

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, skundų ir pretenzijų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų, skundų ir pretenzijų priėmimą, išnagrinėjimą ir parengtų atsakymų išsiuntimą (įteikimą).

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintomis *Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis*.

II. TAISYKLĖSE VARTOJAMOS SĄVOKOS

3. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Nacionalinį muziejų Lietuvos Didžiosios Kunigaikštystės valdovų rūmus (toliau – Muziejus) prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, nustatytą tvarka pateikti Muziejaus turimą informaciją.

4. **Skundas** – tai asmens žodžiu, raštu arba el. paštu išreikštas nepasitenkinimas Muziejumi dėl pastarojo veikimo ar neveikimo, įskaitant nepasitenkinimą Muziejaus suteiktomis paslaugomis arba atsisakymą suteikti paslaugas.

5. **Pretenzija** – tai asmens raštu pateiktas pasirašytas motyvuotas nepasitenkinimas Muziejumi dėl Muziejaus suteiktų/nesuteiktų paslaugų, asmens teisių ar įstatymų saugomų interesų pažeidimo, reikalaujant atlyginti patirtus nuostolius.

6. **Paslaugos** – Lietuvos Respublikos kultūros ministro įsakymu patvirtintos leidžiamos Muziejui teikti asmenims kultūros, švietimo ir kt. mokamos paslaugos arba kitos Muziejaus lankytojams teikiamos nemokamos paslaugos.

7. **Prašymo nagrinėjimas** – darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

8. **Skundo ar pretenzijos nagrinėjimas** – veikla, apimanti asmens skundo ar pretenzijos priėmimą ir įregistravimą, išnagrinėjimą bei atsakymo išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

9. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteiktas Muziejaus sprendimas dėl gauto skundo ar pretenzijos, išdėstyta Muziejaus nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR PRETENZIJŲ PRIĖMIMAS

10. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (telefonu arba tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją), raštu arba el. paštu info@valdovurumai.lt. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Muziejaus interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu. Prašymas raštu turi būti parašytas įskaitomai, asmens pasirašytas, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti.

11. Asmuo, manydamas, kad Muziejus netinkamai teikė paslaugas, pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę Muziejui pateikti skundą, išdėstydamas savo nusiskundimus. Skundai gali būti pateikiami žodžiu, raštu arba el. paštu. Raštu pateikiamiems skundams keliami analogiški reikalavimai kaip teikiamiems raštu prašymams.

12. Asmuo, manydamas, kad Muziejus netinkamai teikė paslaugas, pažeidė jo teises ar įstatymų saugomus interesus, turi teisę Muziejui pateikti raštu pretenziją.

13. Pretenzijoje turi būti nurodoma:

13.1. Fizinio asmens (rašančiojo pretenziją) duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas (jo nesant – gimimo data) ir paso ar asmens tapatybės kortelės duomenys (numeris, išdavimo data ir išdavusi institucija), adresas, telefono numeris ir kiti susisiektimo būdai (el. pašto adresas ir kt.).

13.2. Asmens teisės ir įstatymų saugomi interesai, kuriuos, asmens nuomone, pažeidė Muziejus.

13.3. Asmens patirtos žalos įvardijimas, reikalaujamo atlyginti nuostolių dydžio apskaičiavimas.

14. Kartu su pretenzija Muziejui būtina pateikti pretenzijos argumentus pagrindžiančius rašytinius dokumentus ar jų kopijas.

15. Rašytinę pretenziją asmuo privalo pasirašyti.

16. Asmens pasirašyta rašytinė pretenzija teikiama asmeniškai Muziejui arba siunčiama registruotu paštu Muziejaus buveinės adresu: Katedros a. 4, Vilnius.

17. Rašytinis prašymas, skundas arba pretenzija laikomi priimtais nuo gavimo Muziejuje dienos. Muziejus rašytinius pasirašytus prašymus, skundus ir pretenzijas registruoja tuoj pat, kai juos gauna.

IV. PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

18. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Muziejaus kompetenciją.

19. Direktorius paveda konkrečiam darbuotojui išnagrinėti gautą prašymą.

20. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Muziejuje.

21. Nenagrinėjami anoniminiai, nepasirašyti, be nurodytų duomenų ryšiui palaikyti, Muziejaus administruojamose interneto svetainėse arba socialiniuose tinkluose pateikti prašymai.

V. SKUNDŲ IR PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMAS

22. Muziejus, pagal galimybes, nedelsdamas atsako į žodinius asmenų skundus. Jeigu atsakymui pateikti reikia papildomo laiko, tai pateikiama ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo skundo gavimo dienos. Muziejus nenagrinėja skundų, pateiktų Muziejaus administruojamose interneto svetainėse arba socialiniuose tinkluose.

23. Skundams ir pretenzijoms nagrinėti direktoriaus įsakymu sudaroma nuolat veikianti komisija.

24. Jei pretenzija gauta su trūkumais, *skundų ir pretenzijų nagrinėjimo komisija* parengia atsakymą, kuriame nurodo, kokių duomenų trūksta, ir nustato protingą trūkumų pašalinimo terminą.

25. Asmeniui nustatytu terminu trūkumų nepašalinus, Muziejus turi teisę palikti pretenziją nenagrinėtą.

26. Asmenų skundai ir pretenzijos turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Muziejuje.

VI. ATSAKymo PATEIKIMAS

27. Muziejaus rašytinis atsakymas į prašymą, skundą ar pretenziją pateikiamas lietuvių kalba.

28. Muziejaus atsakymas į skundą pateikiamas tokia pat forma, kokia asmuo pateikė skundą Muziejui.

29. Muziejaus atsakymas į pretenziją rengiamas raštu ir siunčiamas registruotu paštu ar kitais būdais, esant galimybei dokumentais patvirtinti pristatymą, arba įteikiamas asmeniui asmeniškai, jei jis pasirašytinai patvirtina gavimą.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Muziejaus priimtas sprendimas gali būti skundžiamas teisės aktų nustatyta tvarka.
