

PATVIRTINTA  
Vilniaus darželio-mokyklos „Dainorėliai”  
direktoriaus 2026 m. sausio 29 d.  
įsakymu Nr. V-17

## **VILNIAUS DARŽELIO-MOKYKLOS „DAINORĖLIAI” KONFLIKTŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Ši tvarka nustato konfliktų ir skundų nagrinėjimo, sprendimo ir prevencijos principus bei procedūras Vilniaus darželyje-mokykloje „Dainorėliai“.
2. Tvarkos tikslas – užtikrinti, kad konfliktai ir skundai būtų sprendžiami įstaigos lygmenyje, teisėtai, objektyviai ir konstruktyviai.
3. Tvarka taikoma visiems mokyklos bendruomenės nariams: darbuotojams, mokiniams, tėvams (globėjams).
4. Skundai ir konfliktai nagrinėjami vadovaujantis:
  - 4.1. galiojančiais teisės aktais;
  - 4.2. mokyklos vidaus dokumentais;
  - 4.3. teisingumo, proporcingumo ir konfidencialumo principais.

### **II SKYRIUS SKUNDO AR KONFLIKTO PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS**

5. Skundas ar pranešimas apie konfliktą gali būti pateiktas:
  - 5.1. raštu;
  - 5.2. elektroniniu būdu;
  - 5.3. žodžiu (užfiksuojamas tarnybine pažyma).
6. Visi skundai ir konfliktiniai pranešimai registruojami nustatyta tvarka.
7. Asmuo, pateikęs skundą, informuojamas, kad jo kreipimasis yra gautas ir bus nagrinėjamas.

### **III SKYRIUS PIRMINIS ĮVERTINIMAS**

8. Direktorius arba jo įgaliotas asmuo per 1–2 darbo dienas:
  - 8.1. įvertina, ar skundas priklauso mokyklos kompetencijai;
  - 8.2. nustato nagrinėjimo būdą ir atsakingus asmenis;

8.3. sprendžia dėl skubaus reagavimo poreikio.

9. Jei skundas nepriklauso mokyklos kompetencijai, pareiškėjas apie tai informuojamas raštu, nurodant, kur gali kreiptis.

#### **IV SKYRIUS FAKTŲ RINKIMAS IR ANALIZĖ**

10. Nagrinėjant konfliktą ar skundą:

10.1. išklausomos visos suinteresuotos šalys atskirai;

10.2. tikrinami su situacija susiję dokumentai, datos ir sprendimai;

10.3. informacija fiksuojama raštu.

11. Draudžiama spręsti konfliktą:

11.1. remiantis tik viena nuomone;

11.2. viešai aptarinėjant situaciją;

11.3. darant spaudimą bet kuriai šaliai.

12. Vadovas analizuoja, ar situacija yra:

12.1. individuali;

12.2. sisteminė;

12.3. susijusi su tvarkų ar komunikacijos trūkumais.

#### **V SKYRIUS SPRENDIMO PRIĖMIMAS**

13. Sprendimas priimamas remiantis nustatytais faktais ir galiojančiomis tvarkomis.

14. Sprendimas turi būti:

14.1. aiškus;

14.2. argumentuotas;

14.3. proporcingas;

14.4. teisėtas.

15. Galimi sprendimai:

15.1. procedūrų ar tvarkų patikslinimas;

15.2. organizacinių klaidų ištaisymas;

15.3. rekomendacijų pateikimas;

15.4. vidaus priemonių taikymas.

## **VI SKYRIUS ATSAKYMAS PAREIŠKĖJUI**

16. Pareiškėjui pateikiamas rašytinis atsakymas.
17. Atsakyme:
  - 17.1. nurodoma, kad kreipimasis išnagrinėtas;
  - 17.2. pateikiamas faktinis situacijos vertinimas;
  - 17.3. aprašomas priimtas sprendimas.
18. Atsakyme nenaudojami kaltinantys ar asmeniškai nukreipti teiginiai.

## **VII SKYRIUS PREVENCIJA IR VIDAUS TOBULINIMAS**

19. Kiekvienas išnagrinėtas konfliktas ar skundas vertinamas kaip galimybė tobulinti įstaigos veiklą.
20. Vadovas:
  - 20.1. inicijuoja vidaus tvarkų ar procesų koregavimą;
  - 20.2. užtikrina aiškesnę komunikaciją;
  - 20.3. informuoja darbuotojus apie pakeitimus, neįvardijant asmenų.

## **VIII SKYRIUS VADOVO ATSAKOMYBĖ**

21. Vadovas atsako už:
  - 21.1. konfliktų ir skundų nagrinėjimo organizavimą;
  - 21.2. objektyvų situacijų vertinimą;
  - 21.3. sprendimų teisėtumą;
  - 21.4. aiškią komunikaciją su bendruomene;
  - 21.5. prevencinių priemonių taikymą.

## **IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

22. Ši tvarka tvirtinama direktoriaus įsakymu.
23. Tvarka galioja nuo jos patvirtinimo dienos.
24. Tvarkos laikymasis yra privalomas visiems mokyklos bendruomenės nariams.