

## PATVIRTINTA

Vilniaus Adomo Mickevičiaus licėjaus  
direktorės 2026 m. gegužės 18 d.  
įsakymu Nr. V-74

# ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO VILNIAUS ADOMO MICKEVIČIAUS LICĖJUJE TAISYKLĖS

## I SKYRIUS

### BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šios taisyklės reglamentuoja mokinių, jų tėvų (globėjų, rūpintojų) ir kitų asmenų prašymų bei skundų pateikimą, priėmimą, nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Vilniaus Adomo Mickevičiaus licėjuje (toliau – VAML).
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis LR viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis bei kitais susijusiais švietimo teisės aktais.
3. VAML yra Vilniaus miesto savivaldybės biudžetinė įstaiga. Jos veikla nagrinėjant asmenų kreipimuisi grindžiama teisėtumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir „**Vieno langelio**“ principais.
4. **Prašymas** – asmens kreipimasis į VAML su ugdymo procesu, priėmimu ar kitomis paslaugomis susijusiais klausimais (dėl pažymų, dublikatų išdavimo), nepažeidžiant asmens teisių.
5. **Skundas** – asmens kreipimasis nurodant, kad yra pažeistos jo ar jo vaiko teisės ar teisėti interesai (dėl pasiekimų vertinimo, pedagogų etikos pažeidimų, saugumo užtikrinimo įstaigoje).
6. „**Vieno langelio**“ asmenų aptarnavimo funkcijas VAML atlieka **VAML raštinė**. Už skundų tyrimo organizavimą ir koordinavimą atsakingu skiriamas **direktoriaus pavaduotojas ugdymui** pagal kuruojamą sritį.

## II SKYRIUS

### PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

7. Prašymai ir skundai gali būti pateikiami šiais būdais:
  - **Raštu tiesiogiai** – atvykus į VAML raštinę jos darbo laiku (adresu: Kruopų g. 11, Vilnius).
  - **Paštu** – siunčiant adresu: Kruopų g. 11, LT-01140 Vilnius.
  - **Elektroniniu būdu** – oficialiu el. paštu rastine@mickeviciaus.vilnius.lm.lt arba per valstybės E. pristatymo sistemą.
8. Rašytiniame prašyme ar skunde privalo būti nurodyta:
  - Pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (arba el. pašto adresas) ryšiui palaikyti.
  - VAML pavadinimas ir įstaigos direktoriaus pareigos.
  - Aiškūs, įskaitomi, suprantami ir konkretus reikalavimai, pasiūlymai arba skundžiamos aplinkybės.
  - Pareiškėjo parašas. Jeigu kreipimasis siunčiamas el. paštu, jis turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu arba pateiktas e. pristatymo būdu.

9. **Kalbos reikalavimai:** Prašymai ir skundai raštu pateikiami valstybine (lietuvių) kalba. Atsižvelgiant į tai, kad VAML ugdomoji kalba yra lenkų kalba, neoficialūs tėvų kreipimaisi (paaiškinimai, pranešimai dėl pamokų praleidimo) gali būti priimami lenkų kalba. Oficialūs prašymai ir skundai, reikalaujantys administracinio sprendimo ar oficialaus atsakymo, privalo atitikti Valstybinės kalbos įstatymo reikalavimus (pateikiami lietuvių kalba arba su oficialiu vertimu).
10. Kiekvienas gautas rašytinis kreipimasis užregistruojamas VAML gavimo dieną.

### III SKYRIUS

#### PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

11. Prašymai ir skundai išnagrinėjami ne vėliau kaip per **20 darbo dienų** nuo jų užregistravimo VAML dienos.
12. Jeigu skundo ar prašymo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija, tyrimas arba būtina sušaukti VAML vaiko gerovės komisijos posėdį, direktoriaus sprendimu terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip dar **10 darbo dienų**. Apie termino pratęsimą pareiškėjas informuojamas raštu, nurodant priežastis.
13. Jei gautas kreipimasis nepriklauso VAML kompetencijai, raštinė ne vėliau kaip per **5 darbo dienas** persiunčia jį kompetentingai institucijai (pvz., Vilniaus miesto savivaldybės administracijai) ir apie tai raštu praneša pareiškėjui.
14. **VAML turi teisę nenagrinėti kreipimosi, jeigu:**
- Jis yra anoniminis (nenurodyta asmens tapatybė arba kontaktiniai duomenys).
  - Tekstas yra visiškai neįskaitomas ar neįmanoma suprasti prašymo esmės.
  - Tuo pačiu klausimu VAML jau yra pateikęs galutinį atsakymą ir pareiškėjas nepateikia naujų faktinių aplinkybių ar įrodymų.
  - Turinys pažeidžia viešąją tvarką: naudojami necenzūriniai žodžiai, grasinimai, įžeidžiama VAML mokytojų, mokinių ar kitų bendruomenės narių garbė bei orumas.

### IV SKYRIUS

#### ASMENŲ APTARNAVIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

15. VAML darbuotojai asmenis aptarnauja mandagiai, nešališkai, vadovaudamiesi profesinės etikos taisyklėmis.
16. VAML raštinė užtikrina asmenų aptarnavimą visą nustatytą darbo laiką. Ne rečiau kaip kartą per savaitę asmenų prašymai (pagal poreikį) priimami prailgintu laiku (iki 18:00 val.), sudarant galimybę dirbantiems mokinių tėvams (globėjams) pateikti dokumentus po darbo valandų.
17. Oficialus atsakymas pareiškėjui rengiamas valstybine kalba. Jis išsiunčiamas tokiu būdu, kokiu buvo gautas kreipimasis, arba pareiškėjo prašyme nurodytu formatu (el. paštu, paštu arba atiduodamas asmeniškai).
18. Atsakyme į skundą privalo būti aiškiai išdėstyti tyrimo rezultatai, objektyvūs argumentai, teisinis pagrindas ir priimtas sprendimas.

### V SKYRIUS

#### ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

19. VAML, priimdama ir nagrinėdama asmenų prašymus bei skundus, pareiškėjų ir kitų suinteresuotų asmenų asmens duomenis tvarko vadovaudamasi Bendruoju duomenų apsaugos

reglamentu (ES) 2016/679 (GDPR) ir kitais asmens duomenų apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.

20. Asmens duomenų tvarkymo tikslas – užtikrinti teisėtą, objektyvų ir operatyvų gautų kreipimusi nagrinėjimą, sprendimų priėmimą bei atsakymų pateikimą pareiškėjams.
21. Kreipimesi pateikti asmens duomenys (vardas, pavardė, kontaktiniai duomenys, parašas, skunde nurodytos aplinkybės ir pridėti dokumentai) yra prieinami tik tiems VAML darbuotojams, kuriems jie yra būtini tiesioginėms funkcijoms vykdyti (nagrinėti skundą, rengti atsakymą, registruoti dokumentą).
22. Skundo nagrinėjimo metu surinkti trečiųjų asmenų (pvz., kitų mokinių, mokytojų) asmens duomenys yra konfidencialūs ir negali būti atskleidžiami su tyrimu nesusijusiems asmenims.
23. Pateikdamas prašymą ar skundą, pareiškėjas patvirtina, kad yra informuotas apie jo asmens duomenų tvarkymą VAML. Išsami informacija apie duomenų subjektų teises ir jų įgyvendinimą pateikiama VAML Asmens duomenų tvarkymo tvarkos apraše, skelbiamoje [www.liceum.lt](http://www.liceum.lt).
24. Visi su prašymų ir skundų nagrinėjimu susiję dokumentai (popieriniai ir elektroniniai) yra saugomi Lietuvos vyriausiojo archyvaro nustatytais terminais, o jiems pasibaigus – sunaikinami.

## **V SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

25. VAML sprendimai ar veiksmai (neveikimas), susiję su prašymų ir skundų nagrinėjimu, gali būti skundžiami teisės aktų nustatyta tvarka Lietuvos administracinių ginčų komisijai arba Regionų apygardos administraciniam teismui.
  26. Šios taisyklės ir jų priedai yra skelbiami VAML oficialioje interneto svetainėje [www.liceum.lt](http://www.liceum.lt).
-

**Oficiali VAML prašymo / skundo forma**

\_\_\_\_\_  
(Pareiškėjo vardas, pavardė / Teisinio asmens pavadinimas)

\_\_\_\_\_  
(Gyvenamosios vietos adresas / El. pašto adresas, telefonas)

Vilniaus Adomo Mickevičiaus licėjaus direktorei  
Kruopų g. 11, LT-01140 Vilnius

**PRAŠYMAS / SKUNDAS**

(Pasirinkti)

2026 m. \_\_\_\_\_ d. Nr. \_\_\_\_\_  
(Miestas)

Išdėstyti esmę (pasiūlymą, prašymą ar skundžiamas aplinkybes, nurodant mokinio klasę, įvykio datą ir konkrečius reikalavimus):

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

**PRIDEDAMA** (Jeigu yra, nurodomi pridedami įrodymai, pažymos ar kiti dokumentai):

1.

\_\_\_\_\_

2.

\_\_\_\_\_

3.

\_\_\_\_\_

Atstovo parašas: \_\_\_\_\_

(Parašas)

\_\_\_\_\_

(Vardas, pavardė)