

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO KAUNO APSKRITIES VIEŠOJOJE BIBLIOTEKOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo Kauno apskrities viešajoje bibliotekoje (toliau – KAVB) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų ar šių asmenų teisės aktų nustatyta tvarka įgaliotų atstovų (toliau – asmuo) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo ir nagrinėjimo tvarką KAVB.

2. Šiose Taisyklėse naudojamos sąvokos:

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

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

2.3. pareiškėjas – asmuo, pateikęs KAVB prašymą ar skundą šių Taisyklių nustatyta tvarka;

2.4. kitos Taisyklėse naudojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73) apibrėžtas sąvokas.

3. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija) ir kitais aktualiais teisės aktais. Šios taisyklės taikomos tiek, kiek kiti įstatymai nenustato kitaip.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS BEI PRIĖMIMAS

4. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami KAVB tik šiose Taisyklėse nustatytais būdais ir tvarka.

5. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikti raštu žemiau nurodytais būdais:

5.1. asmeniui atvykus į KAVB:

5.1.1 bet kurioje vartotojų aptarnavimo vietoje;

5.1.2. palikus įrašą vartotojų atsiliepimų knygoje;

5.2. išsiuntus registruotu laišku ar per kurjerių tarnybą;

5.3. pateikus elektroniniu paštu info@kvb.lt;

5.4. palikus įrašą (atsiliepimą) internetinėje svetainėje www.kvb.lt, pagrindiniame puslapyje esančiame lange „Atsiliepimai“.

6. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

6.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka. Pateikti vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama, kai raštu kreipiasi užsienio pilietis, užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais;

6.2. parašytas įskaitomai ir suformuluotas suprantamai;

6.3. asmens pasirašytas, nurodant kontaktinius duomenis.

7. Asmenų prašymai ir skundai, kurie pateikiami elektroninėmis ryšio priemonėmis, turi būti sudaryti elektroninio dokumento formate, kuris leistų dokumento turinį apdoroti įprastomis skaitmeninių dokumentų informacinių technologijų priemonėmis.

8. Elektroniniu paštu pateiktų skundų ir prašymų priėmimo fakto patvirtinimas išsiunčiamas ne vėliau kaip per dvi darbo dienas nuo jo gavimo, siuntėjo elektroninio pašto adresu.

9. Asmenų prašymai ir skundai, kurie neatitinka šių Taisyklių 6.3 punkte nustatytų reikalavimų, laikomi anoniminiais, kurie KAVB direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali likti nenagrinėjami, išskyrus tokius atvejus, kai prašyme ar skunde įžvelgiama galima grėsmė asmenų saugumui, sveikatai ir gyvybei, viešajam saugumui ar valstybės interesams.

10. Asmens prašymas ar skundas, kurį asmuo ketina pateikti atvykus į KAVB, priimamas bet kurioje vartotojų aptarnavimo vietoje KAVB darbo metu.

11. Asmenų prašymai ir skundai gauti 5 punkte nustatyta tvarka (išskyrus vartotojų atsiliepimų knygoje ir internetinėje svetainėje www.kvb.lt paliktus įrašus), yra perduodami Bendrųjų reikalų skyriaus administratoriui ir registruojami bendra gaunamos korespondencijos registravimo KAVB tvarka.

12. Asmenys su nusiskundimais ar atsiliepimais gali kreiptis žodžiu į KAVB padalinio darbuotoją jo aptarnavimo vietoje. Tuo atveju, kai nėra galimybės išspręsti asmens prašymo nedelsiant arba jis susijęs su kitų asmenų teisėtais interesais, atsakingas už asmenų aptarnavimą padalinio darbuotojas turi pasiūlyti asmeniui pateikti prašymą ar skundą raštu šiose Taisyklėse nustatyta tvarka. Asmeniui, ketinančiam išdėstyti savo prašymą ar skundą, nedelsiant turi būti sudaryta galimybė tai padaryti raštu arba išaiškinta galimybė kaip tai padaryti vėliau.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

13. KAVB Bendrųjų reikalų skyriaus administratorius, priimdamas gautus asmenų prašymus ir skundus (išskyrus vartotojų atsiliepimų knygoje ir internetinėje svetainėje www.kvb.lt paliktus įrašus), juos registruoja bendra gaunamos korespondencijos registravimo KAVB tvarka, patikrindamas jų atitikimą šiose Taisyklėse nustatytiems reikalavimams.

14. Jeigu prašymas ar skundas neatitinka šiose Taisyklėse nustatytų reikalavimų, tuomet KAVB direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu prašymas ar skundas yra paliekamas nenagrinėtu, o apie priimtą sprendimą KAVB Bendrųjų reikalų skyriaus administratorius informuoja asmenį (esant kontaktiniams duomenims) ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos.

15. Gauti prašymai ir skundai nenagrinėjami:

15.1. jeigu KAVB nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų. Tokiu atveju, KAVB ne vėliau kaip per penkias darbo dienas nuo skundo ar prašymo gavimo dienos išsiunčia asmeniui atsakymą, kuriame nurodo, kuri institucija kompetentinga spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus;

15.2. jeigu tas pats asmuo kreipiasi į KAVB tuo pačiu klausimu, dėl kurio KAVB jau yra priėmusi sprendimą ir pateikusi atsakymą, jeigu pakartotiniame prašyme ar skunde nenurodomos naujos aplinkybės arba nėra pateikiami nauji ar papildomi argumentai. Šiuo atveju KAVB per penkias darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos praneša asmeniui raštu, kodėl jo prašymas ar skundas paliekamas nenagrinėtu.

16. Prašymo ar skundo nagrinėjimas sustabdomas:

16.1. paaiškėjus, kad KAVB pradėjus nagrinėjimo procedūrą, tuo pačiu klausimu teismas pradėjo nagrinėjimą. Nagrinėjimo procedūra stabdoma kol teismas iš esmės išnagrinės klausimą;

16.2. paaiškėjus, kad KAVB sprendimas gali pažeisti nagrinėjime nedalyvaujančių asmenų teisėtus interesus ir (ar) sukelti jiems neigiamas pasekmes. Tokiu atveju suinteresuotiems asmenims nedelsiant raštu pranešama apie teisę dalyvauti skundo ar prašymo nagrinėjimo procedūroje bei užtikrinti savo interesus, o asmuo, kuris pateikė prašymą ar skundą, informuojamas apie nagrinėjimo procedūros sustabdymo pagrindą. Nagrinėjimas stabdomas iki suinteresuoti asmenys pareišk savo nuomonę dėl savo interesų gynimo arba iki baigsis nustatytas terminas šiai nuomonei pareikšti;

16.3. nustačius, kad prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir dėl to KAVB negali tokio skundo ar prašymo išnagrinėti.

17. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti asmuo, o KAVB tokios informacijos pati gauti negali, arba prašymas ar skundas turi trūkumų, per penkias darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos yra kreipiamasi į asmenį raštu, kuriuo prašoma pateikti papildomą informaciją, patikslinti ir (ar) pašalinti nustatytus prašymo ar skundo trūkumus, ir pranešama, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta papildoma informacija, patikslinimai ir (ar) pašalinti nustatyti prašymo ar skundo trūkumai. Jeigu per penkias darbo dienas papildoma informacija negaunama, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. KAVB pasilieka visų gautų dokumentų kopijas.

18. Jei asmuo, pagal šių Taisyklių 17 punktą pateikia papildomą informaciją, patikslina ir (ar) pašalina nustatytus prašymo ar skundo trūkumus, tai prašymo ar skundo išnagrinėjimo terminas nustatomas ar pratęsiamas nuo patikslinto prašymo ar skundo gavimo dienos.

19. Prašymo ar skundo nagrinėjimas 15 ir 16 Taisyklių punktuose nurodytais atvejais yra stabdomas ir (ar) nutraukiamas KAVB direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu. Apie priimtą atitinkamą sprendimą KAVB Bendrųjų reikalų skyriaus administratorius praneša pareiškėjui ne vėliau kaip per 2 darbo dienas.

20. Priimti ir užregistruoti šių Taisyklių nustatytus reikalavimus atitinkantys prašymai ar skundai KAVB direktoriaus ar jo įgalioto asmens nurodymu perduodami nagrinėti kompetentingiems KAVB darbuotojams. KAVB darbuotojas, kuriam pavesta išnagrinėti prašymą ar skundą, ne vėliau kaip kitą darbo dieną po nurodymo gavimo pradeda skundo ar prašymo nagrinėjimą.

21. Apie atsiliepimų knygoje paliktus įrašus yra informuojamas KAVB direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo, kuris, atsižvelgdamas į įrašė nurodytos informacijos pobūdį, išnagrinėja jį pats, arba perduoda jį nagrinėti KAVB direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui.

22. Apie www.kvb.lt internetinėje svetainėje esančiame atsiliepimų lange paliktus įrašus yra informuojamas KAVB direktorius ar jo įgaliotas asmuo, kuris, atsižvelgdamas į įrašė nurodytos

informacijos pobūdį, išnagrinėja jį pats arba perduoda jį nagrinėti su įraše pateikta informacija susijusio padalinio vadovui.

23. Asmenų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti ir atsakymas turi būti pateiktas per 20 darbo dienų nuo jų gavimo KAVB dienos.

24. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo KAVB dienos, KAVB direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Jei nagrinėjimas yra pratęsiamas, asmuo per penkias darbo dienas raštu informuojamas apie pratęstą nagrinėjimą, nurodomos priežastys, atlikti veiksmai, ketinami atlikti veiksmai, numatomi išnagrinėjimo terminai.

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

26. Nagrinėjant asmens prašymus ir skundus privalo būti laikomasi asmens duomenų apsaugos reikalavimų, užtikrinamas konfidencialumas teisės aktų nustatyta tvarka.

27. Darbuotojas, kuriam pavestas asmens prašymo ar skundo nagrinėjimas, privalo nusišalinti nuo nagrinėjimo pats arba gali būti nušalintas KAVB direktoriaus ar jo įgaliojoto asmens sprendimu, jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo eigoje paaiškėja, jog darbuotojas turi tiesioginį ar netiesioginį asmeninį suinteresuotumą dėl prašymo ar skundo išnagrinėjimo rezultato bei tai gali pakenkti darbuotojo nešališkumui ir nepriklausomumui.

28. Kai asmens prašyme ar skunde turi būti nagrinėjami kompleksiniai klausimai, priskirti KAVB reguliavimo sričiai, tai KAVB direktoriaus ar jo įgaliojoto asmens sprendimu gali būti sudaroma darbuotojų komisija prašyme ar skunde nurodytiems klausimams išnagrinėti.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMO IR SIUNTIMO TVARKA

29. Asmenų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti ir į juos atsakyta raštu per šiose Taisyklėse numatytus terminus.

30. Atsakymas į prašymą ar skundą surašomas lietuvių kalba, išskyrus kai kreipiasi užsienio pilietis, užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

31. Atsakymai į išnagrinėtus prašymus ir skundus parengiami atsižvelgiant į jų turinį – suteikiama prašoma informacija, atsižvelgiant į įstatymuose numatytą subjektų teisę gauti tokią informaciją, arba nurodomos atsisakymo tokią informaciją suteikti priežastys.

32. Asmens prašymas ir skundas laikomi baigtais nagrinėti, kai dėl juose iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir asmeniui išsiunčiamas atsakymas.

33. Asmenims atsakoma tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, nebent asmuo pageidauja atsakymą gauti kitu būdu.

34. KAVB rengiamas ir asmenims siunčiamas rašytinis atsakymas (išskyrus vartotojų atsiliepimų knygoje ir internetinėje svetainėje www.kvb.lt paliktus įrašus) turi būti įformintas firminiame KAVB blanke.

35. Atsakymas į prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių originalas pateikiamas asmeniui, o kitas, nuorašas, lieka KAVB saugojimui.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

36. Asmuo, nesutinkantis su KAVB atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba, kai per šiose Taisyklėse nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą jam nebuvo pateiktas atsakymas, turi teisę apskusti KAVB sprendimą arba neveikimą Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

37. KAVB direktoriaus įsakymu yra paskiriama, kuriuose KAVB padaliniuose yra privaloma turėti vartotojų atsiliepimų knygas.

38. KAVB darbuotojai, pažeidę šių Taisyklių nuostatas, atsako Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.
