

PATVIRTINTA

UAB „Alytaus šilumos tinklai“ generalinio direktoriaus
2022 m. balandžio 11 d. įsakymu Nr. ĮVIRŽ-25

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „ALYTAUS ŠILUMOS TINKLAI“ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Uždarosios akcinės bendrovės „Alytaus šilumos tinklai“ vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą Bendrovėje.
2. 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.
3. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo, asmens duomenų apsaugos ir kitais principais.
4. 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 gyvenamosios vietos adresas arba elektroninis paštas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi) ir mokėtojo kodas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, paprastai nenagrinėjami.
5. Pareiškėjų prašymų ir skundų registrai, išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 5 (penkis) metus.
6. Tvaroje naudojamos sąvokos:
 - 6.1. **Prašymas** – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę, direktorių ar darbuotoją, įgaliotą priimti, nagrinėti prašymus, nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti individualų administracinį aktą, išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu, pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti šilumos ūkio ar kitoje srityje; atkreipiant dėmesį tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.
 - 6.2. **Skundas** – kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę, direktorių ar darbuotoją, nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.
 - 6.3. **Kartotinis prašymas ir skundas** – antras ar paskesnis asmens pateiktas prašymas ar skundas tuo pačiu klausimu ir dėl tų pačių aplinkybių.
 - 6.4. **Pareiškėjas** – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.

- 6.5. **Atsakymas** – Bendrovės teikiamas išaiškinimas raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu dėl išnagrinėto prašymo ar skundo ir priimto sprendimo.
7. Žodinį prašymą arba skundą 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 kokių 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.).
 8. 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.
 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 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.
 12. 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.
 13. Visi rašytiniai prašymai ir skundai, į kuriuos atsakymo negalima pateikti nedelsiant, turi būti užregistruoti gaunamų dokumentų registracijos žurnale Bendrovės dokumentų valdymo sistemoje „Integrra“ (toliau – DVS „Integrra“). Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama registracijos spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija su įrašyta prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeriu.
 14. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami bendrovės generaliniam direktoriui ar komercijos direktoriui. Jie gautus užregistruotus prašymus ar skundus DVS „Integrra“ paskiria nagrinėti bendrovės darbuotojams. Jei gautas dokumentas popierinis – jį pasirašo ir nagrinėjimui paskiria rezoliucija.
 15. Darbuotojas, vykdamas prašymų ir skundų registraciją, esant popieriniam variantui – skenuoja, elektroniniam – iš karto talpina DVS „Integrra“ ir vadovaudamasis paskyrime pateikta

informacija supažindina su užduotimi atsakingus darbuotojus. Įvykdę užduotį, atsakingi darbuotojai tai pažymi DVS „Integra“.

16. Draudžiama pavesti ir persiūsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.
17. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai bendrovė gauna prašymą ar skundą.
18. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.
19. 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 30 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 60 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos.
20. Jeigu Bendrovė nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, 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 tvarkos 21 punkte nustatytų apribojimų.
21. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, saugomos Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir Bendrojo duomenų apsaugos reglamento, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiūsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis).
22. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymą. Atsakyme turi būti atsakyta į visus pareiškėjo prašymus, klausimus, skundus ir nurodyta kokių priemonių buvo (bus) imtasi. Atsakymas pateikiamas suderinti visiems Bendrovės vadovo rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams ir tik po to pateikiamas pasirašyti Bendrovės vadovui.
23. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale DVS „Integra“. Atsakymo originalas išsiunčiamas pareiškėjui, o atsakymą rengusio darbuotojo ir suderinusių darbuotojų vizuotas dokumento egzempliorius įdedamas į atitinkamą bylą.
24. 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.

25. 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 apskūstas.
 26. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.
 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 išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiūsto atsakymo kopija).
-