

PATVIRTINTA
UAB „Raseinių šilumos tinklai“
2016 m. sausio 22 d.
įsakymu Nr. (1.2)-1- 4

UAB „RASEINIŲ ŠILUMOS TINKLAI“ VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Raseinių šilumos tinklai“ (toliau – Bendrovė) vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato vartotojų, manančių, kad Bendrovė, vykdydama energetikos veiklą, pažeidė jų teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, kreipimūsi priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų priėmimo bei pateikimo vartotojams tvarką.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymu, kitais teisės aktais. Apraše naudojamos sąvokos atitinka šiuose įstatymuose apibrėžtas sąvokas, jei nenurodyta kitaip.

3. Aprašu privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai. Aprašo vykdymo kontrolę atlieka Bendrovės Vyr. inžinierius Povilas Judickis. Už tinkamą kreipimūsi priėmimą, nagrinėjimą ir kitus veiksmus pagal Aprašą atsako Bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti kreipimūsi.

4. Darbuotojai, nagrinėdami kreipimūsi, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais.

5. Aprašas viešai skelbiamas Bendrovės interneto tinklapyje. Jei bendrovėje yra paskirti darbuotojai, įgalioti nagrinėti kreipimūsi ir Bendrovės vardu teikti atsakymus, jų vardai ir pavardės, telefono numeriai, darbo vieta ir laikas taip pat pateikiami Bendrovės interneto tinklapyje. Aprašas turi būti pateikiamas susipažinti Bendrovės patalpose kiekvienam suinteresuotam asmeniui.

6. Aprašas netaikomas vartotojų ar trečiųjų asmenų kreipimamsi, nesusijusiems su jų teisių ar teisėtų interesų pagal vartojimo sutartį pažeidimu.

7. Vartotojų kreipimamsi nagrinėjami neatlygintinai.

II. REIKALAVIMAI KREIPIMAMSI IR JŲ GAVIMAS

8. Kreipimasis turi būti pateiktas Bendrovei raštu, t. y. atsiųstas paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.

9. Žodiniai arba anoniminiai kreipimamsi neregistruojami ir nenagrinėjami pagal Aprašą. Jeigu vartotojas kreipiasi žodžiu, tačiau yra pagrindo manyti, kad gali būti pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su vartojimo sutartimi, kreipimūsi išklauses darbuotojas privalo pasiūlyti vartotojui kreiptis raštu ir pateikti susipažinti šį Aprašą.

10. Vartotojas privalo pateikti įskaitomai valstybine kalba surašytą kreipimūsi, kuriame turi būti nurodyta:

10.1. vartotojo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;

10.2. tikslus adresą ir formą, kuria norima gauti atsakymą;

10.3. kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita kontaktinė informacija;

10.4. pateikimo data;

10.5. kreipimosi esmė (teisių ar teisėtų interesų pažeidimo aprašymas, Bendrovės ar konkrečių jos atstovų skundžiamų veiksmų aprašymas, motyvuotas ir aiškus reikalavimas ir pan.);

10.6. pridedamų dokumentų sąrašas;

10.7. vartotojo parašas.

11. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja kreipimūsi, kuriuose nėra vartotojo parašo, nenurodytas vardas, pavardė ar adresas, kuriuo norima gauti atsakymą, neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys arba turinys išdėstytas ne valstybine kalba.

12. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys kreipimaisi. Neatitinkantys reikalavimų kreipimaisi grąžinami vartotojui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

III. KREIPIMŪSI REGISTRAVIMAS IR PERDAVIMAS NAGRINĖTI

13. Visi rašytiniai kreipimaisi turi būti žurnale arba jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje (toliau - Registracijos žurnalas) jų gavimo dieną Bendrovėje nustatyta tvarka. Ant kreipimosi dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Jei kreipimasis gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka.

14. Registracijos žurnale įrašomi kreipimūsi identifikuojantys duomenys: vartotojo vardas ir pavardė, tikslus adresas, gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys.

15. Vartotojui pageidaujant jam įteikiama spaudu pažymėta kreipimosi kopija.

16. Vokai išsaugomi ir prie kreipimūsi pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtiniais atvejais, kai vokas reikalingas kaip įrodymas, kada buvo gautas/išsiųstas kreipimasis.

17. Užregistruoti kreipimaisi pateikiami Bendrovės direktoriui. Direktorius susipažįsta su kreipimosi turiniu ir paskiria jį nagrinėjantį Bendrovės darbuotoją arba įsakymu sudaro komisiją (toliau – Vykdytojas), rezoliucijoje nurodydamas, iki kada turi būti išnagrinėtas kreipimasis.

18. Kreipimasis su direktoriaus rezoliucija grąžinamas raštinės administratoriui-kompiuterininkui, kuris perrašo rezoliuciją į Registracijos žurnalą. Po to kreipimūsi su pridedamais dokumentais administratorius pasirašytinai perduoda nagrinėti Vykdytojui. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už kreipimosi nagrinėjimą atsakingas tas Vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Kiti Vykdytojai taip pat atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam Vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

IV. KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMAS

19. Prieš pradėdamas nagrinėti kreipimūsi Vykdytojas turi informuoti su kreipimūsi susijusius darbuotojus bei padalinius apie gautą kreipimūsi.

20. Nagrinėjimo metu draudžiama bet koku būdu keisti šilumos ir (arba) karšto vandens tiekimo sistemos dalis, įskaitant apskaitos prietaisus, šilumos paskirstymo metodus ir (arba) paskirstymui naudojamus parametrus ir kitus kreipimesi minimus paslaugos elementus. Draudimas taikomas iki visiško kreipimosi ištyrimo, jei Bendrovės vadovas nenusprendžia kitaip, kad užtikrintų saugų paslaugos tiekimą vartotojams.

21. Vartotojų kreipimaisi nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

21.1. iš kreipimosi turinio nustatoma reikalavimų esmė;

21.2. įvertinami Bendrovės turimi duomenys, susiję su nagrinėjamu klausimu;

21.3. prireikus prašoma su kreipimesi nurodyta informacija susijusių Bendrovės darbuotojų pateikti paaiškinimus žodžiu ar raštu;

21.4. prireikus prašoma vartotojo raštu papildyti ar patikslinti pateiktą kreipimūsi arba pateikti papildomus dokumentus ar žodinius paaiškinimus;

21.5. prireikus pasitelkiamas Bendrovės specialistas (ekspertas) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių ir pan.).

22. Jei paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba bendrovės turimais dokumentais ir iškyla poreikis gauti iš vartotojo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą kreipimūsi, toks

prašymas raštu nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 3 darbo dienas išsiunčiamas vartotojui, o kreipimosi nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.

23. Išnagrinėjęs kreipimąsi Vykdytojas sprendžia dėl kreipimosi pagrįstumo:

23.1. vartotojo reikalavimai tenkinami (ar iš dalies tenkinami), jei nagrinėjimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos vartotojo teisės ir/ar teisėti interesai, susiję su vartojimo sutartimi;

23.2. vartotojo reikalavimai netenkinami, jei nagrinėjimo metu nustatoma, kad vartotojo teisės ir/ar teisėti interesai nebuvo pažeisti.

V. ATSAKYMŲ VARTOTOJAMS RENGIMAS IR PATEIKIMAS

24. Sprendimas dėl vartotojo kreipimosi (toliau – Atsakymas) įforminamas raštu dviem egzemplioriais. Atsakyme turi būti nurodyta:

24.1. vartotoją ir kreipimąsi identifikuojantys duomenys;

24.2. vartotojo reikalavimų esmė (glaustai);

24.3. ar vartotojo reikalavimai tenkinami/tenkinami iš dalies/netenkinami;

24.4. sprendimo motyvai, priklausomai nuo jų turinio, pagrįsti teisės aktų nuostatomis;

24.5. informacija apie vartojimo ginčą neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą (tuo atveju, jeigu Bendrovė netenkina vartotojo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies).

25. Atsakymo projektą rengia Vykdytojas.

26. Vykdytojas privalo užtikrinti, kad Atsakyme nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu kreipimusi privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

27. Atsakingas vykdytojas Atsakymo projektą pateikia suderinti visiems Bendrovės direktoriaus rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams.

28. Suderintas Atsakymas teikiamas pasirašyti Bendrovės direktoriui.

29. Pasirašytas Atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale ir tvarkomas pagal dokumentų tvarkymo Bendrovėje taisykles. Už atsakymo išsiuntimą atsakingas administratorius-kompiuterininkas.

30. Atsakymas vartotojui pateikiamas ta pačia forma, kaip buvo pateiktas kreipimasis, jeigu vartotojas neprašo kitaip. Jeigu Atsakymas įteikiamas asmeniškai, vartotojas pasirašo ir nurodo gavimo datą ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje. Už atsakymo įteikimą atsakingas administratorius-kompiuterininkas.

31. To paties vartotojo kreipimaisi tuo pačiu klausimu nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios kreipimosi pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis kreipimasis nenagrinėjamas, Bendrovė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio kreipimosi gavimo praneša vartotojui, kodėl jo kreipimasis nenagrinėjamas, ir pakartotinai nurodo ankstesnio Atsakymo apskundimo tvarką.

VI. KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ PATEIKIMO TERMINAI

32. Kreipimosi nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė jį gauna.

33. Bendrovė privalo išnagrinėti vartotojo kreipimąsi ir jam motyvuotai atsakyti kuo greičiau, tačiau bet kokių atveju ne vėliau kaip per 30 dienų nuo kreipimosi gavimo dienos.

34. Išsiuntus Atsakymą vartotojui, kreipimosi nagrinėjimas laikomas užbaigtu.
