

UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „JONAVOS PASLAUGOS“ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Uždariosios akcinės bendrovės „Jonavos paslaugos“ (toliau vadinama – Bendrovė) Prašymų ir skundų ir nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – tvarka) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką.

2. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos banko valdybos 2013 m. birželio 6 d. nutarimu Nr. 03-105 ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais, atsižvelgiant į Bendrovės pastangas nedelsiant spręsti prašymus ir skundus šalių susitarimu.

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

4. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Pareiškėjams neteikiama kitų asmenų duomenis sudaranti informacija, išskyrus atveju, kai Pareiškėjai turi teisinę pagrindą tokią informaciją gauti.

5. Anoniminiai ir žodiniai prašymai bei skundai Bendrovėje nenagrinėjami.

6. Prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje <https://jonavospaslaugos.lt>.

7. Šios tvarkos nuostatos netaikomos prašymams ir skundams, nesusijusiems su Bendrovės veikla. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė, įstaiga ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą, Bendrovės darbuotojas paaiškina pareiškėjui ir nurodo į kokią instituciją kreiptis.

8. Šios tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar kiti teisės aktai.

9. Šioje tvarkoje naudojamos sąvokos:

9.1. **Pareiškėjas** – Bendrovės teikiamų paslaugų vartotojas ar kitas asmuo, pateikęs Bendrovei prašymą ar skundą.

9.2. **Prašymas arba skundas** – pareiškėjo kreipimasis raštu į Bendrovę, pateikiant skundą arba prašymą tiesiogiai, atsiunčiant paštu ar elektroniniu paštu.

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

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

9.5. **Atsakymas** – žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu išreikštas Bendrovės atsakymas į pareiškėjo pateiktą prašymą ar skundą.

II. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

10. Rašytiniai prašymai ar skundai gali būti pateikiami pareiškėjui patogiausiu būdu - atvykstant į Bendrovę asmeniškai arba siunčiant prašymą ar skundą paštu, elektroniniu paštu. Elektroniniu paštu gauti skundai nagrinėjami tik jei galima identifikuoti skundą teikiantįjį asmenį, t.y. tokiais atvejais, kai:

10.1. skundas gautas iš elektroninio pašto adreso, kuris susietas su konkrečiu asmeniu Bendrovės informacinėje sistemoje;

10.2. skundas yra pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.

11. 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:

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

11.2. skundo (prašymo) pateikimo data;

11.3. tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;

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

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

11.6. pridedamų dokumentų sąrašas;

11.7. pareiškėjo parašas;

11.8. jei skundą (prašymą) pateikia įgaliotas atstovas – pridedamas atstovavimo teisę patvirtinantis dokumentas.

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

13. Visi priimti ir nagrinėtini rašytiniai prašymai ir skundai užregistruojami dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS). Registruojant skundus DVS pasirenkamas požymis: dokumento rūšis – „skundas“. Rašytinis prašymas ir skundas gaunamas Bendrovės elektroniniu paštu: info@jonavospaslaugos.lt, jei atitinka šioje Tvarkoje nustatytas sąlygas registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti prašymai ir skundai. Skundas, gautas elektroninėmis ryšio priemonėmis, privalo būti pasirašytas kvalifikuotu el. parašu, ar skenuotas ir pasirašytas pareiškėjo ar jo įgalioto asmens.

14. Užregistruoti prašymai ir skundai per DVS pateikiami Bendrovės direktoriui. Direktorius susipažįsta su prašymų ir skundų turiniu ir rezoliucija paskiria juos nagrinėti įgaliotam Bendrovės darbuotojui (-jams), rezoliucijoje nurodydamas per kiek laiko ir /ar iki kokios datos turi būti išnagrinėtas prašymas ar skundas.

15. 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.

16. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas ar skundas ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo gavimo Bendrovėje dienos, 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.

17. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti prašymus ir skundus tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami. Tokie skundai yra perduodami nagrinėti nešališkai Teisės ir bendrųjų reikalų skyriui.

18. Facebook paskyroje gauti pranešimai nėra laikomi oficialiai Bendrovei pateiktais prašymais ar skundais.

19. Kiti darbuotojų susirašinėjimai el. paštu, užklauskos ar prašymai, kurie nereikalauja išsamaus atsakymo ir juos galima atlikti iš kart, DVS sistemoje neregistruojami.

III. PRAŠYMO AR SKUNDO NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMO PATEIKIMAS

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

21. Pareiškėjų prašymas ar skundas dėl daugiabučių namų administratoriaus atliktų namo bendrojo naudojimo objektų atnaujinimo, kitų darbų ar suteiktų paslaugų yra išnagrinėjami ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo. Visi kiti prašymai ar skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

22. 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 20 darbo 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.

23. Atsakymai į skundus ir prašymus yra rengiami lietuvių kalba.

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

25. Atsakymas į Pareiškėjo skundą ar prašymą pateikiamas raštu, tokiu pačiu būdu (paštu, el. paštu) kaip ir buvo gautas, jeigu prašymą ar skundą pateikęs asmuo nenurodo kito atsakymo gavimo būdo.

26. Bendrovė turi teisę nenagrinėti prašymo ar skundo, jei:

26.1. prašymas ar skundas surašytas neįskaitomai arba ne valstybine kalba;

26.2. Bendrovė neįgaliota ar nekompetentinga spręsti prašyme ar skunde keliamo klausimo(ų);

26.3. prašymas ar skundas yra nepasirašytas (jei prašymas ar skundas pateikiamas popierine forma) arba neįmanoma tinkamai identifikuoti pareiškėjo.

27. Jei prašymas ar skundas paliekamas nenagrinėtu, bendrovė ne vėliau kaip per 10 kalendorinių dienų nuo prašymo ar skundo gavimo dienos apie tai raštu praneša pareiškėjui, paaiškindama atsisakymo nagrinėti prašymą ar skundą motyvus.

28. Pakartotinai Bendrovėje gauti to paties pareiškėjo skundai (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. GINČŲ NETEISMINE TVARKA SPRENDIMO BŪDAI

29. Jei Bendrovės atsakymas ir sprendimo būdai netenkina pareiškėjui, arba tenkina jį tik iš dalies, pareiškėjas turi teisę kreiptis į kompetentingas institucijas, dėl ginčo sprendimo neteismine tvarka LR teisės aktuose numatyta tvarka.

30. Ginčai, kurių nepavyksta išspręsti išankstine skundų nagrinėjimo ne teisme tvarka, teisės aktų nustatyta tvarka sprendžiami teisme.
