

VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKOS

A P R A Š A S

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų kreipimūsi (toliau – Prašymai ir skundai) nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Vartotojas) prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojoje įstaigoje Velžio komunaliniame ūkyje (toliau – Įstaiga) tvarką.

2. Aprašas galioja visiems prašymams ir skundams, nesvarbu, kokią įstaigos veiklos sritį (vandentvarkos, šilumos ūkio, administravimo, techninės priežiūros, daugiabučių namų renovacijos, gatvių apšvietimo tinklų priežiūrą ir kt.) jis liečia.

3. Už tinkamą darbo su vartotojų prašymų ir skundų organizavimą, t.y. kad prašymai ir skundai būtų išnagrinėti laiku ir kokybiškai, atsako įstaigos padalinių ir tarnybų vadovai, kurių kompetencijai priklauso prašyme ar skunde pateiktos informacijos ar pretenzijos nagrinėjimas.

4. Vartotojo kreipimasis, kuriame nenurodytas pareiškėjo vardas, pavardė, adresas arba pareiškėjo nepasirašytas, paprastai nenagrinėjamas. Dėl tokio kreipimosi nagrinėjimo sprendimą priima įstaigos direktorius.

II. VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

5. Prašymus ir skundus, gautus tiesiogiai iš asmens, atsiųstus paštu, elektroniniu paštu ar gautus bet kurioje kitoje įstaigos tarnyboje registruoja administratorė-personalo specialistė.

6. Žodinius (gautus pareiškėjui atvykus į įstaigą arba paskambinus telefonu) prašymus, skundus ar pranešimus apie avarijas ir gedimus registruoja darbuotoja, koordinuojanti avarinės tarnybos darbą, specialiame gedimų registracijos žurnale.

7. Kiti informacinio pobūdžio žodiniai prašymai ir skundai nėra registruojami. Tokį prašymą gavęs asmuo įstaigos informacinėse bazėse ir (arba) vidaus dokumentuose patikrina, ar vartotojo nurodyti faktai yra teisingi. Jei su vartotoju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją, kokius dokumentus (pažymą, nuosavybės ir kt. dokumentus) ir kokiu būdu (asmeniškai, paštu ar elektroniniu paštu)

reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba pats priima sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus, kad klausimas būtų išspręstas.

8. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, vartotojui išaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir (ar) pasiūloma jam pateikti prašymą arba skundą raštu. Vartotojui pasiūloma kreipimąsi raštu pateikti ir tais atvejais, kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei vartotojo, nei įstaigos interesų.

9. Užregistruoti prašymai ar skundai pateikiami įstaigos direktoriui, o jam nesant – direktoriaus pavaduotojui užrašyti rezoliuciją.

10. Asmeniui, jei jis to pageidauja, įteikiama prašymo ar skundo kopija, pažymėta registracijos spaudu su gavimo data ir numeriu arba prašymą ar skundą priėmusio atsakingo darbuotojo spaudu ir parašu bei gavimo data.

11. Negalima prašymus ir skundus pavesti nagrinėti darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

12. Prašymas arba skundas su direktoriaus rezoliucija yra kopijuojamas arba skenuojamas ir perduodamas arba persiunčiamas rezoliucijoje nurodytam vykdytojui.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

13. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 15 kalendorinių dienų nuo jo gavimo įstaigoje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su papildomu tyrimu, nagrinėjimu, komisijos sudarymu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas pareiškėjui gali užsitęsti ilgiau, bet ne ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo gavimo datos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas gali užsitęsti dar ilgiau, vartotojui turi būti išsiųstas tarpinis atsakymas.

14. Tačiau, jeigu įstaiga nesutinka su vartotojo reikalavimais, ji privalo ne vėliau kaip per 14 kalendorinių dienų nuo pareiškėjo kreipimosi gavimo dienos, jeigu kiti įstatymai ar Europos Sąjungos teisės aktai nenustato kitaip, pateikti jam išsamų motyvuotą rašytinį atsakymą, pagrįstą dokumentais. Šių dokumentų kopijos privalo būti pridėtos prie atsakymo pareiškėjui.

15. Vartotojų prašymai ir skundai įstaigoje nagrinėjami neatlygintinai.

16. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą ir nėra įtikinamų argumentų, kad įstaigos sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju, per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo įstaigoje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys.

17. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo pareiškėjui projektą, kuriame turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaudamasis darbuotojas parengė atsakymo projektą, ir jį pateikia įstaigos direktoriui.

18. Kai vartotojo reikalavimai netenkinami arba jie tenkinami iš dalies, atsakyme turi būti pateikta informacija apie ginčų neteisminio sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti vartojimo ginčą.

19. Atsakymas turi būti surašytas ant įstaigos blanko dviem egzemplioriais, vienas iš jų išsiunčiamas vartotojui, kitas lieka įstaigoje ir saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

20. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista įstaigos konfidenciali informacija ir privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis, jeigu ji nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu.

21. Atsakymas vartotojui įteikiamas asmeniškai arba išsiunčiamas paprastu arba registruotu laišku. Jeigu yra žinomas pareiškėjo elektroninis adresas, atsakymas išsiunčiamas elektroniniu paštu, jeigu pats vartotojas nenurodė, koku būdu pateikti atsakymą.

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

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Vartotojas, gavęs neigiamą (pareiškėjo netenkinantį) atsakymą ar per šioje tvarkoje nustatytą skundo nagrinėjimo terminą iš įstaigos negavęs jokio atsakymo, dėl ginčų sprendimo turi teisę kreiptis į kitas neteisminę tvarka vartojimo ginčus nagrinėjančias institucijas (Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją, Panevėžio valstybinę maisto ir veterinarijos tarnybą, Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, Panevėžio rajono savivaldybę).

24. Išnagrinėti vartotojų prašymai ir skundai bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi pagal įstaigoje nustatytus terminus.

25. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka skelbiama įstaigos interneto tinklalapyje ir tokiu būdu sudaroma galimybė visiems vartotojams su ja susipažinti.
