

PATVIRTINTA

Lietuvos nacionalinės Martyno Mažvydo bibliotekos generalinio direktoriaus 2019 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. B-286

ASMENŲ SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO LIETUVOS NACIONALINĖJE MARTYNO MAŽVYDO BIBLIOTEKOJE TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų skundų ir prašymų nagrinėjimo Lietuvos nacionalinėje Martyno Mažvydo bibliotekoje (toliau – Nacionalinė biblioteka) tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų, ar šių asmenų teisės aktų nustatyta tvarka įgaliotų atstovų (toliau – asmuo(-ys)) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo ir nagrinėjimo tvarką Nacionalinėje bibliotekoje.

2. Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai.

II SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

3. Asmenų skundai ir prašymai gali būti pateikiami Nacionalinei bibliotekai šio Tvarkos aprašo nustatytais būdais ir tvarka.

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

4.1. asmeniui atvykus į Nacionalinę biblioteką;

4.2. išsiuntus paštu ar pateikus per kurjerių tarnybą;

4.3. pateikus elektroniniu paštu bibli@lnb.lt.

5. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

5.1. 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 valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais;

5.2. parašytas įskaitomai;

5.3. asmens pasirašytas, nurodant kontaktinius duomenis.

6. Asmenų skundai ir prašymai gauti bet kuriuo būdu, išvardytu šio Tvarkos aprašo 5 punkte, yra registruojami Nacionalinės bibliotekos nustatyta bendra gaunamos korespondencijos registravimo tvarka.

7. Asmens skundas ar prašymas, kurį asmuo ketina pateikti atvykus į Nacionalinę biblioteką, priimamas Registracijos ir informacijos punkte (II a.).

8. Asmenų skundai ir prašymai, kurie pateikiami elektroninėmis ryšio priemonėmis, turi atitikti šiems techniniams reikalavimams:

8.1. turi būti sudarytas elektroninio dokumento formate,

8.2. dokumento formatas turi leisti dokumento turinį apdoroti įprastomis skaitmeninių dokumentų informacijos technologijų priemonėmis.

9. Elektroniniu paštu pateiktų skundų ir prašymų priėmimo fakto patvirtinimas, asmeniui pageidaujant, išsiunčiamas per 2 darbo dienas nuo jo užregistravimo, elektroninio pašto adresu.

10. Asmenų skundai ir prašymai, kurie neatitinka šio Tvarkos aprašo 5.3 punkte nustatytų reikalavimų, laikomi anoniminiais, kurie Nacionalinės bibliotekos generalinio direktoriaus sprendimu gali likti nenagrinėjami, išskyrus tokius atvejus, kai skunde ar prašyme yra įžvelgiama galima grėsmė asmenų saugumui, sveikatai ir gyvybei, viešajam saugumui ir valstybės interesams.

11. Asmenys su skundais ir prašymais gali kreiptis žodžiu į Nacionalinės bibliotekos darbuotoją jo aptarnavimo vietoje. Skundai ir prašymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Nacionalinės bibliotekos interesų. Asmeniui, ketinančiam išdėstyti savo skundą ar prašymą nedelsiant, turi būti sudaroma galimybė tai padaryti raštu arba išaiškinta galimybė tai padaryti vėliau. Tokiu atveju asmeniui, ketinančiam pateikti skundą ar prašymą, turi būti išaiškinta skundų ir prašymų pateikimo tvarka, numatyta šiame Tvarkos apraše.

III SKYRIUS SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

12. Nacionalinės bibliotekos atsakingas darbuotojas, priimdamas gautus asmenų skundus ir prašymus registracijai, patikrina jo atitikimą šio Tvarkos aprašo 5 ir 8 punktuose numatytiems reikalavimams. Jeigu skundas ar prašymas neatitinka šio Tvarkos aprašo reikalavimų, tai jis, generalinio direktoriaus sprendimu, paliekamas nenagrinėtu bei gražinamas jį pateikusiam asmeniui (jeigu yra nurodyti siuntėjo kontaktiniai duomenys), nurodant esamus dokumento trūkumus.

13. Gauto skundo ar prašymo, kuris buvo paliktas nenagrinėtu dėl neatitikimų keliamiems reikalavimams, originalo ir lydraščio kopijos perduodamos saugoti skundų ir/ ar prašymų archyvineje byloje.

14. Gauti skundai ir prašymai nenagrinėjami:

14.1. Jeigu Nacionalinė biblioteka nėra įgaliota spręsti skunde ar prašyme išdėstytų klausimų. Šiuo atveju Nacionalinė biblioteka ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo įregistravimo dienos išsiunčia asmeniui atsakymą, kuriame nurodo kuri institucija kompetentinga spręsti skunde ar prašyme išdėstytus klausimus;

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

15. Skundo ar prašymo nagrinėjimas sustabdomas:

15.1. Paaiškėjus, kad Nacionalinei bibliotekai pradėjus nagrinėjimo procedūrą, tuo pačiu klausimu teismas pradėjo nagrinėjimą. Nagrinėjimo procedūra sustabdoma kol teismas iš esmės išnagrinės klausimą;

15.2. Paaiškėjus, kad Nacionalinės bibliotekos sprendimas gali pažeisti nagrinėjime nedalyvaujančių asmenų teisėtus interesus ar/ ir 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 skundą ar prašymą, 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;

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

16. Skundo ar prašymo nagrinėjimas 15 punkte nurodytais atvejais yra nutraukiamas generalinio direktoriaus sprendimu. Apie skundo ar prašymo nagrinėjimo nutraukimą nedelsiant pranešama jį pateikusiam asmeniui.

17. Priimti ir užregistruoti skundai ar prašymai generalinio direktoriaus nurodymu perduodami nagrinėti Nacionalinės bibliotekos darbuotojams, kurie turi įgaliojimus ir kompetenciją spręsti skunde ar prašyme nurodytus klausimus (toliau – darbuotojas(-ai)). Darbuotojas, kuriam pavesta išnagrinėti skundą ar prašymą, ne vėliau kaip kitą darbo dieną po nurodymo gavimo pradeda skundo ar pranešimo nagrinėjimą.

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

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

19.1. darbuotojas turi tiesioginį suinteresuotumą dėl skundo ar prašymo išnagrinėjimo rezultato,

19.2. 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);

19.3. darbuotojas yra susijęs su asmeniu, kurio atžvilgiu nagrinėjamas skundas ar prašymas, pavaldumo santykiais.

20. Asmenų skundai ir prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų įregistravimo Nacionalinėje bibliotekoje dienos.

21. Skundų ir prašymų nagrinėjimo terminas, nustatytas šio Tvarkos aprašo 20 punkte, gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 30 darbo dienų nuo jų įregistravimo dienos. Jei nagrinėjimas pratęsiamas, asmuo raštu informuojamas apie pratęstą nagrinėjimą, nurodomos priežastys, atlikti veiksmai, ketinami atlikti veiksmai, numatomi išnagrinėjimo terminai.

22. Jeigu skundui ar prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti asmuo, o Nacionalinė biblioteka tokios informacijos pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo užregistravimo kreipiamasi į asmenį raštu, kuriuo prašoma pateikti papildomą informaciją ir pranešama, kad skundo ar prašymo nagrinėjimas stabdomas kol bus pateikta papildoma informacija. Jeigu per 5 darbo dienas papildoma informacija negaunama skundas ar prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Nacionalinė biblioteka pasilieka visų gautų dokumentų kopijas.

23. Jei asmuo, kuriam buvo gražintas pateiktas skundas ar prašymas dėl šiame Tvarkos apraše 12 ar/ ir 22 punkte nustatytų priežasčių, jį patikslina ar/ ir pašalina nustatytus trūkumus, tai skundo ar prašymo išnagrinėjimo terminas nustatomas/ pratęsiamas nuo patikslinto skundo ar prašymo gavimo dienos.

24. Kai asmens skunde ar prašyme turi būti nagrinėjami kompleksiniai klausimai, priskirti Nacionalinės bibliotekos reguliavimo sričiai, tai generalinio direktoriaus sprendimu gali būti sudaroma darbuotojų komisija skunde ar prašyme nurodytiems klausimams išnagrinėti.

25. Nagrinėjant asmens skundus ir prašymus privalo būti užtikrinta asmens duomenų ir konfidencialumo apsauga teisės aktų nustatyta tvarka.

IV SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į SKUNDUS IR PRAŠYMUS RENGIMO IR SIUNTIMO TVARKA

26. Asmenų skundai ir prašymai turi būti išnagrinėti ir į juos atsakyta raštu per šio Tvarkos aprašo 20-221 punktuose nustatytą terminą.

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

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

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

30. Asmenims atsakoma tokiu būdu, koku pateiktas skundas ar prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Laiškas turi būti įformintas firminiame Nacionalinės bibliotekos blanke.

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

32. Žodžiu pateikti skundai ar prašymai sprendžiami nedelsiant, apie sprendimą asmuo informuojamas žodžiu.

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

33. Nacionalinės bibliotekos darbuotojai, pažeidę šio Tvarkos aprašo nuostatas, atsako įstatymų nustatyta tvarka.

34. Asmuo, nesutinkantis su Nacionalinės bibliotekos sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo ar prašymo, arba, kai Nacionalinė biblioteka Tvarkos aprašo nustatyta tvarka asmens skundą ar prašymą palieka nenagrinėtą, turi teisę apskųsti priimtą sprendimą arba Nacionalinės bibliotekos neveikimą savo pasirinkimu administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka.
