

VARTOTOJŲ KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vartotojų kreipimūsi nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau - Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau - Asmenys) prašymų, paklausimų ir skundų (toliau tekste – kreipimūsi) nagrinėjimo AB „Panevėžio energija“ (toliau - Bendrovė) tvarką.

2. Kreipimaisi nagrinėjami vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Energetikos Ministro 2010 m. spalio 25 d. įsakymu Nr. 1-297 patvirtintomis Šilumos tiekimo ir vartojimo taisyklėmis (galiojančia redakcija), kitais norminiais aktais ir šiuo Aprašu.

3. Už tinkamą darbo su Asmenų kreipimaisi organizavimą, t. y. kad kreipimaisi būtų nagrinėjami laiku ir kokybiškai, atsako Bendrovės padalinių vadovai, kurių kompetencijai priklauso kreipimesi pateiktų pretenzijų nagrinėjimas.

4. Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai kreipimaisi kurie parašyti tvarkingai, įskaitomai, valstybine (lietuvių) kalba, yra Asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefono (jeigu pareiškėjas jį nurodė) numeris ir/ar elektroninio pašto adresas.

5. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti kreipimaisi grąžinami Asmeniui tokiu pat būdu, koku buvo pateikti, nurodant grąžinimo priežastį.

6. Kreipimaisi, kuriuose nenurodytas Asmens vardas, pavardė, adresas arba negalima identifikuoti Asmens - nenagrinėjami. Jei neiškaus Asmens kreipimasis atsiųstas elektroniniu paštu, tai galima tuo pačiu elektroninio pašto adresu paprašyti patikslinti Asmens duomenis ir adresą.

7. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

Prašymas – fizinio ar juridinio asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę, direktorių ar kitą Bendrovės darbuotoją.

Paklausimas – fizinio ar juridinio asmens kreipimasis raštu, tikslu gauti išaiškinimą.

Skundas - kreipimasis į Bendrovę nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

Kartotinis prašymas ir skundas - antras ar paskesnis asmens pateiktas prašymas ar skundas tuo pačiu klausimu ir dėl tų pačių aplinkybių.

Privati informacija - informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie privatų žmogaus gyvenimą.

8. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

II. KREIPIMŪSI REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS

9. Kreipimūsi, gautus tiesiogiai iš Asmens, atsiųstus paštu, elektroniniu paštu ar gautus bet kuriame Bendrovės padalinyje, registruoja Kanceliarijos administratorė:

9.1. Kreipimaisi registruojami Bendrovės Dokumentų valdymo sistemoje (toliau - DVS).

9.2. Asmenų tiesiogiai į Bendrovės patalpas atneštus kreipimūsi priima Klientų aptarnavimo tarnyba arba atitinkamo Šilumos tinklų rajono (toliau - ŠTR) atsakingas darbuotojas, kurie kreipimūsi siunčia bendruoju Bendrovės elektroniniu paštu bendrove@pe.lt jų registravimui.

9.3. Atskirais atvejais (atsižvelgiant į kreipimosi pobūdį ir svarbą) ŠTR viršininkas sprendžia, ar gautą kreipimūsi perduoti registravimui į Bendrovės Kanceliariją, ar registruoti pačiame ŠTR. Bet koku atveju kreipimasis turi būti užregistruotas Bendrovės DVS. ŠTR registruojami kreipimaisi,

kuriuose išdėstytas klausimas liečia tik tą ŠTR veiklą ir kurio sprendimo nereikia KAT ar kito Panevėžyje esančio padalinio kompetencijos.

10. Asmeniui, jei jis to pageidauja, įteikiama kreipimosi kopija, pažymėta registracijos spaudu su gavimo data ir numeriu arba kreipimasi priėmusio atsakingo darbuotojo spaudu ir parašu bei gavimo data. Gavus kreipimasi elektroniniu paštu, Asmuo informuojamas apie gavimą (atsakant į jo laišką tuo pačiu adresu), jei to prašoma kreipimesi.

11. Užregistruoti kreipimaisi nukreipiami (DVS'e - Pirminis nukreipimas) generaliniam direktoriui, jį pavaduojančiam direktoriui, ar funkciniam direktoriui (pagal kreipimesi nurodytą situaciją).

12. Generalinis direktorius, pavaduojantis direktorius ar funkcinis direktorius DVS'e kuria pavedimą atsakingo už konkretaus kreipimosi nagrinėjimą padalinio vadovui („Atsakingas vykdytojas“), nurodydamas įvykdymo datą. Jei už kreipimosi nagrinėjimą atsakingi keli padaliniai – šių padalinių vadovai nurodomi skiltyje „Kiti vykdytojai“.

13. Atsakingas vykdytojas, jei tai yra reikalinga, turi teisę į kreipimosi nagrinėjimą įtraukti kitų tarnybų darbuotojus – nurodomi skiltyje „Kiti vykdytojai“.

14. Draudžiama pavesti kreipimuisi spręsti darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

III. KREIPIMŪSI NAGRINĖJIMAS IR JŲ SPRENDIMŲ ĮFORMINIMAS

15. Kreipimasis turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos, išskyrus tuos atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba kreipimosi nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 30 kalendorinių dienų nuo kreipimosi gavimo datos.

16. Jeigu atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, padalinys, gavęs kreipimasi, ne vėliau kaip per 7 darbo dienas nuo šių dokumentų gavimo datos apie tai informuoja pareiškėją raštu.

17. Kreipimosi, adresuoto keliems Bendrovės padaliniams ir priklausančio kelių padalinių ar darbuotojų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir sprendimą kreipimesi keliamu klausimu priima Atsakingas vykdytojas.

18. Kiti bendrovės padaliniai pagal savo kompetenciją privalo pateikti pasiūlymus dėl kreipimosi sprendimo ne vėliau kaip per 7 darbo dienas nuo kreipimosi gavimo šiuose padaliniuose datos be atskiro Atsakingo vykdytojo prašymo (reikalavimo).

19. Kreipimaisi, persiūsti valstybės politikų, Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Prezidento ar Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos, savivaldybių turi būti išnagrinėti per 30 darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje datos, arba per kreipimesi nurodytą laikotarpį. Valstybės politikai ir nurodytosios įstaigos, jei to reikalauja pati persiuntusi institucija, informuojamos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą per jų nustatytą terminą.

20. Kartotiniai kreipimaisi nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio kreipimosi išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio kreipimosi gavimo Bendrovėje datos Asmeniui pranešama, kad jo kreipimasis nebus nagrinėjamas ir nurodomos priežastys.

21. Jei išanalizavus pateikto kreipimosi turinį nustatyta, kad skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, kreipimasis ne vėliau kaip 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 kreipimesi išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

22. Jei iš kreipimosi turinio matyti, kad reikia imtis skubių veiksmų, tokį kreipimasi reikia nedelsiant persiūsti pastato šildymo ir karšto vandens sistemos prižiūrėtojui, bei nurodyti ir vartotojui pačiam kreiptis į prižiūrėtoją.

23. Kreipimaisi, kuriuose yra privačios informacijos (pvz. asmens kodas, asmens ar jo šeimos narių sveikatos duomenys ir kt.), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus Asmens sutikimą.

24. Sprendimas išduoti dokumentą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, įforminamas dokumentu, atitinkančiu kreipimosi esmę.

25. Sprendimai dėl išnagrinėtų kreipimūsi įforminami Siunčiamo rašto šablone, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus Asmens keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi ir kas atsakingas už jų įgyvendinimą. Jei kreipimasis gautas elektroniniu paštu ir užregistruotas DVS, tai gali būti atsakoma irgi elektroniniu paštu, o atsakymo kopiją prisegti vykdant pavedimą prie „mano ataskaita“.

26. Visi priimti sprendimai, pasirašyti atsakingų Bendrovės darbuotojų, registruojami DVS'e Kanceliarijos modulyje - „Išsiųsti dokumentai“, susiejant siunčiamą dokumentą su gautu kreipimusi.

27. Apie kreipimosi išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą Asmeniui turi būti pranešta tokiu pačiu būdu, kaip gautas kreipimasis, arba sprendžiama atsakymą siųsti registruotu ar paprastu laišku ar atitinkamą dokumentą įteikti asmeniškai. Atsakymo siuntimo formos sprendimą priima atsakymo rengėjas, esant reikalui tariaisi su funkcinio direktoriumi.

28. Pranešime apie netenkinamą kreipimąsi turi būti nurodyti kreipimosi netenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

29. Atsakingas už atsakymo parengimą darbuotojas, privalo DVS'e gautame Pavedime pažymėti apie įvykdymą, nurodant sprendimo registravimo datą ir numerį.

IV. SPRENDIMŲ DĖL IŠNAGRINĖTŲ KREIPIMŪSI APSKUNDIMAS

30. Jeigu Bendrovė netenkina Asmens reikalavimų arba juos tenkina iš dalies, atsakyme pareiškėjui turi būti pateikta informacija apie ginčų neteisminio sprendimo instituciją (Valstybinę energetikos reguliavimo tarybą (VERT)) ar kitą subjektą, kompetentingą spręsti ginčą.

31. Kiekvienas Asmuo turi teisę įstatymų nustatyta tvarka kreiptis į teismą, kad būtų apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba įstatymų saugomas interesas.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32. Išnagrinėti Asmenų kreipimaisi bei medžiaga, susijusi su jų nagrinėjimu, saugomi pagal Bendrovėje nustatytus terminus.

Rengė:

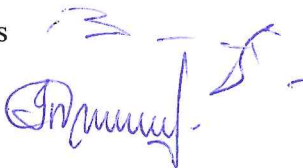
Klientų aptarnavimo tarnybos viršininkas



Vidmantas Povilas Žalkauskas

SUDERINTA:

Teisės skyriaus teisininkas Bartas Juodikis



Kanceliarijos vadovė Ilona Dobilevičienė