**GINČŲ NAGRINĖJIMO UAB „JONIŠKIO VANDENYS“ TVARKA**

**SKUNDO (PRAŠYMO) PADAVIMAS, PRIĖMIMAS**

1. UAB „Joniškio vandenys“ nagrinėja skundus (prašymus) dėl bendrovės priimtų administracinių aktų ir veiksmų teisėtumo, taip pat bendrovės atsisakymo ar vilkinimo atlikti jos kompetencijai priskirtus veiksmus teisėtumo ir pagrįstumo.

2. Skundą (prašymą) turi teisę paduoti asmenys (fiziniai ir juridiniai), taip pat viešojo administravimo subjektai, jeigu jie mano, kad jų teisės yra pažeistos.

3. Skundas (prašymas) turi atitikti Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 23 straipsnyje nustatytus formos ir turinio reikalavimus. Skundas (prašymas) bendrovei gali būti paduodamas raštu tiesiogiai, siunčiamas paštu arba elektroninių ryšių priemonėmis teisės aktų nustatyta tvarka.

4. Prie skundo (prašymo) pridedami šie priedai:

4.1. skundžiamas aktas;

4.2. dokumentai ir kiti įrodymai, kuriais pareiškėjas grindžia savo reikalavimus.

5. Teikiami bendrovei skundai registruojami skundų (prašymų) žurnale. Skundus registruoja personalo inspektorius.

6. Užregistruotas skundas perduodamas bendrovės direktoriui.

7. Bendrovės direktorius įvertina:

7.1. ar skundas priskiriamas nagrinėti bendrovės kompetencijai;

7.2. ar ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu jau buvo nagrinėtas bendrovėje, kitoje ikiteisminėje ginčus nagrinėjančioje institucijoje ar teisme;

7.3. ar prie skundo (prašymo) pridėti 4.2. punkte nurodyti priedai.

8. Kiekvienas skundas (prašymas) nagrinėjamas atskirai.

9. Bendrovės direktorius, įvertinęs nurodytus skunde (prašyme) klausimus, nusprendžia:

9.1. priimti skundą (prašymą) nagrinėti;

9.2. atsisakyti priimti skundą (prašymą) nagrinėti;

9.3. nustatyti pareiškėjui 14 dienų terminą ištaisyti skundo (prašymo) trūkumus;

9.4. neištaisius per nustatytą terminą skundo (prašymo) trūkumų, atsisakyti jį priimti ir grąžinti skundą (prašymą) padavusiam asmeniui.

10. Atsisakęs priimti skundą (prašymą) nagrinėti ar nustatęs pareiškėjui 14 dienų terminą ištaisyti skundo (prašymo) trūkumus, bendrovės direktorius surašo motyvuotą atsakymą.

Jeigu pareiškėjas per nustatytą terminą ištaiso skundo (prašymo) trūkumus, skundas laikomas paduotu nuo trūkumų pašalinimo dienos ir nuo tos dienos pradedamas skaičiuoti skundo nagrinėjimo terminas.

11. Priėmus nagrinėti skundą (prašymą), bendrovės direktorius skiria bendrovės darbuotoją pagal kompetenciją išnagrinėti skundą (prašymą) ir paveda jam parengti motyvuotą atsakymą.

12. Skundas (prašymas) nedelsiant perduodamas darbuotojui nagrinėti. Apie skundo (prašymo) gavimą darbuotojas pasirašo skundų (prašymų) registravimo žurnale.

13. Darbuotojas, rengdamas atsakymą, sprendžia šiuos klausimus:

13.1. prireikus prašo pareiškėją per nurodytą terminą pateikti su skundu (prašymu) susijusius įrodymus ar papildomus rašytinius paaiškinimus;

13.2. išsiunčia, esant reikalui, tretiesiems suinteresuotiems asmenims skundo (prašymo) nuorašus ir paprašo pateikti atsiliepimą į skundą ir su skundu susijusią medžiagą (įrodymus, paaiškinimus);

13.3. prireikus prašo bendrovės direktoriaus dėl skundo (prašymo) nagrinėjimo termino pratęsimo 14 dienų.

14. Atsakymą rengiantis darbuotojas turi teisę:

14.1. prašyti kitų trečiųjų šalių dokumentų, medžiagos ar kitos skundui (prašymui) nagrinėti reikalingos informacijos;

14.2. pasitelkti savivaldybės institucijų, kitų bendrovių darbuotojų, kad jie pateiktų paaiškinimą ir (ar) išvadą dėl skundo (prašymo) ar atliktų kitus pasirengimo nagrinėti skundą (prašymą) veiksmus.

**SKUNDO (PRAŠYMO) NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMO PARENGIMAS**

15. Prireikus gali būti organizuojamas išvažiuojamasis susitikimas su pareiškėju.

16. Bendrovės darbuotojas negali nagrinėti skundo (pareiškimo), jeigu jis yra pareiškėjo giminaitis, jeigu jis arba jo giminaičiai yra tiesiogiai ar netiesiogiai suinteresuoti skundo (prašymo) išnagrinėjimo baigtimi arba yra kitokių aplinkybių, kurios kelia abejonių dėl jo nešališkumo. Darbuotojas turi nusišalinti nuo skundo (prašymo) nagrinėjimo iš karto, apie tai pranešęs bendrovės direktoriui.

17. Skundo nagrinėjimo metu taip pat ištiriami kiti įrodymai: išklausomi liudytojų parodymai, specialistų paaiškinimai, apžiūrimi daiktiniai įrodymai, rašytiniai įrodymai.

18. Paduoti skundai (prašymai) turi būti išnagrinėjami ir atsakymai dėl jų priimami ne vėliau kaip per 14 dienų nuo gavimo.

19. Prireikus motyvuotu darbuotojo prašymu skundo (prašymo) nagrinėjimo ir atsakymo parengimo terminas gali būti pratęstas 14 dienų.

20. Bendrovės direktoriaus atsakymų pareiškėjui rūšys:

20.1. atmesti skundą (prašymą) kaip nepagrįstą;

20.2. panaikinti skundžiamą administracinį aktą (ar jo dalį);

20.3. įpareigoti bendrovės darbuotoją (-us) pašalinti padarytą pažeidimą ar įvykdyti kitą direktoriaus nurodymą;

20.4. įpareigoti bendrovės darbuotoją (-us) per nustatytą laiką priimti sprendimą dėl atsisakymo ar vilkinimo atlikti jo kompetencijai priskirtus veiksmus;

20.5. nutraukti atsakymo nagrinėjimą šiais atvejais: kaip nepriskirtiną bendrovės kompetencijai; jeigu yra įsiteisėjęs teismo ar ginčų nagrinėjimo komisijos sprendimas, priimtas dėl ginčo tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu; jeigu pareiškėjas atsisakė skundo (prašymo), išskyrus Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo 56 straipsnio 2 dalyje numatytus atvejus; jeigu, mirus fiziniam asmeniui ar likvidavus juridinį asmenį, kuris buvo pareiškėjas, ginčo teisinis santykis neleidžia perimti teisių; jeigu paaiškėja, kad skundas (prašymas) buvo priimtas praleidus nustatytus jo padavimo terminus;

20.6. skundą (prašymą) palikti nenagrinėtą šiais atvejais: jeigu skundą (prašymą) padavė neveiksnus asmuo; jeigu kitose komisijose, tarnybose ar teisme nagrinėjamas administracinis ginčas dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu; jeigu skundą (prašymą) suinteresuoto asmens vardu padavė neįgaliotas pradėti bylą asmuo.

21. Atsakyme pareiškėjui nurodoma: skundo (prašymo) turinys; bendrovės nustatytos aplinkybės, jų teisinis įvertinimas; priimto sprendimo esmė ir motyvai, pagrįsti dokumentais; sprendimo apskundimo tvarka ir terminas. Dokumentų kopijos pridedamos prie atsakymo.

22. Atsakymą pareiškėjui pasirašo bendrovės direktorius.

23. Atsakymas pareiškėjui išsiunčiamas ne vėliau kaip kitą darbo dieną po jo pasirašymo.

24. Jei pareiškėjo netenkina gautas atsakymas, kylančius ginčus ir skundus Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymo 37 straipsnyje nustatytos kompetencijos ribose nagrinėja šios institucijos: Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (Verkių g. 25C-1, LT-08223 Vilnius, [www.regula.lt](http://www.regula.lt)), Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius, [www.vmvt.lt](http://www.vmvt.lt)), Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba (Vilniaus g. 25, LT-01402 Vilnius, [www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)) bei Joniškio rajono savivaldybės administracija (adresas Livonijos g. 4, LT-84124 Joniškis, www.joniskis.lt).