

**UAB „FORTUM HEAT LIETUVA“
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMO, TYRIMO, SPRENDIMŲ PRIĖMIMO
TVARKA**

1. Bendrosios nuostatos

1. Ši tvarka reglamentuoja prašymų ir skundų (toliau vadinama - Prašymai) nagrinėjimą, uždarojoje akcinėje bendrovėje „Fortum Heat Lietuva“ (toliau vadinama-bendrovė).
2. Pagrindinės vartojamos sąvokos:
 - Bendrovė - UAB „Fortum Heat Lietuva“;
 - Pareiškėjas - juridinis asmuo, fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė;
 - Informacija - vieša ir privati informacija, kuria disponuoja Prašymą nagrinėjanti Bendrovė ir kurią Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka asmuo turi teisę gauti.
 - Prašymas – šioje Tvaroje numatytus reikalavimus atitinkantis, Pareiškėjo Bendrovei raštu pateiktas prašymas, skundas ar kitas lygiavertis dokumentas.
3. Bendrovėje už Prašymų priėmimo organizavimą atsako administratorė, o už jų nagrinėjimą bendrovės administracija, projektų vadovai.
4. Bendrovės projektų vadovai atsako už Pareiškėjų priėmimo organizavimą bei Prašymų nagrinėjimą, pagal jiems priskirtas funkcijas.

2. Prašymų priėmimas, registravimas ir saugojimas

5. Prašymai siunčiami paštu arba įteikiami asmeniškai,
6. Pareiškėjai ir jų Prašymai priimami Bendrovės būstinėje adresu: J. Jasinskio g. 16B, LT-03163 Vilnius.
7. Pareiškėjai ir jų Prašymai priimami darbo laiku,
8. Pareiškėjus ir jų Prašymus priima atsakingas bendrovės darbuotojas.
9. Prašymai turi būti tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine kalba ir Pareiškėjo ar jo atstovo pasirašyti. Prie Prašymo turi būti pridedami turimi dokumentai, susiję su Prašymo nagrinėjimu.
10. Prašymai, kuriuose nepateikta Pareiškėjo duomenų (anoniminiai pareiškimai), nepriimami.
11. Prašymai registruojami kompiuterinėse laikmenose.
12. Registracijos žurnalai (kompiuterinėse laikmenose), Prašymai, juose sukaupti duomenys saugomi bendrovėje mažiausiai 3 metus.

3. Prašymų nagrinėjimas

13. Paaikšėjus, kad Bendrovė yra neįgaliota ar nekompetentinga nagrinėti Prašymą, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Prašymo gavimo dienos, Bendrovė apie tai informuoja Pareiškėją.
14. Bendrovė gali pareikalauti patikslinti Prašymo esmę arba paprašyti pateikti papildomų dokumentų ar duomenų.
15. Prašymo priėmimo faktas Pareiškėjui gali būti patvirtinamas žodžiu, nurodant gauto dokumento registravimo datą ir numerį, arba raštu, nurodant ant antrojo Prašymo egzemplioriaus (kopijos) Prašymo įregistravimo datą ir numerį.
16. Jei Pareiškėjai į Bendrovę kreipiasi pakartotinai, nenurodydami naujų aplinkybių ir/ar klausimais, į kuriuos jau buvo atsakyta, tuomet Prašymai pakartotinai nenagrinėjami. Šiuo atveju Pareiškėjui siunčiamas motyvuotas atsisakymas nagrinėti pateiktą Prašymą.
17. Jei gaunami keli ar pasikartojantys Prašymai tais pačiais ar susijusiais klausimais, tuomet

Bendrovė sprendžia dėl platesnio tyrimo atlikimo, imasi prevencijos priemonių ar teikia pasiūlymus valstybės institucijoms dėl teisės aktų tobulinimo.

4. Atsakymas pareiškėjui

18. Pareiškėjų pateikti Prašymai turi būti išnagrinėti ir atsakyti Pareiškėjui ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų.
19. Prašymų nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo Pareiškimo gavimo dienos.
20. Apie pateikto Prašymo nagrinėjimo rezultatus Pareiškėjui turi būti pranešta raštu. Prašymas laikomas išnagrinėtu, jeigu dėl visų jame keliamų klausimų atsakyta pagal Bendrovės kompensaciją. Atsakymas turi būti įformintas pagal Bendrovės dokumentų rengimo tvarką.
21. Atsakyme nurodyta informacija Pareiškėjui turi būti tiksli ir išsami.

5. Ginčų nagrinėjimo tvarka

22. Pareiškėjas, nesutinkantis su Prašymą nagrinėjančios Bendrovės atsakymu, taip pat atsakymo negavęs per 18 punkte nurodytą laiką, turi teisę kreiptis į Valstybinę kainų ir energetikos kontrolės komisiją arba į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.

Tvarką paruošė projektų vadovas Kęstutis Cikanavičius

