

VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Asmenys) tvarką dėl UAB „Šilutės šilumos tinklai“ (toliau- Bendrovė) pateiktų skundų ar prašymų.
2. Bendrovė, nagrinėdama skundus ar prašymus vadovaujasi Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymu, Lietuvos Respublikos elektros energetikos įstatymu, Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymu, kitais įstatymais bei teisės aktais.
3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:
 - 3.1. **Pareiškėjas** – fizinis ar juridinis asmuo, pateikęs Bendrovei skundą ar prašymą išspręsti ginčą.
 - 3.2. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Bendrovę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.
 - 3.3. **Prašymas** – asmens kreipimasis į Bendrovę raštu, elektroniniu būdu ar pateikiant asmeniškai.

II. SKUNDŲ AR PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS BENDROVĖJE

4. Asmuo, manantis, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su vartojimo sutartimi, raštu kreipiasi į Bendrovę ir nurodo savo reikalavimus. Asmuo privalo kreiptis į Bendrovę ne vėliau kaip per tris mėnesius nuo tos dienos, kurią asmuo sužinojo ar turėjo sužinoti apie savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą.
5. Skundas ar prašymas registruojamas Bendrovėje gautas siunčiant paštu, elektroniniu paštu ar pateikiant asmeniškai.
5. Skundas ar prašymas priimamas darbo dienomis Bendrovės darbo valandomis.
6. Skundas ar prašymas laikomas pateiktu jo gavimo Bendrovėje dieną. Bendrovėje gautas skundas ar prašymas yra registruojamas į gyventojų pasiūlymų, pareiškimų, skundų registrą ir jam suteikiamas numeris. Pareiškėjui asmeniškai pateikto skundo ar prašymo priėmimo faktą patvirtinančią pažymą įteikia Bendrovės personalo reikalų tvarkytoja skundo ar prašymo priėmimo metu arba uždedama gavimo Bendrovėje žyma.
7. Skundą ar prašymą pasirašo pareiškėjas ar jo atstovas. Prie atstovo paduodamo skundo turi būti pridedamas teisės aktų nustatyta tvarka įformintas įgaliojimas ar kitas dokumentas, patvirtinantis atstovo įgaliojimus. Pareiškėjas, kuris kreipiasi į bendrovę su skundu arba prašymu, 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 naudojimosi jomis.
8. Skundas ar prašymas turi būti surašytas valstybine kalba. Kartu su skundu ar prašymu pateikiami dokumentai užsienio kalba turi būti išversti į lietuvių kalbą ir patvirtinti teisės aktų nustatyta tvarka. Ne valstybine kalba pateikti dokumentai nevertinami.

9. Skundo ar prašymo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo jo priėmimo Bendrovėje dienos.

10. Skundai ar prašymai priimami ir registruojami Bendrovėje: ant priimto skundo ar prašymo pirmojo lapo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma skundo ar prašymo gavimo data ir registracijos numeris. Skundo ar prašymo priėmimo faktas pareiškėjui gali būti patvirtinamas raštu, nurodant skundo ar prašymo įregistravimo datą, numerį antrajame skundo egzemplioriuje (kopijoje), kurį, pateikiant skundą ar prašymą Bendrovei asmeniškai, turi su savimi pareiškėjas.

11. Atsakymai į skundus ar prašymus, pateiktus elektroniniu paštu, pateikiami pareiškėjo elektroniniu paštu, o pareiškėjo pageidavimu – siunčiami paštu 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 skundo ar prašymo nagrinėjimo.

12. Skundai ar prašymai, kuriuose nenurodytas asmens vardas, pavardė ar pavadinimas, adresas arba asmens nepasirašyti, Bendrovės direktoriaus arba jo įgalioto pareigūno sprendimu gali būti nenagrinėjami.

13. Bendrovės darbuotojai, gavę skundą ar prašymą elektroniniu paštu, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną privalo jį perduoti registruoti Bendrovės personalo reikalų tvarkytojai.

14. Užregistruotas skundas ar prašymas perduodamas Bendrovės direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, kuris pirmame lape rašo rezoliuciją, nurodydamas kam pagal kompetenciją pavedama (nurodant vardą, pavardę) atsakyti į gautą skundą ar prašymą bei pasirašo.

15. Darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami negalima pavesti spręsti skundus ar prašymus.

16. Skundas ar prašymas išnagrinėjamas ne vėliau kaip per 25 dienas nuo jo priėmimo Bendrovėje datos, išskyrus tuos atvejus, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos skundo aplinkybės) skundai nagrinėti reikia ilgesnio laiko. Šį terminą pratęsti ne ilgiau 5 dienom turi teisę Bendrovės direktorius ar jo įgaliotas asmuo, kuriam yra pavesta priimti sprendimą dėl skundo ar prašymo nagrinėjimo, motyvuotu sprendimu, tais atvejais, kai dėl išimtinių aplinkybių (pavyzdžiui, daug įrodymų, sudėtingos skundo aplinkybės) skundai ar prašymui išnagrinėti reikia ilgesnio laiko.

17. Bendrovės darbuotojas išnagrinėja pareiškėjo skundą ar prašymą, įvertina pareiškėjo skunde ar prašyme nurodytas aplinkybes, pateiktus įrodymus bei pareiškėjo reikalavimo pagrįstumą ir surašo išsamų atsakymą, kuris teikiamas derinti Bendrovės direktoriui ir kitiems Bendrovės darbuotojams pagal kompetenciją.

18. Jeigu gautas skundas ar prašymas adresuotas keliems pagal kompetenciją darbuotojams, nagrinėjimą organizuoja ir atsakymą į gautą skundą ar prašymą paruošia ir priima pirmasis adresatas. Kiti pagal kompetenciją darbuotojai privalo pateikti pasiūlymus dėl skundo ar prašymo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo ar prašymo gavimo dienos.

19. Skundai ar prašymai, gauti pakartotinai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, kurios sudarytų skundo ar prašymo pagrindą ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio skundo ar prašymo išnagrinėtas neteisingas. Tokiu atveju pareiškėjas per 5 darbo dienas informuojamas, kad jo skundas ar prašymas nebus nagrinėjamas, nurodant priežastis.

20. Jeigu gautame skunde ar prašyme Bendrovė nėra įgaliota spręsti išdėstytų klausimų, skundas ar prašymas per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetetingai institucijai, apie tai informuojant pareiškėją. Jeigu nėra institucijos ar pagal kompetenciją nėra teisinio pagrindo persiųsti skundą ar prašymą, Bendrovė per 5 darbo dienas grąžina skundą ar prašymą pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

21. Sprendimai dėl gauto skundo ar prašymo priimami laisvos formos raštu, kuriame išdėstomi motyvuoti atsakymai į visus keliamus klausimus.
22. Visi atsakymai į gautą skundą ar prašymą registruojami siunčiamų raštų registre, nurodant atsakymo datą ir siunčiamo raštu numerį.

III. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ APSKUNDIMAS

23. Pareiškėjas, nesutinkantis su dėl jo skundo ar prašymo priimtu sprendimu, turi teisę paduoti pakartotinį skundą ar prašymą, kuris privalo būti išnagrinėtas šiame Apraše nustatyta tvarka.
24. Jeigu Bendrovė netenkina pareiškėjo reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui turi būti pateikta informacija apie ginčų sprendimo instituciją ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą.
25. Kiekvienas asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

26. Bendrovės direktoriaus pasirašytą į gautą skundo ar prašymo atsakymą kartu su gautu skundu ar prašymu bei nagrinėjimo dokumentais ruošęs darbuotojas įsega į Bendrovės bylą „Gyventojų pasiūlymai, pareiškimai, skundai ir jų nagrinėjimo dokumentai“.
27. Išnagrinėti skundai ar prašymai bei dokumentai, susiję su jų nagrinėjimu, saugomi Bendrovėje pagal Bendrovėje nustatytus terminus.

Ruošė:

Teisininkė Birutė Ačienė