



UAB „Raseinių komunalinės paslaugos“ direktoriaus
2022 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. V-68/1

UAB „RASEINIŲ KOMUNALINĖS PASLAUGOS“ GAUTŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS (TAISYKLĖS)

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo UAB „Raseinių komunalinės paslaugos“ taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą UAB „Raseinių komunalinės paslaugos“ (toliau Bendrovė), Bendrovės vykdomoje veikloje.

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus bei aptarnaujant asmenis Bendrovėje, Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja LR įstatymai. Prašymams ar skundams nagrinėti (iširti), Bendrovės direktorius paskiria Darbuotoją arba sudaro komisiją.

3. Taisyklėse vartojama formuluotė „elektroninių ryšių priemonės“ apima ir Bendrovės pasirinktas ir jos viešajai komunikacijai arba asmenų aptarnavimui naudojamas informacines technologijas. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme, Lietuvos Respublikos valstybės tarnybos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

4. Taisyklėse nustatytų terminų pradžia ir pabaiga skaičiuojama laikantis Lietuvos Respublikos civilinio kodekso Pirmosios knygos IV dalies ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalies nuostatų.

5. Teisė atstovauti asmeniui, kai šių Taisyklių nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytu būdu. Jei asmens atstovavimą patvirtinantis dokumentas yra išduotas užsienyje, šis dokumentas turi būti patvirtintas vadovaujantis Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 30 d. nutarimu Nr. 1079 „Dėl Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašo patvirtinimo“.

6. Taisyklėse nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis Reglamento (ES) 2016/679 nuostatomis.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS

7. Asmenis aptarnaujantys darbuotojai (administratorius) atlieka šias funkcijas:

7.1. priima prašymus ir skundus, preliminariai nustato, kokia jų esmė, ar Bendrovė pagal kompetenciją gali spręsti prašyme ar skunde išdėstytus klausimus, kokios informacijos reikia sprendimams priimti, patikrina, ar visa reikalinga informacija ar dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, yra pateikti, numato, kokią informaciją Bendrovė turi ar gali gauti iš savo pavaldžių ir kitų institucijų, valstybės registrų (kadastrų), žinybinių registrų, valstybės informacinių sistemų ir kitų informacinių sistemų, finansuojamų iš valstybės ar savivaldybės biudžeto ir (ar) valstybės pinigų fondų, ir paprašo asmenį, kuris kreipiasi, pateikti informaciją ir dokumentus, kurių Bendrovė pati neturi ir gauti negali arba kuriuos privalo pateikti šis asmuo, bet jų nepateikia;

7.2. jei Bendrovė pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, kai asmuo kreipiasi asmeniškai – žodžiu tą paaiškina asmeniui ir nurodo instituciją, į kurią pagal kompetenciją asmuo su prašymu ar skundu turi kreiptis (šiuo atveju prašymas ar skundas priimamas ir pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus asmeniui įteikiama tik tuo atveju, jeigu asmuo to prašo), o jeigu prašymas ar skundas gautas per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą, kitomis elektroninių ryšių priemonėmis, paštu – atlieka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nurodytus veiksmus;

7.3. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

7.4. būtų sudaryta galimybė prašymą ar skundą norinčiam pateikti asmeniui šį prašymą ar skundą išdėstyti raštu vietoje (Bendrovėje).

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

8. Prašymus ir skundus galima pateikti Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais (pvz.: žodžiu, raštu tiesiogiai, el.paštu).

9. Prašymas ar skundas, teikiamas žodžiu, gali būti išdėstomas aptarnaujančiam darbuotojui, arba kitam Bendrovės darbuotojui, kuris pagal jam nustatytą kompetenciją gali spręsti asmenims rūpimus klausimus.

10. Prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Bendrovės administracijos darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Bendrovės interesų, gali būti neregistruojami, jeigu Bendrovės direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar Bendrovės interesų, prašymą ar skundą priimančio darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu Bendrovės direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenustato kitaip. Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Bendrovės darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima

galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba, jeigu Bendrovė sudaro galimybę priimti prašymą ar skundą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

11. Prieš asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris bus fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, Administracijos darbuotojas, priimančias tokį prašymą ar skundą, turi įspėti asmenį apie prašymo ar skundo turinio fiksavimą minėtomis priemonėmis ir pateikti jam Reglamento (ES) 2016/679 13 straipsnyje nurodytą informaciją. Asmeniui sutikus, pradedamas fiksuoti garsas ar garsas ir vaizdas. Asmens sutikimas gali būti pateiktas raštu arba užfiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis įrašant žodinį asmens pareiškimą, kuriuo jis patvirtina, kad sutinka su savo duomenų naudojimu.

12. Asmeniui pateikiant prašymą ar skundą žodžiu, kuris fiksuojamas garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo priemonėmis, asmuo ar jo atstovas privalo prisistatyti (pasakyti savo vardą, pavardę arba identifikuoti save kitais būdais). Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, panaudojant garso ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (jeigu Bendrovė suteikia tokią galimybę), prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

13. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimai) požymių, Darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Bendrovės direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

14. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba arba kita, Bendrovės direktoriaus nustatyta, užsienio kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o Bendrovėje nėra Darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Bendrovę žodžiu, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Tokį asmenį arba vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į instituciją, savo iniciatyva, jeigu Bendrovės direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

15. Prašyme ar skunde turi būti:

15.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą, išskyrus Taisyklių 16 punkte nurodytą atvejį;

15.2. Civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

15.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai.

16. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

16.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka (pateikti prašymo ar skundo vertimo į valstybinę kalbą nereikalaujama Taisyklių 23 ir 24 punktuose nurodytais atvejais);

16.2. parašytas įskaitomai;

16.3. konkretus ir suprantamas;

16.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

16.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu Reglamente (ES) 910/2014 nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiantį asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

17. Atsižvelgdamas į Bendrovės atliekamas funkcijas ir Darbuotojų kompetenciją (užsienio kalbų mokėjimo lygį), Bendrovės direktorius turi nustatyti ir kitas nei valstybinę kalbas, kuriomis prašymai ar skundai gali būti priimami.

18. Asmuo prašymą ar skundą gali teikti naudodamas tik tokias elektroninių ryšių priemones, kurias naudoja Bendrovė.

19. Darbuotojas, jam suteiktu elektroninio pašto adresu ar kitomis naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis gavęs prašymą ar skundą, turi ne vėliau, kaip artimiausią savo darbo dieną persiųsti jį registruoti elektroniniu paštu info@rkp.lt, arba pateikti tiesiogiai į Bendrovės pagrindinę būstinę Žemaičių g. 10, 307 kab. Raseiniai

IV SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Prašymai ir skundai gali būti nenagrinėjami Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 ir 4 dalyse nurodytais atvejais, taip pat kituose įstatymuose nustatytais pagrindais.

21. Prašymai ir skundai registruojami Bendrovės duomenų registre.

22. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmens pageidavimu per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus (priedas).

23. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos galima atsakyti iš karto, turi būti išnagrinėjami per Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus (**sprendimas priimamas per 20 d.d.**).

24. Asmens kreipimasis, kuris pateiktas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Bendrovės veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Bendrovės veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas jo turinys, su juo turi būti susipažindintas Bendrovės direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jei Bendrovės direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

25. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis asmuo, o Bendrovė tokios informacijos ir dokumentų pati neturi ir gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos ji kreipiasi į asmenį

raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, kol bus pateikta prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, ir gali būti nutrauktas, jeigu asmuo trūkstančių dokumentų nepateiks. Jeigu per Bendrovės nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, prašymui ar skundai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymo ar skundo nagrinėjimas Bendrovės direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu gali būti nutraukiamas ir per 3 darbo dienas nuo Bendrovės nustatyto termino suėjimo dienos visi asmens Bendrovei pateikti dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Bendrovė pasilieka šių dokumentų kopijas.

26. Prašymus ar skundus Bendrovė nagrinėja ir į juos atsako pagal teisės aktais Bendrovei nustatytą kompetenciją.

27. Jei priimant ar priėmus asmens prašymą ar skundą, adresuotą Bendrovei, paaiškėja, kad prašyme ar skunde nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, Bendrovė ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jo kopiją kitoms institucijoms nagrinėti pagal jų kompetenciją. Kitos institucijos, gavusios persiūtą asmens prašymą ar skundą, jį nagrinėja pagal savo kompetenciją ir atsako asmeniui, pridėdamos atsakymo kopiją Bendrovei.

28. Prašymas ar skundas, pateiktas raštu nesilaikant Taisyklių, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos naudojant asmens prašyme ar skunde nurodytą kontaktinę informaciją grąžinamas (arba, jei dokumentai elektroniniai, pateikiama toliau išdėstyta informacija) asmeniui, pateikusiam prašymą ar skundą, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, trūkumams ištaisyti, jei Bendrovės direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

V SKYRIUS

ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

29. Į prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba arba kita Bendrovės direktoriaus nustatyta užsienio kalba.

30. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu. Jeigu asmuo, pateikdamas prašymą ar skundą vietoje (Bendrovėje), aiškiai žodžiu nurodo pageidaujamą atsakymo gavimo būdą, asmenį aptarnaujantis Darbuotojas tą informaciją užfiksuoja ir asmeniui yra atsakoma jo pageidautu būdu.

31. Bendrovė, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

32. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Bendrovės direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas naudojant tokias informacines technologijas, kurios leidžia užtikrinti teksto

vientisumą ir nepakeičiamumą.

33. Į prašymą Bendrovė atsako atsižvelgdama į jo turinį:

33.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą vieną iš Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio 1 dalyje nurodytų administracinių paslaugų (ar prašomas kelias administracines paslaugas) arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

33.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualiu klausimu atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Bendrovės nustatytą kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

33.3. į prašymą, nenurodytą Taisyklėse, atsakoma laisva forma.

34. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas buvo užbaigtas Bendrovei priėmus sprendimą, Bendrovė, pati pastebėjusi ar gavusi informaciją dėl sprendime esančių rašymo apsirikimų ar aiškių aritmetinių klaidų, atlieka Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnyje nurodytus veiksmus.

35. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Administracijos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo turi būti informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų), kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas, pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

36. Atsakymai į prašymus ar skundus raštu rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų, bendrovės lokalių teisės aktų.
