

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS IGNALINOS BUTŲ ŪKIO PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato asmenų aptarnavimo Uždarojoje akcinėje bendrovėje Ignalinos butų ūkis (toliau – Bendrovė) taisykles, asmenų prašymų ir skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo ir atsakymų į juos teikimo tvarką.

1.2. Nagrinėjant prašymus ir skundus, teikiant atsakymus į juos, ši tvarka taikoma tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.

1.3. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami vartotojus, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, taip pat objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais.

1.4. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo Tvarkos aprašas viešai skelbiamas Bendrovės internetiniame tinklalapyje www.ibu.lt.

1.5. Vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo Tvarkos aprašo įgyvendinimo kontrolę užtikrina Bendrovės vadovas. Už tinkamą darbą su Pareiškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės vadovas ir Bendrovės darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus.

1.6. Draudžiama atsisakyti aptarnauti Pareiškėjus, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Bendrovės darbuotojo. Bendrovės vadovas turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos metu ar kitais nebuvimo darbo vietoje atvejais būtų paskirti kiti atsakingi darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

1.7. Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti. Jeigu su prašymu ar skundu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

1.8. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu ir sudaryti taip, kad skundą ar prašymą gavusi Bendrovė galėtų identifikuoti prašymą ar skundą teikiantį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu ir pasirašyti elektroniniu parašu, nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ar skundus pateikiami asmeniui elektroniniu paštu prašyme ar skunde nurodytu adresu arba įteikiami.

1.9. Prašymai ir skundai su kuriais tas pats Pareiškėjas kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ir skundo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas ir skundas nenagrinėjamas, Bendrovė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje praneša Pareiškėjui, kodėl jo prašymas ar skundas nenagrinėjamas.

1.10. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo), arba kurie pareiškėjo nepasirašyti, Bendrovės vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu paliekami nenagrinėti.

1.11. Jokia informacija apie Bendrovės esamus klientų (fizinius ir/ar juridinius asmenis) jų duomenys, informacija susijusi su skolų ir išsiskolinimų valdymu ir administravimu yra bendrovės konfidenciali informacija ir tretiesiems asmenims neteikiama, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais atvejais, jei tokią informaciją privaloma pateikti.

1.12. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

1.12.1 **Pareiškėjas** – asmuo (fizinis ar juridinis asmuo), kuris kreipiasi į Bendrovę raštu, elektroniniu būdu ar žodžiu į Bendrovę su prašymu ar skundu.

1.12.2. **Prašymas** - Pareiškėjo kreipimasis raštu, žodžiu ar elektroniniu būdu į Bendrovę ir prašymo turinys nesusijęs su Pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu. Juo gali būti prašoma: priimti ir (arba) išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, suteikti informaciją arba paaiškinimus, atlikti kitus veiksmus, išdėstomas vartotojo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Bendrovės ir jos padalinių veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą; pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, kita.

1.12.3 **Skundas** - Pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos Pareiškėjo teisės ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės teikiamomis paslaugomis, ir prašant juos apginti. Skundas gali būti susijęs su: netinkama Bendrovės paslaugų kokybe, netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu, netinkamu Bendrovės darbuotojo elgesiu, neišnagrinėtu vartotojo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu, neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma Pareiškėjui pateikta informacija, klaidingai suprasta informacija (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamose sąskaitose, laiškuose ir/ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduota informacija ir pan.), korespondencijos, siųstos Pareiškėjui, negavimu, kita.

1.12.4. **Rašytinis prašymas ar skundas** – prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas Bendrovėje.

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

1.12.6 **Informacija** – žinios ir duomenys, kuriomis disponuoja Bendrovė.

1.12.7. **Privati informacija** – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato Lietuvos Respublikos Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, informacija apie asmenį ir jo šeimos gyvenimą, su fizinio asmens garbe ir orumu susijusi informacija.

1.12.8. **Asmens duomenys** - informacija apie fizinį asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba kurio tapatybę galima nustatyti.

1.12.9. **Duomenų subjektas** - asmuo, kuriam priklauso asmens duomenys.

1.12.10. **Duomenų subjekto sutikimas** - laisva valia duotas, konkretus ir nedviprasmiškas tinkamai informuoto duomenų subjekto valios išreiškimas pareiškimu arba vienareikšmiais veiksmais, kuriais jis sutinka, kad būtų tvarkomi su juo susiję asmens duomenys.

1.12.11. **Prašymo ar skundo nagrinėjimas** – Bendrovės darbuotojų veikla, apimanti Pareiškėjo prašymo ar skundo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) Pareiškėjui.

1.12.12. **Prašymai ir skundai žodžiu** – priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, trečiųjų asmenų ir Bendrovės interesų. Jei prašymo ar skundo žodžiu negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, pasiūloma asmeniui jį išdėstyti ir pateikti Bendrovei raštu, paaiškinama koku būdu asmuo gali pateikti rašytinį prašymą ar skundą.

1.12.13. **Atsakymas** - atsižvelgiant į prašymo ar skundo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu Bendrovės teikiamas Pareiškėjui Pareiškėjo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą.

II. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

2. Žodinis prašymas gali būti išdėstomas Bendrovės būstinėje adresu: Turistų g. 9, LT-30105 Ignalina, Bendrovės padaliniuose pagal jų kompetenciją spręsti asmeniui rūpimus klausimus.

2.1. Priimami tik tie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuojau pat, nepažeidžiant Pareiškėjo, kuris kreipiasi, kitų Asmenų ar Bendrovės interesų. Prireikus Pareiškėjui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

2.2. Žodinį prašymą arba skundą gavęs darbuotojas, pagal pateikto prašymo ar skundo turinį, patikrina ar asmens nurodyti faktai teisingi. Jei su asmeniu bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą jis suteikia informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kokių būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus reikalingus išspręsti klausimą dėl kurio kreipiamasi.

2.3. 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.

2.4. Jei žodinį prašymą arba skundą nagrinėjančiam darbuotojui prieš pateikiant atsakymą reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas Pareiškėją informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo Bendrovėje procedūrą ir tiksliai nurodo kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone laiką. Surinkus papildomą informaciją darbuotojas susisiekiama su pareiškėju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą sprendimą. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ir pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas darbuotojas apie tai privalo įspėti Pareiškėją.

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

2.6. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas Pareiškėjui, darbuotojas turi pasiūlyti Pareiškėjui pateikti prašymą ar skundą raštu. Pareiškėjui pasiūloma kreipimasi raštu įforminti ir tais atvejais kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei Pareiškėjo, nei Bendrovės interesų, o Pareiškėjo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

2.7. Jei vartotojas kreipiasi į Bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Bendrovės veikla, Bendrovė nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą Bendrovės darbuotojas paaiškina tai Pareiškėjui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.

III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, REGISTRAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

3. Rašytiniai prašymai ir skundai pateikiami:

3.1.tiesiogiai, Pareiškėjui apsilankius Bendrovės būstinėje, adresu: Turistų g. 9, LT-30105 Ignalina;

3.2.atsiunčiant paštu, adresu: Turistų g. 9, LT-30105 Ignalina;

3.3.atsiunčiant faksu (8 386 52 171)

3.4.atsiunčiant laišką elektroniniu paštu adresu: info@ibu.lt.

3.2. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis Pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai valstybine kalba parašytą skundą, ir Pareiškėjo ar jo atstovo pasirašyti, kuriame privalo būti nurodyta:

3.2.1.Pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba įmonės pavadinimas, kodas, buveinės adresas, atstovo vardas, pavardė (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), atstovavimo atveju – atstovo vardą ir pavardę bei atstovavimo pagrindą;

3.2.2. prašymo ar skundo pateikimo data;

3.2.3. tikslus Pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;

3.2.4. Pareiškėjo kontaktnio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktnė informacija;

3.2.5. prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus reikalavimas, taip pat konkrečios Pareiškėjo teisės ir/ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės tiekiamomis paslaugomis ir kokių būdu buvo pažeisti);

3.2.6. pridedamų dokumentų sąrašas (prie prašymo turi būti pridedamos su juo susijusių dokumentų kopijos);

3.2.7. Pareiškėjo parašas;

3.2.8. asmuo, prašydamas gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama, jis turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinti asmens tapatybę.

3.2.9. atstovas, atstovaujantis paraiškėją įstatymų nustatytais pagrindais papildomai turi pateikti dokumentus suteikiančius jam teisę atstovauti Pareiškėją.

3.3. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų ir skundų, kuriuose:

3.3.1. nenurodyta Pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta, kontaktinis telefonas arba elektroninio pašto adresas,

3.3.2. nėra Pareiškėjo parašo,

3.3.3. nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą

3.3.4. neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys,

3.3.5. turinys išdėstytas nevalstybine kalba.

3.3.6. Nepateikiamas teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintas įgaliojimas atstovauti asmenį, kurį pareiškėjas teigia atstovaujantis.

3.4. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami Pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti ar papildyti pateiktą informaciją.

3.5. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai išimties tvarka gali būti nagrinėjami tais atvejais, kai siekiant, kad nenukentėtų Pareiškėjo ar Bendrovės interesai, sprendimą nagrinėti skundą priima Bendrovės vadovas, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį ir perduodami nagrinėti rezoliucijose nurodytiems darbuotojams.

3.6. Jeigu asmuo prašymą ar skundą adresuoja kelioms institucijoms, o pirmuoju adresatu nurodyta Bendrovė tuo atveju nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą prašyme ar skunde keliamu klausimu priima Bendrovė. Jeigu Bendrovė nėra pirmasis adresatas, darbuotojas, kuriam pavesta dalyvauti prašymo ar skundo nagrinėjime, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos, pateikia pasiūlymus dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo pirmajam adresatui.

3.7. Pareiškėjo prašymas ar skundas, pateiktas elektroniniu būdu turi būti sudarytas taip, kad prašymą ar skundą gavusi bendrovė galėtų nustatyti prašymą ar skundą sudariusį asmenį, suprasti prašymo ar skundo turinį. Asmenų prašymai ir skundai, pateikti elektroniniu būdu nagrinėjami taip pat kaip rašytiniai prašymai ir skundai. Atsakymai į šiuos prašymus ir skundus pateikiami asmeniui taip pat elektroniniu paštu, jeigu Pareiškėjas nepageidauja kitaip .

3.8. Visi rašytiniai prašymai ir skundai gauti tiesiogiai iš asmens, atsiųsti paštu ar elektroniniu paštu, turi būti užregistruoti Bendrovėje jų gavimo dieną. Prašymus ir skundus Bendrovėje registruoja Bendrovės sekretorė Dokumentų valdymo sistemoje „KONTORA“. Prašymus ir skundus, gautus telefonu dėl gedimų, kuriuos teisės aktų nustatyta tvarka įgalioja spręsti Bendrovė, registruoja už konkrečias veiklos sritis atsakingi darbuotojai.

3.9. Registruojant prašymą ar skundą, registruojami (įrašomi) prašymą ar skundą teikiančių asmenų identifikuojantys duomenys: gautą prašymą ar skundą rašiusio Pareiškėjo vardas ir pavardė, tikslus adresas, prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris.

3.10. Pareiškėjui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

3.11. Vokai išsaugomi ir prie prašymų ar skundų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtiniais atvejais, kai vokas reikalingas kaip įrodymas kada buvo gautas/išsiųstas prašymas ar skundas.

3.12. Užregistruoti prašymai ir skundai su Bendrovės vadovo ar jį pavaduojančio asmens rezoliucija, perduodami nagrinėti Bendrovės padaliniais, darbuotojams pagal kompetenciją.

3.13. Prašymai ir skundai su pridedamais dokumentais ar priedais, Bendrovės sekretorė, pasirašytinai perduoda nagrinėti Bendrovės vadovo nurodytiems arba įgaliotiems darbuotojams. Jei rezoliucijoje nurodyti keli vykdytojai, už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingas tas vykdytojas, kuris rezoliucijoje nurodytas pirmasis. Kiti vykdytojai taip pat atsakingi už pavidimo įvykdymą nustatytu laiku. Atsakingam vykdytojui jie turi pateikti būtiną medžiagą ir atitinkamus siūlymus.

3.14. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

3.15. Atsakingas vykdytojas, prieš pradėdamas nagrinėti prašymą arba skundą, turi informuoti suinteresuotus ir susijusius darbuotojus bei padalinius apie gautą skundą.

3.16. Vartotojų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

3.16.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę,

3.16.2. vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu,

3.16.3. reikalui esant, paprašant Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu,

3.16.4. paprašant Pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant Pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus,

3.16.5. pasitelkiant Bendrovės specialistą (ekspertą) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).

3.17. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas ne vėliau per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos, gražinamas Pareiškėjui, raštu nurodant gražinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme arba skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

3.18. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba Bendrovės turimais dokumentais ir iškyla poreikis gauti iš Pareiškėjo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, toks prašymas raštu išsiunčiamas Pareiškėjui, ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo tokio poreikio atsiradimo dienos, o skundo (prašymo) nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.

3.19. Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su Pareiškėju ir gauti žodinius paaiškinimus, jis turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką.

3.20. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos Pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis yra susijusi su Bendrovės veikla.

3.21. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad Pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikimu ar neveikimu.

3.22. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia Pareiškėjui atsakymą. Atsakymas rengimas dviem egzemplioriais. Atsakyme turi būti atsakyta į visus Pareiškėjo prašymus, klausimus, skundus ir nurodyta kokių priemonių buvo (bus) imtasi.

3.23. Pasirašytas atsakymas registruojamas Dokumentų valdymo sistemoje „Kontora“. Atsakymo originalas išsiunčiamas klientui, o atsakymą rengusio darbuotojo ir suderinusių darbuotojų vizuotas dokumento egzempliorius įdedamas į atitinkamą bylą.

3.24. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų, kuriuose išdėstytos Pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius su konkrečiu asmens interesu ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti Bendrovės paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį 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, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka šis sprendimas gali būti apskūstas.

3.25. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.

3.26. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą Pareiškėjui pateikiamas ta pačia forma, kuria buvo pateiktas skundas, išskyrus jei pareiškėjas skunde paprašė, jog atsakymas būtų pateiktas kita forma.

3.27. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, priklausomai nuo motyvų turinio, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

3.28. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.

IV. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO TERMINAI

4. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna prašymą ar skundą.

4.1. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

4.2. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo klientui rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ar skundo Bendrovėje gavimo datos, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai turi būti informuojamas Pareiškėjas raštu, pranešime nurodant prašymo ar skundo gavimo datą, registracijos numerį, prašymą nagrinėjančio darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, tarnybinio telefono numerį. Šiame punkte nurodytais atvejais prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 60 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos.

4.3. Jeigu pareiškėjas prašo informacijos, kuri yra kitoje įstaigoje, prašymas persiunčiamas kitai kompetentingai įstaigai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo gavimo Bendrovėje ir apie tai per 3 darbo dienas nuo prašymo persiuntimo informuojamas pareiškėjas. Prašymų ir skundų terminus kontroliuoja Bendrovės sekretorė.

4.4. Už prašymų ir skundų išnagrinėjimą nustatytais terminais atsako asmuo, kuriam prašymas ar skundas buvo nukreiptas nagrinėti.

V. APTARNAVIMAS TELEFONU

5. Bendrovėje, siekiant užtikrinti operatyvų ir kvalifikuotą, Pareiškėjui rūpimo klausimo, pagal Bendrovės kompetenciją, išnagrinėjimą, informacija teikiama telefonu, Bendrovės nurodytais kontaktiniais telefonais, nurodytais Bendrovės internetinėje svetainėje, adresu: www.ignalinosbutuukis.lt

5.1. Asmenų aptarnavimo telefonu funkciją atlieka visų Bendrovės padalinių darbuotojai. Atskiri darbuotojai, atsakingi už aptarnavimą telefonu, neskiriami.

5.2. Asmens duomenis sudaranti informacija telefonu gali būti teikiama tik pačiam duomenų subjektui (t. y. asmeniui, kurio asmens duomenys teikiami) arba jo tinkamai įgaliotam asmeniui (kai yra duomenų subjekto sutikimas dėl tokio informacijos teikimo būdo).

5.3. Bendrovės darbuotojas prieš teikdamas informacija turi identifikuoti Pareiškėją - pasiteirauti skambinančiojo vardo ir pavardės, mokėtojo kodo bei objekto, kuris yra komunalinių paslaugų sutarties dalykas (namo, buto, patalpos) adresu.

5.4. Sutikrindama informaciją apie vardus, pavardes, mokėtojo kodus, telefonų numerius ar teises teikti asmens duomenis sudarančią informaciją tretiesiems asmenims Bendrovė remiasi su klientais sudarytomis sutartimis, jų pakeitimais ir papildymais, asmenų pateiktais prašymais bei kitais rašytiniais ar elektronine forma turimais dokumentais.

5.5. Pareiškėjas laikomas tinkamai identifikuotu, kai jo pateikti duomenys sutampa su Bendrovės turimais duomenimis apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teiraujamas.

5.6. Kuomet Pareiškėjas prašo informacijos apie kitą subjektą, Bendrovės darbuotojas turi nustatyti kad Pareiškėjo pateikta informacija sutampa su bendrovės valdoma informacija apie tą duomenų subjektą, kurio asmens duomenų teiraujamas ir įsitikinama, jog skambinantysis asmuo yra tinkamai įgaliotas šią informaciją gauti.

5.7. Bendrovės darbuotojui nustačius Pareiškėjo teikiamų duomenų neatitikimą su Bendrovės turimais duomenimis, arba nustatoma, kad Pareiškėjas nėra tinkamai įgaliotas gauti prašomą informaciją, asmens duomenis sudaranti informacija telefonu neteikiama.

5.8. Tais atvejais, jei duomenų neatitikimų nėra nustatoma, tačiau Darbuotojas turi pagrįstų abejonių dėl Pareiškėjo tapatybės, Darbuotojas turi teisę asmens duomenis sudarančios informacijos telefonu neteikti ir Pareiškėjui pasiūlyti atvykti į Bendrovę.

5.9. Bendrovės darbuotojas, aptarnaujantis telefonu privalo gebėti trumpai ir suprantamai, išaiškinti rūpimą klausimą, jeigu jis tuo klausimu kompetentingas.

5.10. Jei jis nėra kompetentingas suteikti informacijos rūpimu klausimu, turi sujungti su kompetentingu darbuotoju arba nurodyti jo kontaktinius duomenis.

5.11. Jei Bendrovė nekompetentinga spręsti Pareiškėjui rūpimo klausimo, nurodyti, į kokią instituciją Pareiškėjas gali kreiptis, nurodant institucijos adresą ir kontaktinius duomenis (jei tai yra žinoma).

5.12. Bendrovės darbuotojas, aptarnaujantis Pareiškėjus telefonu, privalo laikytis šių taisyklių:

5.12.1 pasisveikinti, prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas Bendrovės pavadinimą, savo pareigas ir vardą ir pavardę;

5.12.2 atidžiai išklausti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;

5.12.3 aiškiai ir tiksliai atsakyti į skambinančiojo klausimus;

5.12.4 pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus ilgesnio laiko išsamiam atsakymui parengti, paprašyti pateikti skambinančiojo telefono numerį ir pilnai išnagrinėjus klausimą tuojau pat perskambinti, bet ne vėliau kaip per vieną valandą, jeigu su skambinančiuoju nebuvo sutarta kitaip;

5.12.5 ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

6. Išnagrinėti prašymai arba skundai ir atsakymai bei su jais susijusi papildoma medžiaga dedami į bylas pagal dokumentacijos planą.

6.1. Šia tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai laikydamiesi asmens duomenų tvarkymo reikalavimų, užtikrinant tvarkomų duomenų konfidencialumą, vadovaujantis galiojančiais Europos Sąjungos, Lietuvos Respublikos ir įmonės vidaus teisės aktais.

6.2. Ši Tvarka peržiūrima, ir esant poreikiui, atnaujinama ne rečiau kaip vieną kartą per dvejus kalendorinius metus.

6.3. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.
