

**UŽDAROJI AKCINĖ BENDROVĖ „ŠIRVINTŲ ŠILUMA“
DIREKTORIUS**

ĮSAKYMAS

**DĖL VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS
PATVIRTINIMO IR PASKELBIMO**

2016 m. kovo 18 d. Nr. VE - 20
Širvintos

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 str. ir atsižvelgdamas į Valstybinės kainų ir energetikos kontrolės komisijos rekomendacijas:

1. T v i r t i n u UAB „Širvintų šiluma“ vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką (pridedama).
2. P a v e d u UAB „Širvintų šiluma“ ekonomistui Audriui Požerskui paskelbti vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką UAB „Širvintų šiluma“ tinklalapyje.

L. e. direktoriaus pareigas

 Raimondas Ragauskas

*Susipašiuoju:
A n R T širvintuokė' Vida Čilumėnienė'*

VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. TVARKOS PASKIRTIS IR PAGRINDINĖS ŠIOJE TVARKOJE VARTOJAMOS SĄVOKOS

1. Ši tvarka reglamentuoja vartotojų aptarnavimo ir asmenų prašymų, pareiškimų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą, interesantų aptarnavimą telefonu ar jiems apsilankius UAB „Širvintų šiluma“ (toliau- Bendrovė).

2. Pagrindinės šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas - Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.

Kreipimasis - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę su Prašymu arba Skundu.

Prašymas - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę per Bendrovės vadovą, bendrovės padalinio ar skyriaus vadovą, darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus. Prašymas nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu. Juo prašoma:

- priimti ir (arba) išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą,
- suteikti informaciją arba paaiškinimus,
- atlikti kitus veiksmus,
- išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu,
- pranešama apie bendrovės ir jos padalinių veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą;
- pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse,
- atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos,
- kita.

Skundas - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę per Bendrovės vadovą ar darbuotoją nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti. Skundas gali būti susijęs su:

- netinkama Bendrovės paslaugų kokybe, netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu,
- netinkamu Bendrovės darbuotojo elgesiu,
- neišnagrinėtu vartotojo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu,
- neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma pareiškėjui pateikta informacija,
- klaidingai suprasta informacija (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamuose mokėjimo pranešimuose, laiškuose ir/ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduota informacija ir pan.),
- korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimu,
- kita.

Anoniminis skundas - skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą.

Rašytinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.

Žodinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

Atsakymas - Bendrovės teikiamas pareiškėjui pareiškėjo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

II. BENDROSIOS NUOSTATOS

3. Už prašymų priėmimo ir jų nagrinėjimo tvarkos laikymąsi Bendrovėje atsako Bendrovės direktorius. Atsižvelgdamas į šios tvarkos reikalavimus, direktorius nustato interesantų priėmimo, prašymų tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo, ataskaitų sudarymo konkrečias procedūras. Visi Bendrovės darbuotojai, kuriems pagal pareigas, suteikus įgaliojimus ar funkcijas tenka dirbti su vartotojais bei nagrinėti vartotojų prašymus, savo veikloje vadovaujasi šia tvarka.

4. Priimant ir nagrinėjant prašymą, vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus atvejus, kai šie asmenys neprieštarauja, kad būtų teikiama tokia informacija.

5. Bendrovėje apsilankiusiems vartotojams sudaromos sąlygos raštu pareikšti savo nuomonę apie Bendrovės ar jos padalinių darbą ir išdėstyti savo pageidavimus bei pasiūlymus.

6. Vartotojus ar jų prašymus priima Bendrovės atsiskaitymo skyriaus darbuotojai pagal jiems suteiktus įgaliojimus ar funkcijas Bendrovėje darbo dienomis darbo valandomis – I - IV nuo 7.00 val. iki 16.00 val. (12.00 - 12.45 pietų pertrauka), V nuo 7.00 val. iki 14.45 val. (12.00-12.45 pietų pertrauka)

III. VARTOTOJŲ APTARNAVIMAS

7. Vartotojų aptarnavimas – tai jų išklausimas, prašymo esmės išaiškinimas, informacijos apie klausimų sprendimo procedūrą suteikimas, nagrinėti ir spręsti rūpimus klausimus kompetentingų Bendrovės darbuotojų pavardžių, telefonų, darbo laiko nurodymas bei kitokios pageidaujamos viešai skelbtinos informacijos suteikimas vartotojams.

8. Bendrovės darbuotojai turi laikytis tokių taisyklių:

8.1. atidžiai išklausyti interesantą, jei reikia, paprašyti patikslinti prašymo esmę;

8.2. aiškiai ir tiksliai (be komentarų ir interpretacijų), mandagiai atsakyti į klausimus, jei interesantas paprašo- dar kartą paaiškinti bei pakartoti atsakymą. Atsakant į klausimus, kalbėti paprastai, suprantamai, riškiai, stengtis nevartoti specifinių draudimo ar kitokių terminų, posakių, kurie gali sukelti klientui neaiškumo, neskaidrumo įspūdį;

8.3. atsakyti iš karto į paklausimą, jeigu reikia laiko išsamiam atsakymui parengti, pateikti tikslią informaciją apie klausimo sprendimo procedūras.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS

9. Rašytinį prašymą ir skundą galima pateikti:

- asmeniškai kreipiantis į bendrovės atsiskaitymo skyrių, adresu: Vilniaus g. 49, LT-19118 Širvintos;

- atsiunčiant laišką paštu adresu: Vilniaus g. 49, LT-19118 Širvintos;

- atsiunčiant elektroniniu paštu: siluma@sirvintusiluma.lt

10. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus.

11. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai išimties tvarka gali būti nagrinėjami tais atvejais, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Bendrovės interesai, sprendimą nagrinėti skundą priima Bendrovės vadovas, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį.

12. Jeigu asmuo prašymą ar skundą adresuoja kelioms institucijoms, o pirmuoju adresatu nurodyta Bendrovė, tuo atveju nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima Bendrovė. Jeigu Bendrovė nėra pirmasis adresatas, darbuotojas, kuriam pavesta dalyvauti prašymo ar skundo nagrinėjime, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos, pateikia pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo pirmajam adresatui.

13. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti atitinkamame žurnale jų gavimo dieną, Bendrovėje nustatyta tvarka. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Jei rašytinis prašymas arba skundas gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti rašytiniai prašymai ir skundai.

14. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

15. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami bendrovės direktoriui. Bendrovės vadovas susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius bendrovės darbuotojus, rezoliucijoje nurodydama iki kada turi būti išnagrinėtas prašymas ar skundas. Skirdamas nagrinėti prašymą ar skundą, bendrovės vadovas nustatyta tvarka rašo rezoliuciją.

16. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS VYKDYMO TERMINAI

17. Prašymai ar skundai turi būti išnagrinėti ir į juos atsakyta ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje.

18. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas tik išimtiniais atvejais argumentuotu vykdytojo prašymu. Terminą pratęsti gali tik jį nustatęs direktorius, tačiau jis neturi viršyti 30 kalendorinių dienų. Ypatingais atvejais, kai nagrinėjimas yra komplikotas ar sudėtingas, nagrinėjimo terminas gali viršyti 30 kalendorinių dienų, apie tokį termino pratęsimą ir numatomą įvykdymo terminą privaloma raštiškai informuoti vartotoją.

19. Vykdytojas vadovui pateikia reikiamą informaciją ir dokumentus nagrinėjimo termino pratęsimui.

20. Prašymas ar skundas laikomas išnagrinėti, jei atsakyta į visus pateiktus klausimus pagal Bendrovės kompetenciją.

21. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimo rezultatus turi būti raštu pranešta vartotojui. Atsakyme, kuris atspausdinamas Bendrovės blanke, turi būti nurodyta: atsakymo data, numeris, prašymo ar skundo į kurį atsakoma data ir numeris, adresatas ar adresatai, asmens, pasirašančio atsakymą pareigos, vardas, pavardė ir parašas.

22. Nepatenkinus vartotojo prašymo ar skundo, turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti norminių aktų nuostatomis.

23. Išnagrinėti prašymai ar skundai ir visi su jais susiję dokumentai saugomi viename aplanke.

24. Ši tvarka įsigalioja 2016 m. kovo 25 d.