

PATVIRTINTA

UAB „Skuodo šiluma“ Direktorius

2016-03-24 įsakymu Nr. V1-10

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši tvarka reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - Vartotojas) prašymų ir skundų nagrinėjimo UAB „Skuodo šiluma“ (toliau Bendrovė) tvarką. Už tinkamą darbo su asmenų prašymais ir skundais organizavimą, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami laiku ir kokybiškai, atsako Bendrovės vadovas ir darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus. Prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis galiojančiais įstatymais, LR Energetikos Ministro 2010 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. 1-297 patvirtintomis Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėmis, kitais norminiais aktais ir šia tvarka. Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, nepriimami ir nenagrinėjami.

2. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

Prašymas - kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovės vadovą ar darbuotoją, kuris yra įgaliotas priimti, nagrinėti prašymus ir skundus. kita.

Skundas - kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos Vartotojo teisės ar teisėti interesai ir prašant juos apginti. Skundas gali būti susijęs su netinkama Bendrovės paslaugų kokybe, klientų aptarnavimu, darbuotojo elgesiu, neišnagrinėtu Vartotojo prašymu ir/ ar per ilgai nagrinėjamu prašymu, neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma pareiškėjui pateikta informacija, klaidingai suprasta informacija (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamuose mokėjimo už šilumą pranešimuose, laiškuose ir/ ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduodant informaciją ir pan.), korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimu, kita.

Kartotinis prašymas ir skundas - antras ar paskesnis Vartotojo pateiktas prašymas ar skundas tuo pačiu klausimu ir dėl tų pačių aplinkybių.

Privati informacija - informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie privatų žmogaus gyvenimą.

Pareiškėjas – Bendrovės teikiamų paslaugų Vartotojas, trečiasis asmuo (fizinis ar juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą ar skundą.

Atsakymas – Bendrovės teikiamas pareiškėjui klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą ar motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

3. Vartotojui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

II. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

4. Žodinį prašymą arba skundą gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėse sistemose ir (arba) vidinėje dokumentacijoje patikrina ar Vartotojo nurodyti faktai teisingi. Jei su Vartotoju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia

informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kokiū būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus (pvz.: ištaiso/ pakeičia duomenis Abonentų apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas ir t.t.).

5. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekiama su įgaliotu priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus darbuotoju, išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas Vartotojas.

6. Jei žodinį prašymą arba skundą nagrinėjančiam darbuotojui, prieš pateikiant atsakymą, reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas Vartotoją informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo Bendrovėje procedūrą ir tiksliai nurodo kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone laiką. Surinkus papildomą informaciją, darbuotojas susisiekiama su Vartotoju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą sprendimą. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas darbuotojas apie tai privalo įspėti pareiškėją.

7. Jei Vartotojui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.

8. Jei pateiktas paaiškinimas/ pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas Vartotojui, darbuotojas turi pasiūlyti Vartotojui pateikti prašymą arba skundą raštu. Vartotojui pasiūloma kreipimasi raštu įforminti ir tais atvejais kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei Vartotojo, nei Bendrovės interesų, o Vartotojo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

9. Jei Vartotojas kreipiasi į Bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Bendrovės veikla, Bendrovė nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą, Bendrovės darbuotojas paaiškina tai Vartotojui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.

III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

10. Prašymus ir skundus, gautus tiesiogiai iš Vartotojo, atsiųstus paštu, el. paštu, faksu priima atsakingas darbuotojas ir registruoja Bendrovės registre „Gaunami raštai“. Ant prašymo ar skundo dedamas gauto dokumento registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

11. Vartotojui, jei jis to pageidauja, įteikiama prašymo ar skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu.

12. Užregistruotus prašymus ar skundus atsakingas darbuotojas pateikia Bendrovės direktoriui. Jis ant gauto ir užregistruoto prašymo ar skundo pirmojo lapo užrašo rezoliuciją: nurodo kompetentingą darbuotoją, kuriam pavedamas skundo nagrinėjimas, kompetentingo darbuotojo pirmąją vardo raidę ir pavardę, datą, pavedimo turinį bei pasirašo.

13. Prašymą ar skundą su vadovo rezoliucija Bendrovės atsakingas darbuotojas, vykdamas prašymų ir skundų registraciją, informuoja rezoliucijoje nurodytą kompetentingą darbuotoją ir duoda jam rašto kopiją. Prašymo ar skundo originalą įsega į atitinkamą bylą.

14. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo Bendrovėje gavimo datos, Bendrovė, gavusi prašymą ar skundą raštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šio dokumento gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu.

15. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis).

16. Jeigu Bendrovė nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytą klausimą, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Bendrovėje datos persiunčiamas kompetentingai organizacijai ar institucijai ir apie tai pranešama pareiškėjui. Tuo atveju, kai nėra organizacijos ar institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Bendrovėje datos grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis). Persiunčiant prašymus ir skundus, kuriuose yra privačios informacijos, laikomasi šios instrukcijos 15 punkte nustatytų apribojimų.

17. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

IV. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ SPRENDIMŲ ĮFORMINIMAS

18. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos.

19. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka, nebent raštas yra parašytas praktiškai nenaudojama kalba, tada terminas gali būti pratęsiamas. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

20. Prašymo ar skundo, adresuoto kelių adresatų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis rašte nurodytas adresatas. Sekantys adresatai, pagal savo kompetenciją, gali pateikti savo pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo.

21. Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 30 darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje datos. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos, jei to reikalauja pati persiuntusi institucija, informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatytą terminą.

22. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas, dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo, yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

23. Sprendimas išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, įforminamas dokumentu, atitinkančiu prašymo esmę.

24. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus ar darbuotojų piktnaudžiavimą, ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti bendrovės paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę 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 ir kas atsakingas asmuo už jų įgyvendinimą.

25. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu ar paprastu laišku, arba el. paštu.

26. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

27. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus: - analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę; - vertinant ir analizuojant bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu; - reikalui esant, paprašant bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu; - paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus.

28. Tuo atveju, jei parengti atsakymą reikia pasitelkti bendrovės ar kitos įmonės specialistą (tam tikros srities ekspertą) skundas (prašymas) perduodamas ekspertui. Draudžiama perduoti skundą ekspertui, kurio veiksmai skundžiami. Ekspertas ne vėliau nei per 10 darbo dienų pateikia atsakingam asmeniui savo atliktą skundo tyrimo išvadą. Išvadoje nurodoma: - kas patikrinta ir kas nustatyta, prideda nagrinėtus dokumentus su komentarais, - kurie pareiškėjo teiginiai teisingi ir pagrįsti, o kurie ne; - priežastis sąlygojusias pareiškėjo teisių pažeidimą ir jei įmanoma, pažeidimą padariusius darbuotojus; - pateikia rekomendacijas ir prevencinių veiksmų ateičiai pasiūlymus; - jei skundas pagrįstas – pateikia pasiūlymus dėl problemos išsprendimo.

29. Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su pareiškėju ir gauti žodinius paaiškinimus, jis turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką. Susitikime dalyvauja atsakymą į skundą ruošiantis darbuotojas, darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra), Bendrovės vadovas ir kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis skunde nurodytas aplinkybes.

30. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui projektą. Projektas rengimas dviem egzemplioriais. Atsakyme turi būti atsakyta į visus pareiškėjo prašymus, klausimus, skundus ir nurodyta kokių priemonių buvo (bus) imtasi.

31. Atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą asmuo, pareiškėjui projektą pateikia suderinti visiems Bendrovės vadovo rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams ir tik po to pateikia pasirašyti Bendrovės vadovui.

32. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale. Atsakymo originalas išsiunčiamas klientui, o atsakymą rengusio darbuotojo ir suderinusių darbuotojų vizuotas dokumento egzempliorius įdedamas į atitinkamą bylą.

33. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis yra susijusi su Bendrovės veikla.

34. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikimu ar neveikimu.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

35. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, turi teisę paduoti prašymą ar skundą, kuris privalo būti išnagrinėtas šiuose nuostatuose ir įstatymuose nustatyta tvarka.

36. Jei Bendrovės sprendimas netenkina Vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme Vartotojui turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima Vartotojo teisės kreiptis į teismą. Vartotojų skundus teisės aktų nustatyta išankstinio skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka nagrinėja šios valstybės ir savivaldybės institucijos:

- Valstybinė energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos – dėl energetikos objektų, įrenginių ir apskaitos priemonių naudojimo, energijos tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo;

- Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija – dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo tiekiant, skirstant, perduodant, laikant energiją, dėl prisijungimo, apmokėjimo už suvartotą energiją ar paslaugas, valstybės reguliuojamų kainų ir (ar) tarifų taikymo, dėl energijos ir energijos išteklių tiekimo srautų balansavimo, taip pat kitus vartotojų ir energetikos įmonių ginčus energetikos srityje, nepriskirtus Valstybinei energetikos inspekcijai;

- savivaldybės vykdomoji institucija – dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo organizavimo, dėl daugiabučių namų šildymo ir karšto vandens sistemų priežiūros tarifų nustatymo, dėl bendrojo naudojimo objektų administratorių įgaliojimų, administruojant pastato bendrojo naudojimo objektus ir įgyvendinant kitas teises, susijusias su bendrojo naudojimo objektų valdymu ir naudojimu.

- Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba – dėl šilumos energijos pirkimo–pardavimo sutarčių ir naujų buitinių vartotojų įrenginių prijungimo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo.

37. Kiekvienas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

38. Už prašymų ir skundų nagrinėjimą bei sprendimų įforminimą atsakingas Bendrovės vadovas ir darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus.

39. Tyrimo metu draudžiama bet koku būdu keisti šilumos ir (arba) karšto vandens tiekimo sistemos dalis, įskaitant apskaitos prietaisus, šilumos paskirstymo metodus ir (arba) paskirstymui naudojamus parametrus ir kitus skunde minimus paslaugos elementus. Draudimas taikomas iki visiško skundo ištyrimo, jei Bendrovės vadovas nenusprendžia kitaip, kad užtikrintų saugų paslaugos tiekimą vartotojams.

40. Bendrovės vadovo vizuotą atsakymo dokumento egzempliorių kartu su skundu bei nagrinėjimo dokumentais inžinierė eksploatacijai (jai nesant – inžinierius – energetikas ar 41. Pareiškėjų prašymų ir skundų registrai, išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 5 (penkis) metus.

39. Bendrovės vadovas periodiškai atlieka pareiškėjų skundų ir medžiagos, susijusios su jų nagrinėjimu, tikrinimą, siekdamas išsiaiškinti:

41.1 ar skundai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

41.2 ar buvo laikomasi skundų nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo terminų;

41.3 ar buvo laikomasi šios instrukcijos nuostatų.
