

PATVIRTINTA
Alytaus Jurgio Kunčino viešosios
bibliotekos direktoriaus
2026 m. gegužės 26 d. įsakymu
Nr. V-18

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO ALYTAUS JURGIO KUNČINO VIEŠOJOJE BIBLIOTEKOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje taisyklės (toliau – taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą Alytaus Jurgio Kunčino viešojoje bibliotekoje (toliau – biblioteka).

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis bibliotekoje, taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindų priimti teisės aktai.

3. Biblioteka, siekdama pagerinti asmenų aptarnavimą, naudoja tik tokias organizacines ir technines priemones, kurios neverčia į biblioteką besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už bibliotekos teikiamas administracines paslaugas.

4. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir bibliotekos pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas: el. paštą [info@alytus.mvb.lt.](mailto:info@alytus.mvb.lt), Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą (toliau – E. pristatymas). Kitos taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos [2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente \(ES\) 910/2014](#) dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (toliau – Reglamentas (ES) 910/2014), [2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente \(ES\) 2016/679](#) dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679), [Lietuvos Respublikos pašto įstatyme](#), [Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme](#), [Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme](#), [Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme](#).

5. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis [Lietuvos Respublikos civilinio kodekso](#) Pirmosios knygos IV dalies nuostatų. Nagrinėjant asmenų prašymus ar skundus laikomasi [Viešojo administravimo įstatymo](#) 10 straipsnio 4 dalyje nurodytų terminų, jei kiti teisės aktai nenustato kitaip.

6. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma [Viešojo administravimo įstatymo](#) 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu, t. y. atstovo teisė atstovauti turi būti įrodoma rašytiniu sutikimu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis [Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma \(Apostille\) tvarkos aprašu](#), patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (Apostille) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

7. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis [Reglamento \(ES\) 2016/679](#) nuostatomis.

II SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ

8. Bibliotekoje asmenys aptarnaujami „vieno langelio“ principu. Bibliotekoje nėra atskiro asmenų aptarnavimo padalinio. Administratoriaus-dokumentų archyvo tvarkytojo viena iš darbo funkcijų yra tinkamas asmenų aptarnavimas, gaunamų dokumentų tvarkymo organizavimas.

9. Asmenys aptarnaujami bibliotekos administracijoje adresu: Seirijų g. 2, 62116 Alytus, telefonu +370 315 73 102, elektroniniu paštu info@alytus.mvb.lt.

10. Asmenys aptarnaujami administracijos darbo laiku pirmadieniais – ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 15.45 val., pietų pertrauka nuo 12.00 iki 12.45 val. Prieššventinę dieną bibliotekos darbo laikas trumpinamas viena valanda. Pasibaigus bibliotekos administracijos darbo laikui, asmenų prašymai ir skundai ketvirtadieniais nuo 17.00 val. iki 18.00 val. priimami bibliotekos registratūroje ir ne vėliau kaip kitą darbo dieną perduodami administratoriui-dokumentų archyvo tvarkytojui registruoti.

11. Asmenys vizito laiką administracijos darbo metu, o papildomu laiku (po administracijos darbo laiko) privalo suderinti su bibliotekos darbuotoju atvykę asmeniškai, skambindami telefonu (0 315) 73 102, el. paštu info@alytus.mvb.lt, paštu, arba per E. pristatymą. Registruojant asmenį vizitui jam nurodomas asmens aptarnavimo laikas ir vieta, bibliotekos darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – darbuotojas), kuris aptarnaus asmenį, vardas ir pavardė, pareigos ir kontaktinė informacija (telefono numeris, elektroninio pašto adresas). Asmenis, atvykusius iš anksto suderintu laiku, aptarnauja su prašymo turiniu susijęs darbuotojas.

12. Nagrinėdami asmenų prašymus, skundus ir aptarnaudami asmenis bibliotekos darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogui teisėmis, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

13. Jeigu asmens prašymas, skundas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, o biblioteka yra pirmasis adresatas, nagrinėjimą organizuoja biblioteka.

14. Jeigu asmens prašymas, skundas yra adresuotas kelioms institucijoms ir priklauso kelių institucijų kompetencijai, tačiau biblioteka nėra pirmasis adresatas, biblioteka privalo pirmam adresatui pateikti pasiūlymus dėl prašymo, skundo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo, skundo gavimo.

15. Prašymai, skundai su kuriais tas pats asmuo kreipiasi į biblioteką tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas, skundas nenagrinėjamas, Biblioteka per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo, skundo gavimo praneša asmeniui, kodėl jo prašymas nenagrinėjamas ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PATEIKIMAS

16. Prašymus ir skundus galima pateikti žodžiu asmeniškai ar per atstovą atvykus į biblioteką, per E. pristatymą, atsiųsti paštu arba elektroniniu paštu info@alytus.mvb.lt.

17. Prašyme ar skunde turi būti:

17.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus taisyklių 20 punkte nurodytą atvejį;

17.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu, t. y. juridinio asmens pavadinimas, teisinė forma, buveinė, kodas, registras, kuriame kaupiami ir saugomi duomenys apie tą juridinį asmenį;

17.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas, elektroninio pristatymo dėžutės adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

18. Prašymus ar skundus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į biblioteką arba elektroninėmis garso arba garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis.

19. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas bibliotekos darbuotojui, kuriam pavesta atlikti asmenų aptarnavimo vieno langelio principu funkcijas, arba kitam bibliotekos darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

20. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią bibliotekos darbo dieną, nepažeidžiant besikreipiančio asmens, kitų asmenų ar bibliotekos interesų, bibliotekoje gali būti neregistruojami, jeigu bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar bibliotekos interesų, prašymą ar skundą priimančio darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Į tokius prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią bibliotekos darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią bibliotekos darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, jeigu yra galimybė užfiksuoti ir saugoti prašymo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemones, prašymą ar skundą priimti žodžiu.

21. Teikdamas prašymą ar skundą žodžiu, kuris fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti ir pateikti taisyklių 17 punkte nurodytą informaciją.

22. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o bibliotekoje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į biblioteką žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į biblioteką, savo iniciatyva, jeigu bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

23. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemones, prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip asmens prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

24. Jeigu prašymą ar skundą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimas) požymių, bibliotekos darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu bibliotekos direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimo požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

25. Asmens ar jo atstovo priėmimas pas bibliotekos direktorių, arba jo įgaliotą asmenį ir tiesioginis prašymo ar skundo išdėstymas derinamas iš anksto žodžiu (atvykus į biblioteką arba skambinant tel. (0 315) 73 102 arba raštu (paštu, elektroninių ryšių

priemonėmis) Asmenys pas bibliotekos direktorių arba jo įgaliotą asmenį registruojami, kai klausimo neišsprendė bibliotekos darbuotojai, jų sprendimas asmens netenkina arba yra akivaizdūs sprendimo priėmimo vilkinimo, biurokratizmo atvejai. Priėmimo metu gauta informacija registruojama bibliotekos gautų dokumentų registre Bendrojoje dokumentų valdymo informacinėje sistemoje. Bibliotekos direktorius arba jo įgaliotas asmuo asmenis priima pagal prašymo turinį ir jiems kuruoti priskirtas veiklos sritis.

26. Raštu pateikti prašymai, skundai ar pranešimai priimami, užregistruojami jų gavimo dieną bibliotekos gautų dokumentų registre Dokumentų valdymo bendrojoje informacinėje sistemoje ir perduodami bibliotekos direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui.

27. Bibliotekos direktorius arba jo įgaliotas asmuo užregistruotą prašymą, skundą ar pranešimą paveda nagrinėti darbuotojui pagal jo kompetenciją ir pareigybės funkcijas, išskyrus atvejus, kai į asmens kreipimąsi galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną Taisyklių 20 punkte nustatyta tvarka.

28. Darbuotojas, nagrinėjantis asmens prašymą, skundą ar pranešimą, privalo nusišalinti arba gali būti nušalintas bibliotekos direktoriaus sprendimu, jeigu kyla viešųjų ir privačių interesų konfliktas.

29. Prašymas ar skundas raštu turi būti:

29.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas vertėjo parašu (pateikti prašymo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama taisyklių 31 punkte nurodytu atveju arba kai prašymas ar skundas pateikiamas bibliotekos direktoriaus nustatyta užsienio kalba);

29.2. parašytas įskaitomai;

29.3. konkretus ir suprantamas;

29.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

29.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu [Reglamente \(ES\) 910/2014](#) nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

30. Prašyme ar skunde raštu turi būti pateikta ir taisyklių 17 punkte nurodyta informacija.

31. Nevalstybine kalba raštu pateiktas asmens prašymas ar skundas bibliotekoje priimamas, kai į biblioteką raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

32. Asmuo, prašymą ar skundą bibliotekai teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu elektroninio pašto adresu info@alytus.mvb.lt.

33. Darbuotojas, jam bibliotekos suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis bibliotekos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau kaip artimiausią savo darbo dieną jį registruoti [Dokumentų valdymo bendrojoje informacinėje sistemoje](#) ir perduoti bibliotekos direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui, išskyrus atvejus, kai į prašymą ar skundą pagal kompetenciją galima atsakyti taisyklių 20 punkte nustatytais terminais.

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

34. Prašymai ar skundai gali būti nenagrinėjami [Viešojo administravimo įstatymo](#) 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais:

34.1. bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu:

34.1.1 nėra galimybės prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą;

34.1.2. prašymas ar skundas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu prašymo ar skundo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to biblioteka negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti;

34.1.3. paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikusi arba sprendimą yra priėmusi biblioteka arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą;

34.1.4. paaiškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas;

34.1.5. nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai;

34.1.6. prašymas ar skundas bibliotekai pateiktas ne pagal kompetenciją.

34.2. Jeigu biblioteka pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, biblioteka jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui. Jeigu nėra kito viešojo administravimo subjekto, kuriam galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją prašymas ar skundas, biblioteka ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindama jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

35. Prašymai ir skundai, išskyrus taisyklių 20 punkte nurodytus prašymus ar skundus, pateikti asmeniškai atvykus, atsiųsti paštu, elektroniniu paštu, per E. pristatymą ar kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, tvarkomi ir registruojami atitinkamame dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

36. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas ar skundas gautas elektroniniu paštu, per E. pristatymą, kitomis bibliotekos naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo bibliotekoje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

37. Prašymus ar skundus biblioteka nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais jai nustatytą kompetenciją.

38. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos taisyklių 20 punkte nustatyta tvarka galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami ir sprendimas priimamas per 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo bibliotekoje dienos, jei kiti teisės aktai nenustato kitaip. Jeigu prašymas ar skundas gautas po darbo valandų, poilsio ar šventės dieną, jo gavimo diena laikoma po jos einanti darbo diena.

29. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą bibliotekos sprendimas negali būti priimtas, biblioteka šį terminą gali pratęsti ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Asmeniui apie tokį termino pratęsimą per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti terminą priėmimo dienos pranešama raštu ir nurodomos pratęsimo priežastys.

40. Administracinės procedūros atliekamos laikantis [Viešojo administravimo įstatymo](#) 3 skyriuje nustatytos tvarkos ir terminų.

41. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas [Viešojo administravimo įstatymo](#) 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais (per E. pristatymą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu, kreipiantis asmeniškai arba per atstovą), kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie bibliotekos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti bibliotekos

veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

42. Jeigu asmens prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o biblioteka tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo bibliotekoje dienos ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per bibliotekos nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo bibliotekos nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens bibliotekai pateikti dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis. Biblioteka pasilieka šių dokumentų kopijas.

43. Jei priimant ar priėmus prašymą ar skundą, adresuotą tik bibliotekai, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, biblioteka ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo bibliotekoje dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją (jei asmens prašymas ar skundas pateikiamas kita bibliotekos direktoriaus nustatyta užsienio kalba, prie persiunčiamos jo kopijos pridėdamas bibliotekos parengtas neoficialus šio prašymo ar skundo vertimas į valstybinę kalbą). Kitos institucijos, gavusios bibliotekos persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją bibliotekai.

44. Prašymą ar skundą, kai jis adresuotas kelioms institucijoms ir kai prašyme ar skunde nurodyti klausimai priskirtini kelių institucijų kompetencijai, biblioteka nagrinėja pagal savo kompetenciją ir asmeniui į jį atsako, pridėdama atsakymo kopijas kitoms prašymą ar skundą nagrinėjusioms institucijoms.

45. Jei bibliotekai yra adresuota prašymo ar skundo kopija ir tai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, biblioteka ją užregistruoja, įvertina prašymo ar skundo turinį, supažindina su juo bibliotekos direktorių ar jo įgaliotą asmenį, tačiau paties prašymo ar skundo nenagrinėja ir į jį neatsako, jei bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

46. Jeigu prašymo ar skundo ir (ar) prie jų pridėdamų dokumentų turinys turi teisės pažeidimų požymių, biblioteka per 5 darbo dienas nuo šio prašymo ar skundo gavimo bibliotekoje dienos prašymą ar skundą nagrinėjančio bibliotekos darbuotojo tiesioginio vadovo teikimu ir bibliotekos direktoriaus arba jo įgalioto asmens sprendimu persiunčia tokio prašymo ar skundo kopiją ir prie jo pridėdamų dokumentų kopijas teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria šiuos teisės pažeidimus. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo ar skundo nagrinėjimui būtinas kompetentingos teisėsaugos institucijos atsakymas dėl minėtų teisės pažeidimų, prašymo ar skundo nagrinėjimas bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti sustabdytas iki šios institucijos galutinio sprendimo priėmimo. Apie tokio prašymo ar skundo nagrinėjimo sustabdymą biblioteka ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos naudodama asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją praneša prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui ar jo atstovui.

47. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant taisyklių 17 ir 29 punktuose nustatytų reikalavimų, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo bibliotekoje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją gražinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui,

pateikusiam prašymą ar skundą, ar jo atstovui, nurodant tokio prašymo ar skundo gražinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jeigu bibliotekos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Kai per bibliotekos nustatytą terminą asmuo nepateikia pagal taisyklių 17 ir 29 punktuose nustatytus reikalavimus įforminto prašymo ar skundo, toks prašymas ar skundas laikomas nepaduotu.

V SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

48. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba kita bibliotekos direktoriaus nustatyta užsienio kalba. Taisyklių 31 punkte nurodytu atveju (kai į biblioteką raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija) į prašymą ar skundą gali būti atsakoma nevalstybine kalba.

49. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje, aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis bibliotekos darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

50. Asmenims su negalia informacija ir atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami jiems prieinamais būdais ir formatais, atsižvelgiant į asmens prašyme nurodytą pageidaujamą atsakymo gavimo formą, jo negalios pobūdį ir poreikius.

51. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas bibliotekos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal taisyklių 20 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią bibliotekos darbo dieną – šiais atvejais bibliotekos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš bibliotekos darbuotojo jam bibliotekos suteikto elektroninio pašto.

52. Asmuo, nesutinkantis su Bibliotekos atsakymu į jo prašymą, skundą ar pranešimą arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę jį apskųsti Lietuvos administracinių ginčų komisijos Kauno apygardos skyriui (Laisvės al. 24, 44238 Kaunas) Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo nustatyta tvarka arba Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmams (A. Mickevičiaus g. 8A, 44312 Kaunas) Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka per 1 mėnesį nuo atsakymo gavimo dienos (arba termino, per kurį turėjo būti atsakyta, pabaigos).

53. Atsakymai rengiami atsižvelgiant į pateiktų prašymų, skundų ar pranešimų turinį:

53.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

53.2. į prašymą priimti administracinį sprendimą, atsakoma pateikiant atitinkamo priimto dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys;

53.3. į kitus prašymus, skundus ar pranešimus, atsakoma laisva forma arba nurodomas atsisakymo tai padaryti priežastys.

54. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą.