

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „ROKIŠKIO VANDENYS“ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka reglamentuoja vartotojų bei kitų pareiškėjų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką UAB „Rokiškio vandenys“ (toliau – Bendrovė).

Šia tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos įgyvendinimo kontrolę užtikrina Bendrovės direktorius. Už tinkamą darbą su vartotojų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti prašymus ir skundus.

Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje.

II. SĄVOKOS

Pareiškėjas - Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas (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.

Skundas - pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę per Bendrovės vadovą ar darbuotoją nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti bei išspręsti vartojimo ginčą.

Vartojimo ginčas – buitinio vartotojo, vartotojo, abonto ir Bendrovės konfliktas, kylantis iš vartojimo sutartinių teisinių santykių, kuris grindžiamas pažeistais buitinio vartotojo ar vartotojo teisiniais interesais.

Rašytinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, 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.

III. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

Žodinį prašymą arba skundą gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėse bazėse ir (arba) vidinėje dokumentacijoje patikrina ar pareiškėjo nurodyti faktai teisingi. Jei su pareiškėju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir koku būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus (pvz. ištaiso/pakeičia duomenis abonentų apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas ir t.t.).

Jei pareiškėjui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.

Jei pateiktas paaiškinimas, pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas pareiškėjui, darbuotojas turi pasiūlyti pateikti prašymą arba skundą raštu. Pareiškėjui pasiūloma kreipimąsi raštu įforminti ir tais

atvejais, kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei pareiškėjo, nei Bendrovės interesų, o pareiškėjo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

Jei pareiškėjas kreipiasi į Bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Bendrovės veikla, Bendrovė nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą Bendrovės darbuotojas paaiškina tai pareiškėjui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.

IV. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

Rašytiniai prašymai ir skundai gali būti pateikiami : atvykstant į Bendrovę asmeniškai, per pašto įstaigas, elektroniniu paštu arba faksu.

Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba prašymą arba skundą, kuriame privalo būti nurodyta: pareiškėjo vardas, pavardė arba įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė, data; tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą; kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija; prašymo arba skundo esmė , pridedamų dokumentų sąrašas; pareiškėjo parašas; atstovo parašas, prie atstovo paduodamo prašymo turi būti pridedamas teisės aktų nustatyta tvarka įformintas įgaliojimas ar kitas dokumentas, suteikiantis jam teisę atstovauti pareiškėją.

Bendrovė gali priimti sprendimą nenagrinėti prašymų ir skundų, kuriuose: nėra pareiškėjo parašo, nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą , keliami klausimai nesusiję su Bendrovės veikla.

Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai per 5 darbo dienas grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti Bendrovės dokumentų registravimo sistemoje (registracijos žurnale) jų gavimo dieną. 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.

Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų 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 prašymas ar skundas.

Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Bendrovės direktoriui. Direktorius susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius Bendrovės darbuotojus.

Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus: vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu, reikalui esant, paprašant Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu, paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, pasitelkiant Bendrovės specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia tam tikros srities žinių.

Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba Bendrovės turimais dokumentais ir iškyla poreikis gauti iš pareiškėjo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, toks prašymas raštu išsiunčiamas pareiškėjui, ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo tokio poreikio atsiradimo dienos ir prašymo ar skundo nagrinėjimas sustabdomas iki papildomos informacijos gavimo.

Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su pareiškėju, jis turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką.

Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui išsamų raštišką atsakymą, kuris teikiamas derinti tiesioginiam vadovui ir

kitiems pagal kompetenciją ginčo nagrinėjime dalyvavusiems atstovams. Raštas rengiamas dviem egzemplioriais. Atsakyme turi būti atsakyta į visus pareiškėjo prašymus, klausimus, skundus ir nurodyta kokių priemonių buvo (bus) imtasi.

Atsakymas pareiškėjui registruojamas Bendrovės siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO TERMINAI

Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimui reikalinga papildoma informacija, skundo (prašymo) nagrinėjimo ir atsakymo parengimo terminas gali būti pratęstas 30 dienų.

Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba pranešama paprastu arba registruotu laišku.

Vartotojų prašymus ir skundus ne teismine tvarka nagrinėja šios institucijos:

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (www.regula.lt);

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (www.vvtat.lt);

Valstybinė energetikos inspekcija prie energetikos ministerijos (www.vei.lt);

Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (www.vmvt.lt);

Rokiškio rajono savivaldybės administracija (www.rokiskis.lt)