

VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

BENDROSIOS NUOSTATOS

I. ĮVADINĖS NUOSTATOS IR SĄLYGOS

1. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau – vartotojai) aptarnavimą UAB „Lazdijų šiluma“ (toliau Bendrovė).
2. Šios tvarkos tikslas - reglamentuoti vartotojų kreipimusi nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą.
3. Šia tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai. Aptarnaujant vartotojus ši tvarka taikoma tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
4. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
5. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos įgyvendinimo kontrolę užtikrina Bendrovės direktorius. Už tinkamą darbą su pareiškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės direktorius ir Bendrovės darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus .
6. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje

II. SĄVOKOS

Asmenų aptarnavimas - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į bendrovę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

Pareiškėjas - asmuo, įteikęs ar atsiuntęs bendrovei (jos vadovui) rašytinį ar žodinį prašymą ar skundą.

Prašymas - asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę, išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, interesų ir teisių pažeidimu; neišnagrinėtu vartotojo prašymu, pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar vartojimo srityse.

Pareiškėjas - asmuo, įteikęs ar atsiuntęs Bendrovei (jos vadovui) rašytinį ar žodinį prašymą ar skundą.

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

Skundas - kreipimasis į bendrovę nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

Rašytinis prašymas ar skundas – parašytas prašymas ar skundas gautas tiesiogiai iš asmens ar atsiųstas paštu, faksu ar kitais elektroniniais informacijos perdavimo kanalais.

Žodinis prašymas ar skundas – žodžiu gautas prašymas ar skundas gautas tiesiogiai iš asmens ar telefonu.

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

KREIPIMŪSI GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

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

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Vadovas turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

8. Atvykę į bendrovę asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir bendrovės interesų.

9. 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.

10. Jei vartotojui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.

11. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas vartotojui, darbuotojas turi pasiūlyti vartotojui pateikti prašymą arba skundą raštu. Vartotojui pasiūloma kreipimasi raštu informinti 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.

12. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone.

13. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

14. Asmenų aptarnavimo bendrovėje laikas nustatomas vadovaujantis bendrovės vidaus darbo tvarkos taisyklėmis.

15. Žodinį prašymą ar skundą telefonu dėl šilumos ir karšto vandens tiekimo sutrikimų registruoja padalinio (katilinės), operatyviniai darbuotojai skundų ir prašymų registracijos žurnale

IV. RAŠYTINIŲ KREIPIMŪSI REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

16. Bendrovėje 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 gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

17. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, paliekami nenagrinėti.

18. Rašytiniai prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, faksu, elektroniniu paštu, gauti bet kuriame kitame bendrovės padalinyje, turi būti užregistruoti sekretoriato dokumentų valdymo sistemoje. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymai ir skundai perduodami direktoriaus rezolucijai.

19. Asmeniui pageidaujant, įteikiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti, spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

20. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti padaliniais ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

21. Prašymai ir skundai su direktoriaus rezolucijomis gražinami sekretorei, kuri perrašo rezolucijas į dokumentų registracijos žurnalą. Po to prašymą ar skundą su pridedamais dokumentais ar priedais, sekretorė pasirašytinai perduoda nagrinėti Bendrovės direktoriaus nurodytiems arba įgaliotiems darbuotojams. Jei rezolucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezolucijoje nurodytas pirmasis. Kiti vykdytojai taip pat atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus. Tiek atsakingam vykdytojui, tiek susijusiems asmenims pasirašytinai perduodama tik prašymo ar skundo kopija.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

22. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos.

23. Vartotojai 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,
- pasitelkiant bendrovės specialistą (ekspertą) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).

24. 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 kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo bendrovėje gavimo datos, bendrovė per 20 kalendorinių dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šios tvarkos 22 punkte nustatyto termino pabaigos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodydama prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

25. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba bendrovės turimais dokumentais ir iškyla poreikis gauti iš pareiškėjo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, toks prašymas raštu išsiunčiamas pareiškėjui, ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo tokio poreikio atsiradimo dienos, o skundo (prašymo) nagrinėjimas sustabdomi iki nurodytos informacijos gavimo.

26. 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.

27. 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.

28. Prašymo ar skundo, kurį turi nagrinėti keli struktūriniai padaliniai, nagrinėjimą organizuoja ir atsakymą prašyme ar skunde keliamu klausimu ruošia pirmasis nurodytas direktoriaus rezoliucijoje.

29. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas ne vėliau per 10 darbo dienų nuo gavimo bendrovėje datos, gražinamas pareiškėjui, raštu nurodant gražinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme arba skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

30. 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.

31. 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.

VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

32. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

33. Raštiški atsakymai, siunčiami paštu ar faksu, registruojami dokumentų valdymo sistemoje.

34. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi.

35. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

36. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

37. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu arba per nustatytą skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimtas, savo pasirinkimu turi teisę kreiptis į pareiškėjo veiklą kontroliuojančias organizacijas. Vartojimo ginčus neteisminio sprendimo tvarka pagal kompetenciją nagrinėja: Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Vilniaus g. 25, Vilnius, (svetainės adresas www.vvtat.lt) Valstybinė energetikos inspekcija prie Energijos ministerijos, Mortos g. 10, Vilnius, (svetainės adresas <https://vei.lrv.lt>) ir Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija, Verkių g. 25 C-1, Vilnius (svetainės adresas www.regula.lt).

38. Pareiškėjo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima šilumos vartotojo teisės kreiptis į teismą. Pareiškėjas turi teisę ginti savo teises ir kitais teisėtais būdais.“

VII. APTARNAVIMAS TELEFONU

39. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu uždavinys - orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į bendrovę, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

- ar bendrovė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;
- kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;
- į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu bendrovė nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

40. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja bendrovė ir kuria asmuo turi teisę gauti, vadovaujantis bendrovės vidaus darbo tvarkos taisyklėmis.

41. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

- pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
- prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą;
- atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
- aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
- pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti - tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;
- ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.