

PILIEČIŲ IR KITŲ ASMENŲ APTARNAVIMO UAB “KELMĖS VANDUO” TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau vadinama - asmenys) aptarnavimą UAB “Kelmės vanduo” (toliau vadinama – bendrovė).
2. Aptarnaujant asmenis, šios tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti 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, nagrinėjimą, priimtų sprendimų informinimą ir perdavimą asmenims.

Pareiškėjas - asmuo, įteikęs ar atsiuntęs bendrovei (jos vadovui) rašytinį ar žodinį prašymą ar skundą.

Prašymas - asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę, ar jos darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus (toliau darbuotojas), nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti išduoti dokumentą, patvirtinant tam tikrą juridinį faktą; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar vartotojų aptarnavimo srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Privati informacija - informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.

Skundas - kreipimasis į bendrovę nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

Rašytinis prašymas ar skundas – parašytas prašymas ar skundas gautas tiesiogiai iš asmens ar atsiųstas paštu, faksu ar kitais elektroniniais informacijos perdavimo kanalais.

Žodinis prašymas ar skundas – žodžiu gautas prašymas ar skundas gautas tiesiogiai iš asmens ar telefonu.

II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

4. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais.
5. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Padalinio vadovas turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe 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 ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
7. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, direktoriaus ar atitinkamo darbuotojo, kuriam nukreiptas nagrinėti prašymas, sprendimu paliekami nenagrinėti.
8. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

9. Asmenų aptarnavimo bendrovėje laikas nustatomas vadovaujantis bendrovės vidaus darbo tvarkos taisyklėmis.

III. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į BENDROVĘ

10. Atvykę į bendrovę asmenys aptarnaujami bendrovės tarnybose pagal jų kompetenciją spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

11. 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.

12. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

13. Rašytiniai prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, gauti bendrovėje turi būti užregistruoti dokumentų valdymo sistemoje. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymai ir skundai perduodami direktoriaus rezoliucijai. Aptarnavimo tarnyboje gautus dokumentus dokumentų valdymo sistemoje registruoja dokumentą gavęs darbuotojas.

14. Asmeniui pageidaujant, įteikiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti, spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

15. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti tarnyboms ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

16. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti bendrovės tarnyboms ar darbuotojams pagal kompetenciją.

V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

17. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos.

18. 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 per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šios tvarkos 17 punkte nustatyto termino pabaigos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu, nurodyma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

19. 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.

20. Prašymo ar skundo, kurį turi nagrinėti keli struktūriniai padaliniai, nagrinėjimą organizuoja ir atsakymą prašyme ar skunde keliamu klausimu ruošia pirmasis nurodytas direktoriaus rezoliucijoje.

VI. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

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

22. Raštiški atsakymai, siunčiami paštu ar faksu, registruojami dokumentų valdymo sistemoje.

23. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius su daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors gerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą būklę ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu,

kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

24. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta

25. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta registruotu arba paprastu laišku direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu, arba atitinkamas dokumentas pareiškėjui įteikiamas asmeniškai.

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

27. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę paduoti skundą direktoriui nagrinėjimui arba kreiptis į teismą.

28. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėto jo skundo, turi teisę kreiptis į teismą.

29. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas, pareiškėjas gali kreiptis į teismą.

VIII. APTARNAVIMAS TELEFONU

30. Taupydamas asmenų ir darbuotojų darbo laiką, struktūrinių padalinių vadovas paskiria darbuotoją(us) atsakingą(us) už asmenų aptarnavimą telefonu.

30. Darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą telefonu uždavinys - orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į bendrovę, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

30.1. ar bendrovė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

30.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

30.3. į kokią kitą instituciją asmuo gali kreiptis, jeigu bendrovė nekompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį.

31. Darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja bendrovė ir kuria asmuo turi teisę gauti, vadovaujantis bendrovės vidaus darbo tvarkos taisyklėmis.

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

32.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);

32.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;

32.3. atidžiai išklaudyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

32.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

32.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti - tiksliai nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;

32.6. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

IX. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ANALIZĖ

33. Vartotojų skundų analizė atliekama mėnesiui pasibaigus tose tarnybose, kurių veiksmams yra skundžiami. Tarnybų vadovai, kuriems pavaldūs pastarieji struktūriniai padaliniai kartą per ketvirtį parengia planus-projektus, kaip mažinti ar visiškai išvengti skundų bei juos pateikia vadovybei vadovybinės analizės metu.