

KLIENTAMS AKTUALI KLIENTŲ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS INFORMACIJA

1. SAŲOKOS, APIBRĖŽIMAI IR SUTRUMPINIMAI

Bendrovė	AB „Energijos skirstymo operatorius“
VAC	UAB Verslo aptarnavimo centras
Tvarka	Rengiamų atsakymų į klientų skundus nagrinėjimo tvarka
Skundas	Kliento kreipimasis į Bendrovę (tiesiogiai arba per valstybės institucijas), kuriame Klientas nurodo, kad, jo manymu, yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašo imtis veiksmų, kuriais jo teisių ar teisėtų interesų pažeidimai būtų pašalinti arba jo teisės ir teisėti interesai būtų apginti
Dokumentų valdymo sistema	Bendrovės Dokumentų valdymo sistema „DocLogix“
Klientas	Bendrovės klientas
Rengėjas	Atsakymo į skundą rengėjas – VAC Nuotolinio klientų aptarnavimo centro raštų ir skundų nagrinėjimo grupės vadybininkas, rengiantis atsakymus į Bendrovės klientų skundus
Atsakymas	Atsakymas į Kliento Skundą

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 2.1. Nagrinėjant Skundus vadovaujamosi pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat įstatymo viršenybės, objektyvumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo teisėmis ir tarnybinio bendradarbiavimo principais.
- 2.2. Rengėjas priima, nagrinėja ir atsako į visus, visuose Bendrovės ir / ar VAC padaliniuose žodžiu ir raštu (paštu, faksu, elektroniniu paštu ar per valstybės institucijas) gautus Skundus.
- 2.3. Gauti anoniminiai Skundai registruojami ir ištiriami, tačiau Atsakymai į juos nerengiami.
- 2.4. Nagrinėjami lietuvių, anglų ir rusų kalbomis pateikti Skundai. Skundą pateikus kita kalba, Kliento valstybine lietuvių kalba paprašoma kreiptis viena iš nurodytų kalbų.
- 2.5. Atsakymai pateikiami valstybine lietuvių kalba Kliento pageidaujamu forma (žodžiu, raštu) ir būdu (registruotu paštu, el. paštu).

3. SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS

- 3.1. Skundai gali būti įteikiami Bendrovės ir / ar VAC darbuotojams tiesiogiai, atsiunčiami paštu, faksu, elektroniniu būdu ar pateikiami per valstybės ar kitas institucijas. Skundas gali būti pateikiamas laisva forma.
- 3.2. Kai Kliento Skundą pateikia Kliento atstovas, jis privalo pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą. Nepateikęs tokio dokumento atsakoma Klientui, o ne jo atstovui.
- 3.3. Kai Klientas skundžia situaciją, kuri jau buvo išnagrinėta pagal šią Tvarką ir / ar Klientų kreipinių aptarnavimo ir valdymo tvarką ir nurodo papildomas aplinkybes, turinčias įtaką Skundo nagrinėjimui, Skundas priimamas ir atliekami Tvarkoje numatyti Skundų registravimo, nagrinėjimo ir Atsakymo pateikimo veiksmai. Jei Klientas nesutinka su pateiktu Atsakymu, nepateikdamas papildomų įrodymų ir nenurodydamas objektyvių aplinkybių, kurios turėtų įtaką pakartotinai svarstant Skundą, Kliento raštas registruojamas Bendrovės Dokumentų valdymo sistemoje, vadovaujantis Bendrovės raštų registravimo tvarka ir Klientui pateikiamas išsamus atsakymas apie priimto sprendimo pagrįstumą.
- 3.4. Užregistravus Skundą, ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, Rengėjas arba Rengėjo pavedimu kitas darbuotojas, Klientą informuoja (žodžiu arba raštu) apie tai, kad jo Skundas yra gautas ir užregistruotas, apie numatomus nagrinėjimo ir atsakymo pateikimo terminus, nurodomi kontaktai, kuriais galima kreiptis dėl Skundo eigos, pasiteiraujama, ar Klientas turi Skunde nenurodytų klausimų ar pasiūlymų.
- 3.5. Jeigu Skunde išdėstyti klausimai nėra susiję su Bendrovės ir / ar VAC veikla, Skundas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos (neįskaitant gavimo dienos) gražinamas Klientui, Atsakyme nurodant gražinimo priežastį. Jeigu yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti Skunde išdėstytus klausimus, Atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.
- 3.6. Jei išnagrinėjus surinktą medžiagą nustatoma, jog Skundo nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės ir / ar VAC turimomis informacinėmis sistemomis, Rengėjas raštu arba el. paštu informuoja Klientą apie reikiamos informacijos pateikimą, bei nurodo, jog Kliento Skundo nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS RENGIMO TERMINAI

- 4.1. Skundas turi būti išnagrinėtas ir Atsakymas į jį parengtas per vidutiniškai 14 kalendorinių dienų terminą, tačiau ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo Skundo gavimo Bendrovėje ir / ar VAC datos, neįskaitant Skundo gavimo dienos, išskyrus atvejus, kai kompetentinga valstybės ar kita institucija, persiuntusi Skundą ar teisės aktai nustato kitą Skundo Atsakymo pateikimo datą, arba tada, kai Bendrovės vadovas savo rezoliucija nurodo kitą (trumpesnę) Atsakymo pateikimo ir parengimo terminą. Jei įstatymai ar poįstatyminiai teisės aktai, Kliento su Bendrove sudarytos sutartys, Bendrovės vadovų sprendimai, teisės aktai numato trumpesnius nei 30 kalendorinių dienų Skundų nagrinėjimo ir Atsakymų į juos pateikimo ir parengimo terminus, Skundai turi būti išnagrinėti ir Atsakymai į juos parengti ir pateikti šiuose dokumentuose nurodytais terminais.
- 4.2. Jei Skundas dėl pagrįstų priežasčių neišnagrinėjamas ir Atsakymas Klientui arba valstybės ar kitai institucijai, persiuntusiai Kliento Skundą, neparengiamas 4.1 punkte nustatytu terminu, Klientas arba valstybės ar kita institucija nedelsiant, bet ne vėliau nei iki 4.1 punkte nurodyto termino pabaigos, apie tai informuojami raštu arba el. paštu, nurodant vėlavimo priežastis ir planuojamą Skundo nagrinėjimo užbaigimo ir Atsakymo pateikimo datą.