



KAUNO APSKRITIES VIEŠOSIOS AŽUOLYNO BIBLIOTEKOS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Kauno apskrities viešosios Ažuolyno bibliotekos (toliau – Ažuolyno biblioteka) prašymų ir skundų nagrinėjimo 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 Ažuolyno bibliotekoje.

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 teisėtą interesų pažeidimą;

2.3. **pareiškėjas** – asmuo, pateikęs Ažuolyno bibliotekai 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. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS BEI PRIĖMIMAS

4. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikiami Ažuolyno bibliotekai šiose Taisyklėse nustatytais būdais ir tvarka.

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

5.1. asmeniui atvykus į Ažuolyno biblioteką;

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@azuolynobiblioteka.lt;

5.4. palikus atsiliepimą internetinėje svetainėje <https://azuolynobiblioteka.lt/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, išskyrus jeigu prašymas ar skundas teikiamas elektroninėmis ryšio priemonėmis. Nepasirašyti prašymai laikomi anoniminiais.

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 (pvz. PDF, DOCX, JPG ir kt.)

8. Elektroniniu paštu pateiktų skundų ir prašymų priėmimo fakto patvirtinimas, jeigu to prašoma, išsiunčiamas ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo jo gavimo, siuntėjo elektroninio pašto adresu.

9. Asmenų prašymai ir skundai, kurie neatitinka šių Taisyklių 6 punkte nustatytų reikalavimų ar yra anoniminiai, Ažuolyno bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali likti nenagrinėjami, išskyrus tokius atvejus, kai prašyme ar skunde įžvelgiama galima grėsmė asmenų ar turto saugumui, sveikatai ir gyvybei, viešajam saugumui ar valstybės interesams.

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

11. Asmenų prašymai ir skundai, gauti 5 punkte nustatyta tvarka (išskyrus vartotojų atsiliepimų knygoje ir internetinėje svetainėje <https://azuolynobiblioteka.lt/atsiliepimai/> paliktus įrašus bei elektroniniu paštu gautus prašymus ar skundus), yra perduodami Bendrųjų reikalų skyriaus administratoriui ir registruojami bendra gaunamos korespondencijos registravimo Ažuolyno bibliotekoje tvarka.

12. Elektroniniu paštu pateikti prašymai ar skundai Ažuolyno bibliotekos sprendimu gali būti neregistruojami bendroje gaunamos korespondencijos apskaitoje ir tiesiogiai persiunčiami Ažuolyno bibliotekos direktoriui, kuris paskiria prašymą ar skundą nagrinėti atsakingam Ažuolyno bibliotekos darbuotojui, turinčiam įgaliojimus ar kompetenciją spręsti prašyme ar skunde nurodytus klausimus. Tokiu atveju už prašymų ar skundų nagrinėjimo eigą, atsakymo parengimą ir atsakymo išsiuntimą pareiškėjui yra atsakingas paskirtas darbuotojas.

13. Prašymai ar skundai, gauti Ažuolyno bibliotekos darbuotojų tarnybiniais elektroninio pašto adresais, turi būti nedelsiant persiunčiami Bendrųjų reikalų skyriaus administratoriui ir toliau nagrinėjami Taisyklių 12 p. nustatyta tvarka.

14. Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikti ir žodžiu, kreipiantis į Ažuolyno bibliotekos padalinio darbuotoją jo aptarnavimo vietoje.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

15. Ažuolyno bibliotekos Bendrųjų reikalų skyriaus administratorius, priimdamas gautus asmenų prašymus ir skundus (išskyrus vartotojų atsiliepimų knygoje ir internetinėje svetainėje <https://azuolynobiblioteka.lt/atsiliepimai/> paliktus įrašus bei elektroniniu paštu gautus prašymus ar skundus), juos registruoja bendra gaunamos korespondencijos registravimo Ažuolyno bibliotekoje

tvarka, patikrindamas prašymų ar skundų atitikimą šiose Taisyklėse nustatytiems reikalavimams, ir juos perduoda Ažuolyno bibliotekos direktoriui, kuris paskiria prašymą ar skundą nagrinėti atsakingam Ažuolyno bibliotekos darbuotojui, turinčiam įgaliojimus ar kompetenciją spręsti prašyme ar skunde nurodytus klausimus.

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

17. Priimti ir užregistruoti šių Taisyklių nustatytus reikalavimus atitinkantys prašymai ar skundai Ažuolyno bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens nurodymu perduodami nagrinėti Ažuolyno bibliotekos darbuotojams, turintiems įgaliojimus ar kompetenciją spręsti prašyme ar skunde nurodytus klausimus. Ažuolyno bibliotekos darbuotojas, kuriam pavesta išnagrinėti prašymą ar skundą, ne vėliau kaip kitą darbo dieną po nurodymo gavimo pradeda prašymo ar skundo nagrinėjimą. Ažuolyno bibliotekos darbuotojas, kuriam pavesta nagrinėti prašymą ar skundą, yra atsakingas už tai, kad atsakymas būtų parengtas per šiose Taisyklėse nustatytus terminus ir, jeigu atsakymas rengiamas raštu, perduotas Bendrųjų reikalų skyriaus administratoriui atsakymo registravimui ir išsiuntimui.

18. Elektroniniu paštu gauti prašymai ar skundai, Ažuolyno bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, perduodami nagrinėti atsakingam darbuotojui. Atsakingas darbuotojas ne vėliau kaip per šiose Taisyklėse numatytus terminus parengia atsakymą pareiškėjui ir apie atliktus veiksmus informuoja Ažuolyno bibliotekos direktorių ar jo įgaliotą asmenį. Šie atsakymai į prašymus ar skundus į bendrą siunčiamos korespondencijos registrą neįtraukiami.

19. Apie atsiliepimų knygoje paliktus įrašus yra informuojamas Ažuolyno bibliotekos direktoriaus įsakymu paskirtas asmuo, kuris, įvertinęs įrašė pateiktos informacijos pobūdį, įrašą išnagrinėja pats arba, jei įrašo išnagrinėti negali, perduoda jį nagrinėti su pateikta informacija susijusio padalinio vadovui, arba kitam darbuotojui, turinčiam įgaliojimus ar kompetenciją spręsti įrašė nurodytus klausimus.

20. Apie <https://azuolynobiblioteka.lt/atsiliepimai/> internetinėje svetainėje paliktus įrašus yra informuojamas Ažuolyno bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo, kuris, atsižvelgdamas į įrašė nurodytos informacijos pobūdį, išnagrinėja jį pats arba perduoda jį nagrinėti pagal kompetenciją atsakingam darbuotojui.

21. Žodžiu pateikti prašymai ir skundai sprendžiami nedelsiant, apie sprendimą asmuo informuojamas žodžiu. 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.

22. Gauti prašymai ir skundai nenagrinėjami:

22.1. jeigu Ažuolyno biblioteka nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytą klausimą. Tokiu atveju, Ažuolyno biblioteka ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos išsiunčia asmeniui atsakymą, kuriame nurodo, kuri institucija kompetentinga spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus;

22.2. jeigu tas pats asmuo kreipiasi į Ažuolyno biblioteką tuo pačiu klausimu, dėl kurio Ažuolyno biblioteka jau yra priėmusi sprendimą ir pateikusi atsakymą, jeigu pakartotiniame prašyme ar skunde nenurodomos naujos aplinkybės arba nėra pateikiami nauji ar papildomi argumentai. Šiuo

atveju Ažuolyno biblioteka per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos praneša asmeniui raštu, kodėl jo prašymas ar skundas paliekamas nenagrinėtu.

23. Prašymo ar skundo nagrinėjimas sustabdomas:

23.1. paaiškėjus, kad Ažuolyno bibliotekai pradėjus nagrinėjimo procedūrą, tuo pačiu klausimu pradėtas nagrinėjimas teisme. Nagrinėjimo procedūra stabdoma, kol teismas iš esmės išnagrinės bylą;

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

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

24. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti asmuo, o Ažuolyno biblioteka tokios informacijos pati gauti negali, arba prašymas ar skundas turi trūkumų, per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos yra kreipiamasi į asmenį, kurio 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 5 (penkias) darbo dienas papildoma informacija negaunama, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Ažuolyno biblioteka gali pasilikti gautų dokumentų kopijas.

25. Jei asmuo, pagal šių Taisyklių 24 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.

26. Prašymo ar skundo nagrinėjimas 22 ir 23 Taisyklių punktuose nurodytais atvejais yra stabdomas ir (ar) nutraukiamas Ažuolyno bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu. Apie priimtą atitinkamą sprendimą Ažuolyno bibliotekos Bendrųjų reikalų skyriaus administratorius praneša pareiškėjui ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos.

27. Asmenų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti ir atsakymas turi būti pateiktas per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jų gavimo Ažuolyno bibliotekoje dienos.

28. 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 (dvidešimt) darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Ažuolyno bibliotekoje dienos, Ažuolyno bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 (dešimt) darbo dienų. Jei nagrinėjimas yra pratęsiamas, asmuo per 5 (penkias) darbo dienas raštu informuojamas apie pratęstą nagrinėjimą, nurodomos priežastys, atlikti veiksmai, ketinami atlikti veiksmai, numatomi išnagrinėjimo terminai.

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

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

31. Ažuolyno bibliotekos darbuotojas, kuriam pavestas asmens prašymo ar skundo nagrinėjimas, privalo nusišalinti nuo nagrinėjimo pats arba gali būti nušalintas Ažuolyno bibliotekos direktoriaus ar jo įgaliojo 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.

32. Kai asmens prašyme ar skunde turi būti nagrinėjami kompleksiniai klausimai, priskirti Ažuolyno bibliotekos reguliavimo sričiai, tai Ažuolyno bibliotekos direktoriaus ar jo įgaliojo asmens sprendimu gali būti sudaroma darbuotojų komisija prašyme ar skunde nurodytiems klausimams išnagrinėti.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMO IR SIUNTIMO TVARKA

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

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

35. 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.

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

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

38. Ažuolyno bibliotekoje rengiamas ir asmenims siunčiamas rašytinis atsakymas (išskyrus vartotojų atsiliepimų knygoje ir internetinėje svetainėje <https://azuolynobiblioteka.lt/atsiliepimai/> paliktus įrašus bei elektroniniu paštu gautus prašymus ar skundus) turi būti įformintas firminiame Ažuolyno bibliotekos blanke. Rašytinis atsakymas į prašymą ar skundą rengiamas, registruojamas ir siunčiamas per DBSIS arba parengiamas originalus dokumentas. Kai prašymas ar skundas gautas elektroniniu paštu ir Ažuolyno bibliotekos direktoriaus ar jo įgaliojo asmens sprendimu nebuvo registruojamas bendroje gaunamos korespondencijos apskaitoje, atsakingas darbuotojas parengia atsakymą pareiškėjui ir išsiunčia jį tokiu pačiu būdu – elektroniniu paštu. Atsakymo kopija saugoma darbuotojo elektroninio pašto dėžutėje.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

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

40. Taisyklės peržiūros ir pagal poreikį atnaujinamos pasikeitus teisės aktams, kurie reglamentuoja šios srities taikymą, ar atsiradus kitoms aplinkybėms.

41. Taisyklės tvirtinamos, atnaujinamos ir keičiamos Ažuolyno bibliotekos direktoriaus įsakymu.

42. Taisyklės skelbiamos Ažuolyno bibliotekos intranete, DBSIS aplinkoje ir interneto svetainėje www.azuolynobiblioteka.lt.

43. Taisyklės įsigalioja nuo jų patvirtinimo dienos ir yra privalomos visiems Ažuolyno bibliotekos darbuotojams.

44. Su Taisyklėmis (jų pakeitimais) kiekvienas Darbuotojas supažindinamas DBSIS aplinkoje, pasirašytinai arba elektroniniu paštu, patvirtinant susipažinimą, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jų patvirtinimo dienos (išskyrus kasmetinių atostogų, nedarbingumo ir kitais nebuvimo darbe atvejais), o nauji Darbuotojai – juos priimant į darbą.

45. Už Taisyklių laikymąsi kiekvienas darbuotojas atsako asmeniškai, o kaip jų laikomasi struktūriniuose padaliniuose, prižiūri Ažuolyno bibliotekos struktūrinių padalinių vadovai.

46. Ažuolyno bibliotekos direktoriaus įsakymu nurodoma, kuriuose Ažuolyno bibliotekos padaliniuose yra privaloma turėti vartotojų atsiliepimų knygas.

47. Ažuolyno bibliotekos darbuotojams, pažeidusiems Taisyklėse nustatytus reikalavimus, gali būti taikoma darbo tvarkos taisyklėse, Lietuvos Respublikos darbo kodekse ir kituose teisės aktuose nustatyta atsakomybė.
