PATVIRTINTA
 UAB Ignalinos šilumos tinklų

 generalinio direktoriaus

 2016 m. kovo 15 d. įsakymu Nr. V-8

**UAB IGNALINOS ŠILUMOS TINKLŲ VARTOTOJŲ KREIPIMOSI NAGRINĖJIMO TVARKA**

1. **BENDROSIOS NUOSTATOS**

 1. Ši tvarka reglamentuoja vartotojų ir kitų asmenų (toliau vadinama - asmenys) kreipimąsi į UAB Ignalinos šilumos tinklai (toliau–bendrovė).

2. Aptarnaujant asmenis, šios tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

3. Šioje tvarkoje vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas - asmuo, įteikęs ar atsiuntęs bendrovei (jos vadovui) rašytinį ar žodinį prašymą ar skundą.

Prašymas - asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę, ar jos darbuotoją (toliau-darbuotojas), dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus.

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

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

Rašytinis prašymas ar skundas – parašytas prašymas ar skundas gautas tiesiogiai iš asmens ar atsiųstas paštu, faksu ar kitais elektroniniais informacijos perdavimo kanalais.

Žodinis prašymas ar skundas – žodžiu gautas prašymas ar skundas gautas tiesiogiai iš asmens ar telefonu.

1. **BENDRIEJI REIKALAVIMAI**

 4. Bendrovės darbuotojai, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo principais.

5. Draudžiama nenagrinėti prašymų ir skundų motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio darbuotojo. Padalinio vadovas turi užtikrinti, kad darbuotojų atostogų, komandiruočių, seminarų metu ir kitais nebuvimo darbe atvejais būtų paskirti darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

6. Bendrovėje nagrinėjami tokie rašytiniai prašymai ir skundai, kurie tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba, yra pareiškėjo pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė ir tikslus adresas, kuriuo jis pageidautų gauti atsakymą, taip pat telefonas (jeigu pareiškėjas jį turi). Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.

7. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti, direktoriaus ar atitinkamo skyriaus, kuriam nukreiptas nagrinėti prašymas, sprendimu paliekami nenagrinėti.

8. Kai asmuo nemoka kalbėti ar nesupranta valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai išreikšti savo minčių, jį aptarnaujant turi dalyvauti asmens pakviestas vertėjas, sugebantis versti į suprantamą kalbą.

9. Asmeniui ir pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis.

10. Asmenų aptarnavimo bendrovėje laikas nustatomas vadovaujantis bendrovės vidaus darbo tvarkos taisyklėmis.

**III. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į BENDROVĘ**

11. Atvykę į bendrovę asmenys aptarnaujami bendrovės padaliniuose, pagal jų kompetenciją, asmeniui rūpimais klausimus.

12. Atvykę į bendrovę asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir bendrovės interesų.

13. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone.

1. **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI**

14. Rašytiniai prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu, gauti bet kuriame kitame bendrovės padalinyje, turi būti užregistruoti skundų ir prašymų registracijos žurnale, kurie yra visose katilinėse (centrinėje, Vidiškių, Dūkšto). Už jų vedimą atsakingi budintys operatoriai. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Prašymai ir skundai perduodami direktoriaus rezoliucijai.

15. Asmeniui pageidaujant, įteikiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti, spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

16. Draudžiama persiųsti prašymus ir skundus spręsti padaliniams ar darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

17. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti bendrovės padaliniams ar darbuotojams pagal kompetenciją.

1. **PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

18. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo bendrovėje datos.

19. Vartotojų kreipimąsi paslaugų tiekėjas nagrinėja neatlygintinai.

20. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo bendrovėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

21. Prašymo ar skundo, kurį turi nagrinėti keli struktūriniai padaliniai, nagrinėjimą organizuoja ir atsakymą prašyme ar skunde keliamu klausimu ruošia pirmasis nurodytas direktoriaus rezoliucijoje.

1. **ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

22. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdų, kokiu pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

23. Raštiški atsakymai, siunčiami paštu ar faksu, įteikiami asmeniškai, registruojami.

24. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruotu paštu.

25. Pranešime apie nepatenkintą prašymą ar skundą turi būti nurodyti prašymo ar skundo nepatenkinimo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis, kur ir kokia tvarka gali būti apskųstas šis sprendimas.

26. Jeigu per nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimamas arba pareiškėjas, nesutinka su sprendimu dėl išnagrinėto skundo, pareiškėjas gali kreiptis į teismą.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_