

UAB „RADVILIŠKIO ŠILUMA“
PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši Tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau vadinama - asmenys) aptarnavimą UAB „Radviliškio šiluma“ (toliau - Bendrovė).
2. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.
3. **Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:**

Asmenų aptarnavimas - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į Bendrovę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, įskaitant ir elektroniniu būdu (elektroniniu paštu ar kitomis elektroninėmis priemonėmis), nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.

Informacija - žinios, kuriomis disponuoja Bendrovė.

Pareiškėjas - asmuo, kuris kreipiasi į Bendrovę raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu.

Prašymas - asmens kreipimasis raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į bendrovę ar jo darbuotoją.

Privati informacija - fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

Skundas - kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai.

II. SKUNDŲ AR PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS BENDROVĖJE

4. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo, bendradarbiavimo principais, o teikdami informaciją - Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.
5. Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas - fizinis asmuo) arba pavadinimas, įm. kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas - juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, elektroninio pašto adresas). Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai nenagrinėjami ir gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

6. Pareiškėjas, prašydamas pateikti privačią informaciją apie save, prašyme turi nurodyti savo vartotojo kodą ir adresą. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, jis pateikia tapatybę liudijantį dokumentą.

7. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu turi būti sudaryti taip, kad skundą ar prašymą gavusi Bendrovė galėtų nustatyti prašymą ar skundą pateikusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu, o asmenims pageidaujant siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai Bendrovėje.

8. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas - fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas - juridinis asmuo) arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, Bendrovės vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

9. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nenagrinėjami.

10. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

11. Bendrovės interneto tinklalapyje ir asmenų aptarnavimo vietoje turi būti paskelbta asmenų aptarnavimo Bendrovėje tvarka.

12. Asmenys pateikti prašymus ar skundus gali bendrovės darbo laiku, t. y. darbo dienomis pirmadieniais -ketvirtadieniais nuo 8:00 val. iki 17:00 val.; penktadieniais nuo 8:00 val. iki 15:45 val. Pietų pertrauka - nuo 12:00 val. iki 12:45 val.

13. Atvykę į bendrovę asmenys dėl šilumos vartojimo pirkimo – pardavimo sutarčių sudarymo, pažymų apie įsiskolinimus ar atsiskaitymo dokumentų išdavimo aptarnaujami 301 kab.

14. Atvykusiems į bendrovę asmenims kitais klausimais, 301 kab. pateikiama prašymo forma, kurioje asmuo turi išdėstyti atvykimo priežastį. Prašyme asmuo turi nurodyti vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu pareiškėjas - fizinis asmuo) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu pareiškėjas - juridinis asmuo) ir duomenis ryšiui palaikyti (telefono numeris, elektroninio pašto adresas) bei išdėstyti prašymą ar skundą. Asmuo per 5 darbo dienas bus informuotas nurodytomis ryšio priemonėmis apie paskirtą susitikimo su atsakingu Bendrovės darbuotoju datą arba nurodytas terminas iki kurio į prašymą ar skundą bus atsakyta raštu.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

15. Prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu užregistruojami Bendrovės gautų dokumentų registre ir tvarkomi Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių, nustatyta tvarka. Elektroniniu būdu gauti asmenų prašymai ir skundai registruojami ir jų valdymas Bendrovėje organizuojamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

16. Asmeniui įteikiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtina prašymo ar skundo kopija su spaudu „Gauta“, kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, prašymo ar skundo registracijos numeris. Elektroniniu būdu gauto asmens prašymo ar skundo užregistravimą patvirtinantis dokumentas parengiamas Elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka ir išsiunčiamas asmeniui elektroniniu paštu.

17. 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 darbo dienų nuo prašymo ar skundo Bendrovėje gavimo datos, Bendrovė, gavusi prašymą ar skundą paštu ar elektroniniu būdu, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu arba elektroniniu būdu.

18. Jeigu Bendrovė neįgaliota spręsti skunde ar prašyme išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas gražinamas pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

19. Užregistruotus prašymus ir skundus Bendrovės vadovas ar jį pavaduojantis asmuo perduoda nagrinėti darbuotojams pagal kompetenciją.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

20. Prašymai ir skundai, persiųsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, išnagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje datos. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų, nustatytą terminą.

21. 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.

V. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ĮFORMINIMAS

22. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku, arba elektroniniu paštu (jeigu pareiškėjo prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai jam patvirtinant gavimą pasirašant.

23. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminus kontroliuoja Bendrovės administratorė.

24. Už prašymų ir skundų išnagrinėjimą nustatytais terminais atsako asmuo, kuriam prašymas ar skundas buvo nukreiptas nagrinėti.

VI. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

25. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, turi teisę paduoti skundą atsakingoms institucijoms.

VII. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

26. Bendrovės vadovas ar kitas jo įgaliotas asmuo nagrinėja ir kitų asmenų pageidavimus, pasiūlymus, pastabas ir skundus dėl aptarnavimo kokybės.

VIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Išnagrinėti asmenų prašymai, skundai ir atsakymai bei su jais susijusi papildoma medžiaga dedami į bylas pagal dokumentacijos planą.

28. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.