

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

PATVIRTINTA

2020 m. birželio 8 d.
Įsakymu Nr. R-10E-

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

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

Tvarką parengė: Klientų aptarnavimo grupės vadovas Ignas Mikalauskas

Suderinta: Klientų aptarnavimo centro vadovas

Vidaus auditorius

Virginijus Zutkis

Kęstutis Zigmantavičius

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši Tvarka 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 tvarka. 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 gyvenamas adresas arba elektroninis paštas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono numeris (jeigu pareiškėjas jį turi) ir mokėtojo kodas, tokiam esant. 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 Tvarkoje 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 susijusį 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. Tokia informacija yra saugoma Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir Bendrojo duomenų apsaugos reglamento.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

4. Prašymus ir skundus, gautus tiesiogiai iš asmens, atsiųstus paprastu ar elektroniniu paštu, ar gautus bet kuriame kitame Bendrovės padalinyje, užregistruoja sekretorė referentė (Danės g. 8, Klaipėda) dokumentų valdymo sistemos „Doclogix“ registre R-14E (Gauta šilumos vartotojų korespondencija (prašymai, skundai)). Esant rašytiniam prašymui ar skundui, ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris.

Elektroniniam dokumentui registracijos data, Nr. bei kt. registravimo duomenys suteikiami automatiškai pagal dokumentų valdymo sistemos „Doclogix“ principus.

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

6. Užregistruotus prašymus ar skundus sekretorė – referentė pateikia generaliniam direktoriui, Šilumos tiekimo tarnybos vadovui arba Klientų aptarnavimo centro vadovui. Jie gautus ir užregistruotus prašymus ar skundus paskiria - nurodo padalinio, kuriam pavedamas skundo nagrinėjimas, vadovo ar kompetentingo darbuotojo pirmąją vardo raidę ir pavardę, datą, atlikimo terminą, jo svarbą, pavedimo turinį, jei toks būtinas, bei pasirašo, jeigu dokumentas yra popierinis.

7. Prašymą ar skundą su vadovo paskyrimu Bendrovės sekretorė-referentė, vykdanči prašymų ir skundų registraciją, esant popieriniam variantui - skenuoja, elektroniniam – iš karto talpina dokumentų valdymo sistemoje „Doclogix“ ir vadovaudamasi paskyrimo pateikta informacija formuoja užduotį atsakingiems darbuotojams. Prašymo ar skundo originalą sekretorė-referentė įsega į atitinkamą bylą, o kopiją perduoda atsakymą ruošiančiam darbuotojui. Atsakingiems darbuotojams įvykdžius užduotį, sekretorė-referentė „Doclogix“ sistemoje įrašiusi atsakymo datą ir numerį, pažymi, kad užduotis įvykdyta. Esant elektroniniam dokumentui, vykdytojas pats įrašo užduoties įvykdymo faktą. Atsakingiems darbuotojams neįvykdžius užduoties, atsakingas vadovas ar užduoties vykdytojas **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, 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 persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 darbo dienų iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo 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 gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis). Persiunčiant prašymus ir skundus, kuriuose yra privačios informacijos, laikomasi šios tvarkos 9 punkte nustatytų apribojimų.

11. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti Bendrovės padaliniams 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 darbo 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 darbo 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 padaliniams 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, persiūsti 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, elektroniniu paštu 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. Jeigu Bendrovė netenkina pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui turi būti pateikta informacija apie vartojimo ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą. Vartotojo kreipimasis į vartojimo ginčų neteisminio sprendimo subjektą neatima vartotojo teisės kreiptis į teismą. Vartotojas turi teisę ginti savo teises ir kitais, šioje tvarkoje nenumatytais, teisėtais būdais.

23. 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

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

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

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

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

27.1. Ar skundai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

27.2. Ar buvo laikomasi skundų nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo terminų;

27.3. Ar buvo laikomasi šios tvarkos nuostatų.

Klientų aptarnavimo grupės vadovas

Ignas Mikalauskas