

ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ PRIĖMIMO, NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO TVARKA UAB „NEMENČINĖS KOMUNALININKAS“

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

Ši tvarka reglamentuoja piliečių ir kitų asmenų (toliau vadinama - asmenys) aptarnavimą žodžiu, telefonu, elektroniniu būdu, paštu, atvykus tiesiogiai į bendrovę, pateikus rašytinius prašymus ar skundus.

II. PRAŠYMŲ AR SKUNDŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR NAGRINĖJIMAS

Asmenys gali pateikti prašymus ar skundus dėl UAB „Nemenčinės komunalininkas“ teikiamų komunalinių paslaugų: šilumos tiekimo, vandens tiekimo ir nuotekų šalinimo, buitinių atliekų surinkimo, daugiabučių namų administravimo.

Asmenų prašymai ar skundai gali būti pateikiami tiek žodžiu (telefonu ar tiesiogiai atvykus į bendrovę), tiek raštu (tiesiogiai atvykus į bendrovę, atsiuntus paštu ar elektroniniu būdu į bendrovės elektroninį paštą).

Nagrinėjami tik tokie asmenų žodiniai (telefonu ar tiesiogiai atvykus į bendrovę) prašymai ar skundai, kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijų interesus. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu.

Asmenų rašytiniai prašymai ar skundai turi būti parašyti valstybine kalba (ši nuostata netaikoma asmenų prašymams ar skundams, siunčiamiems paštu), parašyti įskaitomai, pasirašyti, nurodant asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimą, įmonės kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono Nr., elektroninio pašto adresas).

Asmenų aptarnavimo žodžiu, telefonu, elektroniniu būdu ar asmeniui tiesiogiai atvykus į bendrovę, funkciją yra įtraukiama į visų administracijos padalinių darbuotojų funkcijas.

Asmenų rašytiniai prašymai ar skundai, kurie pateikti tiesiogiai atvykus į bendrovę, elektroniniu būdu, per pasiuntinį, per pašto įstaigas ar gauti aptarnavimo padalinyje, registruojami atitinkamuose bendrovės dokumentų registruose.

Priėmus asmens rašytinį prašymą ar skundą, jo pageidavimu įteikiama, o jeigu rašytinis prašymas ar skundas gautas paštu, per 2 darbo dienas nuo rašytinio prašymo ar skundo gavimo bendrovėje, asmens nurodytu adresu išsiunčiama spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas ar skundas patenkinamas iš karto. Spaude turi būti nurodytas bendrovės pavadinimas, asmens prašymo ar skundo priėmimo data ir registracijos numeris.

Įregistruoti asmenų rašytiniai prašymai ar skundai perduodami bendrovės direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Asmenų rašytiniai prašymai ar skundai su bendrovės direktoriaus ar jo įgalioto asmens rezoliucija skenuojami ir persiunčiami į rezoliucijoje nurodytą bendrovės darbuotojų elektroninius darbo paštus vykdymui.

Asmenų rašytinių prašymų ar skundų originalai įdedami į atitinkamas gautų dokumentų bylas ir laikomi sekretoriato, o po kalendorinių metų pabaigos perduodami į bendrovės archyvą.

Asmens prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per **20 darbo dienų** nuo jų gavimo dienos bendrovėje. Prašymo ar skundo gavimo diena įskaičiuojama į nagrinėjimo terminą.

Jeigu prašymo, pretenzijos ar skundo reikalavimai netenkinami ar tenkinami iš dalies, galima pateikti prašymą ar skundą Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (Vilniaus g.25, 01402 Vilnius, el.p. tarnyba@vvtat.lt, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, interneto svetainė www.vvtat.lt

Jeigu asmens prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos bendrovėje, bendrovės direktorius ar jo įgaliotas asmuo per 15 darbo dienų nuo asmens prašymo ar skundo gavimo dienos turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienas iki nustatyto prašymo ar skundo nagrinėjimo termino pabaigos, bendrovė išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu būdu, jeigu prašymas ar skundas pateiktas elektroniniu būdu), nurodant prašymo ar skundo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

Į asmenų rašytinius prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba.

Raštiškas atsakymas į asmens prašymą ar skundą perduodamas derinimui bendrovės direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Bendrovės direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui raštiškai patvirtinus parengtą atsakymą, atsakymas išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui tokiu būdu, kokiu pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

Raštiškas atsakymas į prašymą ar skundą parengiamas dviem egzemplioriais, iš kurių vienas egzempliorius išsiunčiamas (įteikiamas) asmeniui, o kitas lieka bendrovėje.

Asmuo, nesutinkantis su bendrovės atsakymu į jo prašymą ar skundą, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiustas (neįteiktas), turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka Administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka Administraciniam teismui.