

## **UAB „JONIŠKIO VANDENYS“ SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

### **I. BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Ši tvarka reglamentuoja klientų skundų, prašymų ir pretenzijų (toliau – skundai) priėmimą, registravimą, nagrinėjimą ir atsakymų pateikimą UAB „Joniškio vandenys“ (toliau – Bendrovė).
2. Tvarkos tikslas – užtikrinti operatyvų, skaidrų ir teisės aktų reikalavimus atitinkantį skundų nagrinėjimą bei gerinti teikiamų paslaugų kokybę.
3. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos teisės aktais, įskaitant:
  - Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą;
  - Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymą;
  - kitus taikomus teisės aktus.

### **II. SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA**

4. Skundai gali būti pateikiami:
  - raštu (paštu ar atvykus į Bendrovę);
  - elektroniniu paštu;
  - per Bendrovės interneto svetainę;
  - per Bendrovės savitarną;
  - žodžiu (tokiu atveju skundas turi būti užfiksuotas raštu).
5. Skunde turi būti nurodyta:
  - pareiškėjo vardas, pavardė / įmonės pavadinimas;
  - kontaktiniai duomenys;
  - skundo esmė ir aplinkybės;
  - data ir parašas (jei pateikiama raštu).
6. Anoniminiai skundai gali būti nagrinėjami tik tuo atveju, jei juose pateikta informacija yra pagrįsta ir reikšminga.

### **III. SKUNDŲ REGISTRAVIMAS**

7. Visi gauti skundai registruojami skundų registre (DVS Kontora – Piliečių laišakai - Asmenų prašymų, skundų ir jų nagrinėjimo dokumentų registras (SKR), byla 3.4 Mr) per 1 darbo dieną nuo gavimo.
8. Už registravimą atsakingas personalo vadovas ir klientų aptarnavimo skyriaus vadovas.

#### **IV. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

9. Skundai išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jų gavimo.
10. Jei dėl objektyvių priežasčių skundo nagrinėjimas užtrunka ilgiau, terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojant pareiškėją.
11. Skundai nagrinėjami objektyviai, nešališkai ir laikantis konfidencialumo principų.
12. Prireikus gali būti:
  - renkami papildomi duomenys;
  - atliekamas patikrinimas vietoje;
  - konsultuojamasi su specialistais.
13. Jei skundas nepriklauso Bendrovės kompetencijai, jis per 5 darbo dienas persiunčiamas kompetentingai institucijai.

#### **V. ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

14. Atsakymai į skundus pateikiami tokiu pačiu būdu, kaip buvo gautas skundas, nebent pareiškėjas nurodo kitaip.
15. Atsakyme turi būti:
  - skundo nagrinėjimo rezultatai;
  - priimtas sprendimas;
  - sprendimo motyvai.

#### **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

16. Tvarka peržiūrima ne rečiau kaip kartą per 2 metus arba pasikeitus teisės aktams.
  17. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.
  18. Laikini gedimai, sutrikimai, vandens kokybės pablogėjimai kaip ir anksčiau registruojami pas valymo įrenginių operatorius dispečerinėje avarijų ir gedimų registre.
-