

**AKCINĖ BENDROVĖ
KLAIPĖDOS ENERGIJA**
Įm. kodas 140249252

PATVIRTINTA

2012 m. sausio 31 d.
Įsakymu Nr. R – 11- 11

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO INSTRUKCIJA

Nr. 1151 - 07

TEKSTO SUDEDAMOSIOS DALYS

I. Bendrosios nuostatos

II. Prašymų ir skundų registravimas

III. Prašymų ir skundų nagrinėjimas ir jų sprendimų įforminimas

IV. Sprendimų dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų apskundimas

V. Baigiamosios nuostatos

Instrukciją parengė: Klientų aptarnavimo grupės vadovas Gediminas Kirlys

Suderinta: Klientų aptarnavimo centro vadovas

ISO standartų vadybininkas

SSS viršininkas

Virginijus Zutkis

Algirdas Valantinas

Vincas Melenis

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO INSTRUKCIJA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši Instrukcija reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - asmenys) prašymų ir skundų nagrinėjimo AB „Klaipėdos energija“ (toliau Bendrovė) tvarką.

Už tinkamą darbo su asmenų prašymais ir skundais organizavimą, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami laiku ir kokybiškai, atsako Bendrovės tarnybų, skyrių ir centrų vadovai, kurių kompetencijai priklauso prašyme ar skunde pateiktų klausimų nagrinėjimas. Prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis įstatymais, LR Energetikos Ministro 2010 m. spalio 25d. įsakymu Nr. 1-297 patvirtintomis Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėmis, kitais norminiais aktais ir šia instrukcija. AB „Klaipėdos energija“ nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie yra tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, paprastai nenagrinėjami.

2. Šioje Instrukcijoje vartojamos sąvokos:

Prašymas - asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę direktorių ar darbuotoją, įgaliotą priimti, nagrinėti prašymus ir skundus, 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 į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

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, kitą su asmens garbe ir orumu susijusią ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie privatų žmogaus gyvenimą.

Fizinis asmuo - tai Lietuvos Respublikos pilietis, užsienietis, asmuo be pilietybės.

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

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

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

4. Prašymus ir skundus, gautus tiesiogiai iš asmens, atsiųstus paštu, faksu ar gautus bet kuriame kitame Bendrovės padalinyje, užregistruoja sekretorė referentė (Danės 8, Klaipėda), arba Bendrų reikalų skyriaus sekretorė (Šilutės pl. 26, Klaipėda), arba Gargždų šilumos tinklų rajono skolų valdymo vadybininkė (P.Cvirkos g. 15, Gargždai) dokumentų valdymo sistemos „Doclogix“ registre R -14 (Vartotojų skundai, prašymai). Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

5. Asmeniui, jei jis to pageidauja, įteikiama prašymo ar skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu.

6. Užregistruotus prašymus ar skundus sekretorė – referentė pateikia generaliniam direktoriui, Bendrų reikalų skyriaus sekretorė – Šilumos tiekimo tarnybos arba Klientų aptarnavimo centro vadovui, Gargždų šilumos tinklų rajono skolų valdymo vadybininkė – Gargždų šilumos tinklų viršininkui. Jie ant gautų ir užregistruotų prašymų ar skundų pirmojo lapo užrašo rezoliuciją: nurodo padalinio, kuriam pavedamas skundo nagrinėjimas, vadovo ar kompetentingo darbuotojo pirmąją vardo raidę ir pavardę, datą, pavedimo turinį bei pasirašo.

7. Prašymą ar skundą su vadovo rezoliucija Bendrovės sekretorės, vykdančios prašymų ir skundų registraciją, skenuoja, talpina dokumentų valdymo sistemoje „Doclogix“ ir vadovaudamasi rezoliucijoje pateikta informacija formuoja užduotį atsakingiems darbuotojams. Prašymo ar skundo originalą sekretorės įsega į atitinkamą bylą, o kopiją perduoda atsakymą ruošiančiam darbuotojui. Atsakingiems darbuotojams įvykdžius užduotį sekretorės „Doclogix“ sistemoje įrašiusios atsakymo datą ir numerį, pažymi, kad užduotis įvykdyta. Sekretorės, atsakingiems darbuotojams neįvykdžius užduoties, **raštu** pateikia 6 punkte nurodytiems vadovams informaciją apie vykdymo terminų pažeidimus.

8. 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 dienų nuo prašymo ar skundo Bendrovėje gavimo datos, tarnyba, gavusi prašymą ar skundą paštu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu.

9. Prašymai ir skundai, kuriuose yra privačios informacijos, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik atsiklausus pareiškėjo. Šiuo atveju 5 darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis).

10. 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 instrukcijos 12 punkte nustatytų apribojimų.

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

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ SPRENDIMŲ ĮFORMINIMAS

12. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 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 30 dienų nuo prašymo ar skundo gavimo tarnyboje datos.

13. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

14. 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 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiuose padaliniuose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

15. Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, turi būti išnagrinėti per 30 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.

16. 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.

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

18. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus, ar darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su valstybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti bendrovės paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, 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.

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

20. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

IV. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

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

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

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Už prašymų ir skundų nagrinėjimą bei sprendimų įforminimą atsakingi Bendrovės tarnybų, skyrių ir centrų vadovai.

24. Bendrovės tarnybos, skyriaus ar centro vadovo vizuotą atsakymo dokumento egzempliorių kartu su skundu bei nagrinėjimo dokumentais sekretorė įsėga į atitinkamą bylą.

25. Pareiškėjų prašymų ir skundų registrai, išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 5 (penkis) metus.

26. Bendrovės vidaus auditorius periodiškai atlieka pareiškėjų skundų ir medžiagos, susijusios su jų nagrinėjimu, tikrinimą, siekdamas išsiaiškinti:

29.1 ar skundai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

29.2 ar buvo laikomasi skundų nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo terminų;

29.3 ar buvo laikomasi šios instrukcijos nuostatų.

Klientų aptarnavimo grupės vadovas

Gediminas Kirlys