

PATVIRTINTA:
Uždarnosios akcinės bendrovės „Birštono šiluma“
direktoriaus 2016 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. 3

UAB „BIRŠTONO ŠILUMA“ VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Birštono šiluma“ (toliau – bendrovė) vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – aprašas) nustato vartotojų ir kitų asmenų (toliau vadinama - asmenys), manančių, kad bendrovė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jų teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, kreipimūsi priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų priėmimo bei pateikimo vartotojams tvarka.

2. Aprašu privalo vadovautis visi bendrovės darbuotojai. Aprašo vykdymo kontrolę atlieka bendrovės direktoriaus pavaduotojas komercijai. Už tinkamą kreipimūsi priėmimą, nagrinėjimą ir kitus veiksmus pagal aprašą atsako bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti kreipimūsi.

3. Aptarnaujant asmenis, šios tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

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

Prašymas - asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę, ar jos darbuotoją (toliau - darbuotojas), dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus.

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.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Bendrovės darbuotojai, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais.

6. Draudžiama nenagrinėti prašymų ir skundų motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Padalinio vadovas turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

7. 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 grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

8. Žodiniai ir anonominiai prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti neregistruojami ir nenagrinėjami.

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

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

III. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į BENDROVĘ

11. Atvykę į bendrovę asmenys aptarnaujami bendrovės padaliniuose, pagal jų kompetenciją, asmeniui rūpimais klausimais.

12. 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.

13. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

14. Rašytiniai prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu turi būti užregistruoti priimamajme. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymai ir skundai perduodami bendrovės direktoriaus rezoliucijai.

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

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

17. Užregistruotus prašymus ir skundus direktorius perduoda nagrinėti bendrovės darbuotojams pagal kompetenciją.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

18. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas. Terminą pratęsti gali tik jį nustatęs direktorius, tačiau jis neturi viršyti 30 kalendorinių dienų. Ypatingais atvejais, kai nagrinėjimas yra komplikotas ar sudėtingas, nagrinėjimo terminas gali viršyti 30 kalendorinių dienų, apie tokį termino pratęsimą ir numatomą įvykdymo terminą privaloma raštiškai informuoti vartotoją.

19. Vartotojų kreipimasi paslaugų tiekėjas nagrinėja neatlygintinai.

20. 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.

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

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

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

23. Raštiški atsakymai, siunčiami paštu ar faksu, įteikiami asmeniškai, registruojami.

24. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruotu paštu.

25. 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.

26. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas arba pareiškėjas, nesutinka su sprendimu dėl išnagrinėto skundo, pareiškėjas gali kreiptis į teismą.
