

**UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „ROKIŠKIO KOMUNALININKAS“
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL 2025 M. KOVO 20 D. AB „ROKIŠKIO KOMUNALININKAS“
KLIENTŲ APTARNAVIMO TVARKOS PATVIRTINIMO NR. V-12 PAKEITIMO**

2026 m. liepos 1 d. Nr. V-19
Rokiškis

1. P a k e i ĉ i u 2025-03-20 įsakymu Nr. V-12 patvirtintą AB „Rokiškio komunalininkas“ klientų aptarnavimo tvarką i š d ě s t a n t j ą nauja redakcija (pridedama):
2. N u r o d a u administratorei Irmai Krasauskienei supažindinti bendrovės administracijos darbuotojus su naujai išdėstyta tvarka, naudojantis dokumentų valdymo sistema „Deka Office“.

Direktorius



Vidmantas Karpavičius

UAB „ROKIŠKIO KOMUNALININKAS” KLIENTŲ APTARNAVIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Uždarnosios akcinės bendrovės „Rokiškio komunalininkas“ (toliau tekste – Bendrovė) klientų aptarnavimo tvarka (toliau tekste – Tvarka) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau vadinama - Asmenys) aptarnavimą Bendrovėje.
2. Aptarnaujant asmenis, šios Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.
3. Klientų aptarnavimo tvarka viešai skelbiama bendrovės internetiniame tinklalapyje.
4. Šioje Tvarkoje vartojamos sąvokos:
 - 4.1. **Asmenų aptarnavimas** - veikla, apimanti asmenų aptarnavimą jiems atvykus į bendrovę, aptarnavimą telefonu, prašymų ir skundų, gautų tiesiai iš asmenų ar atsiųstų paštu, elektroniniu paštu nagrinėjimą, priimtų sprendimų įforminimą ir perdavimą asmenims.
 - 4.2. **Pareiškėjas** - asmuo, įteikęs ar atsiuntęs bendrovei (jos vadovui) rašytinį ar žodinį prašymą ar skundą.
 - 4.3. **Prašymas** - asmens kreipimasis raštu ar žodžiu į bendrovę, ar jos darbuotoją, dirbantį pagal darbo sutartį ir įgaliotą priimti ir nagrinėti prašymus ir skundus (toliau - darbuotojas), nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu, prašant priimti sprendimą arba išduoti dokumentą, patvirtinant tam tikrą juridinį faktą; išdėstant asmens norą, pageidavimą, nuostatą tam tikru klausimu; pranešant apie bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, kurie susiję su daugelio žmonių, o ne konkretaus asmens, interesų ir teisių pažeidimu; pateikiant pasiūlymus ką nors pagerinti paslaugų teikimo ar vartotojų aptarnavimo srityse; atkreipiant dėmesį į tam tikrą padėtį ir siūlant ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos.
 - 4.4. **Privati informacija** - informacija apie žmogaus asmeninį ir jo šeimos gyvenimą, jo sveikatą, tikėjimą, rasę, partiškumą, teistumą, asmens kodai, sąskaitų numeriai ir kita su asmens garbe ir orumu susijusi ir pagal teisės aktus neskelbtina informacija apie žmogaus privatų gyvenimą.
 - 4.5. **Skundas** – kreipimasis į bendrovę nurodant, kad yra pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašant juos apginti.
 - 4.6. **Pretenzija** – skundas raštu, susijęs su paslaugos nesuteikimu ar netinkamu suteikimu.
 - 4.7. **Rašytinis prašymas ar skundas** – parašytas prašymas ar skundas gautas tiesiogiai iš asmens ar atsiųstas paštu ar kitais elektroniniais informacijos perdavimo kanalais.
 - 4.8. **Žodinis prašymas ar skundas** – žodžiu gautas prašymas ar skundas gautas tiesiogiai iš asmens ar telefonu.
 - 4.9. **Komisija** – Bendrovės direktoriaus įsakymu sudaryta gautų prašymų, skundų ir pretenzijų nagrinėjimo komisija.
5. Asmenys aptarnaujami bendrovės darbo laiku, kuris apibrėžtas bendrovės darbo tvarkos taisyklėse.

II. ASMENŲ APTARNAVIMAS JIEMS ATVYKUS Į BENDROVĘ

6. Atvykę į Bendrovę asmenys aptarnaujami Bendrovės 1 (*pirmame*) ir 2 (*antrame*) pastato aukštuose. Asmenys, norintys kontaktuoti su atitinkamą kompetenciją turinčiu darbuotoju, atvykus į Bendrovės administracines patalpas susisieikia su atitinkamos srities Bendrovės darbuotojais ir aptaria rūpimus klausimus. Spręsdami asmenų iškeltus klausimus, darbuotojai vartoja tinkamus (norminius) profesinius terminus, frazes. Bendraudami prisiderina prie klientų žinių lygio.

7. Atvykę į Bendrovę Asmenys prašymus ir skundus gali pateikti tiek raštu, tiek žodžiu. Žodiniai prašymai priimami tik tais atvejais, kai juos galima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant asmens ir bendrovės interesų. Rašytiniai prašymai priimami pagal šios tvarkos III skyriaus nuostatas.

8. Asmenų aptarnavimo klausimas jų pageidavimu gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšių priemone.

III. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

9. Rašytiniai prašymai ir skundai, gauti tiesiogiai iš asmens ar atsiųsti paštu ar elektroniniu paštu užregistruojami Bendrovės dokumentų valdymo sistemoje gyventojų prašymų, pasiūlymų, skundų registre. Prašymas ar skundas įkeliamas į bendrovės dokumentų valdymo sistemą, suteikiamas registracijos numeris, fiksuojama dokumento registravimo data ir laikas, vėliau jie perduodami direktoriaus rezoliucijai. Prašymai ir skundai direktoriaus nurodymu perduodami nagrinėti bendrovės skyriams ar darbuotojams pagal kompetenciją.

10. Asmeniui pageidaujant, įteikiama prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinanti, spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija.

IV. ŽODINIŲ IR RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

Žodiniai prašymai.

11. Priimami tik tie žodiniai prašymai, kuriuos galima išspręsti tuojau pat, nepažeidžiant Pareiškėjo, kuris kreipiasi, kitų Asmenų ar Bendrovės interesų. Prireikus Pareiškėjui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą, skundą ar pretenziją raštu.

12. Žodinį prašymą, skundą ar pretenziją gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėse bazėse ir (arba) vidinėje dokumentacijoje patikrina ar gyventojų nurodyti faktai teisingi. Jei su klientu bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą jis suteikia informaciją kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kokių būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus (pvz. ištaiso/pakeičia Bendrovės informacinėje sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas, kodėl paskaičiuoti delspinigiai, suteikia informaciją susijusią su daugiabučių namų atnaujinimu (modernizavimu) ir t.t.).

13. Jei žodinį prašymą, skundą ar pretenziją gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekiama su Bendrovės direktoriumi arba Bendrovės direktoriaus pavaduotojais, išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas gyventojas.

14. Jei pateiktas žodinis paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas Pareiškėjui, darbuotojas turi pasiūlyti Pareiškėjui pateikti prašymą, skundą ar pretenziją raštu (parašant laisva forma, arba užpildant Tvarkos 1, 2 arba 3 prieduose esančią prašymo, skundo arba pretenzijos formą).

15. Jei gyventojas kreipiasi į Bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su bendrovės veikla, bendrovė nesprendžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą Bendrovės darbuotojas paaiškina tai Pareiškėjui ir nurodo tos organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą bei telefono numerį.

Rašytiniai prašymai.

16. Rašytinius prašymus, skundus ar pretenzijas nagrinėja Bendrovės direktorius, bendrovės darbuotojas pagal kompetenciją arba, esant poreikiui, Bendrovės direktoriaus įsakymu sudaryta gautų prašymų, skundų ir pretenzijų nagrinėjimo komisija (toliau – Komisija). Bendrovės

direktorius įvertinęs prašymo, skundo ar pretenzijos turinį nusprendžia koku būdu bus nagrinėjamas prašymas, skundas ar pretenzija. Esant poreikiui Komisija sudaroma iš trijų asmenų arba daugiau, priklausomai nuo prašymo, skundo ar pretenzijos turinio, komisijos nariai – Bendrovės darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, paskiriami pagal prašymo, skundo ar pretenzijos turinį ir turintys kompetenciją dalyvauti prašymo, skundo ar pretenzijos nagrinėjime.

17. Draudžiama į Komisijos sudėtį paskirti Bendrovės darbuotojus, kurių veiksmai yra skundžiami.

18. Draudžiama persiųsti skundus spręsti darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

19. Rašytiniai prašymai, skundai ar pretenzijos gaunami:

19.1. tiesiogiai, Pareiškėjui apsilankius Bendrovės buveinėje;

19.2. atsiunčiant laišką adresu: Nepriklausomybės a. 12A, Rokiškis;

19.3. atsiunčiant laišką elektroniniu paštu adresu: info@rokom.lt.

20. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis Pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba prašymą, skundą ar pretenziją ir Pareiškėjo ar jo atstovo pasirašytą, kuriame privalo būti nurodyta:

20.1. pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba įmonės pavadinimas, kodas, buveinės adresas, atstovo vardas, pavardė (jeigu kreipiasi juridinis asmuo), atstovavimo atveju – atstovo vardą ir pavardę bei atstovavimo pagrindą;

20.2. prašymo, skundo ar pretenzijos pateikimo data;

20.3. tikslus Pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;

20.4. pareiškėjo kontaktinio telefono, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija;

20.5. prašymo, skundo ar pretenzijos esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus reikalavimas, taip pat konkrečios Pareiškėjo teisės ir/ar teisėti interesai, susiję su Bendrovės tiekiamomis paslaugomis ir koku būdu buvo pažeisti);

20.6. pridedamų dokumentų sąrašas (prie prašymo turi būti pridedamos su juo susijusių dokumentų kopijos);

20.7. Pareiškėjo parašas (išskyrus, kai teikiama el. paštu);

20.8. asmuo, prašydamas gauti informaciją apie save, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytus atvejus, kai tokia informacija neteikiama, jis turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinti asmens tapatybę.

20.9. atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais papildomai turi pateikti dokumentus suteikiančius jam teisę atstovauti Pareiškėją.

21. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų, skundų ar pretenzijų, kuriuose:

21.1. nėra Pareiškėjo parašo (išskyrus kai teikiama elektroniniu paštu);

21.2. nenurodyta Pareiškėjo vardas, pavardė, gyvenamoji vieta;

21.3. nenurodytas adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;

21.4. neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys;

21.5. turinys išdėstytas nevalstybine kalba (rusų, lenkų, anglų ir kitomis).

22. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai, skundai ar pretenzijos. Neatitinkantys reikalavimų prašymai, skundai ar pretenzijos grąžinami Pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti ar papildyti pateiktą informaciją.

23. Neatitinkantys reikalavimų prašymai, skundai ar pretenzijos išimties tvarka gali būti nagrinėjami tais atvejais, kai siekiant, kad nenukentėtų Pareiškėjo ar Bendrovės interesai, sprendimą nagrinėti prašymą, skundą ar pretenziją priima Bendrovės direktorius, atsižvelgdamas į prašymo,

skundo ar pretenzijos turinį išnagrinėja pats, paveda atsakyti kompetenciją turintiems darbuotojams arba perduoda nagrinėti Komisijai.

24. Pareiškėjo prašymas, skundas ar pretenzija, pateiktas elektroniniu būdu turi būti sudarytas taip, kad prašymą, skundą ar pretenziją gavusi Bendrovė galėtų nustatyti prašymą, skundą ar pretenziją sudariusį asmenį, suprasti prašymo, skundo ar pretenzijos turinį. Elektroniniu paštu pateiktas prašymas gali būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, o jo nepasirašius – Bendrovė turi teisę prašyti papildomai patvirtinti asmens tapatybę, jei nagrinėjant prašymą būtina identifikuoti Pareiškėją.

25. Asmeniui neteikiama informacija apie kitus asmenis, išskyrus teisės aktų nustatytus atvejus.

26. Asmenims su negalia sudaromos galimybės gauti informaciją ir paslaugas jiems prieinama forma, kiek tai leidžia Bendrovės techninės ir organizacinės galimybės.

27. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovės registracijos sistemoje užregistruojamas prašymas, skundas ar pretenzija.

28. Prašymų, skundų ar pretenzijų nagrinėjimo terminus kontroliuoja bendrovės darbuotojas, kuriam yra nukreipta išnagrinėti prašymą ar skundą.

29. Rašytinis prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų (jei LR teisės aktuose ir norminiuose aktuose nenustatyta kitaip) nuo jo gavimo bendrovėje datos.

30. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo bendrovėje gavimo datos, bendrovė per 15 darbo dienų nuo prašymo gavimo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 10 darbo dienų. Pratęsus terminą, Pareiškėjui nurodomas konkretus naujas atsakymo pateikimo terminas.

31. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju per 5 darbo dienas nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo bendrovėje datos pareiškėjui pranešama, kad jo prašymas ar skundas nebus nagrinėjamas, nurodomos priežastys ir apskundimo tvarka.

32. Prašymo ar skundo, kurį turi nagrinėti keli skyriai, nagrinėjimą organizuoja ir atsakymą prašyme ar skunde keliamu klausimu ruošia pirmasis nurodytas direktoriaus rezoliucijoje.

33. Asmens duomenų tvarkymas vykdomas laikantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 (Bendrojo duomenų apsaugos reglamento (BDAR)), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų.

V. ATSAKYMŲ Į PRAŠYMĄ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS

34. Asmenų prašymai, skundai ar pretenzijos nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

34.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo, skundo ar pretenzijos turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

34.2. vertinant ir analizuojant bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

34.3. reikalui esant, paprašant bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;

34.4. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą, skundą ar pretenziją arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant Pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;

34.5. pasitelkiant bendrovės specialistą (ekspertą) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz.: inžinerinių, ekonominių, finansinių ir kt.).

35. Jei išanalizavus pateikto prašymo, skundo ar pretenzijos turinį nustatyta, kad prašyme, skunde ar pretenzijoje minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas, skundas ar pretenzija ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos, persiunčiamas kompetentingai institucijai, raštu informuojant Pareiškėją. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme, skunde ar pretenzijoje išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

36. Jei tyrimo metu paaiškėja, kad nagrinėjimui būtina papildoma informacija, kurios negalima surinkti naudojantis Bendrovės informacinėmis bazėmis arba Bendrovės turimais dokumentais ir iškyla poreikis gauti iš Pareiškėjo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą, skundą ar pretenziją, toks prašymas raštu išsiunčiamas Pareiškėjui, ne vėliau nei per 3 darbo dienas nuo tokio poreikio atsiradimo dienos, o prašymo, skundo ar pretenzijos nagrinėjimas sustabdomas iki nurodytos informacijos gavimo.

37. Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su Pareiškėju ir gauti žodinius paaiškinimus, jis turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką.

38. Išnagrinėjus skundą ar pretenziją, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos Pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis yra susijusi su Bendrovės veikla ar bendrovės darbuotojų elgesiu.

39. Skundas ar pretenzija laikomi nepagrįstais, jei tyrimo metu nustatoma, kad Pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikimu ar neveikimu bei bendrovės darbuotojų elgesiu.

40. Į asmenų prašymus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu arba elektroniniu paštu.

41. Raštiški atsakymai, siunčiami paštu arba elektroniniu paštu, registruojami bendrovės dokumentų valdymo sistemoje.

42. Jeigu prašymą, skundą ar pretenziją nagrinėja Komisija, tuomet Komisija turi pateikti Bendrovės vadovui savo poziciją dėl prašyme, skunde ar pretenzijoje pateikto turinio, tuomet Bendrovės vadovas priima sprendimą.

43. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų, skundų ar pretenzijų, kuriuose išdėstytos Pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius su konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti Bendrovės paslaugų teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus Pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą, taip pat nurodyta, kur ir kokia tvarka šis sprendimas gali būti apskųstas.

44. Atsakymai, kuriuose yra privačios informacijos, asmeniui siunčiami registruota pašto siunta arba į asmens nurodytą elektroninio pašto adresą.

45. Apie prašymo ar skundo išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą pareiškėjui turi būti pranešta paštu, registruotąja pašto siunta, elektroniniu paštu ar kitu su Pareiškėju suderintu būdu.

46. Prašymas, skundas ar pretenzija laikomi baigtais nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir Pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.

47. Visa informacija apie gautus asmenų prašymus, skundus bei atsakymus į juos yra kaupiama ir saugoma bendrovės dokumentų valdymo sistemoje asmenų pareiškimų, prašymų, skundų ir jų nagrinėjamų dokumentų (atsakymų, susirašinėjimų) byloje.

VI. ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

48. Už asmenų aptarnavimą telefonu atsakingi visi bendrovės darbuotojai, kuriems skambina klientai. Atskiri darbuotojai, atsakingi už aptarnavimą telefonu, neskiriami.

49. Kiti bendrovės darbuotojai, kuriems yra priskirti bendrovės mobilieji telefonai ir/arba mobiliųjų telefonų numeriai privalo laikytis šios tvarkos VI skyriaus reikalavimų.

50. Bendrovės darbuotojų telefono numeriai skelbiami interneto tinklalapyje www.rokom.lt

51. Bendrovės darbuotojai, kurie bendrauja su klientu telefonu turi orientuoti asmenį, kuris kreipiasi į bendrovę, kad operatyviai ir kvalifikuotai būtų išspręstas jo keliamas klausimas.

52. Bendrovės darbuotojas, aptarnaujantis telefonu privalo gebėti trumpai ir suprantamai išaiškinti rūpimą klausimą, jeigu jis tuo klausimu kompetentingas.

53. Jei jis nėra kompetentingas suteikti informacijos rūpimu klausimu, nurodo kompetentingo darbuotojo kontaktinius duomenis.

54. Jei Bendrovė nekompetentinga spręsti Pareiškėjui rūpimo klausimo, nurodyti, į kokią instituciją Pareiškėjas gali kreiptis, nurodant institucijos adresą ir kontaktinius duomenis (jei tai yra žinoma).

55. Bendrovės darbuotojai privalo gebėti trumpai ir suprantamai paaiškinti:

55.1. Ar bendrovė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą.

55.2. Kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kaip (asmeniškai ar paštu, elektroniniu paštu) reikia pateikti, kad asmens klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas.

55.3. Į kokį kitą skyrių asmuo gali kreiptis, jeigu darbuotojas, kuriam buvo paskambinta, nekompetentingas spręsti asmeniui rūpimo klausimo, ir nurodyti to skyriaus pavadinimą bei telefono numerį.

56. Darbuotojas, gali teikti asmens pageidaujamą viešąją informaciją, kuria disponuoja bendrovė ir kuria asmuo turi teisę gauti.

57. Darbuotojai, bendraujantys su asmenimis telefonu, turi laikytis šių taisyklių:

57.1. Pakelti telefono ragelį prieš trečią skambutį (pageidautina).

57.2. Prisistatyti skambinančiajam, pasakydamas institucijos pavadinimą, savo pareigas ir pavardę.

57.3. Atidžiai išklausyti asmenį, prireikus paprašyti patikslinti kreipimosi esmę.

57.4. Aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus.

57.5. Ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

58. Šia tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai.

59. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo dienos.

.....
(vardas, pavardė, adresas, tel.nr.)

UAB „Rokiškio komunalininkas“

PRAŠYMAS

Dėl

202__-.....-.....
Rokiškis

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(parašas)

.....
(vardas, pavardė)

.....
(vardas, pavardė, adresas, tel.nr.)

UAB „Rokiškio komunalininkas“

SKUNDAS

Dėl

202____-____-_____
Rokiškis

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(parašas)

.....
(vardas, pavardė)

.....
(vardas, pavardė, adresas, tel.nr.)

UAB „Rokiškio komunalininkas“

PRETENZIJA

Dėl

202____-____-_____
Rokiškis

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
(parašas)

.....
(vardas, pavardė)