

PATVIRTINTA:

2016-03-14 d. Direktoriaus įsakymu Nr. V-19

Kęstutis Vaitkevičius _____

UAB „KĖDAINIŲ VANDENYS“ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Kėdainių vandenys“ (toliau Bendrovė) vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau Tvarka) parengta atsižvelgiant į Bendrovės pastangas bet kokius vartotojų skundus spręsti nedelsiant ir šalių susitarimu.
2. Šios Tvarkos tikslas – reglamentuoti Bendrovės vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimą Bendrovės viduje.
3. Šia Tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai. Aptarnaujant vartotojus ši Tvarka taikoma tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
4. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, operatyvumo ir kitais principais. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
5. Tvarkos įgyvendinimo kontrolę užtikrina Bendrovės direktorius. Už tinkamą darbą su pareiškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės direktorius ir Bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus.
6. Tvarka privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje www.kedainiuvandenys.lt.

SĄVOKOS

7. Pareiškėjas – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.
8. Kreipimasis – pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę su Prašymu arba Skundu.
9. 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.
10. 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 panašiai), korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimu, kita.
11. Anoniminis skundas – skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą.
12. Rašytinis prašymas arba skundas – prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu,

elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.

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

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

ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

15. Žodinį prašymą arba skundą gavęs darbuotojas patikrina ar vartotojo nurodyti faktai teisingi. Jei su vartotoju 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 arba pakeičia duomenis Abonentų apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas ir t. t.).

16. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekiama su įgaliotu priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus darbuotoju, išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas vartotojas.

17. Jei žodinį prašymą arba skundą nagrinėjančiam darbuotojui prieš pateikiant atsakymą, reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas vartotoją informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo bendrovėje procedūrą ir tiksliai nurodo klausimo išsprendimo laiką. Surinkus papildomą informaciją darbuotojas susisiekiama su vartotoju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą sprendimą.

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

19. Jei pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas vartotojui, darbuotojas turi pasiūlyti vartotojui pateikti prašymą arba skundą raštu. Vartotojui pasiūloma kreipimasi raštu įforminti ir tais atvejais kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei vartotojo, nei bendrovės interesų, o vartotojo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

20. Jei vartotojas 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 vartotojui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.

RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

21. Rašytiniai prašymai ir skundai gaunami: tiesiogiai iš pareiškėjo bet kuriame bendrovės padalinyje ar skyriuje, per pašto įstaigas, faksu, elektroniniu paštu.

22. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką, įskaitomai parašytą valstybine kalba skundą, kuriame privalo būti nurodyta: pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė; skundo pateikimo data; tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą; pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija; prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus prašymas, Bendrovės ar konkrečių jos atstovų skundžiamų veiksmų aprašymas ir t. t.); pridedamų dokumentų sąrašas; pareiškėjo parašas.

23. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų ir skundų, kuris neatitinka šios Tvarkos 22 punkte visų nurodytų reikalavimų.

24. Registruojami ir nagrinėjami tik anksčiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.

25. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti Bendrovės Gaunamųjų raštų registravimo

žurnale (toliau – registracijos žurnalas) 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.

26. Registruojant prašymą ar skundą, registracijos žurnale įrašomi prašymą ar skundą identifikuojantys duomenys: gautą prašymą ar skundą rašiusio pareiškėjo vardas ir pavardė, prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris.

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

28. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Bendrovės direktoriui. Direktorius susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius bendrovės darbuotojus, rezoliucijoje nurodydamas iki kada turi būti išnagrinėtas prašymas ar skundas.

29. Prašymai ir skundai su direktoriaus rezoliucijomis grąžinami Bendrovės sekretorei, kuri perrašo rezoliucijas į dokumentų registracijos žurnalą. Po to prašymą ar skundą su pridedamais dokumentais ar priedais, sekretorė perduoda nagrinėti Bendrovės direktoriaus nurodytiems arba įgaliotiems darbuotojams. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Kiti vykdytojai taip pat atsakingi už pavedimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus. Tiek atsakingam vykdytojui, tiek susijusiems asmenims perduodama tik prašymo ar skundo kopija.

30. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems bendrovės darbuotojams, kurių veiksmi skundžiami.

31. Tyrimo metu draudžiama bet koku būdu keisti šalto vandens tiekimo sistemos dalis, įskaitant apskaitos prietaisus, ir kitus skunde minimus paslaugos elementus. Draudimas taikomas iki visiško skundo ištyrimo, jei Bendrovės vadovas nenusprendžia kitaip, kad užtikrintų saugų paslaugos tiekimą vartotojams.

32. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus: analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę; vertinant ir analizuojant bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu; reikalui esant, paprašant bendrovės darbuotojo, kurio veiksmi skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu; paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus; pasitelkiant bendrovės specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).

33. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas ne vėliau per 5 darbo dienas nuo gavimo bendrovėje datos, grąžinamas pareiškėjui, raštu nurodant grąžinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme arba skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

34. Tuo atveju, jei parengti atsakymą reikia pasitelkti bendrovės (arba grupės) specialistą (tam tikros srities ekspertą) skundas (prašymas) perduodamas ekspertui. Draudžiama perduoti skundą ekspertui, kurio veiksmi skundžiami. Ekspertas ne vėliau nei per 5 darbo dienas pateikia atsakingam asmeniui savo atliktą skundo tyrimo išvadą. Išvadoje nurodoma: kas patikrinta ir kas nustatyta, prideda nagrinėtus dokumentus su komentarais; kurie pareiškėjo teiginiai teisingi ir pagrįsti, o kurie ne; priežastis sąlygojusias pareiškėjo teisių pažeidimą ir jei įmanoma, pažeidimą padariusius darbuotojus; pateikia rekomendacijas ir prevencinių veiksnių ateičiai pasiūlymus; jei skundas pagrįstas – pasiūlymus dėl problemos išsprendimo.

35. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba bendrovės turimais dokumentais ir iškykla 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, o skundo (prašymo) nagrinėjimas sustabdomi iki nurodytos informacijos gavimo.

36. Jei tyrimo metu iškykla poreikis susitikti su pareiškėju ir gauti žodinius paaiškinimus, jis turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką. Susitikime dalyvauja

atsakymą į skundą ruošiantis darbuotojas, darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra), Bendrovės vadovas ir kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis skunde nurodytas aplinkybes.

37. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis yra susijusi su Bendrovės veikla.

38. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikimu ar neveikimu.

39. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui projektą. Atsakyme turi būti atsakyta į visus pareiškėjo prašymus, klausimus, skundus ir nurodyta kokių priemonių buvo (bus) imtasi.

40. Asmuo, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą pareiškėjui, atsakymo projektą pateikia suderinti visiems Bendrovės direktoriaus rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams ir tik po to pateikia pasirašyti Bendrovės direktoriui.

41. Pasirašytas atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale. Atsakymo originalas išsiunčiamas klientui, o atsakymą rengusio darbuotojo ir suderinusių darbuotojų vizuotas dokumento egzempliorius įdedamas į atitinkamą bylą.

42. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

43. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba apie tai pranešama paprastu arba registruotu laišku. Jeigu asmeniui atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas (vardo raidė), pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje. Registruotu laišku siunčiami pažymos, patvirtintų dokumentų kopijos arba nuorašai ar kitų dokumentų originalai, taip pat pranešimas pareiškėjui, kad jis yra pateikęs ne visus dokumentus, reikalingus sprendimui priimti. Pareiškėjo pageidavimu registruotu laišku, pareiškėjui apmokėjus pašto išlaidas, jam gali būti persiųsti ir kiti raštai.

44. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, priklausomai nuo motyvų turinio, – pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

45. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO TERMINAI

46. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai bendrovė gauna prašymą ar skundą.

47. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

48. 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 išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).