



**STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRO  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS**

**DĖL SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ DĖL STUDIJŲ KOKYBĖS NAGRINĖJIMO STUDIJŲ  
KOKYBĖS VERTINIMO CENTRE TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2021 m. liepos 5 d. Nr. V-42  
Vilnius

Tvirtinu Skundų ir pranešimų dėl studijų kokybės nagrinėjimo Studijų kokybės vertinimo centre tvarkos aprašą (pridedama).

Direktorius

Almantas Šerpatauskas

## **SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ DĖL STUDIJŲ KOKYBĖS NAGRINĖJIMO STUDIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO CENTRE TVARKOS APRAŠAS**

### **I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Skundų ir pranešimų dėl studijų kokybės nagrinėjimo Studijų kokybės vertinimo centre tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja skundų ir pranešimų dėl studijų kokybės pateikimą Studijų kokybės vertinimo centrui (toliau – Centras), jų registravimą ir parengimą nagrinėjimui Nuolatinėje komisijoje skundams ir pranešimams nagrinėti (toliau – Komisija), Komisijos sudarymo ir darbo organizavimo tvarką, skundų ir pranešimų nagrinėjimo Komisijoje tvarką.

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (toliau – VAI), Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (toliau – Taisyklės).

3. Centras pagal kompetenciją nagrinėja asmenų ir (arba) asmenų grupių pateiktus skundus ir pranešimus dėl studijų kokybės (toliau – skundai ir pranešimai) Lietuvos aukštosiose mokyklose, užsienio aukštųjų mokyklų filialuose Lietuvos Respublikoje, egzilio sąlygomis veikiančiose aukštosiose mokyklose.

4. Centras nenagrinėja skundų ir pranešimų dėl:

4.1. studentų ir klausytojų priėmimo į studijas;

4.2. studijų kainos, finansavimo ir kitų abipusių įsipareigojimų, apibrėžiamų studento ir aukštosios mokyklos sutartimi;

4.3. studentų sukurtos intelektualinės nuosavybės;

4.4. pavienio studento pasiekimų vertinimo tvarkos ir jos taikymo;

4.5. akademinės etikos ir procedūrų;

4.6. kitų klausimų, kurie nesusiję su studijų kokybe.

5. Centras, nagrinėdamas skundus ir pranešimus, vadovaujasi pagarbos aukštųjų mokyklų savivaldai ir akademinėi autonomijai principu, į studentą orientuotų studijų principu, akademinės bendruomenės narių bendradarbiavimo, atvirumo ir atskaitomybės visuomenei principais.

### **II SKYRIUS SKUNDŲ DĖL STUDIJŲ KOKYBĖS PATEIKIMAS, REGISTRAVIMAS IR PARENGIMAS NAGRINĖJIMUI KOMISIJOJE**

6. Asmenys ir (arba) asmenų grupės skundus ir pranešimus gali pateikti raštu:

6.1. Centro interneto svetainėje užpildydami formą;

6.2. elektroniniu paštu;

6.3. atsiuntus paštu, per kurjerį.

7. Skundai ir pranešimai Centrai teikiami lietuvių arba anglų kalba.

8. Skundai ir pranešimai turi atitikti VAI 11 straipsnio ir Taisyklių II skyriaus reikalavimus.

9. Centras, gavęs skundą ar pranešimą, paskiria jį parengimui nagrinėti Komisijoje Centro valstybės tarnautojui arba darbuotojui, kuris:

9.1. jį užregistruoja Centro dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS);

9.2. jeigu asmuo pageidauja, per 3 darbo dienas atsako skundo ar pranešimo siuntėjui, jog skundas ar pranešimas yra gautas ir užregistruotas;

9.3. nustato, ar pateiktas skundas ar pranešimas atitinka Tvarkos aprašo 7 punkto, VAĮ 11 straipsnio ir Taisyklių II skyriaus reikalavimus;

9.4. nustato, ar pateikta informacija yra Centro kompetencijos klausimas. Jeigu pateikta informacija yra kitos institucijos kompetencija, skundas ar pranešimas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai;

9.5. nustato, ar skundo arba pranešimo siuntėjas skunde ar pranešime išdėstytu klausimu kreipėsi į aukštąją mokyklą ir (ar) studentų atstovybę bei kokie buvo to rezultatai. Tuo atveju, jeigu nustatoma, kad asmuo į aukštąją mokyklą ar studentų atstovybę nesikreipė, asmuo informuojamas apie tokią galimybę, o jo skundas ar pranešimas toliau nenagrinėjamas;

9.6. nustato, ar pateikta visa skunde ar pranešime išdėstyta aplinkybės pagrindžianti informacija. Tuo atveju, jeigu nustatoma, kad skunde ar pranešime nurodomoms aplinkybėms įvertinti trūksta informacijos, asmuo apie tai informuojamas ir jo prašoma pateikti papildomą informaciją.

10. DVS neregistruojami skundai ir pranešimai, kurie:

10.1. parašyti neįskaitomai;

10.2. parašyti ne Tvarkos aprašo 7 punkte nustatyta kalba arba nepateiktas vertimas į Tvarkos aprašo 7 punkte nustatytą kalbą;

10.3. pateikti kaip elektroniniai dokumentai, kurių neįmanoma atidaryti ir perskaityti.

11. Užregistruotas skundas ar pranešimas nėra nagrinėjamas, jeigu:

11.1. Centras nėra kompetentingas jį nagrinėti;

11.2. yra anoniminis, išskyrus atvejus, kuomet Centro direktorius priima sprendimą tokį skundą ar pranešimą nagrinėti;

11.3. yra grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus, neaiškus ir dėl to negalima tokio skundo ar pranešimo išnagrinėti;

11.4. paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu atsakymą jau yra pateikęs Centras arba kita kompetentinga institucija bei asmuo ir (arba) asmenų grupė nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

11.5. paaiškėja, kad nuo skunde ar pranešime nurodytų galimų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui ir (arba) asmenų grupei dienos iki skundo ar pranešimo pateikimo dienos yra praėję daugiau kaip 1 akademiniai metai, išskyrus atvejus, kuomet Centro direktorius priima sprendimą tokį skundą ar pranešimą nagrinėti.

12. Paskirtas Centro valstybės tarnautojas arba darbuotojas, atlikęs Tvarkos aprašo 9 punkte nurodytus veiksmus ir nustatęs, kad pateikta informacija yra pakankama išsamiam skundo ar pranešimo nagrinėjimui, visą surinktą medžiagą perduoda nagrinėti Komisijai.

### **III SKYRIUS**

#### **KOMISIJOS SUDARYMO IR DARBO ORGANIZAVIMO TVARKA**

13. Komisija sudaroma ir jos sudėtis keičiama Centro direktoriaus įsakymu.

14. Komisija susideda iš ne mažiau nei 6 narių.

15. Komisijos veiklai nagrinėjant skundus ir pranešimus vadovauja Centro direktoriaus įsakymu paskirtas pirmininkas.

16. Komisijos posėdžiai ir priimami sprendimai yra teisėti, kai posėdyje dalyvauja ne mažiau nei 4 Komisijos nariai. Komisija priima sprendimus posėdyje paprasta balsų dauguma atviru vardiniu balsavimu. Jeigu balsai pasiskirsto po lygiai, lemia Komisijos pirmininko balsas.

17. Komisijos sprendimai įforminami protokolu. Protokolas derinamas ir tvirtinamas visų Komisijos narių ir registruojamas bei saugomas DVS sistemoje. Protokolą rengia Komisijos sekretorius ar kitas pirmininko paskirtas Komisijos narys.

18. Komisija yra atskaitinga Centro direktoriui.

19. Kiekvienas Komisijos narys už savo veiką atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

## **IV SKYRIUS**

### **SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ DĖL STUDIJŲ KOKYBĖS NAGRINĖJIMO KOMISIJOJE TVARKA**

20. Komisija, nagrinėdama Centrai pateiktus skundus ir pranešimus, vadovaujasi Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatymu, VAI, Europos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo nuostatomis ir gairėmis (toliau – ESG), Centro nuostatais, Taisyklėmis ir šiuo Tvarkos aprašu.

21. Komisija, gavusi skundą ar pranešimą bei Centro paskirto valstybės tarnautojo ar darbuotojo surinktą papildomą informaciją, nustato, ar jos pakanka skunde ar pranešime išdėstytoms aplinkybėms visapusiškai išnagrinėti. Komisijos posėdyje dalyvauja svarstomo skundo ar pranešimo parengimą nagrinėti Komisijos posėdyje atlikęs Centro darbuotojas.

22. Tuo atveju, jeigu nustatoma, kad pateiktos medžiagos nepakanka, Komisiją paveda ją surinkti Centro paskirtam valstybės tarnautojui arba darbuotojui.

23. Gavusi visą reikalingą informaciją, Komisija įvertina, ar tikslinga kreiptis į aukštąją mokyklą, jos studentų atstovybę ar į kitus su skunde ar pranešime išdėstytomis aplinkybėmis susijusius asmenis dėl informacijos patikslinimo ir (ar) paaiškinimo.

24. Komisija, nagrinėdama skundą ar pranešimą, turi teisę:

24.1. inicijuoti susitikimus su visomis suinteresuotomis šalimis, siekdama išsamiai įvertinti skunde ar pranešime nurodytas aplinkybes;

24.2. raštu kreiptis į skundžiamą instituciją su prašymu paaiškinti skunde ar pranešime nurodytas aplinkybes;

24.3. į Komisijos posėdžius kviesti ekspertus ar kitus asmenis, nesančius Komisijos nariais. Nurodyti asmenys turi laikytis Centre nustatytų konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos reikalavimų. Pakviesti asmenys pateikia savo nuomonę ar rekomendaciją, tačiau galutinį sprendimą priima Komisija;

24.4. imtis kitų veiksmų, reikalingų skundo ar pranešimo visapusiškam išnagrinėjimui.

25. Komisija, išnagrinėjusi skundą ar pranešimą, ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo ar pranešimo ir visų reikiamų dokumentų gavimo dienos teikia Centro direktoriui vieną iš siūlymų:

25.1. prašyti aukštosios mokyklos parengti veiksmų planą su konkrečiais terminais skunde ar pranešime nurodytoms aplinkybėms spręsti ir informuoti Centrą apie jo įgyvendinimą;

25.2. teikti aukštajai mokyklai rekomendacijas ir prašyti informuoti Centrą apie jų įgyvendinimą;

25.3. jeigu kyla pagrįstų įtarimų dėl studijų vykdymo neatitikimo teisės aktų reikalavimams, skunde arba pranešime pateiktą informaciją perduoti Švietimo, mokslo ir sporto ministerijai, siūlant inicijuoti neeilinį krypties studijų vertinimą.

26. Galutinį sprendimą dėl skunde ar pranešime išdėstytų aplinkybių priima Centro direktorius.

## **V SKYRIUS**

### **BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

27. Apie Centro sprendimą per 3 darbo dienas informuojami asmenys ir (arba) asmenų grupės, pateikę skundą ar pranešimą. Tuo atveju, jeigu Centro sprendimas yra svarbus švietimo sistemai arba gali turėti įtakos švietimo politikos formavimui, sprendimo kopija pateikiama Švietimo, mokslo ir sporto ministerijai ir kitoms suinteresuotoms pusėms.

28. Atsakymas į skundą arba pranešimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu, o kai jis nenurodytas – asmens nurodytu pašto adresu. Atsakymas į elektroninį paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu.

29. Apibendrinta informacija apie skunde ar pranešime nustatytas aplinkybes ir Centro direktoriaus sprendimas perduodamas išorinio vertinimo ekspertams, kurie atliks artimiausią studijų krypties ar aukštosios mokyklos veiklos vertinimą.

30. Centro priimami sprendimai dėl skundų ar pranešimų yra rekomendacinio pobūdžio ir neturi administracinio sprendimo galios.

---