

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „DRUSKININKŲ BUTŲ ŪKIS“ VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI (GINČŲ) NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Uždarosios akcinės bendrovės „Druskininkų butų ūkis“ (toliau – Bendrovė) vartotojų kreipimūsi (ginčų) nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – tvarka) reglamentuoja vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką.

2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos energetikos įstatymu, šilumos ūkio įstatymu ir kitais galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais bei norminiais aktais, galiojančiomis techninėmis normomis ir standartais.

3. Šia tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai, dalyvaujantys prašymų ir skundų valdymo procese.

4. Šioje tvarkoje naudojamos sąvokos:

4.1. **Pareiškėjas** – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas, pateikęs Bendrovei prašymą ar skundą.

4.2. **Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis raštu į Bendrovę, pateikiant prašymą tiesiogiai, atsiunčiant paštu ar elektroniniu paštu.

4.3. **Skundas** – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę, kuriame asmuo nurodo, jog jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.

4.4. **Anoniminis prašymas arba skundas** – prašymas arba skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo (arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą).

4.5. **Atsakymas** – žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu išreikštas Bendrovės atsakymas į pareiškėjo kreipimasi.

5. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais, taip pat Bendrovės direktoriaus patvirtintu darbuotojų komunikavimo elektroniniu paštu tvarkos aprašu bei klientų aptarnavimo standartu. Pareiškėjams neteikiama kitų asmenų duomenis sudaranti informacija, išskyrus atvejus, kai Pareiškėjai turi teisinį pagrindą tokią informaciją gauti.

6. Anoniminiai prašymai bei skundai Bendrovėje nenagrinėjami.

7. Vartotojų kreipimūsi (ginčų) nagrinėjimo tvarka viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje www.dbukis.lt.

8. Tarp vartotojų ir karšto vandens tiekėjo ar pastatų šildymo ir karšto vandens sistemų prižiūrėtojo kilę ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos energetikos įstatyme nustatyta tvarka.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

9. Rašytiniai prašymai ar skundai gali būti pateikiami pareiškėjui patogiausiu būdu - atvykstant į Bendrovę asmeniškai arba siunčiant prašymą ar skundą paštu, adresu Ligoninės g. 12, Druskininkai, elektroniniu paštu admin@dbukis.lt. Elektroniniu paštu gauti skundai ar prašymai nagrinėjami tik jei galima identifikuoti skundą teikiantįjį asmenį, t.y. tokiais atvejais, kai:

9.1. prašymas ar skundas gautas iš elektroninio pašto adresu, kuris susietas su konkrečiu asmeniu Bendrovės informacinėje sistemoje;

9.2. prašymas ar skundas yra pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.

10. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, prašymą arba skundą, kuriame privalo būti nurodyta:

10.1. pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė, adresas (deklaruota/gyvenamoji vieta);

10.2. skundo ar prašymo pateikimo data;

10.3. tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;

10.4. pareiškėjo kontaktinio telefono numeris, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija;

10.5. skundas ar prašymas turi būti su išdėstytais aiškiais reikalavimais (prašymais), nurodytomis išsamiomis aplinkybėmis, pagrindžiančiais dokumentais (jei tokie yra). Jei skunde ar prašyme išdėstytos aplinkybės yra susijusios su konkrečia bendrovės ir skundą ar prašymą pateikusio asmens sudaryta sutartimi, turėtų būti nurodyta sutarties pavadinimas, data ir numeris;

10.6. pridedamų dokumentų sąrašas;

10.7. pareiškėjo parašas;

10.8. jei skundą ar prašymą pateikia įgaliotas atstovas – pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

11. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų arba skundų, kurie neatitinka 10 p. nurodytų reikalavimų.

12. Visi priimti ir nagrinėtini rašytiniai ar gaunami Bendrovės elektroniniu paštu: admin@dbukis.lt prašymai ir skundai, atitinkantys šioje Tvarkoje nustatytas sąlygas registruojami bendra tvarka. Skundas ar prašymas, gautas elektroninėmis ryšio priemonėmis, privalo būti pasirašytas kvalifikuotu el. parašu, ar skenuotas ir pasirašytas pareiškėjo ar jo įgalioto asmens.

13. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Bendrovės direktoriui. Direktorius susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir rezoliucija paskiria juos nagrinėti įgaliotam Bendrovės darbuotojui (-jams).

14. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pagrindiniu. Kiti vykdytojai turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

15. Bendrovėje priimami ir žodiniai prašymai ir skundai. 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.

16. 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 kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone laiką. Surinkus papildomą informaciją darbuotojas susisiekiama su vartotoju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą sprendimą. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas darbuotojas apie tai privalo įspėti pareiškėją.

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

18. Jeigu pareiškėjo keliami reikalavimai ir/ar klausimai nėra susiję su Bendrovės vykdoma veikla ir/arba neatitinka Bendrovės kompetencijos, Bendrovė informuoja pareiškėją, kad tokie skundai ar prašymai Bendrovėje nėra nagrinėjami. Esant galimybei, pareiškėjui nurodoma, kur kreiptis iškilusiu klausimu.

19. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ar skundus tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami. Tokie skundai yra perduodami nagrinėti nešališkai kitiems bendrovės darbuotojams.

20. Kiti darbuotojų susirašinėjimai el. paštu, užklauso ar prašymai, kurie nereikalauja išsamaus atsakymo ir juos galima atlikti iš kart, nėra registruojami.

III. PRAŠYMO AR SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

21. Prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė užregistruoja prašymą ar skundą.

22. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje.

23. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su Bendrovės specialistų ar pasitelktų ekspertų įtraukimu, komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pareiškėjui rengimas gali užtrukti ilgiau nei 30 dienų, nuo gavimo dienos, ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų, Bendrovė apie tai informuoja pareiškėją raštu, pranešime nurodydama skundo ar prašymo gavimo datą, registracijos numerį, prašymo nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę,

pareigas, tarnybinio telefono numerį, aplinkybes, dėl kurių skundo ar prašymo nagrinėjimas gali užsitęsti.

24. Skundas ar prašymas nagrinėjamas vadovaujantis teisingumo, sąžiningumo, nešališkumo ir protingumo principais, visapusiškai patikrinant nurodytas aplinkybes.

25. Atsakymai yra teikiami valstybine kalba ir tokiu pat būdu, koku skundas ar prašymas buvo gautas, išskyrus, kai pareiškėjas nurodo, kad atsakymą pageidauja gauti kitu būdu.

26. Pakartotinai Bendrovėje gauti to paties pareiškėjo skundai ar prašymai dėl to paties dalyko, nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, nėra argumentų, jog Bendrovės atsakymas ir priimtas sprendimas dėl ankstesnio pareiškėjui skundo ar prašymo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tokiu atveju, per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos, pateikiamas priminimas pareiškėjui, kuriame nurodoma, kad minėtas klausimas Bendrovėje jau buvo išnagrinėtas ir pareiškėjui atsakymas buvo pateiktas.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Bendrovės pateiktas atsakymas gali būti skundžiamas teisės aktų nustatyta tvarka.