

PATVIRTINTA  
Kretingos rajono savivaldybės  
M. Valančiaus viešosios bibliotekos direktorės  
2011 m. kovo 10 d. įsakymu Nr.V1-6

## **KRETINGOS RAJONO SAVIVALDYBĖS M. VALANČIAUS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS LANKYTOJŲ SKUNDŲ IR PAGEIDAVIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **I. BENDROJI DALIS**

1. Kretingos rajono savivaldybės M. Valančiaus viešosios bibliotekos (toliau – Viešosios bibliotekos) lankytojų skundų ir pageidavimų nagrinėjimo tvarka (toliau – tvarka) reglamentuoja lankytojų pateiktų skundų ir pageidavimų nagrinėjimo procesą.
2. Ši tvarka reglamentuoja tik Viešosios bibliotekos paslaugų vartotojų pateiktų skundų ir pageidavimų analizavimo tvarką.
3. Viešoji biblioteka nenagrinėja anoniminių skundų ir pageidavimų.
4. Viešoji biblioteka nenagrinėja neblaivių, agresyvių ir pan. asmenų pateiktų skundų ir pageidavimų.
5. Ši tvarka netaikoma analizuojant teises, finansines ir nusikaltimo pobūdį turinčias problemas. Jos sprendžiamos teismine tvarka pagal Lietuvos Respublikos įstatymus.
6. Ši tvarka yra Viešosios bibliotekos vidaus dokumentas, galiojantis tik Viešojoje bibliotekoje.

### **II. LANKYTOJŲ SKUNDŲ IR PAGEIDAVIMŲ PATEIKIMO TVARKA**

7. Pateikti skundą ar išsakyti pageidavimą gali visi norintys Viešosios bibliotekos lankytojai.
8. Skundai ar pageidavimai pateikiami raštu: parašomas laiškas, elektroninis laiškas, parašoma į Viešosios bibliotekos Skundų ir pageidavimų knygą, kuri yra Viešosios bibliotekos abonemente ir filialuose.
9. Skundai ar pageidavimai gali būti išsakyti žodžiu atsakingam Viešosios bibliotekos darbuotojui.
10. Už asmenis iki 16 metų skundus ar pageidavimus gali pateikti jų tėvai, tėviai, globėjai.

### **III. SKUNDŲ IR PAGEIDAVIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

11. Lankytojų skundai ir pageidavimai nagrinėjami Viešosios bibliotekos direktorės patvirtintoje Skundų ir pageidavimų nagrinėjimo komisijoje (toliau – komisija). Raštu pateikti skundai ar pageidavimai nagrinėjami dalyvaujant mažiausiai trims komisijos nariams.
12. Skundai ar pageidavimai turi būti išnagrinėti ir Viešosios bibliotekos lankytojui pateiktas motyvuotas sprendimas per 10 kalendorinių dienų.
13. Nagrinėjant skundus ar pageidavimus, vadovujamasi teisingumo principu, siekiant kiek įmanoma geriau tenkinti lankytojų poreikius ir kelti aptarnavimo kokybę.
14. Esant pageidavimui, skundų ar pageidavimų nagrinėjime gali dalyvauti ir skundą ar pageidavimą parašęs asmuo.
15. Žodžiu pateikti skundai ar pageidavimai aptariami vietoje su atsakingu Viešosios bibliotekos darbuotoju, nešaukiant komisijos ir nepateikiant raštiško atsakymo pareiškėjui.

### **IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

16. Lankytojai, nepatenkinti komisijos sprendimu dėl pateiktų skundų ar pasiūlymų, motyvuotai dar kartą gali pateikti skundus ar pageidavimus Viešajai bibliotekai.

17. Lankytojas, pateikęs skundą ar pageidavimą, bet apsigalvojęs, gali jį atsiimti per 5 kalendorines dienas nuo skundo pateikimo Viešajai bibliotekai.
  18. Nemotyvuoti ir nelogiški skundai ar pageidavimai nenagrinėjami.
-