

## **ASMENŲ SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO VILKAVIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOJOJE BIBLIOTEKOJE TVARKOS APRAŠAS**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo Vilkaviškio rajono savivaldybės viešojoje bibliotekoje (toliau – biblioteka) tvarkos aprašas (toliau – tvarkos aprašas) reglamentuoja bibliotekos vartotojų ir kitų fizinių ar juridinių asmenų skundų, prašymų ir pranešimų pateikimo, priėmimo ir nagrinėjimo tvarką.

2. Šiame tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. skundas – asmens reikalavimas pašalinti asmens teisėtų interesų pažeidimą;

2.2. prašymas – asmens pareiškimas dėl tam tikrų veiksmų atlikimo ar paslaugų suteikimo, dokumento ar informacijos pateikimo;

2.3. pranešimas – asmens nuomonės dėl bibliotekos veiklos ir / arba asmens pasiūlymo dėl šios veiklos pagerinimo ar trūkumų pašalinimo pateikimas;

2.4. pareiškėjas – asmuo, pateikęs bibliotekai skundą, prašymą ar pranešimą šio tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

### **II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS BIBLIOTEKOJE**

3. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami bibliotekai šio tvarkos aprašo nustatytais būdais ir tvarka.

4. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikti tik raštu šiais būdais:

4.1. asmeniui atvykus į biblioteką;

4.2. išsiuntus paštu ar per kurjerių tarnybą;

4.3. pateikus elektroniniu paštu [info@vilkaviskis.rvb.lt](mailto:info@vilkaviskis.rvb.lt).

5. Asmenų skundai, prašymai ir pranešimai turi atitikti bendruosius oficialaus dokumento reikalavimus: būti parašyti valstybine (lietuvių) kalba, parašyti įskaitomai, asmens (ar jo įgalioto asmens) pasirašyti, nurodžius vardą, pavardę, gyvenamąją vietą arba juridinio asmens pavadinimą, kodą, buveinės adresą bei kontaktinius duomenis (tel. Nr. ir (ar) el. pašto adresą) ryšiui palaikyti.

6. Asmens skundas, prašymas ar pranešimas, kurį asmuo ketina pateikti atvykęs į biblioteką, priimamas bibliotekos administracijoje. Asmenys bibliotekos administracijoje aptarnaujami pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais – nuo 8.00 val. iki 15.45 val. (pietų pertrauka 12–12.45 val.).

7. Asmenų skunduose, prašymuose ar pranešimuose, pateiktuose elektroninėmis ryšio priemonėmis, turi būti aiškiai identifikuotas elektroninį pranešimą pateikęs asmuo.

8. Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos skaitytojai Pareiškimų, skundų ir pasiūlymų knygoje gali raštu teikti savo pasiūlymus, pastabas, nusiskundimus.

Pareiškimų, skundų ir pasiūlymų knyga yra laikoma skaitytojų aptarnavimo skyriuje aiškiai matomoje vietoje.

9. Asmenys su nusiskundimais ar prašymais gali kreiptis žodžiu į bibliotekos darbuotoją. Tuo atveju, kai nėra galimybės išspręsti asmens prašymo nedelsiant arba jis susijęs su kitų asmenų teisėtais interesais, už asmenų aptarnavimą atsakingas darbuotojas turi pasiūlyti asmeniui pateikti skundą, prašymą ar pranešimą raštu šio tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

10. Bibliotekos darbuotojai nepriima asmenų skundų, prašymų ir pranešimų žodžiu ar telefonu. Šiuo atveju asmeniui turi būti išaiškinta skundų, prašymų ir pranešimų pateikimo tvarka, numatyta šiame tvarkos apraše.

11. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

### III. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

12. Bibliotekos archyvaras, priimdamas gautus asmenų skundus, prašymus ir pranešimus registruoti, patikrina, ar jie atitinka šio tvarkos aprašo numatytus reikalavimus. Jei skundas, prašymas ar pranešimas neatitinka šio tvarkos aprašo reikalavimų, tai jis direktoriaus sprendimu paliekamas nenagrinėtas ir gražinamas jį pateikusiam asmeniui, nurodant esamus dokumento trūkumus.

13. Skundai, prašymai ir pranešimai registruojami „Gautų dokumentų registre“. Ant skundo, prašymo ar pranešimo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma jų gavimo data ir registracijos numeris. Asmenims pageidaujant, pateikto dokumento su registracijos numeriu kopija, pažymėta spaudu, įteikiama pareiškėjui asmeniškai į rankas.

14. Gauti skundai, prašymai ir pranešimai nenagrinėjami:

14.1. jeigu biblioteka nėra įgaliota spręsti skunde, prašyme ar pranešime išdėstytų klausimų. Šiuo atveju biblioteka ne vėliau nei per 5 darbo dienas nuo skundo, prašymo ar pranešimo įregistravimo dienos išsiunčia pareiškėjui atsakymą, kuriame nurodo instituciją, kuri kompetentinga spręsti skunde, prašyme ar pranešime išdėstytus klausimus;

14.2. jeigu tas pats asmuo kreipiasi į biblioteką tuo pačiu klausimu, dėl kurio biblioteka jau yra priėmusi sprendimą ir pateikusi atsakymą, ir pakartotiniame skunde, prašyme ar pranešime nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios skundo, prašymo ar pranešimo pagrindą, arba nėra pateikiami nauji ar papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Šiuo atveju biblioteka per 5 darbo dienas nuo skundo, prašymo ar pranešimo gavimo dienos praneša asmeniui raštu, kodėl jo skundas, prašymas ar pranešimas paliekamas nenagrinėtas;

14.3. jeigu skundas, prašymas ar pranešimas pateiktas nesilaikant šiame tvarkos apraše nustatytų reikalavimų (anoniminis skundas), išskyrus tokius atvejus, kai jame yra išvelgiama galima grėsmė asmenų saugumui, sveikatai ir gyvybei, viešajam saugumui ir valstybės interesams. Tokiu atveju sprendimą dėl anoniminių skundų, prašymų ar pranešimų nagrinėjimo būtinybės priima bibliotekos direktorius.

15. Priimti ir užregistruoti skundai, prašymai ir pranešimai direktoriaus nurodymu perduodami nagrinėti bibliotekos darbuotojams, kurie turi įgaliojimus ir kompetenciją spręsti skunde, prašyme ar pranešime nurodytus klausimus.

16. Darbuotojai, nagrinėdami asmenų skundus, prašymus ir pranešimus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, tarnybinio bendradarbiavimo bei procedūrų efektyvumo principais.

17. Asmenų skundai, prašymai ar pranešimai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo bibliotekoje dienos.

18. Atsižvelgiant į nagrinėjamų klausimų sudėtingumą, bibliotekos direktoriaus sprendimu nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas dar iki 20 darbo dienų.

19. Apie sprendimą pratęsti skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimo terminą asmuo informuojamas raštu, nurodant skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimo pratęsimo

priežastis bei nagrinėjimo termino pratęsimo trukmę. Pranešimas apie sprendimą pratęsti skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimą pateikiamas asmeniui skunde, prašyme ar pranešime nurodytu gavimo būdu, jeigu pareiškėjas nebuvo nurodęs kito informavimo būdo.

20. Kai asmens skunde, prašyme ar pranešime yra pateikti kompleksiniai klausimai, priskirti bibliotekos reguliavimo sričiai, tai direktoriaus sprendimu gali būti sudaroma Darbuotojų komisija, į kurią įeina bibliotekos darbo tarybos atstovai, skunde, prašyme ar pranešime nurodytiems klausimams nagrinėti. Komisija, išnagrinėjusi pateiktą situaciją, nusprendžia, ar pranešime/skunde nurodyti faktai atitinka tikrovę, nežeidžia bibliotekos darbuotojų garbės ir orumo, ir parengia išvadas raštu.

21. Skundo, prašymo ar pranešimo, adresuoto keliems darbuotojams, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą skunde, prašyme ar pranešime keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti darbuotojai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl skundo, prašymo ar pranešimo sprendimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jų gavimo datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

22. Jei asmuo, kuriam buvo grąžintas pateiktas skundas, prašymas ar pranešimas dėl trūkumų pašalinimo, jį patikslina ar / ir pašalina nustatytus trūkumus, tai skundo, prašymo ar pranešimo išnagrinėjimo terminas nustatomas nuo patikslinto skundo, prašymo ar pranešimo gavimo dienos.

23. Nagrinėjant asmens skundus, prašymus ar pranešimus, turi būti užtikrinta asmens ypatingų duomenų ar konfidencialumo apsauga teisės aktų nustatyta tvarka.

#### **IV. ATSAKYMŲ Į SKUNDUS, PRAŠYMUS IR PRANEŠIMUS PARENGIMAS IR IŠSIUNTIMAS**

24. Asmens skundai, prašymai ir pranešimai turi būti išnagrinėti ir į juos atsakyta raštu per šio tvarkos aprašo 17–18 punktuose nustatytą terminą.

25. Atsakymai į išnagrinėtą skundą, prašymą ar pranešimą parengiami atsižvelgiant į pateiktų skundų, prašymų ar pranešimų turinį:

25.1. į pranešimą apie asmens teisių pažeidimą atsakoma, nurodant pateiktų faktų ir aplinkybių įvertinimą vadovaujantis galiojančiais teisės aktais bei taikomos teisinės pasekmės;

25.2. į prašymą pateikti turimą informaciją atsakoma, pateikiant prašomą informaciją, atsižvelgiant į įstatymuose numatytą subjektų teisę gauti tokią informaciją arba nurodomos atsisakymo tokią informaciją suteikti priežastys;

25.3. į pranešimą, kuriame išdėstoma asmens nuomonė apie bibliotekos veiklą ar pasiūlymas dėl jos pagerinimo ar trūkumų pašalinimo, ar į kitokį asmens kreipimąsi atsakoma laisvos formos raštu.

26. Į asmens skundą, prašymą ar pranešimą yra atsakoma raštu valstybine kalba. Atsakymas yra pateikiamas asmeniui tokiu pat būdu, koku buvo pateiktas skundas, prašymas ar pranešimas, jeigu asmuo jame nenurodė pageidavimo gauti atsakymą kitu būdu. Atsakymas į skundą, prašymą ar pranešimą gali būti rašomas ne valstybine kalba, kai vadovaujantis tarptautinės teisės normomis toks atsakymas turi būti pateiktas užsienio valstybės institucijai ar tarptautinei organizacijai.

27. Atsakymas į skundą, prašymą ar pranešimą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių originalas (pirmas egzempliorius) pateikiamas asmeniui, o kitas atsakymo egzempliorius (kopija) lieka saugoti bibliotekoje.

## V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

28. Tvarka yra privaloma visam Vilkaviškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos personalui ir yra skelbiama internetinėje svetainėje [www.vilkaviskis.rvb.lt](http://www.vilkaviskis.rvb.lt)

29. Bibliotekos darbuotojai, pažeidę šio tvarkos aprašo nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

30. Asmuo, nesutinkantis su bibliotekos atsakymu į jo skundą, prašymą ar pranešimą, arba, kai per šiame tvarkos apraše nustatytą skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimo terminą pareiškėjui nebuvo pateiktas atsakymas, turi teisę paduoti skundą Vilkaviškio rajono savivaldybės administracijos Švietimo, kultūros ir sporto skyriui.

