

PATVIRTINTA

UAB „Kelmės vanduo“

Direktorius

2017 m. rugsėjo 5 d.

Įsakymu Nr. V-12

## **UAB "KELMĖS VANDUO" VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Ši tvarka reglamentuoja ginčų, kilusių tarp vartotojų ir UAB „Kelmės vanduo“ (toliau vadinama - Bendrovė), nagrinėjimo procedūrą Bendrovės viduje.
2. Tvarka parengta atsižvelgiant į Bendrovės pastangas nedelsiant spręsti vartotojų skundus (prašymus) šalių susitarimu ir ja privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai.

3. Aptarnaujant vartotojus, šios Tvarkos nuostatos ginčų sprendimui taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

**Asmenų (vartotojų) aptarnavimas** - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims, kuriems pavesta nagrinėti šiuos skundus (prašymus).

**Pareiškėjas** – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, pateikęs 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** – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos pareiškėjo teisės ar teisėti

interesai, ir prašoma juos apginti.

**Rašytinis prašymas ar skundas** – vartotojo kreipimasis raštu į Bendrovę, pateikiant prašymą ar skundą tiesiogiai, atsiunčiant paštu, faksu ar kitais elektroniniais informacijos perdavimo kanalais.

**Žodinis prašymas ar skundas** - gautas prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

**Atsakymas**- pareiškėjui Bendrovės teikiamas skundo išaiškinimas, informavimas apie Bendrovės priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą.

## II. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

5. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbosžmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais.

6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus motyvuojant tuo, kad nėra šiasfunkcijas vykdančio darbuotojo. Padalinio vadovas turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

7. Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašytivalstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jispageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstytiprašymai ir skundai gražinami pareiškėjui, nurodant gražinimo priežastį.

8. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arbapareiškėjo nepasirašyti, direktoriaus ar atitinkamo darbuotojo, kuriam nukreiptas nagrinėti prašymas, sprendimupaliekami nenagrinėti.

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

10. Asmenų aptarnavimo bendrovėje laikas nustatomas vadovaujantis bendrovės vidaus darbo tvarkostaisyklėmis.

## ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į BENDROVĘ

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

12. Atvykę į bendrovę asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymaipriimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant

asmens ir bendrovės interesų.

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

#### IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

14. Rašytiniai prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu (adresuojami UAB „Kelmės vanduo“, Kooperacijos g. 1A, 86134 Kelmė) ar faksu (fakso Nr.: 8 427 61224), gauti elektroniniu būdu (bendrovės elektroniniu paštu: [info@kelmesvanduo.lt](mailto:info@kelmesvanduo.lt)) 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 dokumentagavęs darbuotojas.

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

16. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spresti tarnyboms ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

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

#### V. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

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

19. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 14 kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo bendrovėje gavimo datos, ne vėliau kaip per 10 dienų, Bendrovė apie tai informuoja pareiškėją raštu, pranešime nurodydama skundo (prašymo) gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio telefono numerį, aplinkybes, dėl kurių skundo (prašymo) nagrinėjimas gali užsitęsti.

20. Visais nurodytais atvejais skundas (prašymas) turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos.

21. Kartotinis prašymas ar skundas nenagrinėjami, jeigu jie laikomi nepagrįsti, tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir teisėti interesai nebuvo pažeisti, 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 Bendrovė jėdamos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

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

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

23. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuonepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

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

25. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriaispranešama apie bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, susijusius sudaugelio 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.

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

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

28. 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.

29. Pareiškėjas, nesutinkantis su priimtu sprendimu dėl jo prašymo, savo pasirinkimu turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją, kad būtų apgintos pažeistos ar ginčijamos jo teisės ar teisėti interesai, pateikiant skundą raštu ar elektroniniu būdu. Vartotojas turi teisę kreiptis į vartojimo ginčus nagrinėjančią instituciją ne vėliau negu per vienus metus nuo kreipimosi į Bendrovę.

30. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl išnagrinėtojo skundo, turi teisę kreiptis į teismą.

31. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas,

pareiškėjas galikreiptis į teismą.

## VIII. APTARNAVIMAS TELEFONU

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

33. 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:

33.1. ar bendrovė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

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

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

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

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

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

35.2. atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

35.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

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

35.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

## IX. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ ANALIZĖ

36. Vartotojų skundų analizė atliekama mėnesiui pasibaigus tose tarnybose, kurių veiksmi 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.