

PATVIRTINTA

Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios
bibliotekos direktoriaus 2011 m. vasario 15 d.
įsakymu Nr. ĮV-6

PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ VILNIAUS APSKRITIES ADOMO MICKEVIČIAUS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGOMIS PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Prašymų bei skundų Vilniaus apskrities Adomo Mickevičiaus viešosios bibliotekos (toliau-bibliotekos) paslaugomis pateikimo ir nagrinėjimo tvarka nustato bibliotekos vartotojų ir kitų asmenų prašymų ir skundų registravimo, nagrinėjimo, priimtų sprendimų įforminimo ir pareiškėjų informavimo apie išnagrinėtus pageidavimus, prašymus ir skundus procedūras.

2. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

Dokumentas – raštas, kuriame užfiksuota ir patvirtinta kieno nors veikla ar faktai. Dokumentai gali būti organizaciniai (nuostatai, taisyklės, instrukcijos ir kt.), tvarkomieji (nutarimai, sprendimai, potvarkiai ir kt.), informaciniai (aktai, apžvalgos, ataskaitos, pažymos, protokolai ir kt.). Dokumentai yra ne tik raštai, bet ir kita forma saugoma informacija: audiovizualiniai (negatyvas, rentgenas, kino juosta ir pan.), grafiniai (kalkė), kompiuteriniai (diskelis ir pan.) dokumentai.

Pareiškėjas – asmuo, įteikęs, įrašęs bibliotekos struktūriniuose padaliniuose esančiose *Pageidavimų ir pasiūlymų knygoje*, perdavęs telefonu, atsiuntęs paštu ar elektroniniu paštu bibliotekai (jos vadovui) rašytinį prašymą, pageidavimą ar skundą. Pareiškėju šiuo atveju laikomi ir visuomenės informavimo priemonėse pateiktos informacijos autoriai, kai ši informacija susijusi su bibliotekos paslaugų ar jos darbuotojų veiksmų (ar neveikimo) neigiamais vertinimais.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į biblioteką, jos padalinį ar skyrių, bibliotekos vadovą, bibliotekos struktūrinio padalinio vadovą, darbuotoją prašant priimti, išduoti dokumentą, patvirtinti tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu, pranešant apie bibliotekos ir jos padalinių veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti bibliotekos paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo procedūra – pagal šią tvarką bibliotekos darbuotojų atliekami veiksmai nagrinėjant pareiškėjų prašymą ar skundą (pareiškimą, visuomenės informavimo priemonėse pateiktą informaciją ar tarnybinį darbuotojo pranešimą) bei priimant dėl jo sprendimą.

Privati informacija – informacija apie asmens duomenis, žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, skaitymo naudojantis bibliotekos fondo dokumentais turinį, su asmens garbe ir orumu susijusi ir kita pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.

Skundas – kreipimasis į biblioteką ar bibliotekos vadovą, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

Vartotojas – bibliotekoje įregistruotas arba neįregistruotas fizinis ar juridinis asmuo, kuris naudojasi bet kuria bibliotekos paslauga.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

3. Bibliotekos darbuotojai, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, nustatytais bibliotekos darbo tvarkos taisyklėse.

4. Darbuotojas, su kuriuo susisiekė pareiškėjas, privalo pats atsakyti į pareiškėjo užduotą (-us) klausimą (-us) (savo kompetencijos ribose), arba sujungti pareiškėją su kitu darbuotoju, kuris bus kompetentingas tą atlikti.

Jei su pareiškėju bendraujantis darbuotojas, nėra įsitikinęs, kuris bendradarbis yra tinkamiausias išspręsti iškilusį(-ius) klausimą(-us), pats privalo išsiaiškinti klausimo esmę bei sužinoti pareiškėjo kontaktinius telefono(-ų) numerį(-ius) ir sutarti susisiekimo laiką. Po to, kaip galima greičiau surasti tinkamą darbuotoją, išsiaiškinti reikalo esmę ir susisiekti su pareiškėju anksčiau sutartu laiku tam, kad atsakyti į užduotą pareiškėjo klausimą.

5. Draudžiama atsisakyti aptarnauti pareiškėjus, nagrinėti prašymus ar skundus motyvuojant tuo, kad skundo (arba prašymo) pateikimo metu nėra konkrečias funkcijas vykdančio bibliotekos darbuotojo. Bibliotekos direktorius ir struktūrinių padalinių vadovai užtikrina, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo bibliotekoje (darbe) atvejais skundas (prašymas) būtų įregistruotas ir perduotas darbuotojams, turintiems atitinkamus įgaliojimus.

Darbuotojai neturi teisės atsisakyti aptarnauti pareiškėjus dėl užimtumo, kompetencijos stokos ar kitų panašių priežasčių.

6. Registruojami ir nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

7. Informaciją apie neigiamus bibliotekos ir (ar) jos darbuotojų veiklos vertinimus, išspausdintą visuomenės informavimo priemonėse (VIP) ar pateiktą bibliotekos tinklalapyje, renka ir teikia registravimui ir svarstymui bibliotekos darbuotojas, atsakingas už viešuosius ryšius.

8. Paprastai nenagrinėjami prašymai, skundai ir informacija, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti prašymai ar skundai, išskyrus atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar bibliotekos interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo, struktūrinių padalinių vadovų ir atsakingo už viešuosius ryšius asmens teikimu priima direktorius, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį.

9. Nevalstybine kalba (rusų, lenkų, anglų ir kitomis) gauti prašymai ir skundai neprivalo būti nagrinėjami. Esant reikalui, direktoriaus sprendimu nevalstybine kalba gauti prašymai turi būti išversti į lietuvių kalbą. Prašymai ir skundai su direktoriaus rezoliucijomis perduodami nagrinėti rezoliucijose nurodytiems bibliotekos administracijos ar struktūrinių padalinių darbuotojams. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

10. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie bibliotekos vartotojus, darbuotojus ar kitus pareiškėjus.

11. Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka gali būti viešai paskelbta bibliotekos interneto tinklalapyje su bibliotekos darbuotojų, atsakingų už vartotojų aptarnavimą, vardais ir pavardėmis, telefonų numeriais, darbo vieta, darbo laiku, bei kita reikalinga informacija. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti pateikta kiekvieno suinteresuoto asmens reikalavimu, suinteresuotam asmeniui apmokėjus pateikimo (dokumentų kopijavimo, registruoto laiško persiuntimo) išlaidas.

12. Pareiškėjų pageidavimai ar skundai nagrinėjami bibliotekos darbo laiku arba darbuotojo, kuriam pagal kompetenciją perduodamas pareiškimas, darbo laiku.

13. Pagrindas šioje tvarkoje nurodytoms procedūroms pradėti gali būti:

13.1. asmens rašytinis ar žodinis prašymas ar skundas;

13.2. bibliotekos darbuotojo tarnybiniame pranešime pateikti faktai;

13.3. visuomenės informavimo priemonėse pateikta informacija apie bibliotekoje pažeistas vartotojų ar kitų asmenų teises;

13.4. kitais būdais paaiškėję vartotojų ir kitų asmenų teisių pažeidimo atvejai.

14. Prašymo ar skundo nagrinėjimo procedūrą, kai yra šios tvarkos 13 punkte nurodytas pagrindas ir kai neužtenka bibliotekos vidaus dokumentuose nustatytos tvarkos, kad būtų tenkinamas pareiškėjo prašymas, ir kai informacijoje pateikti faktai apie bibliotekoje pažeistas asmenų teises pakankamai pagrįsti, inicijuoja bibliotekos direktorius.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS, PAREIŠKĖJUI ATVYKUS Į BIBLIOTEKĄ

15. Atvykęs į biblioteką pareiškėjas aptarnaujamas bibliotekos struktūriniuose padaliniuose (skyriuose) pagal jų kompetenciją spręsti pareiškėjui rūpimus klausimus.

16. Prašymai ir skundai, pareiškėjui atvykus į biblioteką, gali būti pateikiami tiek raštu, tiek žodžiu. Prašymai žodžiu priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant pareiškėjo ar bibliotekos interesų. Jei prašymo žodžiu negalima išnagrinėti tuoj pat, pasiūloma pareiškėjui jį įforminti raštu.

17. Pareiškėjui atvykus į biblioteką rekomenduojama atlikti šiuos veiksmus:

17.1. priimti rašytinius asmenų prašymus ir skundus. Priimant prašymą ar skundą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus.

17.2. suteikti informaciją apie klausimo sprendimo bibliotekoje procedūrą;

17.3. išduoti pareiškėjui užpildyti reikiamus dokumentus, prireikus padėti juos užpildyti;

17.4. pateikti pažymą ir kitus oficialius dokumentus (kiek tai neprieštarauja konfidencialumo ir asmens duomenų apsaugos taisyklėms);

17.5. jeigu pareiškėjas prašo informacijos apie bibliotekos veiklą, direktoriaus pavedimu informaciją suteikti Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

18. Pareiškėjo prašymų ar skundų nagrinėjimo klausimas, pareiškėjams pageidaujant, gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam nagrinėjimo laikui, atsakingas darbuotojas apie tai privalo įspėti pareiškėją.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

19. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš pareiškėjo arba per pašto įstaigas, gauti bet kuriame bibliotekos padalinyje ar skyriuje, taip pat faksu ar elektroniniu paštu, turi būti užregistruoti kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje – gaunamų dokumentų registre (toliau – registre) jų gavimo dieną bibliotekoje nustatyta tvarka. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

20. Registruojant prašymą ar skundą, registre įrašomi prašymą ar skundą identifikuojantys duomenys: gautą prašymą ar skundą rašiusio pareiškėjo vardas ir pavardė, tikslus adresas, prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys.

21. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

22. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais, bei vokas reikalingas kaip įrodymas kada buvo gautas ir (arba) išsiųstas prašymas ar skundas.

23. Gautus prašymus ar skundus, adresuotus bibliotekos struktūriniams padaliniais, bibliotekos administratorė, įregistravusi registre gautus dokumentus, pasirašytinai perduoda nurodytiems darbuotojams toliau tvarkyti.

24. Skundus ir pageidavimus, įrašytus bibliotekos struktūriniuose padaliniuose esančiose *Pageidavimų ir pasiūlyimų knygoje*, jei jie atitinka šios tvarkos 8, 9, 10 punktuose nurodytus teikiamo nagrinėti prašymo ar skundo požymius, vadovaudamiesi šioje tvarkoje nustatytais prašymo ar skundo nagrinėjimo terminais, bibliotekos administratorėi pateikia struktūrinių padalinių vadovai. Pateikti skundai ar prašymai (tekstai *Pageidavimų ir pasiūlyimų knygų* lapų kopijose) registruojami ir nagrinėjami vadovaujantis šioje tvarkoje nustatytais procedūromis.

25. Skundus ir pageidavimus, informaciją VIP ar bibliotekos tinklalapyje, jei jie atitinka šios tvarkos 8,9,10 punktuose nurodytus teikiamo nagrinėti prašymo ar skundo požymius, vadovaudamiesi šioje tvarkoje nustatytais prašymo ar skundo nagrinėjimo terminais, bibliotekos administratorėi pateikia bibliotekos darbuotojas, atsakingas už viešuosius ryšius. Pateikti skundai, prašymai ar pageidavimai (popieriuje išspausdinti tekstai, taip pat VIP pateiktos informacijos tekstų kopijos) registruojami ir nagrinėjami vadovaujantis šioje tvarkoje nustatytais procedūromis.

26. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami bibliotekos direktoriui arba pagal kompetenciją adresuojami nagrinėti bibliotekos struktūriniams padaliniais. Direktorius susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius bibliotekos padalinių, skyrių darbuotojus, rezoliucijoje nurodydamas iki kada turi būti išnagrinėtas prašymas ar skundas. Skirdamas nagrinėti prašymą ar skundą, bibliotekos direktorius nustatyta tvarka rašo rezoliuciją.

27. Prašymai ar skundai su direktoriaus rezoliucijomis grąžinami bibliotekos administratorėi, kuri perrašo rezoliucijas į dokumentų registrą. Po to prašymą ar skundą pasirašytinai perduoda rezoliucijoje nurodyto struktūrinio padalinio darbuotojui. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Atsakingam vykdytojui pasirašytinai perduodamas prašymo ar skundo kopija.

Kiti vykdytojai taip pat yra atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

28. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus bibliotekos struktūrinių padalinių darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

29. Bibliotekai pateikti prašymai ir skundai yra nagrinėjami pagal šioje tvarkoje nustatytą procedūrą.

30. Pareiškėjų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

30.1. Analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę.

30.2. Paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą.

30.3. Paprašant pareiškėjo pateikti papildomus dokumentus.

30.4. Vertinant ir analizuojant bibliotekos turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu.

30.5. Reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus.

30.6. Reikalui esant, paprašant bibliotekos darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu.

30.7. Pasitelkiant bibliotekos ar kitą specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisės, ekonominių, finansinių ir pan.).

31. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bibliotekoje datos, išskyrus atvejus, kai šioje tvarkoje nustatyta kitaip.

32. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pareiškėjui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo bibliotekoje gavimo datos, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai turi būti informuojamas pareiškėjas raštu, pranešime nurodant prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio telefono numerį. Šiame punkte nurodytais atvejais prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bibliotekoje datos.

33. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai biblioteka gauna prašymą ar skundą.

34. Kartotiniai prašymai ir 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. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo bibliotekoje datos pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).

35. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

36. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo pareiškėjui projektą ir prašymą ar skundą su visa nagrinėjimo medžiaga pateikia pasirašyti jį nagrinėti pavedusiam skyriaus vadovui arba direktoriui. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registre, atsakymo originalas išsiunčiamas pareiškėjui, o atsakymą parengusio darbuotojo vizuotas dokumento egzempliorius su prašymu ar skundu bei nagrinėjimo dokumentai įdedami į atitinkamą bylą.

37. Komisijos ar darbo grupės sprendimai ar išvados dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų įforminami direktoriaus įsakymu, raštu ar kitokiu sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo ar skundo esmę.

38. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie bibliotekos veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius su konkrečiais asmens interesais ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti bibliotekos paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

39. Sprendimai dėl išnagrinėtų skundų įforminami Lietuvos Respublikos teisės aktų ar darbo tvarkos taisyklių nustatyta tvarka, atsižvelgiant į sprendimo turinį.

40. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba apie tai pranešama paprastu arba registruotu laišku. Registruotu laišku siunčiami pažymos, patvirtintų dokumentų kopijos arba nuorašai ar kitų dokumentų originalai, taip pat pranešimas pareiškėjui, kad jis yra pateikęs ne visus dokumentus, reikalingus sprendimui priimti. Pareiškėjo pageidavimu registruotu laišku, pareiškėjui apmokėjus pašto išlaidas, jam gali būti persiųsti ir kiti raštai.

41. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, priklausomai nuo motyvų turinio, - pagrįsti teisės aktų nuostatomis, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka gali būti šis sprendimas apskūstas.

VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

42. Bibliotekos darbuotojas, atsakingas už atsiliepimą telefonu ar vartotojų aptarnavimą telefonu, privalo orientuoti pareiškėją, kuris kreipiasi į biblioteką tokiu būdu, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Bibliotekos darbuotojai, atsakingi už vartotojų aptarnavimą telefonu (administratorius, o jo nesant kitas darbuotojas, vartotojus aptarnaujančių skyrių darbuotojai), privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

43.1. ar biblioteka kompetentinga spręsti pareiškėjui rūpimą klausimą;

43.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

43.3. peradresuoti skambutį darbuotojui, atsakingam už atitinkamą, su pareiškėjo klausimu susijusią, bibliotekos veiklos sritį;

43.4. į kokią kitą instituciją pareiškėjas gali kreiptis, jei biblioteka nekompetentinga spręsti pareiškėjui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

44. Bibliotekos darbuotojas, atsakingas už pareiškėjų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

44.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

44.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas bibliotekos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

44.3. atidžiai išklausyti pareiškėją, prirėikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

44.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į pareiškėjo klausimus;

44.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prirėikus laiko išsamiam atsakymui parengti – tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone laiką;

44.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

Pavyzdys. Skundas

(vardas ir pavardė)

(gyvenamoji vieta, telefonas)

_____ bibliotekos direktoriui

SKUNDAS

20.... m. _____ d.

Tekstas.

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)