

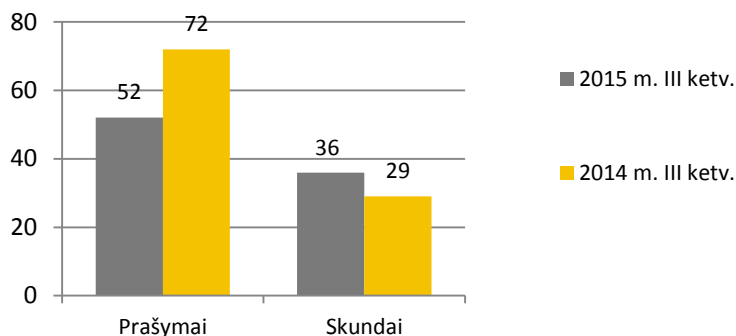
2015 M. III KETV. GAUTI ASMENŲ KREIPIMAIŠI

1. Fizinų asmenų kreipimaisi, gauti raštu

2015 m. III ketv. Komisijoje buvo gauti 88 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 52 prašymai ir 36 skundai. Taigi į Komisiją dažniausiai kreipiamasi siekiant gauti Komisijos išaiškinimą, nuomonę (prašymai) ir kur kas mažiau prašant apginti pažeistas teises ar teisėtus interesus (skundai).

2015 m. III ketv. fizinių asmenų kreipimaisi, palyginti su 2014 m. III ketv., gauta šiek tiek mažiau (2014 m. III ketv. gauti 101 kreipimaisi, pokytis – -13 proc.). Pastebėtina, kad lyginant praėjusių ir šių metų atitinkamų laikotarpių duomenis skundų gauta daugiau (pokytis + 24 proc.), o prašymų mažiau (pokytis – -29 proc.)

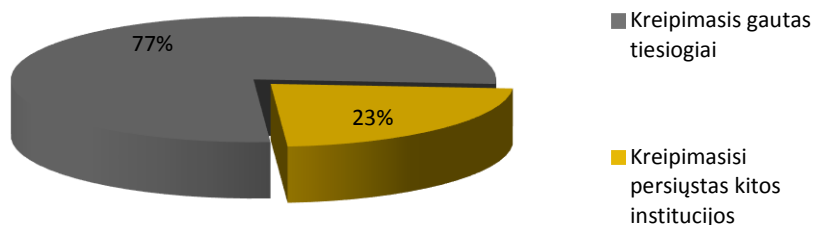
1 pav. Komisijos gauti fizinių asmenų kreipimaisi (proc.) pagal kreipimosi tikslą 2015 m. III ketv., palyginti su 2014 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys fiziniai asmenys (68), rečiau fizinių asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos (20). Panašus procentinis pasiskirstymas tarp gautų tiesiogiai ir persiųstų kitų institucijų kreipimaisi buvo stebimas ir 2014 m. III ketv.

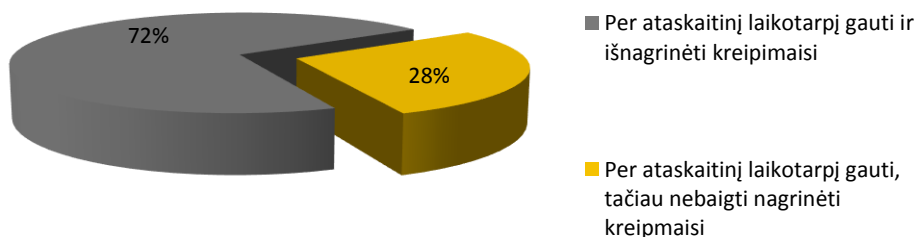
2 pav. 2015 m. III ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 88 fizinių asmenų kreipimaisi, gautų 2015 m. III ketv., išnagrinėta ir atsakyta 63 kreipimaisi, 25 atvejais kreipimosi nagrinėjimas bus baigtas 2015 m. IV ketv.

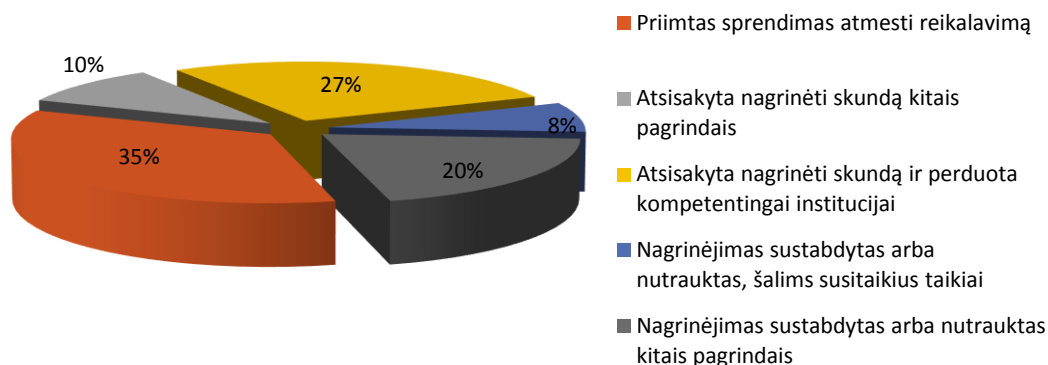
3 pav. 2015 m. III ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimaisi santykis.



Šaltinis Komisija.

28 iš 36 fizinių asmenų skundų, gautų 2015 m. III ketv., buvo išnagrinėti išankstine ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Be to, baigti nagrinėti 8 skundai, kurių nagrinėjimas persikėlė iš 2015 m. II ketvirčio.¹

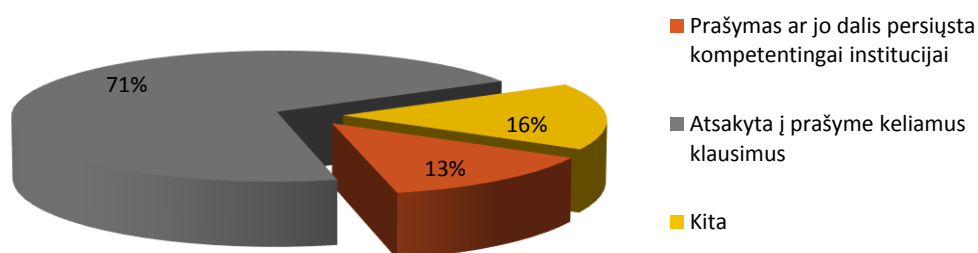
4 pav. 2015 m. III ketv. išnagrinėtų skundų nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis Komisija.

2015 m. III ketv. 35 iš 51 gauto prašymo buvo išnagrinėti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, nustatyta tvarka. Taip pat baigti nagrinėti 25 prašymai, kurių nagrinėjimas pradėtas 2015 m. II ketv.

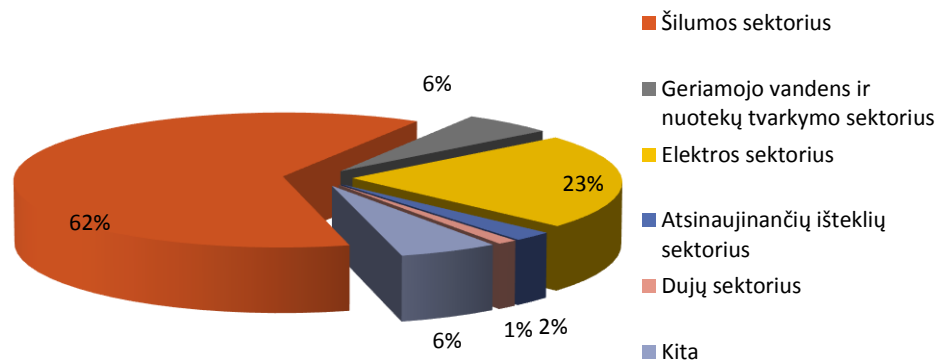
5 pav. 2015 m. III ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis Komisija.

2015 m. III ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 55 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 20 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 5 kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 1 kreipimasis, dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus – 2 kreipimaisi, kitais klausimais – 5 kreipimaisi. Ta pati kreipimūsi pasiskirstymo pagal sektorių tendencija buvo stebima ir 2014 m. III ketv., t. y. daugiausia kreipimūsi gauta dėl šilumos sektoriaus, antras pagal kreipimūsi skaičių – elektros energetikos sektorius. Dėl kitų sektorių kreipimūsi gauta ženkliai mažiau.

6 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas pagal sektorius 2015 m. III ketv.

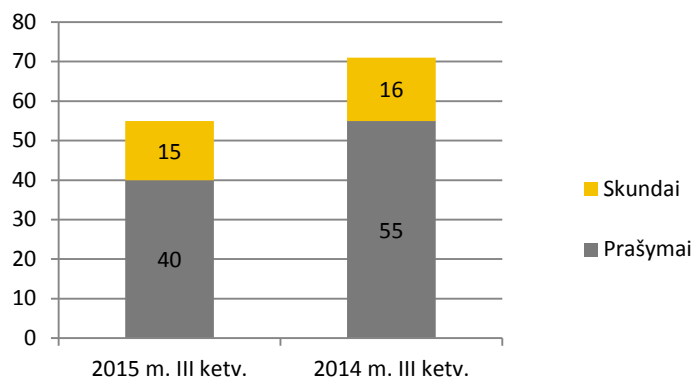


Šaltinis Komisija.

¹ Skundų skaičiaus ir skundų nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai skunde keliama keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

Šilumos sektorius
2015 m. III ketv. gauti 40 prašymai ir 15 skundų.

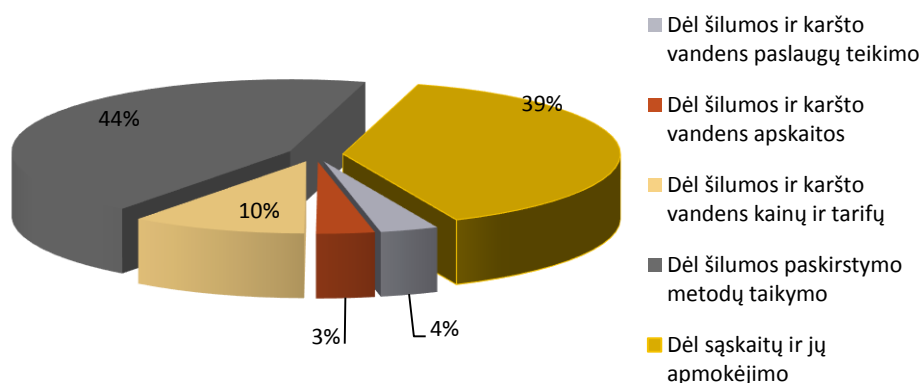
7 pav. 2015 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2014 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. III ketv. fiziniai asmenys dėl šilumos sektoriaus į Komisiją kreipėsi ženkliai mažiau (pokytis – -21 proc.) nei 2014 m. tuo pačiu laikotarpiu. Pastebėtina, kad gautų skundų skaičius, lyginant 2014 m. ir 2015 m. tuos pačius laikotarpius, nesikeitė, sumažėjo tik šiais metais gautų prašymų skaičius. Kreipimuose vartotojams aktualiausia yra šilumos paskirstymo metodų taikymo, sąskaitų už šildymą ir karštą vandenį apmokėjimo, šilumos bei kainų ir tarifų taikymo klausimai.

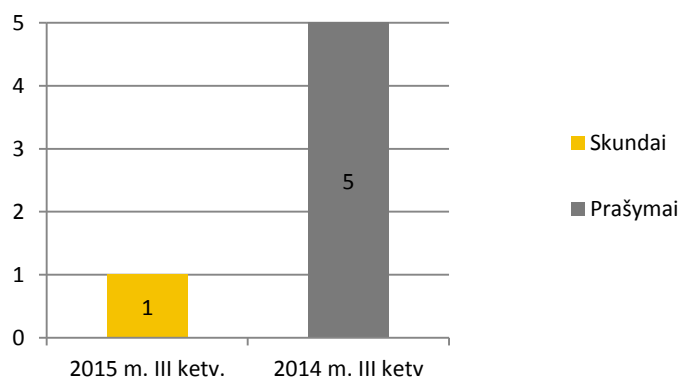
8 pav. 2015 m. III ketv. gautų kreipimųsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

Dujų sektorius
2015 m. III ketv. gautas 1 skundas.

9 pav. 2015 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014 m. II ketv.

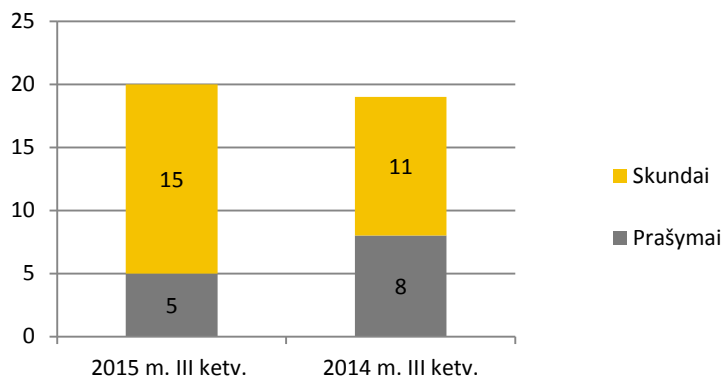


Šaltinis Komisija.

2015 m. III ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius dujų sektoriuje, palyginti su 2014 m. III ketv., ženkliai sumažėjo – gautas tik vienas fizinio asmens skundas dėl prijungimo prie suskystintų naftos dujų tinklų.

Elektros energijos sektorius
2015 m. III ketv. gauta 5 prašymai ir 15 skundų.

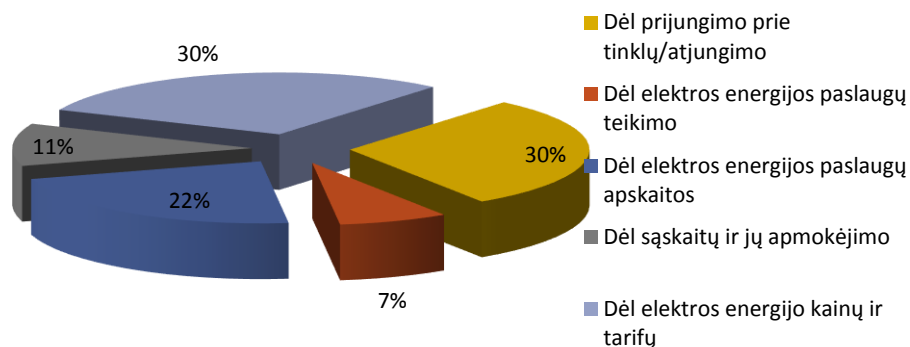
10 pav. 2015 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. III ketv. gautų kreipimūsi skaičius palyginus su 2014 m. III ketv. elektros energetikos sektoriuje iš esmės nepakito.

11 pav. 2015 m. III ketv. gautų kreipimūsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

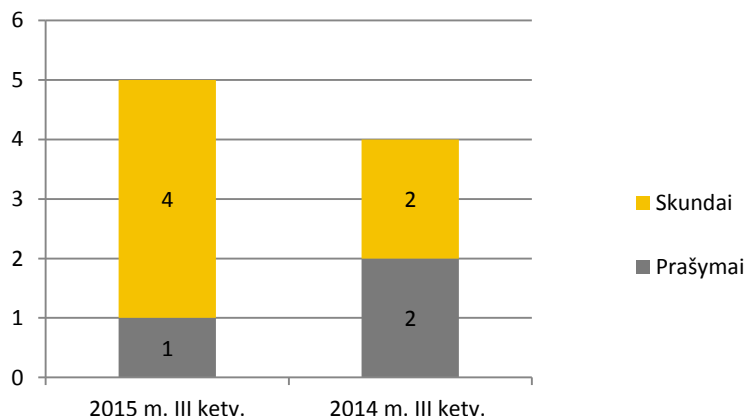


Šaltinis Komisija.

Vartotojai 2015 m. III ketv. dažniausiai kreipėsi dėl prijungimo ar atjungimo prie tinklų ir elektros energijos kainų ir tarifų klausimais. Šio pobūdžio kreipimaisi sudaro daugiau kaip 1/2 visų Komisijoje 2015 m. III ketv. gautų kreipimūsi dėl elektros energetikos sektoriaus. Kreipiantis dėl prijungimo/atjungimo klausimais vartotojams aktualiausi prijungimo įmokos apskaičiavimo klausimai, o dėl kainų ir tarifų – tarifų nustatymo bei taikymo, taip pat lengvatų taikymo klausimais.

Geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektorius
2015 m. III ketv. gauta 1 prašymas ir 4 skundai.

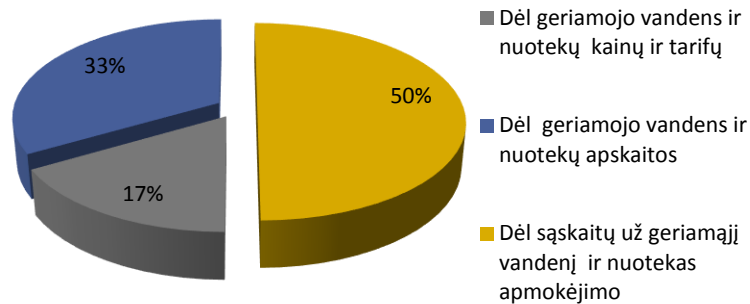
12 pav. 2015 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2014 m. III ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. III ketv. kreipimūsi skaičius, palyginti su 2014 m. III ketv., didėjo. (Pokytis – + 50 proc.). 2015 m. III ketv. padaugėjo skundų dėl vandens sektoriaus, tačiau pažymėtina, kad visi Komisijai pateikti skundai yra ne Komisijos kompetencijos geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo klausimais, todėl atsisakyti nagrinėti ir perduoti kompetentingoms institucijoms..

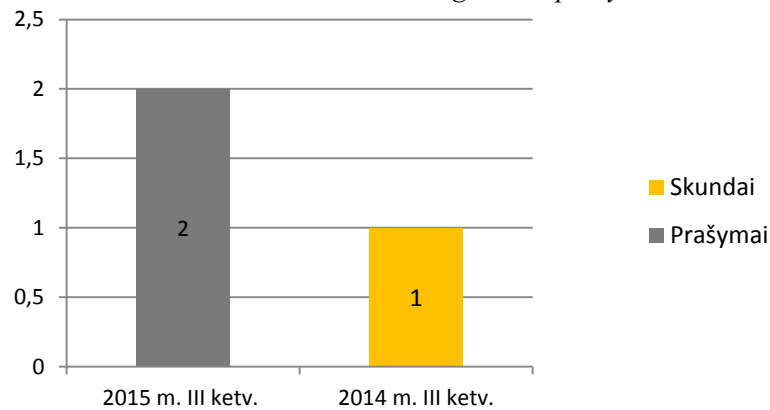
13 pav. 2015 m. III ketv. gautų kreipimūsi geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

Atsinaujinančių išteklių sektorius 2015 m. III ketv. gauti 2 prašymai

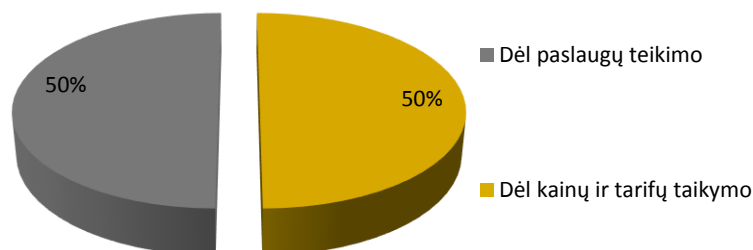
14 pav. 2015 m. III ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus, palyginti su 2014 m. III ketv. 2015 m. III ketv. gauti tik prašymai.



Šaltinis Komisija.

2015 m. III ketv. palyginus su 2014 m. atitinkamu ketvirčiu atsinaujinančių išteklių sektoriuje gauta vienu kreipimūsi daugiau.

15 pav. 2015 m. III ketv. gautų kreipimūsi atsinaujinančių išteklių sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

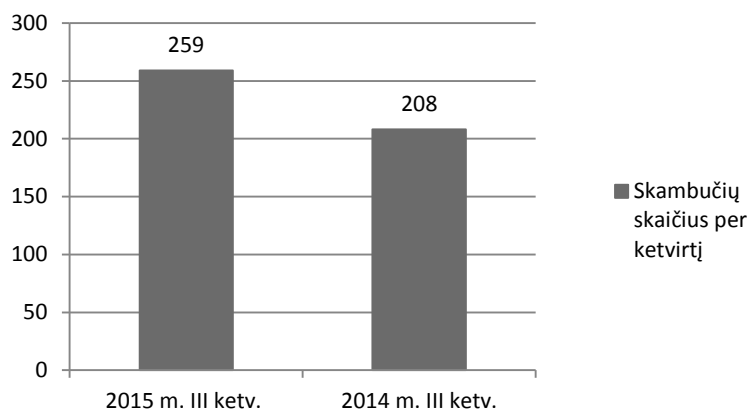


2. Asmenų kreipimaisi bendruoju informacijos telefonu 2015 m. III ketv.

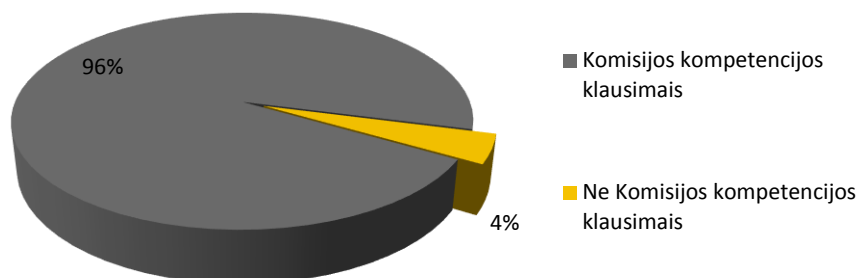
2015 m. III ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 259 paklausimus. Palyginus su 2015 m. II ketvirčiu skambučių skaičius sumažėjo 7 proc., tačiau palyginus su 2014 m. III ketv. atsakytų skambučių skaičius išaugo 25 proc.

2015 m. III ketv., kaip ir ankstesniais ketvirčiais, vidutiniškai per darbo dieną į Komisiją bendruoju informacijos telefonu kreiptasi 4 kartus.

16 pav. Atsakytų skambučių skaičius (vnt.) lyginant 2014–2015 m. III ketv.

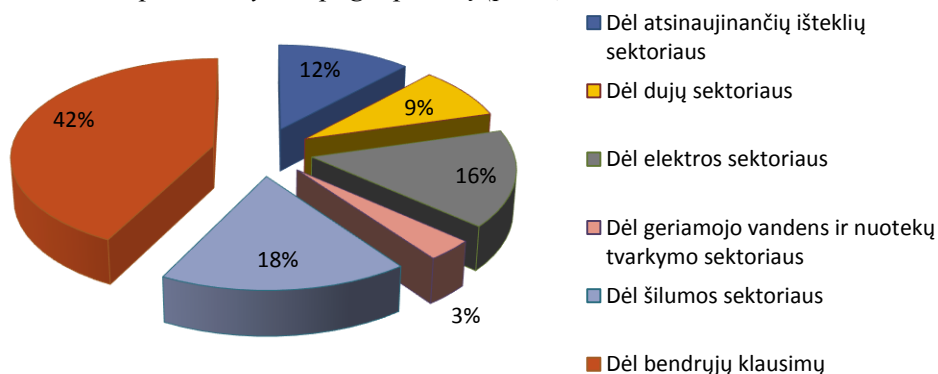


17 pav. 2015 m. III ketv. priimtų skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



Šaltinis Komisija.

18 pav. Bendruoju informacijos telefonu besikreipiančių asmenų paklausimų Komisijos kompetencijos klausimais pasiskirstymas pagal pobūdį (proc.).



Šaltinis Komisija.

2015 m. III ketv. daugiausia skambučių telefonu buvo sulaukta *bendraisiais* klausimais: interesantai domėjosi įvairia informacija, kurią galima surasti Komisijos interneto svetainėje, taip pat dažnai teiravosi dėl Komisijai siųstų dokumentų gavimo ir nukreipimo darbuotojams, kuriam Komisijos darbuotojui nukreiptas dokumentas bei prašė sujungti su Komisijos darbuotojais.

Elektros sektoriuje dažniausiai buvo teirautasi dėl nepriklausomų elektros energijos tiekėjų, jų pasirinkimo galimybių, dėl prijungimo prie elektros energijos tinklų, dėl apmokėjimo už elektros energiją.

Geriamojo vandens tiekimo sektoriuje interesantams aktualiausi apskaitos prietaisų keitimo klausimai bei geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainos.

Šilumos sektoriuje dažniausiai buvo teirujamasi dėl šilumos kainų, dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo, taip pat dėl šilumos metodų pasirinkimo, taikymo bei tinkamumo.

Atsinaujinančių išteklių sektoriuje dažniausiai buvo teirujamasi ataskaitų teikimo klausimais.