

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „UKMERGĖS ŠILUMA“ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. ĮVADINĖS NUOSTATOS IR SĄLYGOS

1. Šios tvarkos tikslas - reglamentuoti vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą Bendrovės viduje.
2. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos įgyvendinimo kontrolę užtikrina Bendrovės direktorius. Už tinkamą darbą su parciškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės vadovas ir Bendrovės darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus.
3. 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.
4. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje, Jei bendrovėje yra paskirti darbuotojai įgalioti nagrinėti prašymus ir skundus ir Bendrovės vardu teikti atsakymus, jo vardas ir pavardės, telefono numeris, darbo vieta ir laikas, bei kita reikalinga informacija taip pat pateikiama Bendrovės interneto tinklapyje

II. SĄVOKOS

5. **Pareiškėjas** - Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.
6. **Kreipimasis** - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę su Prašymu arba Skundu.
7. **Prašymas** - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę per Bendrovės vadovą, bendrovės padalinio ar skyriaus vadovą, darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus. Prašymas nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu. Juo prašoma :
 - priimti ir (arba) išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą,
 - suteikti informaciją arba paaiškinimus,
 - atlikti kitus veiksmus,
 - išdėstomas vartotojo noras, pagėdavimas, nuostata tam tikru klausimu,
 - pranešama apie bendrovės ir jos padalinių veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą;
 - pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse,
 - atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos,
 - kita.
8. **Skundas** - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę per Bendrovės vadovą ar darbuotoją nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti. Skundas gali būti susijęs su
 - netinkama Bendrovės paslaugų kokybe, netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu,

- netinkamu Bendrovės darbuotojo elgesiu,
 - neišnagrinėtu vartotojo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu,
 - neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma pareiškėjui pateikta informacija,
 - klaidingai suprasta informacija (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamuose mokėjimo pranešimuose, laiškuose ir/ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduota informacija ir pan.),
 - korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimu,
 - kita.
9. **Anoniminis skundas** - skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą.
 10. **Rašytinis prašymas arba skundas** - prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.
 11. **Žodinis prašymas** - prašymas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.
 12. **Atsakymas** - Bendrovės teikiamas pareiškėjui pareiškėjo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

III. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

13. Žodinį prašymą gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėse bazėse 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 koku 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.).
14. Jei žodinį prašymą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekama su įgaliotu priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus darbuotoju, išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas vartotojas.
15. Jei žodinį prašymą 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.
16. Jei vartotojui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas laikomas išspręstu.
17. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas vartotojui, darbuotojas turi pasiūlyti vartotojui pateikti prašymą raštu. Vartotojui pasiūloma kreipimąsi raštu įforminti ir tais atvejais kai žodinio prašymo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei vartotojo, nei bendrovės interesų, o vartotojo netenkina numatomi žodinio prašymo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.
18. 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.

IV. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

Rašytinių prašymų ir skundų gavimas. Reikalavimai rašytiniam prašymui ir skundai

19. Rašytiniai prašymai ir skundai gaunami:
 - tiesiogiai iš pareiškėjo bet kuriame bendrovės padalinyje ar skyriuje,
 - per pašto įstaigas,
 - faksu,
 - elektroniniu paštu.

20. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba skundą kuriame privalo būti nurodyta:
 - pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
 - skundo pateikimo data;
 - tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą
 - pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija;
 - prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus prašymas, Bendrovės ar konkrečių jos atstovų skundžiamų veikslių aprašymas ir t.t.);
 - pridedamų dokumentų sąrašas;
 - pareiškėjo parašas;
 - asmuo, prašydamas gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama, jis turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinti asmens tapatybę.
 - atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais papildomai turi pateikti dokumentus suteikiančius jam teisę atstovauti pareiškėją.

21. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų ir skundų, kuriuose:
 - nėra pareiškėjo parašo,
 - nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė,
 - nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą
 - neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys,
 - turinys išdėstytas nevalstybine kalba (rusų, lenkų, anglų ir kitomis).

22. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

23. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai išimties tvarka gali būti nagrinėjami tais atvejais, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar bendrovės interesai, sprendimą nagrinėti skundą priima bendrovės vadovas, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį. Jei toks prašymas pateiktas nevalstybine kalba bendrovės vadovo sprendimu, nevalstybine kalba gauti prašymai turi būti išversti į lietuvių kalbą ir perduodami nagrinėti rezoliucijose nurodytiems darbuotojams. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

Rašytinių prašymų ir skundų registravimas ir perdavimas nagrinėti

24. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti atitinkamame žurnale ir jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje (toliau - registracijos žurnalas) jų gavimo dieną Bendrovėje nustatyta tvarka. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Jei rašytinis prašymas arba skundas gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti rašytiniai prašymai ir skundai.
25. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.
26. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami bendrovės direktoriui. Bendrovės vadovas susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius bendrovės darbuotojus, esant būtinumui įsakymu paskiria komisiją arba darbo grupę, rezoliucijoje nurodydamas iki kada turi būti išnagrinėtas prašymas ar skundas.
27. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

Rašytinių prašymų ir skundų nagrinėjimas ir jų pagrįstumo nustatymas

28. Atsakingas vykdytojas, prieš pradėdamas nagrinėti prašymą arba skundą, turi informuoti suinteresuotus ir susijusius darbuotojus bei padalinius apie gautą skundą.
29. 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 nenusprenžia kitaip, kad užtikrintų saugų paslaugos tiekimą vartotojams.
30. 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,
 - pasitelkiant bendrovės ar išorės specialistą (ekspertą) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).
31. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas ne vėliau per 5 darbo dienas nuo gavimo bendrovėje datos, grąžinamas pareiškėjui, raštu nurodant grąžinimo 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.
32. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba bendrovės turimais dokumentais ir iškyta 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.

33. 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.
34. 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.
35. 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.

Atsakymų į rašytinius prašymus ir skundus rengimas ir pateikimas

36. Atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą asmuo, pareiškėjui parengtą projektą pateikia suderinti visiems Bendrovės vadovo rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams ir tik po to pateikia pasirašyti Bendrovės vadovui.
37. 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.
38. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
39. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba apie tai pranešama paprastu arba registruotu laišku. Jeigu asmeniui atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas (vardo raidė), pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje. 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.
40. 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 apskųstas.
41. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO TERMINAI

42. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai bendrovė gauna prašymą ar skundą.
43. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.
44. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su ekspertų įtraukimu, komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo klientui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo bendrovėje gavimo datos, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas 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 40 darbo dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos.
45. 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 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).

Parengė:
Direktoriaus padėjėja
Kristina Eigelienė

