

ASMENŲ PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO AB „KAUNO ENERGIJA“ TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų (skundų) nagrinėjimo ir jų aptarnavimo AB „Kauno energija“ taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – Asmenys) prašymų (skundų) nagrinėjimą ir jų aptarnavimą AB „Kauno energija“ (toliau – Bendrovė).

2. Taisyklių nustatyta tvarka nagrinėjami Asmenų kreipimaisi į Bendrovę su prašymais (skundais), kai išdėstoma Asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Bendrovės veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiami pasiūlymai, kaip juos ištaisyti, informuojama apie Bendrovės darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkrečiu asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, kitokie asmenų kreipimaisi į Bendrovę.

3. Aptarnaujant Asmenis, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

4. Šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Asmuo – fizinis asmuo (individas) ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas asmuo, neturintis juridinio asmens teisių (taryba, valdyba, komisija ir t. t.).

Informacija – žinios ir / ar duomenys, kuriomis disponuoja Bendrovė.

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Bendrovę, prašant administracinės paslaugos – išduoti leidimą (licenciją), dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, patvirtinantį tam tikrą juridinį faktą, nustatyta tvarka pateikti Bendrovės turimą informaciją, priimti administracinį sprendimą – įsakymą, potvarkį ar kitą Bendrovės dokumentą, kuriame išreiškiama Bendrovės valia bei atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – kreipimasis į Bendrovę raštu nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.

Prašymo (skundo) nagrinėjimas – Bendrovės darbuotojų veikla, apimanti Asmens prašymo (skundo) priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo parengimą ir išsiuntimą (įteikimą) Asmeniui.

Administracinė paslauga – Bendrovės veiksmai, išduodant asmenims leidimus (licencijas) ar dokumentus, patvirtinančius atitinkamus juridinius faktus, teikiant įstatymų nustatyta tvarka informaciją, vykdant administracinę procedūrą.

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo (skundo) 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.

Privati informacija – ypatingi fizinio asmens duomenys, kaip juos nustato galiojančios redakcijos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas informacija apie Asmens darbo stažą, gautas pajamas, šeimos gyvenimą bei informacija apie Asmens mokėjimus Bendrovei, apskaitos prietaisų parodymus ir pan.

5. Taisyklėse aptariamas tik Asmenų prašymų (skundų) pateikimas ir nagrinėjimas Bendrovėje.

II SKYRIUS BENDRIEJI REIKALAVIMAI

6. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami Asmenis, nagrinėdami prašymus (skundus), privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, skundų nagrinėjimo operatyvumo ir skaidrumo principais, galiojančiais teisės aktais, tame tarpe Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia ir tarnybinio bendradarbiavimo principais, o teikdami informaciją – galiojančios redakcijos Lietuvos Respublikos energetikos ministro 2010 m. gegužės 19 d. įsakymu Nr. 1-145 „Dėl informacijos, susijusios su energetikos veikla, teikimo valstybės institucijoms, įstaigoms ir trečiosioms šalims taisyklių patvirtinimo“ nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

7. Draudžiama atsisakyti aptarnauti Asmenis, nagrinėti prašymus (skundus), motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Bendrovės darbuotojo. Bendrovės vadovaujantys darbuotojai turi užtikrinti, kad jiems pavaldžių darbuotojų atostogų, komandiruočių, ligos metu ar kitais nebuvimo darbo vietoje atvejais būtų paskirti kiti atsakingi darbuotojai, turintys tokius pat įgaliojimus.

8. Asmenų prašymai (skundai) nagrinėjami pagal Bendrovės kompetenciją ir jei Asmens pateiktame prašyme (skunde) išdėstyti klausimai, kurių Bendrovė nėra įgaliota spręsti, arba Asmuo prašo informacijos, kurios Bendrovė neturi, Asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo raštu pranešama apie tai, paaiškinant priežastis.

9. Asmens prašymo (skundo), adresuoto kelioms institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja pirmasis adresatas. Kai pirmasis adresatas yra kita institucija, tai Bendrovė be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikia jai pasiūlymus dėl prašymo (skundo) nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo Bendrovėje datos.

10. Prašymai (skundai), su kuriais tas pats Asmuo kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo (skundo) pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas (skundas) nenagrinėjamas, Bendrovė per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo (skundo) gavimo Bendrovėje praneša Asmeniui, kodėl jo prašymas (skundas) nenagrinėjamas.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) PATEIKIMAS

11. Asmenų prašymai (skundai) gali būti pateikiami žodžiu (telefonu ar Asmeniui atvykus į vartotojų aptarnavimo centrą „Mano Kaunas“ (Statybininkų g. 3, Kaunas) ar Bendrovę (Raudondvario pl. 84, Kaunas)), raštu (Asmeniui atvykus į vartotojų aptarnavimo centrą „Mano Kaunas“ ar Bendrovę, paštu ar per kurjerį) arba elektroniniu paštu (Bendrovės elektroninio pašto adresas – info@kaunoenergija.lt).

12. Žodinis prašymas (skundas) gali būti išdėstomas Bendrovės Personalo valdymo skyriuje ar kituose Bendrovės struktūriniuose padaliniuose pagal jų kompetenciją ir turimus įgaliojimus teikti informaciją ar spręsti Asmenims rūpimus klausimus bei aptarnauti Asmenis.

13. Priimami tik tokie žodiniai prašymai (skundai), kuriuos galima išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant Asmens, kuris kreipiasi, kitų Asmenų ar Bendrovės interesų.

14. Asmuo, atvykęs į Bendrovę turi teisę gauti privačią informaciją žodžiu ir / ar raštu, tik pateikęs asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinęs asmens tapatybę, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama. Jeigu dėl tokios informacijos kreipiasi Asmens atstovas, jis papildomai turi pateikti tapatybę ir / ar atstovavimą liudijantį dokumentą. Asmens tapatybės

patikrinimą atlieką Bendrovės struktūrinio padalinio, į kurį kreipėsi Asmuo, darbuotojas(ai). Prireikus Asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą (skundą) raštu.

15. Asmens pageidavimu jo priėmimas Bendrovėje ir tiesioginis prašymo (skundo) išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone. Asmeniui nurodomas priėmimo Bendrovėje laikas ir vieta, Bendrovės darbuotojo, kuris priims Asmenį, vardas ir pavardė, pareigos. Pasikeitus nurodytam priėmimo laikui ar vietai, Asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

16. Kai Asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į Bendrovę turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas) ar kitas asmuo, sugebantis versti į Asmeniui suprantamą kalbą. Vertėją pakviečia Asmuo, kuris kreipiasi į Bendrovę, savo iniciatyva.

17. Nevalstybine kalba gauti rašytiniai prašymai (skundai) nagrinėjami bendra tvarka, jei kartu yra pateiktas ir skundo ar prašymo vertimas į lietuvių kalbą.

18. Asmenų prašymai (skundai) turi būti:

18.1. parašyti valstybine kalba;

18.2. parašyti įskaitomai;

18.3. Asmens pasirašyti, nurodytas jo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), šilumos objekto adresas (jei kreipiamasi dėl šilumos pirkimo-pardavimo santykių) ir duomenys ryšiui palaikyti.

19. Kai Asmens prašymą (skundą) Bendrovei paduoda Asmens atstovas, jis Bendrovei turi pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ir Asmens prašymą, atitinkantį Taisyklių 18 punkte nustatytus reikalavimus. Kai atstovaujamo Asmens vardu į Bendrovę kreipiasi Asmens atstovas, jis savo prašyme turi nurodyti savo vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, taip pat atstovaujamo Asmens vardą, pavardę, gyvenamąją vietą (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, kodą, buveinės adresą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pridėti atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Atstovaujamo Asmens vardu pateiktas prašymas turi atitikti Taisyklių 18.1 ir 18.2 punktų reikalavimus.

20. Kai prašymą pateikti privačią informaciją apie save Asmuo siunčia paštu ar per kurjerį prie jo turi būti pridėta asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija ir / ar kitų su informacijos pateikimu susijusių dokumentų kopijos. Jeigu dėl tokios informacijos pateikimo kreipiasi Asmens atstovas paštu ar per kurjerį, jis papildomai turi pateikti tapatybę ir / ar atstovavimą liudijančius dokumentus ar jų kopijas.

21. Kai prašymą Bendrovei paduoda Asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti legalizuotas, vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 su visais vėlesniais jo pakeitimais ir papildymais.

22. Asmenims neteikiama privati informacija apie kitus Asmenis, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų numatytais atvejais, kai tokią informaciją privaloma pateikti.

23. Asmens prašymas (skundas), pateiktas elektroniniu būdu ir pasirašytas elektroniniu parašu, prilyginamas prašymui (skundai) raštu.

24. Bendrovėje priimami tik tokie elektroniniu būdu pateikti prašymai (skundai), kurie:

24.1. teikiami naudojant visuotinai prieinamus duomenų failų formatus;

24.2. leidžia identifikuoti elektroninį parašą ir prašymą (skundą) pateikusį Asmenį.

25. Dėl prašymo (skundo) atitikimo bei reikalingų dokumentų pateikimo pagal Taisyklėse numatytus reikalavimus sprendžia darbuotojai pagal jų kompetenciją ir turinčius įgaliojimus teikti informaciją ar spręsti Asmenims rūpimus klausimus bei aptarnauti Asmenis, jei Bendrovės generalinis direktorius ar Bendrovės vadovaujantis darbuotojas, kuriam pagal kompetenciją priklausytų nagrinėti prašymą (skundą), nenusprendžia kitaip.

IV SKYRIUS

PRAŠYMŲ (SKUNDŲ) PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Rašytiniai prašymai (skundai), pateikti tiesiogiai, atsiųsti paštu, per kurjerį ir gauti Personalo valdymo skyriuje ar kituose Bendrovės struktūriniuose padaliniuose, turi būti registruojami dokumentų valdymo sistemoje DocLogix.

27. Priėmus prašymą (skundą), Asmens pageidavimu įteikiamas, o jeigu prašymas gautas paštu (arba elektroniniu būdu), Asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo gavimo Bendrovėje Asmens nurodytu adresu (arba elektroninio pašto adresu, jeigu prašymas pateiktas elektroniniu būdu) išsiunčiamas prašymo (skundo) gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – dokumentų valdymo sistemoje DocLogix prašymo (skundo) registracijos kortelė ar spaudu pažymėta prašymo (skundo) kopija, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

28. Raštu pateiktų prašymų (skundų) registravimą dokumentų valdymo sistemoje DocLogix ir jų perdavimą Bendrovės generaliniam direktoriui ar Bendrovės struktūrinių padalinių darbuotojams pagal kompetenciją atlieka Personalo valdymo skyrius.

29. Elektroniniu būdu gauti Asmenų prašymai (skundai) registruojami Bendrovėje dokumentų valdymo sistemoje DocLogix bendruose registruose su kitais Bendrovės dokumentais, o jo valdymas įstaigoje organizuojamas Lietuvos archyvų departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės generalinio direktoriaus tvirtinamų dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių nustatyta tvarka.

30. Prašymai (skundai), kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais Asmens duomenimis (rasine ar etnine kilmė, politiniais, religiniais, filosofiniais ar kitais įsitikinimais, naryste profesinėse sąjungose, sveikata, lytiniu gyvenimu, asmens teistumu), ir kai Bendrovė nėra kompetentinga nagrinėti Asmens prašymą (skundą), nėra nagrinėjami, pranešant apie tai Asmeniui per 5 darbo dienas nuo prašymo (skundo) gavimo Bendrovėje.

31. Asmenų prašymai (skundai) turi būti išnagrinėti per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje.

32. Valstybės institucijoms jų prašoma informacija teikiama arba jos informuojamos apie prašymo (skundo) nagrinėjimo eigą jų prašomu terminu, jei informacijai pateikti nereikia daugiau laiko ar atlikti papildomos analizės.

33. Jeigu prašymo (skundo) nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas Asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo gavimo Bendrovėje, Bendrovės generalinis direktorius arba jo įgaliotas darbuotojas per 15 darbo dienų nuo prašymo (skundo) gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 31 punkte nustatyto termino pabaigos, Bendrovė išsiunčia Asmeniui pranešimą raštu (arba elektroniniu paštu, jeigu prašymas (skundas) pateiktas elektroniniu būdu), nuroydamą prašymo (skundo) nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

34. Prašymai (skundai), pateikti nesilaikant Taisyklių 18 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu Bendrovės generalinis direktorius ar Bendrovės vadovaujantis darbuotojas, kuriam pagal kompetenciją priklausytų nagrinėti prašymą (skundą), nenusprendžia kitaip.

35. Prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu, nesilaikant Taisyklių 24.1–24.3 punktuose nustatytų reikalavimų, nėra nagrinėjami, nedelsiant informuojant Asmenį elektroniniu būdu, nurodant nenagrinėjimo priežastis.

36. Prašymai (skundai), pateikti elektroniniu būdu nesilaikant Taisyklių 24.4 punkte nustatyto reikalavimo, nenagrinėjami, jeigu Bendrovės generalinis direktorius ar Bendrovės vadovaujantis darbuotojas, kuriam pagal kompetenciją priklausytų nagrinėti prašymą (skundą) nenusprendžia kitaip.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ (SKUNDĄ) PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

37. Apie prašymo (skundo) išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą Asmuo turi būti informuotas tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas (skundas), jeigu Asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

38. Sprendimai dėl išnagrinėtų Asmenų prašymų (skundų) informinami Bendrovės generalinio direktoriaus, Bendrovės vadovaujančio darbuotojo ar jo įgalioto darbuotojo raštu, įsakymu, potvarkiu ar kitoku sprendimą patvirtinančiu dokumentu, atitinkančiu prašymo (skundo) esmę.

39. Atsakymas į prašymą (skundą) parengiamas ir pasirašomas vienu egzemplioriumi, kuris išsiunčiamas (iteikiamas) Asmeniui, o Bendrovėje saugojimui lieka elektroninis dokumento egzempliorius, saugomas dokumentų valdymo sistemoje „DocLogix“.

40. Pranešime apie nepatenkintą prašymą (skundą) turi būti nurodyti prašymo (skundo) nepatenkinimo motyvai.

41. Bendrovė, gavusi pagrįstą Asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą (skundą) esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir grąžina Asmeniui ištaisytą atsakymą arba nurodo, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

42. Asmuo, nesutinkantis su sprendimu / atsakymu dėl išnagrinėto jo prašymo (skundo) ar kai per nustatytą prašymo (skundo) nagrinėjimo terminą sprendimas nėra priimtas ir atsakymas nėra jam išsiųstas, turi teisę tai apskųsti kompetentingai institucijai ar kreiptis į teismą.

43. Atsakymai, kuriuose yra ypatingų fizinio asmens duomenų, Asmeniui įteikiami asmeniškai, pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą arba siunčiami tik registruota pašto siunta.

VI SKYRIUS

APTARNAVIMAS TELEFONU

44. Taupant Asmenų laiką yra įsteigtas vartotojų aptarnavimo centras „Mano Kaunas“, kuris yra atsakingas už Asmenų aptarnavimą telefonu su atskira telefono linija ir lengvai įsimenamu telefono numeriu (8 800) 20 000. Asmenis telefonu taip pat aptarnauja ir Personalo valdymo skyriaus darbuotojos bei atskirų struktūrinių padalinių darbuotojai, kompetentingi atsakyti į specialių žinių reikalaujančius klausimus.

45. Bendrovės darbuotojų, atsakingų už Asmenų aptarnavimą telefonu uždavinys – suteikti Asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jam rūpimas klausimas ir / ar suteikta informacija. Bendrovės darbuotojas, aptarnaujantis Asmenį telefonu, privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

45.1. ar Bendrovė kompetentinga spręsti Asmeniui rūpimą klausimą, nagrinėti jo prašymą (skundą);

45.2. kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai, paštu, elektroniniu būdu) reikia pateikti, kad Asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas;

45.3. į kokią instituciją Asmuo gali kreiptis, jeigu Bendrovė nekompetentinga spręsti Asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti tos institucijos adresą bei telefono numerį (jei tai yra žinoma);

45.4. jei jis nėra kompetentingas suteikti informaciją Asmeniui rūpimu klausimu, sujungti su kompetentingu darbuotoju arba nurodyti jo kontaktinius duomenis.

46. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už Asmenų aptarnavimą telefonu, gali teikti ir kitą asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja Bendrovė ir kurią asmuo turi teisę gauti galiojančių teisės aktų nustatyta tvarka.

47. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

- 47.1. pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina);
- 47.2. prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas bendrovės pavadinimą, savo pareigas ir pavardę;
- 47.3. atidžiai išklausyti Asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę;
- 47.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į Asmens klausimus;
- 47.5. pasistengti iš karto atsakyti į klausimą, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – nurodyti kito kontakto telefonu ar kita ryšių priemone laiką;
- 47.6. ramiai kalbėti, mandagiai atsisveikinti.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

48. Šios Taisyklės, atsiradus poreikiui ar pasikeitus teisės aktams gali būti keičiamos ir (ar) papildomos Bendrovės generalinio direktoriaus įsakymu.

49. Bendrovės darbuotojai, pažeidę šiose Taisyklėse nustatytą tvarką, atsako teisės aktuose nustatyta tvarka.
