

VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - Asmenys) prašymų ir skundų nagrinėjimo AB „Panevėžio energija“ (toliau - Bendrovė) tvarką.

2. Prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Energetikos Ministro 2010 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. 1-297 patvirtintomis Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėmis, kitais norminiais aktais ir šiuo Aprašu.

3. Už tinkamą darbo su asmenų prašymais ir skundais organizavimą, t. y. kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami laiku ir kokybiškai, atsako Bendrovės padalinių vadovai, kurių kompetencijai priklauso prašyme ar skunde pateiktų pretenzijų nagrinėjimas.

4. Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie parašyti tvarkingai, įskaitomai, valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono (jeigu pareiškėjas jį turi) numeris (pageidautina ir elektroninio pašto adresas).

5. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui tokiu pačiu būdu, koku buvo pateikti, nurodant grąžinimo priežastį.

6. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, paprastai nenagrinėjami. Šiuo atveju sprendimą dėl prašymo ar skundo nenagrinėjimo priima generalinis direktorius.

7. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Prašymas – fizinio ar juridinio asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę, direktorių ar kitą Bendrovės darbuotoją.

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

Kartotinis prašymas ir skundas - antras ar paskesnis asmens 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.

Fizinis asmuo - tai Lietuvos Respublikos pilietis, užsienietis, asmuo be pilietybės, veikiantis asmeniškai savo vardu.

Juridinis asmuo - savo pavadinimą turinti įmonė, įstaiga ar organizacija, kuri gali savo vardu įgyti ir turėti teises bei pareigas, būti ieškovu ar atsakovu teisme.

8. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

9. Prašymus ir skundus, gautus tiesiogiai iš asmens, atsiųstus paštu, faksu, elektroniniu paštu ar gautus bet kuriame kitame Bendrovės padalinyje, registruoja Kanceliarijos vadovė ar ją pavaduojantis darbuotojas (toliau – Kanceliarijos vadovė):

9.1. Prašymai ir skundai registruojami Bendrovės duomenų bazėje „Gaunami rašai“. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

9.2. Asmenų tiesiogiai į Bendrovės patalpas atneštus prašymus priima Klientų aptarnavimo tarnyba arba atitinkamo Šilumos tinklų rajono (toliau - ŠTR) atsakingas darbuotojas, kurie prašymus ir skundus perduoda bendrovės Kanceliarijos vadovei jų registravimui.

9.3. Atskirais atvejais (atsižvelgiant į prašymo ar skundo pobūdį ir svarbą) ŠTR viršininkas spendžia, ar gautą prašymą perduoti registravimui į Bendrovės kanceliariją, ar registruoti pačiame ŠTR. Bet kokių atveju prašymas turi būti užregistruotas Bendrovėje.

10. Asmeniui, jei jis to pageidauja, įteikiama prašymo ar skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu su gavimo data ir numeriu arba prašymą ar skundą priėmusio atsakingo darbuotojo spaudu ir parašu bei gavimo data.

11. Užregistruotus prašymus ar skundus Kanceliarijos vadovė pateikia generaliniam direktoriui, jį pavaduojančiam direktoriui, ar funkciniam direktoriui (pagal prašyme ar skunde nurodytą situaciją).

12. Generalinis direktorius, pavaduojantis direktorius ar funkcinis direktorius gauto prašymo ar skundo pirmajame lape rašo rezoliuciją: nurodo padalinio, kuriam pavedamas skundo nagrinėjimas, vadovo ar kompetentingo darbuotojo pirmąją vardo raidę ir pavardę, datą, pavedimo turinį bei pasirašo.

13. Draudžiama pavesti prašymus ir skundus spresti darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

14. Prašymą ar skundą su rezoliucija Kanceliarijos vadovė skenuoja, talpina duomenų bazėje „Gaunami rašai“ ir vadovaudamasi rezoliucijoje pateikta informacija formuoja užduotį atsakingiems darbuotojams.

15. Prašymo ar skundo originalą Kanceliarijos vadovė perduoda rezoliucijoje pirmuoju nurodytam darbuotojui.

16. Generaliniam direktoriui, o jam nesant - jį pavaduojančiam direktoriui, nusprendus, kad gautas prašymas ar skundas yra ypač svarbus ir reikšmingas, generalinis direktorius, o jam nesant - jį pavaduojantis direktorius, vizuodamas prašymą ar skundą jį pažymi raide „K“.

17. Kanceliarijos vadovė užpildo Kontrolinę kortelę ir duomenų bazėje „Gaunami rašai“ pažymi kontrolės lauką ir konkrečią datą, iki kurios turi būti įvykdyta užduotis.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ SPRENDIMŲ ĮFORMINIMAS

18. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 15 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 15 kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos.

19. Jeigu atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, padalinys, gavęs prašymą ar skundą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu.

20. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems Bendrovės padaliniais ir priklausančio kelių padalinių ar darbuotojų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti bendrovės padaliniai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo šiuose padaliniuose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

21. Prašymai ir skundai, persiūsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, savivaldybių turi būti išnagrinėti per 10 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 ir nurodomos priežastys.

23. 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, arba pagal prašymo ar skundo turinį Bendrovė neturi teisinio pagrindo persiųsti vartotojo prašymo ar skundo, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Bendrovėje datos gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis).

24. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus pareiškėjo sutikimą.

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

26. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

27. Visi priimti sprendimai, pasirašyti atsakingų Bendrovės darbuotojų, registruojami Kanceliarijoje duomenų bazėje „Siunčiami raštai“.

28. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu ar paprastu laišku arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai. Pareiškėjui sutinkant, galimas ir atsakymas elektroniniu paštu. Apie šį sutikimą su pareiškėju išsiaiškina atsakymo rengėjas.

29. Pranešime apie netenkinamą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo netenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

30. Atsakingas už atsakymo paruošimą darbuotojas, privalo duomenų bazėje „Ganami raštai“ pažymėti apie įvykdymą, nurodant sprendimo registravimo datą ir numerį.

31. Kai prašymas ar skundas buvo pažymėtas „K“ raide, įvykdymo faktą duomenų bazėje „Ganami raštai“ pažymi Kanceliarijos vadovė.

IV. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

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

33. Jeigu Bendrovė netenkina pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui turi būti pateikta informacija apie ginčą neteismo sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą.

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

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

35. Bendrovės padalinio vadovo pasirašytą atsakymo dokumento egzempliorių kartu su skundu bei nagrinėjimo dokumentais atsakymą ruošęs darbuotojas įsega į atitinkamą Bendrovės padalinio bylą.

36. Išnagrinėti Asmenų prašymai ir skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi pagal Bendrovėje nustatytus terminus.

Ruošė:

Klientų aptarnavimo tarnybos viršininkas

Vidmantas Povilas Žalkauskas

SUDERINTA:

Advokatas Virgilijus Vaitekūnas

Kanceliarijos vadovė Ilona Dobilevičienė