

INTERESANTŲ APTARNAVIMO TAISYKLĖS NACIONALINIAME M. K. ČIURLIONIO DAILĖS MUZIEJUJE



I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Interesantų aptarnavimo taisyklės (toliau – Taisyklės) Nacionaliniame M. K. Čiurlionio dailės muziejuje (toliau – Muziejus) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų bei atsiliepimų (pastabų) apie Muziejaus darbą, Muziejaus darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu nagrinėjimą ir jų aptarnavimą.

2. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Prašymas – asmens kreipimasis į Muziejų prašant paslaugos **Priedas Nr.2**. Paslaugų sąrašas ir jų teikimo tvarka nurodyta Muziejaus kainoraštyje **Priedas Nr. 1**.

Prašymo nagrinėjimas – darbuotojo veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir įteikimą asmeniui.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, asmeniui suteikta paslauga, pateikta informacija, išdėstyta Muziejaus nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

3. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Muziejaus kompetenciją.

II. PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

4. Asmenų prašymai gali būti pateikiami raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į instituciją, atsiuntus paštu ar per pasiuntinį) ir elektroniniu būdu.

5. Fiziniai asmenys, pageidaujantys gauti tam tikrą Muziejaus paslaugą, užpildo Muziejaus patvirtintą prašymo formą, juridiniai asmenys pateikia įstaigos prašymą. Asmenų kreipimaisi kitais klausimais gali būti pateikti ir laisva forma, būtina nurodyti asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą ir kontaktinius duomenis.

6. Asmens prašymas, pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui raštu.

III. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

8. Gauti prašymai užregistruojami Muziejaus gaunamų raštų registre.

9. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėti per 10 darbo dienų nuo jų gavimo Muziejuje.

10. Jeigu prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo Muziejuje, Muziejaus direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo. Asmuo raštu informuojamas apie prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

IV. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS IR ĮTEIKIMAS ASMENIUI

11. Atsakymai į prašymą parengiami atsižvelgiant į prašymo turinį:

11.1. į prašymą suteikti paslaugą atsakoma suteikiant prašomą paslaugą arba nurodomos atsisakymo priežastys;

11.2. į prašymą pateikti Muziejaus turimą informaciją atsakoma pateikiant prašomą informaciją arba nurodomos atsisakymo priežastys;

11.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą, kuriame išreikšta Muziejaus valia, atsakoma pateikiant atitinkamo dokumento kopiją, išrašą ar nuorašą arba nurodomos atsisakymo priežastys;

11.4. į kreipimąsi, kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Muziejaus veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, atsakoma laisvos formos raštu.