PATVIRTINTA
Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės
viešosios bibliotekos direktoriaus
2025 m. birželio 6 d. įsakymu Nr. 2025-V-61

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
KLAIPĖDOS APSKRITIES IEVOS SIMONAITYTĖS VIEŠOJOJE BIBLIOTEKOJE
TAISYKLĖS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešojoje bibliotekoje (toliau – Biblioteka) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų ar šių asmenų teisės aktų nustatyta tvarka įgaliotų atstovų (toliau – asmuo) prašymų ir (ar) skundų pateikimo, priėmimo ir nagrinėjimo tvarką 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 teisėtų interesų pažeidimą;
2.3. **asmuo** – pareiškėjas, pateikęs Bibliotekai prašymą ir (ar) skundą šių Taisyklių nustatyta tvarka.
3. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, „Dėl asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (aktuali redakcija) ir kitais aktualiais teisės aktais. Šios Taisyklės nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja kiti Lietuvos Respublikos įstatymai.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ PATEIKIMAS BEI PRIĖMIMAS

4. Asmenų prašymai ir (ar) skundai gali būti pateikiami Bibliotekai šių Taisyklių nustatytais būdais ir tvarka.

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

5.1. asmeniui atvykus į Biblioteką;

5.2. išsiuntus registruotu laišku ar per kurjerių tarnybą;

5.3. pateikus per socialinius tinklus ir (ar) elektroniniu paštu: info@klavb.lt;

5.4. pateikus bibliotekos svetainės skiltyje: https://www.klavb.lt/palikite-atsiliepima-apie-musu-paslaugas/2815.

6. Prašymas ir (ar) skundas raštu turi būti:

6.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą. Pateikti vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama, kai raštu kreipiasi 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 (ar) skundai taip pat gali būti pateikiami ir elektroninėmis ryšio priemonėmis.

8. Elektroniniu paštu ar per socialinius tinklus pateiktų prašymų ir (ar) skundų priėmimo fakto patvirtinimas išsiunčiamas ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo jo gavimo.

9. Asmens prašymas ir (ar) skundas, kurį asmuo ketina pateikti atvykęs į Biblioteką, priimamas Bibliotekos registratūroje.

10. Asmenų prašymai ir (ar) skundai, kurie neatitinka šių Taisyklių 6.3 punkte nustatytų reikalavimų, laikomi anoniminiais, kurie Bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali likti nenagrinėjami, išskyrus tokius atvejus, kai prašyme ir (ar) skunde įžvelgiama galima grėsmė asmenų saugumui, sveikatai ir gyvybei, viešajam saugumui ar valstybės interesams, kai prašymai ir (ar) skundai susiję su darbo tvarkos pažeidimais, korupcija, darbų saugos ir sveikatos, bei gaisrinės saugos reikalavimų nesilaikymu.

11. Asmenys su prašymais ir (ar) skundais gali kreiptis žodžiu į Bibliotekos darbuotoją jo aptarnavimo vietoje. Prašymai ir (ar) skundai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Bibliotekos interesų. Asmeniui,

ketinančiam išdėstyti savo prašymą ir (ar) skundą nedelsiant, turi būti sudaroma galimybė tai padaryti raštu (Taisyklių priedas Nr. 1), nukreipiant į Bibliotekos registratūrą, arba išaiškinta galimybė tai padaryti vėliau. Tokiu atveju asmeniui, ketinančiam pateikti prašymą ar skundą, turi būti išaiškinta prašymų ir (ar) skundų pateikimo tvarka, numatyta šiose Taisyklėse.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR (AR) SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

12. Jeigu prašymas ir (ar) skundas neatitinka šių Taisyklių reikalavimų, tuomet Bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu prašymas ir (ar) skundas yra paliekamas nenagrinėtu, o apie priimtą sprendimą Bibliotekos administracija informuoja asmenį (esant kontaktiniams duomenims) ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos.

13. Gauti prašymai ir (ar) skundai nenagrinėjami:

13.1. jeigu Biblioteka nėra įgaliota spręsti prašyme ir (ar) skunde išdėstytų klausimų. Tokiu atveju, Biblioteka ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos išsiunčia asmeniui atsakymą, kuriame nurodo, kuri institucija kompetentinga spręsti prašyme ir (ar) skunde išdėstytus klausimus;

13.2. jeigu tas pats asmuo kreipiasi į Biblioteką tuo pačiu klausimu, dėl kurio Biblioteka jau yra priėmusi sprendimą ir pateikusi atsakymą, jeigu pakartotiniame prašyme ir (ar) skunde nenurodomos naujos aplinkybės arba nėra pateikiami nauji ar papildomi argumentai. Šiuo atveju Biblioteka per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos praneša asmeniui raštu, kodėl jo prašymas ir (ar) skundas paliekamas nenagrinėtu.

14. Prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas sustabdomas:

14.1. paaiškėjus, kad tuo pačiu klausimu teismas pradėjo nagrinėjimą, nagrinėjimo procedūra Bibliotekoje stabdoma, kol teismas iš esmės išnagrinės klausimą;

14.2. paaiškėjus, kad Bibliotekos sprendimas gali pažeisti nagrinėjime dalyvaujančių asmenų teisėtus interesus ir (ar) sukelti jiems neigiamas pasekmes. Tokiu atveju suinteresuotiems asmenims nedelsiant raštu pranešama apie teisę dalyvauti prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo procedūroje bei užtikrinti savo interesus, o asmuo, kuris pateikė prašymą ir (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;

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

15. Priimti prašymai ir (ar) skundai perduodami Bibliotekos administracijai. Prašymai ir (ar) skundai nagrinėjami Bibliotekos administracijoje arba Bibliotekos direktoriaus nurodymu perduodami nagrinėti Bibliotekos darbuotojams, kurie turi kompetenciją spręsti prašyme ir (ar) skunde nurodytus klausimus (toliau – darbuotojas). Darbuotojas, kuriam pavesta išnagrinėti prašymą ir (ar) skundą, ne vėliau kaip kitą darbo dieną po nurodymo gavimo pradeda prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimą. Parengtas atsakymas į prašymą ir (ar) skundą turi būti suderintas su Bibliotekos administracija ir šių Taisyklių nustatyta tvarka pateikiamas asmeniui pateikusiam skundą ir (ar) prašymą.

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

17. Darbuotojas, kuriam pavestas asmens prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas, privalo nusišalinti nuo nagrinėjimo pats arba gali būti nušalintas Bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu yra šios aplinkybės:

17.1. darbuotojas turi tiesioginį suinteresuotumą dėl prašymo ir (ar) skundo išnagrinėjimo rezultato;

17.2. pagrįstai abejojama darbuotojo nešališkumu dėl viešųjų ir privačiųjų interesų konflikto (darbuotojas yra asmens, dėl kurio pradėtas nagrinėjimas, artimasis giminaitis, svainis, sugyventinis ar įstatymų nustatyta tvarka yra įregistravęs partnerystę);

17.3. darbuotojas yra susijęs su asmeniu, kurio atžvilgiu nagrinėjamas prašymas ir (ar) skundas, pavaldumo santykis.

18. Asmenų prašymai ir (ar) skundai turi būti išnagrinėti per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jų gavimo Bibliotekoje dienos.

19. Prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo terminas, nustatytas šių Taisyklių 20 punkte, gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 30 (trisdešimt) darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Jei nagrinėjimas pratęsiamas, asmuo raštu informuojamas apie pratęstą nagrinėjimą, nurodomos priežastys, atlikti veiksmai, ketinami atlikti veiksmai, numatomi išnagrinėjimo terminai.

20. Jeigu prašymui ir (ar) skundui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti asmuo, o Biblioteka tokios informacijos pati gauti negali, per 5 (penkias) darbo dienas nuo

prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos kreipiamasi į asmenį raštu, kurio prašoma pateikti papildomą informaciją, ir pranešama, kad prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimas sustabdomas, kol bus pateikta papildoma informacija. Jeigu per 5 (penkias) darbo dienas papildoma informacija negaunama prašymas ar skundas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Biblioteka turi teisę pasilikti visų gautų dokumentų kopijas.

21. Jei asmuo, kuriam buvo grąžintas pateiktas prašymas ir (ar) skundas jį patikslina, ir (ar) pašalina nustatytus trūkumus, tai prašymo ir (ar) skundo išnagrinėjimo terminas nustatomas/pratęsiamas nuo patikslinto prašymo ir (ar) skundo gavimo dienos.

22. Kai asmens prašyme ir (ar) skunde turi būti nagrinėjami kompleksiniai klausimai, priskirti Bibliotekos reguliavimo sričiai, tai Bibliotekos direktoriaus sprendimu gali būti sudaroma darbo komisija/grupė prašyme ir (ar) skunde nurodytiems klausimams išnagrinėti.

23. Nagrinėjant asmens prašymus ir (ar) skundus privalo būti laikomasi asmens duomenų apsaugos reikalavimų, užtikrinamas konfidencialumas teisės aktų nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS
ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR (AR) SKUNDUS RENGIMO IR SIUNTIMO TVARKA

24. Asmenų prašymai ir (ar) skundai turi būti išnagrinėti ir į juos atsakyta raštu per šiose Taisyklėse numatytus terminus.

25. Atsakymas į prašymą ir (ar) skundą pateikiamas lietuvių kalba, išskyrus:

26.1. kai kreipiasi užsienio pilietis, užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais;

26.2. kai kreipiasi asmuo su negalia, ir jeigu prašoma, atsakymas parengiamas jo pasirinktu prieinamu bendravimo būdu (garso ir (ar) vaizdo įrašas, lietuvių gestų kalba, lengvai suprantama kalba ar Brailio raštas).

26. Atsakymai į išnagrinėtus prašymus ir (ar) 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.

27. Asmens prašymas ir (ar) skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir asmeniui išsiunčiamas atsakymas.

28. Asmenims atsakoma tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas ir (ar) skundas, nebent asmuo pageidauja atsakymą gauti kitu būdu, kuris numatytas Bibliotekos direktoriaus patvirtintame

Informacijos teikimo asmenims su negalia, naudojant jų pasirinktus prieinamus bendravimo būdus, tvarkos apraše.

29. Žodžiu pateikti prašymai ir (ar) skundai sprendžiami nedelsiant, apie sprendimą asmuo informuojamas žodžiu.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Bibliotekos darbuotojai ir kiti asmenys, pažeidę šių Taisyklių nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

31. Asmuo, nesutinkantis su Bibliotekos sprendimu dėl išnagrinėto jo prašymo ir (ar) skundo, arba, kai Biblioteka Taisyklių nustatyta tvarka asmens prašymą ir (ar) skundą palieka nenagrinėtą, turi teisę apskųsti priimtą sprendimą arba Bibliotekos neveikimą Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.

Asmenų prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo
Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės
viešojoje bibliotekoje taisyklių
Priedas Nr. 1

_____

(fizinio asmens arba įgalioto asmens vardas ir pavardė / juridinio asmens pavadinimas)

_____

(fizinio asmens adresas, telefono numeris, el. pašto adresas / juridinio asmens
buveinės adresas, telefono numeris, el. pašto adresas)
Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės
viešajai bibliotekai

PRAŠYMAS IR (AR) SKUNDAS
(pabraukti, kas reikalinga)

DĖL

_____
(data)

_____
(vieta)

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Atsakymą į prašymą ir (ar) skundą pageidauju gauti šiuo būdu: _____

PRIDEDAMA (jeigu taikoma):
1. Dokumentai, susiję su prašymu ir (ar) skundu, ____ lapas (-ai; -ų)

2. Atstovavimą patvirtinančio dokumento (jeigu prašymą ir (ar) skundą pateikia asmens atstovas) kopija, ____ lapas (-ai).

_____ _____

(parašas) (vardas, pavardė)

Esu informuotas ir sutinku, kad šiame prašyme ir (ar) skunde nurodyti mano asmens duomenys, prašyme ir (ar) skunde nurodyta informacija, prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo aplinkybės, prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo metu gauta informacija, Klaipėdos apskrities Ievos Simonaitytės viešosios bibliotekos atsakymas būtų tvarkomi šio prašymo ir (ar) skundo nagrinėjimo ir vidaus administravimo tikslais.