

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO UAB KOMUNALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TAISYKLĖS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką.
2. Šiomis Taisyklėmis privalo vadovautis visi UAB Komunalinių paslaugų centro darbuotojai (toliau – Bendrovės darbuotojai). Aptarnaujant asmenis, šios Taisyklės taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
3. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis ar trečiuosius asmenis.
4. Už šių Taisyklių įgyvendinimą atsako Bendrovės direktorius. Už tinkamą darbą su pareiškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės direktorius ir Bendrovės darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus.
5. Taisyklės privalo būti viešai paskelbta Bendrovės interneto tinklapyje bei sudaromos sąlygos su šia tvarka susipažinti kitais būdais.
6. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Pareiškėjas – asmuo, kuriam Bendrovė teikia paslaugas, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą arba skundą.

Kreipimasis - pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę su prašymu arba skundu.

Prašymas – asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę ar darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį, nesusijęs su pareiškėjo teisių ir teisėtų interesų pažeidimu, prašant išduoti dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, ar atlikti kitus administracinius veiksmus; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie tarnybos veiklos trūkumus, darbuotojų piknaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su savivaldybės ar daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ar teisėtų pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti viešojo administravimo, viešųjų paslaugų teikimo ar kitose srityse; atkreipiant dėmesį tam tikrą padėtį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.

Skundas – asmens kreipimasis į Bendrovę, kuriame nurodoma, kad viešojo administravimo subjekto veiksmais, neveikimu ar administraciniais sprendimais arba kito asmens (ne viešojo administravimo subjekto) veiksmais ar neveikimu yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Anoniminis skundas - skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą.

Rašytinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.

Žodinis prašymas arba skundas - prašymas arba skundas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo, skundo ar pranešimo pateikimo būdą ir turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Bendrovės nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus, priimtas administracinis sprendimas.

Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

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

7. Žodinį prašymą arba skundą gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėse bazėse ir (arba) vidinėje dokumentacijoje 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 kokiu būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus (pvz. ištaiso/pakeičia duomenis apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas ir t.t.).

8. 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 asmuo.

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

10. Jei asmeniui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.

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

12. Jei asmuo 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 asmeniui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą, telefono numerį.

III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

13. Rašytiniai prašymai, skundai gali būti pateikiami pareiškėjui patogiausiu būdu – atvykstant į Bendrovę asmeniškai arba nusiunčiant prašymą ar skundą paštu, elektroniniu paštu bei faksu.
14. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai valstybine kalba parašytą prašymą arba skundą, kuriame privalo būti nurodyta:
 - 14.1. pareiškėjo vardas, pavardė/įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
 - 14.2. skundo pateikimo data;
 - 14.3. tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
 - 14.4. pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija;
 - 14.5. prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus prašymas, Bendrovės ar konkrečių jos darbuotojų skundžiamų veiksmų aprašymas ir t.t.);
 - 14.6. pridedamų dokumentų sąrašas;
 - 14.7. pareiškėjo parašas;
15. 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.
16. Asmuo, atstovaujantis paraiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, papildomai turi pateikti dokumentus, suteikiančius jam teisę atstovauti pareiškėją.
17. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų ir skundų, kuriuose:
 - 17.1. trūksta esminės informacijos apie pareiškėją (vardo, pavardės, adresato, kontaktinių detalių, t.t.) arba skundo esmę, reikalavimus ir t.t.;
 - 17.2. neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys;
 - 17.3. turinys išdėstytas nevalstybine kalba;
 - 17.4. keliami klausimai nėra priskiriami Bendrovės kompetencijai;
 - 17.5. jeigu dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu skundą nagrinėja kita ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas.
18. 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.
19. 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 išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).
20. 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 direktorius.

21. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti atitinkamame dokumentų registre ar jį atitinkančioje kompiuterinėje dokumentų registravimo sistemoje jų gavimo dieną Bendrovėje nustatyta tvarka. Ant prašymo ar skundo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris. Jei rašytinis prašymas arba skundas gaunamas elektroniniu paštu, jis atspausdinamas ir registruojamas bendra tvarka kaip ir visi gauti rašytiniai prašymai ir skundai.

22. Registruojant prašymą ar skundą, dokumentų registre įrašomi prašymą ar skundą identifikuojantys duomenys: gautą prašymą ar skundą rašiusio pareiškėjo vardas ir pavardė, prašymo ar skundo gavimo data, registracijos numeris, trumpas turinys.

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

24. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Bendrovės direktoriui. Bendrovės direktorius susipažįsta su prašymų ar skundų turiniu ir paskiria juos nagrinėjančius Bendrovės darbuotojus.

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

IV. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

26. Bendrovė imasi visų priemonių, kad prašymas ar skundas būtų tinkamai išnagrinėtas per įmanomai trumpiausią laiką.

27. Užregistruoti prašymai ir skundai nagrinėjami, vadovaujantis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais.

28. Bendrovės pareiškėjų prašymai ir skundai nagrinėjami neatlygintinai.

29. Asmenų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

29.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

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

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

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

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

30. Išimtiniais atvejais Bendrovės direktorius, atsižvelgdamas į skundo turinį, šalių ar skundą tiriančio darbuotojo siūlymą, gali priimti sprendimą sudaryti komisiją skundai nagrinėti.

31. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos, grąžinamas pareiškėjui, raštu nurodant grąžinimo 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.

32. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba bendrovės turimais dokumentais ir išskyla 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 sustabdomi iki nurodytos informacijos gavimo.

33. 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. Susitikime dalyvauja atsakymą į skundą ruošiantis darbuotojas, darbuotojas, kurio veiksmai skundžiami (jei toks yra), Bendrovės direktorius ir kiti asmenys, kurių dalyvavimas gali padėti aiškinantis skunde nurodytas aplinkybes.

34. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus.

35. Darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ar tiriantys skundus, turi kitas įstatymuose ir kituose teisės aktuose nustatytas teises.

36. Skundo nagrinėjimas nutraukiamas šiais atvejais:

36.1. pareiškėjas atsisako savo reikalavimo;

36.2. yra objektyvių priežasčių, dėl kurių išnagrinėti skundą neįmanoma;

36.3. viena iš šalių dėl nagrinėjamo klausimo kreipiasi į teismą.

37. 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.

38. 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.

V. ATSAKYMŲ Į RAŠYTINIUS PRAŠYMUS IR SKUNDUS PATEIKIMAS

39. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia pareiškėjui projektą, kuriame turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaudamasis darbuotojas parengė atsakymo projektą bei jį pateikia Bendrovės direktoriui.

40. Atsakymas turi būti įformintas Bendrovės firminiame blanke dviem egzemplioriais, vienas iš jų išsiunčiamas pareiškėjui, kitas lieka Bendrovėje ir saugomas teisės aktų nustatyta tvarka.

41. 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 konkretaus asmens interesų 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.

42. 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 asmenis ar trečiuosius asmenis.

43. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba apie tai pranešama paprastu arba registruotu laišku. Jeigu asmeniui atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas (vardo raidė), pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje.

44. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

45. Bendrovė, gavusi pareiškėjo ar kito suinteresuoto asmens motyvuotą pranešimą apie skaičiavimo, spausdinimo, faktinių duomenų neatitikimo ar kitas technines klaidas, imasi reikalingų priemonių klaidoms ištaisyti.

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

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

47. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip.

48. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos ar darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Bendrovėje, Bendrovės vadovas per 15 darbo dienų nuo prašymo ar skundo Bendrovėje gavimo dienos turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki šių Taisyklių 47 punkte nustatyto termino pabaigos, Bendrovė išsiunčia asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu), nurodyma prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

49. 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 išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).
