

PATVIRTINTA
Panevėžio rajono savivaldybės
viešosios bibliotekos direktoriaus
2018 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. V-46

PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS GAUTŲ RAŠTŲ, ASMENS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gautų raštų, asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo tvarka (toliau Tvarka) parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu 2000 m. sausio 11 d. Nr. VIII-1524.
2. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
3. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako bibliotekos direktorius.

II SKYRIUS BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. Asmenys, norintys pateikti prašymus ar skundus, aptarnaujami vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, tarnybinio bendradarbiavimo bei pagarbos žmogaus teisėms principais.
5. Bibliotekoje nagrinėjami rašytiniai prašymai ir skundai turi būti tvarkingi, parašyti įskaitomai valstybine (lietuvių) kalba, pareiškėjo yra pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidauja gauti atsakymą bei telefonas (1 priedas).
6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas ar pareiškėjo nepasirašyti, bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.
7. Asmens prašymas gali būti pateiktas ir elektroniniu būdu, tačiau tokiu būdu pateiktas prašymas sudaromas taip, kad gavusi prašymą biblioteka galėtų:
 - 7.1. atidaryti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos ar kitomis informacinių technologijų priemonėmis;
 - 7.2. atpažinti prašymo turinį;
 - 7.3. identifikuoti prašymą pateikusį asmenį.
8. Asmeniui ar pareiškėjui neteikiama privati informacija apie trečiuosius asmenis.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

9. Pareiškėjas, teikdamas prašymą ar skundą, jį adresuoja bibliotekos direktoriui.
10. Prašymą ar skundą iš pareiškėjo gali priimti ir vėliau jį pateikti svarstymui bibliotekos direktoriui, šie darbuotojai:
 - 10.1. rajono bibliotekose – bibliotekininkai;
 - 10.2. muziejuose – muziejininkai;
 - 10.3. viešojoje bibliotekoje – vyresn. specialistas personalui ir raštinei.

11. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmenų, atsiųsti paštu ar pateikti raštu, registruojami Viešosios bibliotekos „Gautų dokumentų“ registre; ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašant prašymo ar skundo gavimo datą ir registracijos numerį.

12. Bibliotekos direktoriaus sprendimu, prašymai ir skundai, pagal jų pobūdį, nagrinėjami direktijos ar tam tikros komisijos pasitarime.

13. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su naujos komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais organizaciniais klausimais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo bibliotekoje gavimo datos, biblioteka, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos informuoja apie tai pareiškėją raštu, nurodant prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas bei tarnybinio telefono numerį.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

14. Asmenų skundai nagrinėjami išklausant pareiškėją ir suinteresuotą pusę, tikrinant pateiktus faktus.

15. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo bibliotekoje datos.

16. Pakartotiniai prašymai ar skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą ir nėra įtikinamų argumentų, kad bibliotekos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo bibliotekoje datos, pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nagrinėjamas nebus bei nurodomos priežastys.

V SKYRIUS SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

17. Į asmenų prašymus atsakoma tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jei asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

18. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu, pranešant apie bibliotekos ar muziejaus veiklos trūkumus, bibliotekininkų, personalo neteisėtus veiksmus ar piktnaudžiavimą, kurie susiję su lankytojų, skaitytojų, darbuotojų bei kitų asmenų interesų ir teisių pažeidimu, įforminami bibliotekos direktoriaus laisvos formos raštu, motyvuotai atsakant į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodant, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

19. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą bei priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku.

20. Pareiškėjui išsiųstame pranešime turi būti nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas pranešime pateiktas sprendimas.

VI SKYRIUS PRANEŠIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

21. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą bibliotekos direktoriui, kuris privalo jį nagrinėti, vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

22. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę paduoti skundą aukštesniajai instancijai.

PATVIRTINTA
Panevėžio rajono savivaldybės
viešosios bibliotekos direktoriaus
2018 m. gruodžio d. įsakymu Nr. V-
1 priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

Panevėžio rajono savivaldybės
viešosios bibliotekos direktorei
Rūtai Bagdonienei

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos
numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)
