

**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, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus (toliau vadinama —darbuotojas), nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą faktą, pateikti informaciją ar atlikti kitus veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie Bendrovės veiklos trūkumus, darbuotoją piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugą teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

**Privati informacija** - ypatingi 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, ir prašant juos apginti.

**II. Bendrieji reikalavimai**

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. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Bendrovės atitinkamo skyriaus, tarnybos ar padalinio vadovas užtikrina, kad šių darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo tarnyboje atvejais būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

6. 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, 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 grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

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

8. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu turi būti sudaryti taip, kad skundą ar prašymą gavusi Bendrovė galėtų nustatyti prašymą ar skundą sudariusį 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.

9. 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.

10. Nevalstybine kalba gauti prašymai ir skundai nagrinėjami bendra tvarka. Pareiškėjui atsakoma valstybine kalba.

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

12. Bendrovėje, asmenims prieinamoje vietoje, taip pat Bendrovės interneto tinklalapyje turi būti paskelbta asmenų aptarnavimo Bendrovėje tvarka.

13. Asmenų aptarnavimo laikas sutampa su bendrovės darbo laiku, t. y. darbo dienomis pirmadieniais -ketvirtadieniais nuo 8:00 val. iki 17:00 val.; penktadieniais nuo 8:00 val. iki 16:00 val. Pietą pertrauka - nuo 12:00 val. iki 12:48 val.

### **III. Asmenų aptarnavimas jiems atvykus į Bendrovę**

14. Atvykę į Bendrovę asmenys aptarnaujami skyriuose pagal jų kompetenciją spręsti asmeniui

rūpimus klausimus.

15. Atvykę į Bendrovę asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir Bendrovės interesų.

16. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, aptarnaujantis darbuotojas privalo apie tai įspėti asmenį jo nurodytomis priemonėmis.

#### **IV. Asmenų aptarnavimas Bendrovės skyriuose**

17. Piliečių ir kitų asmenų aptarnavimo skyriai (toliau vadinama - Skyriai) - specialūs asmens aptarnavimo padaliniai, į kuriuos atvyksta asmenys, prašantys išduoti pažymą ar kitą dokumentą, patvirtinantį tam tikrus faktus, arba atlikti kitokį veiksmą.

18. Skyriai:

- Priima rašytinius asmenų prašymus ir skundus. Priimant prašymą, patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus;
- Suteikia informaciją apie klausimo sprendimo bendrovėje procedūrą ;
- Pagal kompetenciją priima sprendimą asmeniui rūpimu klausimu. Jeigu asmens klausimas iš karto neišsprendžiamas, skyriai priima rašytinį jo prašymą ar skundą ir perduoda spręsti kompetentingiems bendrovės padaliniais, informuodamos asmenį, kada ir kaip (telefonu, paštu, internetu) jam bus pranešta apie rūpimo klausimo išsprendimą;
- Jeigu į Bendrovės kompetenciją neįeina išspręsti asmeniui rūpimą klausimą, prašymas ar skundas gražinamas pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį. Šiuo atveju pareiškėjui gali būti paaiškinama, kuri institucija kompetentinga spręsti šį klausimą, nurodomas jos adresas bei telefonas;
- Išduoda asmeniui užpildyti reikiamus dokumentus, prireikus padeda juos užpildyti;
- Įvertinus pareiškėjo pateiktas aplinkybes atlieka kitus reikalingus veiksmus.

#### **V. Prašymų ir skundų registravimas, jų perdavimas nagrinėti**

19. 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.

20. 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.

21. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti 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, nurodydama prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo pareigas, vardą ir pavardę, tarnybinio telefono numerį.

22. Jeigu Bendrovė negaliota spręsti skunde ar prašyme išdėstytų klausimų, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

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

## **VI. Prašymų ir skundų nagrinėjimas**

24. Prašymas ar skundas išnagrinėjamas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų 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 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos.

25. 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.

26. 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.

## **VII. Sprendimų dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų įforminimas**

27. 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.

28. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą nurodomi prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskūstas šis sprendimas.

29. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminus kontroliuoja Bendrovės administratorė.
30. Už prašymų ir skundų išnagrinėjimą nustatytais terminais atsako asmuo, kuriam prašymas ar skundas buvo nukreiptas nagrinėti.

### **VIII. Sprendimų dėl išnagrinėtų prašymų ir skundų apskundimas**

31. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, turi teisę paduoti skundą pagal kompetenciją Valstybinei kainų ir energetikos kontrolės komisijai arba Valstybinei energetikos inspekcijai per 30 dienų nuo sprendimo priėmimo dienos.

### **IX. Asmenų aptarnavimas telefonu**

32. Aptarnavimas telefonu tai asmens išklausymas, jo prašymo esmės išsiaiškinimas, informacijos apie klausimo sprendimo procedūrą suteikimas, kompetentingų nagrinėti ir spręsti rūpimą klausimą darbuotojų pavardžių, telefonų, darbo laiko nurodymas. Gali būti teikiama ir kita asmens pageidaujama viešai skelbtina informacija.

33. Asmenų aptarnavimo telefonu funkciją atlieka visų skyrių darbuotojai. Atskiri darbuotojai, atsakingi už asmenų aptarnavimą telefonu, neskiriami.

34. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

- Prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas bendrovės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
- Atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
- Aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;
- Pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti suderinti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;
- Ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

### **X. Asmenų aptarnavime kokybės vertinimas**

35. Piliečių, ir kitų asmenų aptarnavimo tarnybų vadovai ar kiti jų įgalioti asmenys reguliariai nagrinėja ir kitų asmenų pageidavimus, pasiūlymus, pastabas ir skundus dėl aptarnavimo kokybės.

### **XI. Baigiamosios nuostatos**

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

37. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.