

PATVIRTINTA
Vilniaus r. Glitiškių vaikų
lopšelio-darželio
direktoriaus 2026 m. balandžio 23 d.
įsakymu Nr.VLD3-39-(1.2 E)

VILNIAUS R. GLITIŠKIŲ VAIKŲ LOPŠELIO-DARŽELIO TĖVŲ (GLOBĖJŲ) PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Tvarkos aprašas nustato Vilniaus r. Glitiškių vaikų lopšelio-darželio (toliau – Lopšelis-darželis) gaunamų tėvų (globėjų) prašymų, pasiūlymų, pastebėjimų ir skundų (toliau – prašymai / skundai) registravimo, nagrinėjimo, atsakymų teikimo ir sprendimų įgyvendinimo tvarką.
2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 23 straipsnio 5 dalimi, Lietuvos Respublikos švietimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais, reglamentuojančiais asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą, taip pat asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais ir Lopšelio-darželio vidaus dokumentais.
3. Šis tvarkos aprašas taikomas visiems Lopšelio-darželio darbuotojams, nagrinėjantiems ar dalyvaujantiems nagrinėjant tėvų (globėjų) prašymus, pasiūlymus ir skundus.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ, PASIŪLYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

4. Tėvai (globėjai) prašymus, pasiūlymus ir skundus gali pateikti:
 - 4.1. raštu (pasirašytus, perduotus asmeniškai, atsiųstus elektroniniu paštu ar paštu);
 - 4.2. žodžiu susitikimo metu, jeigu tai paprasto pobūdžio informacinis prašymas;
 - 4.3. telefonu, jeigu reikalinga tik informacija ir nėra inicijuojama skundo nagrinėjimo procedūra;
 - 4.4. per grupės ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo mokytojus, kurie privalo perduoti informaciją Lopšelio-darželio administracijai.
5. Rekomenduojama, kad prieš pateikdami oficialų skundą Lopšelio-darželio administracijai tėvai (globėjai) pirmiausia kreiptųsi į grupės mokytoją ir bandytų situaciją spręsti bendru sutarimu.
6. Telefoniniai kreipimaisi laikomi informaciniais, jeigu po jų nepateikiamas rašytinis prašymas, pasiūlymas ar skundas.
7. Anoniminiai skundai nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai pateikta informacija susijusi su vaikų saugumu.
8. Prašymai, pasiūlymai ir skundai gali būti nagrinėjami ir tuo atveju, kai juos pateikia ne tėvai (globėjai), jeigu pateikta informacija yra susijusi su Lopšelio-darželio veikla, vaikų saugumu ar darbuotojų veikla.

III SKYRIUS REGISTRAVIMAS

9. Visi rašytiniai prašymai, pasiūlymai ir skundai registruojami Lopšelio-darželio dokumentų valdymo sistemoje.
10. Už registravimą atsakingas Lopšelio-darželio administracijos darbuotojas.
11. Registruojant nurodoma: gavimo data, pareiškėjo vardas ir pavardė, kontaktinė informacija, turinio esmė, dokumento numeris.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

12. Prašymus, pasiūlymus ir skundus nagrinėja Lopšelio-darželio direktorius arba jo įgaliotas asmuo – direktoriaus pavaduotojas ugdymui.
13. Lopšelis-darželis užtikrina objektyvų ir nešališką nagrinėjimą, vadovaudamasis vaiko interesais, ikimokyklinio ugdymo programos principais bei ugdymo kokybės standartais.
14. Nagrinėjant skundus gali būti:
 - 14.1. atliekama pedagoginės veiklos stebėseną (trijų veiklų);
 - 14.2. renkami dokumentai (planai, vertinimai, lankomumo apskaita);
 - 14.3. kalbama su ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo mokytojais, tėvais (globėjais), specialistais arba vykdoma jų anketinė apklausa;
 - 14.4. kreipiamasi į metodinę grupę dėl ekspertinio vertinimo.
15. Jeigu prašymas susijęs su vaiko individualiais poreikiais, nagrinėjime gali dalyvauti psichologas, specialusis pedagogas ar kiti specialistai.
16. Jeigu skundas susijęs su darbuotojo veikla, vadovaujama Lietuvos Respublikos darbo kodeksu ir Lopšelio-darželio vidaus tvarkų nuostatomis.
17. Darbuotojas, kurio veikla buvo vertinama, su nagrinėjimo išvadomis supažindinamas pasirašytinai. Terminai skaičiuojami darbo dienomis.

V SKYRIUS NAGRINĖJIMO TERMINAI

18. Į paprastus informacinius prašymus atsakoma per 5 darbo dienas. Terminai skaičiuojami darbo dienomis.
19. Sudėtingi prašymai, pasiūlymai ir skundai, kuriems nagrinėti reikalingas tyrimas, išnagrinėjami per 20 darbo dienų.
20. Jeigu nagrinėjimas užtrunka ilgiau dėl objektyvių aplinkybių, tėvai (globėjai) apie tai informuojami raštu, nurodant termino pratęsimo priežastis ir naują terminą.

VI SKYRIUS SPRENDIMŲ PRIĖMIMAS IR ĮGYVENDINIMAS

21. Nagrinėjimo rezultatai pateikiami raštu, nurodant išvadas, priimtus sprendimus, rekomendacijas ir jų įgyvendinimo terminus.
22. Jeigu skundas pasitvirtina, Lopšelis-darželis imasi reikalingų veiksmų:
 - 21.1. teikia rekomendacijas ikimokyklinio ar priešmokyklinio ugdymo mokytojui;
 - 21.2. inicijuoja kvalifikacijos tobulinimą;
 - 21.3. atlieka papildomą stebėseną;
 - 21.4. gali taikyti Lietuvos Respublikos darbo kodekse numatytas poveikio priemones.
23. Jeigu skundas pripažįstamas nepagrįstu, tėvams (globėjams) paaiškinamos priežastys ir pateikiami tai pagrindžiantys duomenys.

VII SKYRIUS TĖVŲ INFORMAVIMAS IR GRĮŽTAMASIS RYŠYS

24. Tėvai (globėjai) informuojami elektroniniu paštu, registruotu laišku arba atsakymą įteikiant asmeniškai.
25. Lopšelis-darželis skatina tėvus (globėjus) kreiptis iškilus klausimams ir konstruktyviai bendradarbiauti.
26. Tvarkos aprašas peržiūrimas ne rečiau kaip kartą per dvejus metus arba pasikeitus teisės aktams.
27. Jeigu pareiškėjo netenkina Lopšelio-darželio pateiktas atsakymas, jis turi teisę kreiptis į Lopšelio-darželio steigėją ar kitas kompetentingas institucijas Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Tvarkos aprašas peržiūrimas periodiškai.
29. Už šio tvarkos aprašo vykdymo kontrolę atsakingas Lopšelio-darželio direktorius.
30. Tvarkos aprašas įsigalioja nuo patvirtinimo dienos.

SUDERINTA

Vilniaus r. Glitiškių vaikų lopšelio-darželio
tarybos posėdžio
2026 m. balandžio 16 d.
protokoliniu nutarimu Nr. 2