

VARTOTOJŲ KREIPIMŲSI NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų kreipimusi nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Asmenys) prašymų ir (ar) skundų nagrinėjimo, UAB Tauragės šilumos tinklai (toliau – Bendrovė) tvarką.
2. Bendrovė, nagrinėdama prašymus ar skundus vadovaujasi Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymu, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais Bendrovės ir vartotojų tarpusavio santykius.
3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Pareiškėjas** – fizinis ar juridinis asmuo, pateikęs Bendrovei prašymą ar skundą.
 - 3.2. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs kreipimasis į Bendrovę.
 - 3.3. **Skundas** – asmens kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

II. PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR PERDAVIMAS NAGRINĖTI

4. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Bendrovę) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į Bendrovę, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).
5. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Bendrovės interesų, Bendrovėje neregistruojami, jeigu Bendrovės vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
6. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, Bendrovės darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti.
7. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Bendrovėje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į instituciją turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Bendrovę, savo iniciatyva, jeigu Bendrovė nenustato kitaip.
8. Prašymai ir skundai priimami Bendrovės darbo valandomis.
9. Prašymas ar skundas laikomas pateiktu jo gavimo Bendrovėje dieną.
10. Asmenų prašymai raštu turi būti:
 - 10.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą;
 - 10.2. parašyti įskaitomai.
11. Asmenų prašymuose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas, adresas, telefono numeris arba kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą.

12. Prašymą ar skundą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Prie pareiškėjo atstovo paduodamo prašymo ar skundo turi būti pridėdamas teisės aktų nustatyta tvarka įformintas įgaliojimas ar kitas dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus. Pareiškėjas, kuris kreipiasi į Bendrovę su prašymu ar skundu turi pateikti buto ar kitų patalpų nuosavybės arba kitą valdymo teisę patvirtinančio dokumento kopiją, kai pareiškėjo keliami reikalavimai susiję su jam nuosavybės teise priklausančių patalpų valdymu ar naudojimusi jomis.

13. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, gali būti nenagrinėjami - tokiu atveju sprendimą dėl prašymo ar skundo nenagrinėjimo priima Bendrovės direktorius.

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

15. Prašymai ir skundai gauti tiesiogiai, atsiųsti paštu, elektroniniu paštu ar faksu yra registruojami Gautų raštų registre ir jiems suteikiamas numeris. Ant gauto dokumento dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymus ir skundus registruoja Bendrų reikalų grupės vadovė arba ją pavaduojantis darbuotojas.

16. Bendrovės darbuotojai, gavę prašymą ar skundą elektroniniu paštu, ne vėliau kaip kitą darbo dieną privalo jį perduoti registruoti Bendrovės bendrų reikalų grupės vadovei.

17. Asmeniui, jei jis to pageidauja, įteikiama prašymo ar skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu.

18. Užregistruoti prašymai ar skundai pateikiami Bendrovės direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui, kuris ant gautų ir užregistruotų prašymų ar skundų pirmojo lapo užrašo rezoliuciją: nurodo padalinio, kuriam pavedamas skundo nagrinėjimas, vadovo ar kompetentingo darbuotojo pirmąją vardo raidę ir pavardę, datą, pavidimo turinį bei pasirašo.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR JŲ SPRENDIMŲ ĮFORMINIMAS

19. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo gavimo Bendrovėje dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų, Bendrovės vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 kalendorinių dienų. Pratęsus nustatytą terminą, Bendrovė nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

20. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir Bendrovė tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Bendrovės nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai gražinami asmeniui ir nurodoma gražinimo priežastis.

21. Prašymo ar skundo, adresuoto keliems Bendrovės padaliniams ir priklausančio kelių padalinių ar darbuotojų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima pirmasis adresatas. Kiti Bendrovės padaliniai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl prašymo ar skundo sprendimo ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo gavimo šiuose padaliniuose datos be atskiro pirmojo adresato prašymo.

22. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio Bendrovės darbuotojo.

23. Darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami negalima pavesti nagrinėti pateikto skundo.

24. Bendrovės darbuotojas išnagrinėja pareiškėjo prašymą ar skundą, įvertina pareiškėjo prašyme ar skunde nurodytas aplinkybes, pateiktus įrodymus bei pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą ir raštu

paruošia išsamų atsakymą, kuris teikiamas derinti Bendrovės direktoriui ir kitiems Bendrovės darbuotojams pagal kompetenciją.

25. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

26. Atsakymai į prašymus ar skundus, gauti elektroniniu paštu, pateikiami pareiškėjo elektroniniu paštu, o pareiškėjo pageidavimu – siunčiami paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami asmeniškai. Atsakymas, siunčiamas elektroniniu paštu, turi būti pasirašytas Bendrovės direktoriaus arba jo įgalioto asmens, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo.

27. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal Bendrovės kompetenciją. Jeigu Bendrovė, neįgaliota spręsti jame išdėstytų klausimų, ji ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo dienos išsiunčia prašymą kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis. Tuo atveju, kai nėra organizacijos ar institucijos, kuri pagal savo kompetenciją turėtų nagrinėti prašymą ar skundą, prašymas ar skundas per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Bendrovėje dienos gražinamas pareiškėjui (nurodoma gražinimo priežastis).

28. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą.

29. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, kurį Bendrovė jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas nenagrinėjamas, Bendrovė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

30. Sprendimas išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, įforminamas dokumentu atitinkančiu prašymo esmę.

31. Sprendimas dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų įforminamas laisvos formos raštu, kuriame motyvuotai atsakoma į visus pareiškėjo keliamus klausimus.

32. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

33. Atsakymai į gautą prašymą ar skundą registruojami Siunčiamų raštų registre, nurodant atsakymo datą ir siunčiamo raštu numerį.

IV. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

34. Pareiškėjas, nesutinkantis su dėl jo prašymo ar skundo priimtu sprendimu, turi teisę paduoti pakartotinį prašymą ar skundą, kuris privalo būti išnagrinėtas šiame Apraše nustatyta tvarka.

35. Jeigu Bendrovė netenkina pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui turi būti pateikta apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

36. Kiekvienas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apgintos jo teisės ar įstatymų saugomi interesai.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

37. Pareiškėjų prašymų ir skundų registrai, išnagrinėti skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, segami į atitinkamas bylas ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reikalavimų.