

PATVIRTINTA
SĮ „Kompata“
Vadovo
2020 m. balandžio 3 d.
Įsakymu Nr. V-50

**SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „KOMPATA“
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR KLIENTŲ APTARNAVIMO
TAISYKLĖS**

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir klientų aptarnavimo SĮ „Kompata“ taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatyta fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų (pretenzijų) nagrinėjimo ir atsakymų rengimo SĮ „Kompata“ tvarka.

2. Taisyklėse nustatyta tvarka, kaip nagrinėjami asmenų kreipimaisi į SĮ „Kompata“ (toliau – Įmonė), kai išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie įmonės veiklos, teikiamų paslaugų teigiamą arba neigiamą vertinimą, informuojama apie Įmonės darbuotojų (toliau – darbuotojai) piktnaudžiavimą arba neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisių ir teisėtų interesų pažeidimu ir kt.

3. Nagrinėjant prašymus ir skundus, taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja specialieji įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, ratifikuotos Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Įmonę prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus;

4.2. **skundas (pretenzija)** – rašytinis asmens kreipimasis į Įmonę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo arba kito asmens teisės arba teisėti interesai;

4.3. kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme vartojamas sąvokas.

5. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

6. Nagrinėdami prašymus ir skundus, darbuotojai privalo vadovautis atsakomybės, objektyvumo, nešališkumo, turinio prieš formą viršenybės principu (nagrinėjant įmonei pateiktus

dokumentus, turi būti atsižvelgiama ne į dokumento pavadinimą, formalią jo išraišką, bet į dokumento turinį), pagarbos žmogaus teisėms, įstatymo viršenybės principais

7. Skundai dėl Įmonės arba jos darbuotojų veiksmų, neveikimo arba sprendimų, dėl kurių galimai pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai, nagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka.

8. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis (toliau – Prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės).

9. Įmonė turi teisę įrašyti įeinančius ir išėinančius telefoninius pokalbius LR įstatymų nustatyta tvarka ir išpėjus apie tai skambinantįjį.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ TEIKIMAS

10. Prašymai ir skundai gali būti teikiami:

10.1. žodžiu:

10.1.1. telefonais: +370 686 52176, (8 386) 52 107, (8 386) 60 285 ir kitais Įmonės tinklalapyje www.kompata.lt nurodytais kontaktais Įmonės darbo valandomis.

10.1.2. tiesiogiai atvykus į Įmonę (Ažušilės g. 20, Ignalina) Įmonės darbo valandomis;

10.2. raštu:

10.2.1. siunčiant paštu adresu: Ažušilės g. 20, LT-30127 Ignalina;

10.2.2. siunčiant el. pašto adresais: ignalina@kompata.lt, paslauguadministravimas@kompata.lt ir kitais Įmonės tinklalapyje www.kompata.lt nurodytais kontaktais, atitinkant Taisyklių 15 ir 16 punktuose nurodytus reikalavimus;

10.2.3. pateikiant dokumentus, prašymus, skundus ir kt. raštu, tiesiogiai atvykus į Įmonę jos darbo valandomis;

10.3. elektroniniu būdu:

10.3.1. siunčiant elektroninio pašto adresais:

ignalina@kompata.lt, paslauguadministravimas@kompata.lt, atitinkant Taisyklių 15 ir 16 punktuose nurodytus reikalavimus;

11. Įmonė priima tik tokius žodinius prašymus, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi į įmonę, kitų asmenų arba įmonės teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

12. Prašymai ir skundai gali būti teikiami tik raštu arba elektroniniu būdu Taisyklių nustatyta tvarka.

13. Asmenų prašymai ir skundai žodžiu gali būti pateikiami prašymą ar skundą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba.

14. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, prašymas ar skundas grindžiamas tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo ar skundo turinio, tarnautojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmens elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

15. Raštu pateikiami prašymai ir skundai turi būti:

15.1. parašyti valstybine kalba;

15.2. parašyti įskaitomai;

15.3. asmens pasirašyti: nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.), parašas (kai kreipiamasi raštu).

16. Elektroninis prašymas ir skundas pateikiamas taip, kad būtų galima:

16.1. atpažinti elektroninio dokumento formatą ir turinį;

16.2. atverti ir apdoroti jį elektroninių dokumentų valdymo sistemos arba kitomis Įmonės naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;

16.3. identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą arba skundą pateikusį asmenį.

17. Prašymo arba skundo, atitinkančio 16.1, 16.2 papunkčiuose nustatytus reikalavimus, ir su juo pateikiamų papildomų dokumentų skaitmeninės kopijos pateikimas siunčiant 11.3.1. papunktyje, nurodytais Įmonės elektroninio pašto adresais yra prilyginamas prašymo arba skundo pateikimui raštu. Pageidautina, kad dokumentas (prašymas, skundas ir/ar papildomas dokumentas) būtų nuskenuotas ir atsiųstas pdf formatu. Tuo atveju, kai prašymo ar skundo teikėjas neturi galimybės nuskenuoti dokumentą, jis gali būti nufotografuotas ir atsiųstas jpg formatu, tačiau nuotraukoje dokumento tekstas turi matytis aiškiai ir nuotrauka turi būti ne mažesnė nei 1 MB dydžio. Įmonės darbuotojas turi teisę nepriimti dokumento skaitmeninės kopijos, jei dokumento tekstas matosi neaiškiai.

18. Aiškiai ir tiksliai suformuluotas asmens prašymas ir (ar) skundas Įmonei gali būti pateiktas pagal nustatytą formą (1 priedas).

19. Savivaldybės įmonei „Kompata“ teikiamuose skunduose nurodoma:

19.1. institucijos, kuriai skundas teikiamas, pavadinimas;

19.2. prašymą ar skundą teikiančio fizinio asmens vardas ir pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir duomenys ryšiui palaikyti (telefono numeris, korespondencijos adresas ir kt.);

19.3. jeigu skundas teikiamas dėl konkretaus Įmonės darbuotojo (darbuotojų) veiksmų arba neveikimo ir žinoma, kieno veiksmai arba neveikimas skundžiami, nurodyti jo (jų) vardą ir pavardę, pareigas;

19.4. konkretus skundžiamas veiksmas, neveikimas arba sprendimas, jo įvykdymo (priėmimo) data;

19.5. faktinės aplinkybės, kuriomis asmuo grindžia savo reikalavimą, ir jas patvirtinantys dokumentai;

19.6. skundžiamu veiksmu, neveikimu arba sprendimu pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai;

19.7. skundžiamų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui data;

19.8. asmens reikalavimas;

19.9. pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu yra);

19.10. skundo surašymo vieta ir data.

20. Prašymą arba skundą teikiančio asmens atstovas, kuris kreipiasi į Įmonę atstovaujamo asmens vardu, pateikdamas Taisyklėse nustatytus reikalavimus atitinkantį prašymą arba skundą, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą, pasirašytą asmens, kurį atstovauja (Įmonė pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

21. Už prašymų ir skundų priėmimą Įmonės nustatyta tvarka yra atsakingi Įmonės Paslaugų administravimo skyriaus darbuotojai.

22. Prašymai ir skundai, pateikti raštu ir elektroniniu būdu, registruojami ir tvarkomi laikantis Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų tvarkymą, reikalavimų.

23. Priėmus raštu arba elektroniniu būdu pateiktą prašymą arba skundą, teikiančio asmens pageidavimu (nurodžius adresą arba elektroninio pašto adresą) per 2 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo dienos Įmonė jam siunčia prašymo arba skundo gavimo faktą patvirtinančią, Įmonės spaudu pažymėtą prašymo arba skundo kopiją, išskyrus atvejus, kai prašymas

patenkinamas iš karto. Spaude nurodoma prašymo arba skundo priėmimo data ir registracijos numeris, prireikus – kita informacija.

24. Neregistruojami Įmonei elektroniniu paštu pateikti prašymai ir skundai, neatitinkantys Taisyklių 16 ir 19 punktuose nustatytų reikalavimų. Neregistruoti prašymai ir skundai ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo Įmonėje dienos grąžinami asmeniui elektroniniu būdu, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami.

25. Užregistruoti prašymai ir skundai perduodami nagrinėti ir vykdyti Įmonės skyriui ar darbuotojui teisės aktų nustatyta tvarka pagal skyriaus ar darbuotojo kompetenciją.

26. Jei skundas yra pateiktas dėl konkretaus Įmonės darbuotojo (darbuotojų) veiksmų ar neveikimo, tas darbuotojas (darbuotojai) negali nagrinėti tokio skundo pats (patys).

IV SKYRIUS

ŽODINIŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

27. Darbuotojas, teikdamas informaciją telefonu arba nagrinėdamas žodinį asmens prašymą, turi:

27.1. prisistatyti (pasakyti institucijos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę);

27.2. išklaudyti asmenį ir kalbėti mandagiai;

27.3. prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę;

27.4. suprantamai paaiškinti, ar Įmonė kompetentinga nagrinėti asmens prašymą;

27.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

27.6. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

27.7. informuoti, į kokią instituciją asmuo turėtų kreiptis, jeigu Įmonė nekompetentinga nagrinėti asmens prašymo;

27.8. jeigu negali iš karto išsamiai atsakyti asmeniui, – nurodyti, kada asmuo galėtų paskambinti arba kada jam bus paskambinta ir atsakyta į jo prašyme pateiktą klausimą, arba nurodyti kito darbuotojo kontaktinius duomenis telefonu arba kita ryšių priemone, arba informuoti asmenį apie galimybę Įmonei pateikti prašymą raštu;

27.9. baigęs pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

28. Jeigu žodžiu arba telefonu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasinama arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių arba kitų svaigiujų medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma

suprasti, Įmonės darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas ir prireikus nutraukia pokalbį.

V SKYRIUS

RAŠYTINIŲ IR ELEKTRONINIŲ PRAŠYMŲ BEI SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

29. Įmonės darbuotojai, atsakingi už prašymo arba skundo nagrinėjimą, organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).

30. Prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Įmonėje dienos. Jeigu prašymo arba skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo arba skundo gavimo dienos.

31. Įmonei pateikti prašymai ir skundai nagrinėjami tik pagal Įmonės kompetenciją. Jeigu Įmonė neįgaliota spręsti jai pateiktame prašyme arba skunde išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas šis prašymas arba skundas persiunčiamas kompetentingai institucijai ir pranešama asmeniui, paaiškinant persiuntimo priežastis.

32. Prašymai ir skundai, kuriuose nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas, laikomi anoniminiais. Anoniminiai prašymai ir skundai Įmonėje registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami.

33. Prašymai ir skundai, kurių turinys nekonkretus, nesuprantamas arba kurie pateikti nesilaikant Taisyklių 15, 16 ir 19 punktuose nustatytų reikalavimų ir skundai, kurių turinys nesuprantamas, kuriuose nėra išdėstyta konkreti problema, kurie grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba kuriuose kreipiamasi dėl darbuotojų veiksmų/neveikimo, paslaugų teikimo/neteikimo, nurodant tik prielaidas (nuomonę), bet nenurodant konkrečių aplinkybių ar faktų, pagrindžiančių šias prielaidas, nenagrinėjami. Jeigu prašymo ar skundo Įmonė nenagrinėja, Įmonė per 5 darbo dienas nuo prašymo arba skundo gavimo dienos praneša jį pateikusiam asmeniui, kodėl jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, ir nurodo šio sprendimo apskundimo tvarką.

34. Prašymai ir skundai, su kuriais tas pats asmuo per vienerius metus kreipėsi į Įmonę tuo pačiu klausimu, kurį Įmonė jau išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, yra laikomi pakartotiniais. Jie nenagrinėjami ir per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo arba skundo gavimo dienos pranešama asmeniui, dėl kokių priežasčių jo prašymas arba skundas nenagrinėjamas, nurodoma šio sprendimo apskundimo tvarka.

35. Prašymai ir skundai, kurių turinys įžeidus, neatitinkantis moralės normų arba kuriuose grasinama, kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta, Įmonėje registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami. Įmonės vadovo sprendimu apie asmens elgesį,

turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama institucijoms, kurios yra kompetentingos tirti tokius teisės pažeidimus.

36. Jeigu nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo pateikimo Įmonei dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai, tai toks skundas nenagrinėjamas.

37. Nagrinėjant prašymus ir skundus teisės aktų nustatyta tvarka turi būti užtikrinta asmens duomenų apsauga.

VI SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS IR SIUNTIMAS ASMENIMS

38. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami atsižvelgiant į jų turinį, t. y. teisės aktų nustatyta tvarka pateikiama prašoma informacija, prašomo dokumento kopija, nuorašas, aiškiai ir argumentuotai atsakoma į asmens klausimus, motyvuotai išdėstoma Įmonės pozicija asmens keliamais klausimais, nurodant prašymo arba skundo nagrinėjimui įtakos turėjusias aplinkybes ir konkrečias teisės aktų nuostatas, kuriomis remtasi vertinant prašymo arba skundo turinį ir kt. Atsakyme į prašymą ir skundą taip pat nurodoma informacija apie asmens teisę pateikti skundą dėl jo netenkinančio arba jo teises arba teisėtus interesus galimai pažeidžiančio Įmonės atsakymo.

39. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba.

40. Atsakymus į prašymus ir skundus pasirašo Įmonės vadovas (išskyrus teikiamus elektroniniu paštu), pagal teisės aktuose jo kompetencijai priskirtus klausimus.

41. Į prašymą ir skundą atsakoma tokiu būdu, koku jie buvo pateikti Įmonei, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami tik registruota pašto siunta, išskyrus atvejus, kai atsakymuose privati informacija nenurodoma (pavyzdžiui, vietoj privačios informacijos dedamas daugtaškis).

42. Rašytiniai ir elektroniniai Įmonės atsakymai į prašymus arba skundus registruojami Įmonės dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių ir Įmonės elektroninių dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

43. Asmuo, nesutinkantis su sprendimu dėl jo skundo, prašymo ir pranešimo išnagrinėjimo, jį gali apskusti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

44. Įmonės atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo patenkinti besikreipiančio asmens prašymą priežastys, Įmonės pranešime, kuriame asmuo informuojamas apie asmens prašymo arba skundo nenagrinėjimo priežastis, Įmonės atsakyme, kuris gali daryti įtaką besikreipiančio asmens teisėms ir įstatymų saugomiems interesams, turi būti nurodoma tiksli Įmonės atsakymo apskundimo tvarka ir institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinamas (-ai) ir adresas (-ai), taip pat terminas (-ai), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo SĮ „Kompata“ taisyklių
priedas Nr.1

(vardas ir pavardė arba juridinio asmens pavadinimas)

(adresas, telefonas, el. paštas)

Savivaldybės įmonei „Kompata“

PRAŠYMAS, SKUNDAS
(nereikalingą išbraukti/ištrinti)

(data)

(sudarymo vieta)

PRIDEDAMA: _____

Atsakymą pageidauju gauti (reikiamą variantą pažymėti X):

Paštu, adresu _____

Elektroniniu paštu, adresu _____

Atsiimsiu pats

Atsakymo gauti nepageidauju

Pastaba. Jeigu dėl informacijos kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodomas atstovo vardas ir pavardė, adresas, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu kreipiamasi.