

AKCINĖS BENDROVĖS „KLAIPĖDOS ENERGIJA“ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) 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 skyrių vadovai, kurių kompetencijai priklauso prašyme ar skunde pateiktų klausimų nagrinėjimas. Prašymai ir skundai nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. 1-297 patvirtintomis Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėmis, kitais norminiais teisės aktais ir Aprašu. 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 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, nėra nagrinėjami.
2. Apraše vartojamos sąvokos:
 - 2.1. **Prašymas** - asmens kreipimasis raštu į Bendrovę, generalinį 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 pagerinti šilumos ūkio ar kitą, įskaitant ir nereguliuojamą, Bendrovės veiklos sritį; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.
 - 2.2. **Skundas** - kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, kilę iš Bendrovės reguliuojamos energetikos veiklos reikalavimų netinkamo laikymosi ar nesilaikymo, ir prašant atlikti atitinkamą veiksmą ar nutraukti atitinkamus veiksmus.
 - 2.3. **Kartotinis prašymas ir skundas** - antras ar paskesnis asmens pateiktas prašymas ar skundas tuo pačiu klausimu ir dėl tų pačių aplinkybių.
 - 2.4. **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.
 - 2.5. **Fizinis asmuo** - tai Lietuvos Respublikos pilietis, užsienietis, asmuo be pilietybės.
 - 2.6. **Juridinis asmuo** - savo pavadinimą turinti įmonė, įstaiga ar organizacija, kuri gali savo vardu įgyti ir turėti teises bei pareigas, būti ieškovu ar atsakovu teismo procese.

3. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie trečiuosius asmenis. Tokia informacija yra saugoma Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir Bendrojo duomenų apsaugos reglamento.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

4. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens Klientų aptarnavimo centre, Danės g. 8, Klaipėda, atsiųsti paprastu ar elektroniniu paštu, ar gauti bet kuriame kitame Bendrovės padalinyje, užregistruojami Bendrovės dokumentų valdymo sistemos registre. Esant popieriniam rašytiniam prašymui ar skundai, 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 veikimo principą.
5. Asmeniui, jei jis to pageidauja, įteikiama prašymo ar skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu.
6. Užregistruoti prašymai ar skundai per dokumentų valdymo sistemą paskiriami vykdyti Bendrovės skyriaus vadovui, kurio kompetencijai priklauso nagrinėjamas klausimas.
7. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo prašymo ar skundo Bendrovėje gavimo datos, skyrius, gavęs prašymą ar skundą paštu, ne vėliau, kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu.
8. 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 (penkių) darbo dienų terminas skaičiuojamas nuo pareiškėjo sutikimo persiųsti prašymą gavimo datos. Jeigu per 10 (dešimt) darbo dienų iš pareiškėjo sutikimas negaunamas, prašymas ar skundas grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis).
9. Jeigu Bendrovė nėra įgaliota spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 (penkias) 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 (penkias) darbo dienas nuo jo gavimo Bendrovėje datos grąžinamas pareiškėjui (nurodoma grąžinimo priežastis). Persiunčiant prašymus ir skundus, kuriuose yra privačios informacijos, laikomasi Aprašo 9 punkte nustatytų apribojimų.
10. Jeigu skundas gautas dėl klientų aptarnavusio darbuotojo veiksmų ar konkretaus konflikto, draudžiama jį pavesti nagrinėti Bendrovės darbuotojui, kurio veiksmai skundžiami.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS BEI SPRENDIMŲ ĮFORMINIMAS

11. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) 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 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos. Bendrovėje prašymai ir skundai nagrinėjami per galimą maksimaliai trumpiausią terminą.
12. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems Bendrovės skyriams ir priklausančio kelių skyrių ar darbuotojų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti bendrovės skyriai ar darbuotojai, pagal savo kompetenciją, privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip

per 10 (dešimt) darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiuose skyriuose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo (reikalavimo).

13. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi dokumentai, įrodantys naujas aplinkybes, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju, per 5 (penkias) darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.
14. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu ar paprastu laišku, elektroniniu paštu arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.
15. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

IV SKYRIUS

SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

16. Pareiškėjas, nesutinkantis su dėl jo prašymo priimtu sprendimu, turi teisę paduoti prašymą ar skundą, kuris privalo būti išnagrinėtas šiuose nuostatuose ir įstatymuose nustatyta tvarka.
17. 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, Apraše nenumatytais, teisėtais būdais.
18. Kiekvienas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas.

V SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

19. Už prašymų ir skundų nagrinėjimą bei sprendimų įforminimą atsakingi Bendrovės skyrių, kuriems pavestas konkretaus prašymo ar skundo nagrinėjimas, vadovai.
20. Pareiškėjų prašymų ir skundų registrai, išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje 5 (penkis) metus.
21. Bendrovės vidaus auditorius periodiškai atlieka pareiškėjų skundų ir medžiagos, susijusios su jų nagrinėjimu, tikrinimą, siekdamas išsiaiškinti:
 - 21.1. ar skundai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
 - 21.2. ar buvo laikomasi skundų nagrinėjimo ir atsakymų pateikimo terminų;
 - 21.3. ar buvo laikomasi Aprašo nuostatų.