Kai taikomas Viešojo administravimo įstatymas, po darbo valandų, poilsio ar švenčių dieną gautas kreipimasis laikomas gautu kitą darbo dieną.

8. Kai kreipimasis nepriskirtas Centro kompetencijai ir taikomas Viešojo administravimo įstatymas, per 5 darbo dienas nuo gavimo jis persiunčiamas kompetentingam viešojo administravimo subjektui ir apie tai pranešama pareiškėjui. Jei tokio subjekto nėra, per tą patį terminą pareiškėjui pranešamos nenagrinėjimo priežastys. Kitais atvejais Centras informuoja pareiškėją ir, kai žinoma, nurodo, kur kreiptis.

9. Jeigu pateiktas prašymas ar skundas neatitinka nustatytų reikalavimų arba jam išnagrinėti trūksta dokumentų ar informacijos, pareiškėjas vienu kartu informuojamas apie visus nustatytus prašymo ar skundo trūkumus. Iš pareiškėjo prašoma tik tų dokumentų ir informacijos, kurių Centras negali gauti pats teisės aktų nustatyta tvarka. Pranešime aiškiai nurodoma, ką reikia patikslinti, papildyti ar pateikti. Šiems trūkumams pašalinti nustatomas protingas, ne trumpesnis kaip 5 darbo dienų terminas, jeigu teisės aktuose nenustatyta kitaip. Kai taikomas Viešojo administravimo įstatymas, prašymas ar skundas gali būti paliktas nenagrinėtas šio įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje nustatytais pagrindais. Apie sprendimą nenagrinėti prašymo ar skundo pareiškėjui, jeigu yra galimybė su juo susisiekti, pranešama raštu, nurodant sprendimo priežastis, teisinį pagrindą ir apskundimo tvarką.

10. Informacija apie galimą grėsmę asmens saugumui, smurtą ar vaiko teisių pažeidimą vertinama ir tada, kai ją pateikęs asmuo nenurodo savo tapatybės. Centras pagal kompetenciją imasi veiksmų ir vykdo teisės aktuose nustatytas pranešimo atsakingoms institucijoms pareigas.

11. Nagrinėti pavedama nešališkam darbuotojui arba komisijai. Asmuo, kurio veiksmai ar sprendimas skundžiami, ir asmuo, turintis interesų konfliktą, skundo nenagrinėja. Kai taikoma Viešojo administravimo įstatyme nustatyta administracinė procedūra, ji pradedama rašytiniu pavedimu per 3 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos. Nagrinėjant patikrinami dokumentai ir faktai, prireikus išklausomas pareiškėjas bei kiti asmenys. Pareiškėjas gali teikti paaiškinimus, dokumentus ir naudotis atstovo pagalba.

12. Sprendimas dėl prašymo ar skundo priimamas per 20 darbo dienų nuo gavimo dienos, jeigu specialieji teisės aktai nenustato kitokio termino. Dėl objektyvių priežasčių terminas gali būti pratęstas ne daugiau kaip 10 darbo dienų. Apie pratęsimą ir jo priežastis pareiškėjui raštu pranešama per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo.

13. Pareiškėjui pateikiamas motyvuotas atsakymas į jo iškeltus klausimus. Kai priimamas administracinis sprendimas, jame nurodomos reikšmingos faktinės aplinkybės, teisinis pagrindas, motyvai, sprendimo esmė ir konkreti apskundimo tvarka, įskaitant instituciją ir terminą. Apie administracinį sprendimą raštu pranešama ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo jo priėmimo, pateikiant sprendimo kopiją arba išrašą teisės aktų nustatyta tvarka.

14. Centro administraciniai sprendimai, atsakymai, veiksmai, neveikimas ar vilkinimas gali būti skundžiami Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnyje ir ginčų nagrinėjimą reglamentuojančiuose įstatymuose nustatyta tvarka. Kitais atvejais apskundimo ar ginčo

nagrinėjimo tvarka nustatoma pagal atitinkamus teisinius santykius reglamentuojančius teisės aktus.

IV SKYRIUS
SKUNDAI DĖL STIPENDIJOS IR KITOS MATERIALINĖS PARAMOS

15. Šis skyrius taikomas Centro sprendimams ir veiksmams dėl mokymosi stipendijos, socialinės stipendijos ir kitos materialinės paramos skyrimo, neskyrimo, dydžio, mokėjimo ar mokėjimo nutraukimo. Vadovaujamasi Profesinio mokymo įstatymo 38 straipsniu, Vyriausybės 2005 m. rugpjūčio 10 d. nutarimu Nr. 876 ir Centro direktoriaus 2026 m. rugsėjo 30 d. įsakymu Nr. V-137 patvirtintu stipendijų mokėjimo ir kitos materialinės paramos teikimo tvarkos aprašu. Dėl kitos įstaigos administruojamos tikslinės stipendijos kreipiamasi į atitinkamą sprendimą priėmusią įstaigą jos nurodyta tvarka.

16. Mokinys, manantis, kad pagal Centro stipendijų mokėjimo ir kitos materialinės paramos teikimo tvarkos aprašą jam priklausanti stipendija ar kita materialinė parama nepaskirta, neišmokėta, neteisingai apskaičiuota arba jos mokėjimas nepagrįstai nutrauktas, gali pateikti skundą šiame Apraše nustatyta tvarka.

17. Mokinys arba teisę jam atstovauti turintis asmuo gali pateikti skundą Centro direktoriui Aprašo 4–5 punktuose nustatytu būdu. Skunde nurodomi mokinio vardas, pavardė ir grupė, stipendijos ar paramos rūšis, laikotarpis, skundžiamo sprendimo data ir numeris, jeigu jie žinomi, arba skundžiamas veiksmas ar neveikimas, nesutikimo priežastys ir prašymas (pvz., perskaičiuoti stipendiją arba patikrinti, kodėl ji neišmokėta). Galima pridėti sprendimo kopiją ar kitus turimus įrodymus.

18. Skundas Centrui gali būti pateiktas per vieną mėnesį nuo sprendimo ar atsakymo įteikimo (paskelbimo) dienos arba nuo dienos, kai mokiniui paaiškėjo veiksmas, neveikimas ar vilkinimas, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu. Skundą dėl stipendijos ar kitos materialinės paramos šio Aprašo III skyriuje nustatyta tvarka nagrinėja Centro direktorės pagal skundo pobūdį paskirtas nešališkas darbuotojas arba komisija. Tikrinami stipendijai ar paramai reikšmingi duomenys, skaičiavimai, komisijos dokumentai ir mokėjimo informacija. Nustačius klaidą ar pažeidimą, Centras pagal kompetenciją imasi teisės aktuose numatytų priemonių ir apie jas praneša mokiniui.

19. Nesutikdamas su Centro sprendimu dėl stipendijos ar kitos materialinės paramos, mokinys arba jo atstovas gali kreiptis į Centro direktorių, prašydamas paaiškinti ar peržiūrėti priimtą sprendimą. Mokinys taip pat turi teisę savo pasirinkimu skųsti Centro sprendimą Lietuvos administracinių ginčų komisijai arba administraciniam teismui teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais. Išankstinis kreipimasis į Centro direktorių nėra privalomas. Prašymas Centrui paaiškinti ar peržiūrėti priimtą sprendimą savaime nesustabdo šio sprendimo apskundimo Lietuvos administracinių ginčų komisijai ar administraciniam teismui termino.

V SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

20. Asmens duomenys tvarkomi tik kreipimuisi išnagrinėti ir sprendimui įvykdyti būtina apimtimi, vadovaujantis Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu ir Centro duomenų tvarkymo taisyklėmis. Dokumentai saugomi pagal Dokumentų ir archyvų įstatymą ir dokumentų saugojimą reglamentuojančius teisės aktus.

21. Aprašas skelbiamas Centro interneto svetainėje. Už jo įgyvendinimą atsako Centro direktorius.