

PATVIRTINTA
UAB Gren Joniškis
Generalinio direktoriaus
2021 m. rugsėjo 10 d.
Įsakymu Nr. V-6

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMO, TYRIMO, SPRENDIMŲ PRIĖMIMO UAB GREN JONIŠKIS TVARKA

1. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ši tvarka reglamentuoja prašymų ir skundų (toliau vadinama - pareiškimai) nagrinėjimą, UAB Gren Joniškis (toliau vadinama-bendrovė).
2. Pagrindinės vartojamos sąvokos:
 - UAB Gren Joniškis;
 - pareiškėjas-juridinis asmuo, fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė;
 - informacija - vieša ir privati informacija, kuria disponuoja pareiškimą nagrinėjanti bendrovė (padalinys) ir kurią Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka asmuo turi teisę gauti.
3. Bendrovėje už pareiškimų priėmimo organizavimą atsako administratorė, o už jų nagrinėjimą bendrovės administracija, padalinių vadovai pagal darbo reglamentą ir jų pareiginiuose nuostatuose nustatytą kompetenciją.
4. Bendrovės padalinių vadovai atsako už pareiškėjų priėmimo organizavimą bei pareiškimų nagrinėjimą padalinių nuostatuose apibrėžtos teritorijos ribose.

2. PRAŠYMŲ PRIĖMIMAS, REGISTRAVIMAS IR SAUGOJIMAS

5. Prašymai siunčiami paštu arba įteikiami asmeniškai,
6. Informacija apie pareiškėjų ir jų pareiškimų priėmimo vietą bei laiką skelbiama bendrovėje (padalinyje), pareiškėjams matomoje vietoje.
7. Pareiškėjai ir jų prašymai priimami darbo laiku,
8. Pareiškėjus ir jų prašymus priima atsakingas bendrovės (padalinio) darbuotojas.
9. Prašymai turi būti tvarkingai ir įskaitomai parašyti valstybine kalba ir pareiškėjo ar jo atstovo pasirašyti, prie prašymo pridedami turimi dokumentai, susiję su prašymo nagrinėjimu.
10. Prašymai, kuriuose nepateikta pareiškėjo duomenų (anoniminiai pareiškimai), nepriimami.
11. Prašymai registruojami žurnale arba kompiuterinėse laikmenose.
12. Registracijos žurnalai (ir prašymai), juose sukaupti duomenys saugomi bendrovėje (padalinyje) mažiausiai 3 metus.

3. PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS

13. Bendrovė (padalinys), negalioja ar nekompetentinga spręsti klausimo, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jo gavimo datos informuoja apie tai pareiškėją.
14. Bendrovė (padalinys) gali pareikalauti patikslinti pareiškimo 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 pareiškimo

egzemplioriaus (kopijos) pareiškimo įregistravimo datą ir numerį.

16. Prašymai pareiškėjų, kurie nenurodydami naujų aplinkybių pakartotinai kreipiasi klausimais, į kuriuos jau kartą atsakyta, nenagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui siunčiamas motyvuotas atsisakymas nagrinėti pateiktą prašymą. Jeigu padaugėja prašymų tais pačiais klausimais, iš tos pačios vietovės ar dėl to pačio bendrovės padalinio veiklos, bendrovė (padalinys) atlieka platesnį tyrimą, imasi atitinkamų prevencijos priemonių, nustatytą tvarka gali pateikti pasiūlymus valstybės institucijoms dėl teisės aktų tobulinimo.

4. ATSAKYMAS PAREIŠKĖJUI

17. Pareiškėjų pateikti prašymai turi būti išnagrinėti ir atsakyti pareiškėjui ne vėliau kaip per 20 kalendorinių dienų, kai paduodamas prašymas dėl bendrovės (padalinio), pareiškėjo nuomone, neteisėtos veiklos tiekiant šilumą fizinių ar juridinių asmenų atžvilgiu.
18. Visais atvejais, išskyrus 17 punktą, prašymai turi būti išnagrinėti ir pareiškėjui atsakyta 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 (padalinio) kompensaciją. Atsakymas turi būti įformintas pagal bendrovės dokumentų rengimo ir įforminimo tvarką.
21. Atsakyme nurodyta informacija pareiškėjui turi būti tiksli ir išsami.

5. GINČŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

22. Pareiškėjas, nesutinkantis su prašymą nagrinėjančios bendrovės (padalinio) atsakymu, taip pat atsakymo negavęs per 17 ir 18 punktuose nurodytą laiką, turi teisę kreiptis į Valstybinę energetikos reguliavimo tarybą arba į teismą Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka.