

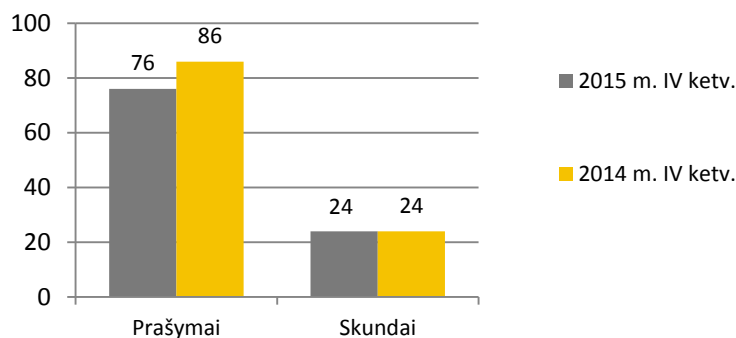
2015 M. IV KETV. GAUTI ASMENŲ KREIPIMAIŠI

1. Fizinų asmenų kreipimaisi, gauti raštu

2015 m. IV ketv. Komisijoje buvo gauta 100 fizinių asmenų kreipimūsi: iš jų – 76 prašymai ir 24 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. IV ketv. fizinių asmenų kreipimūsi, palyginti su 2014 m. IV ketv., gauta šiek tiek mažiau (2014 m. IV ketv. gauti 110 kreipimūsi, pokytis – -9 proc.). Pastebėtina, kad lyginant praėjusių ir šių metų atitinkamų laikotarpių duomenis pokytį sudaro prašymų skaičiaus mažėjimas, o skundų skaičius – nekito.

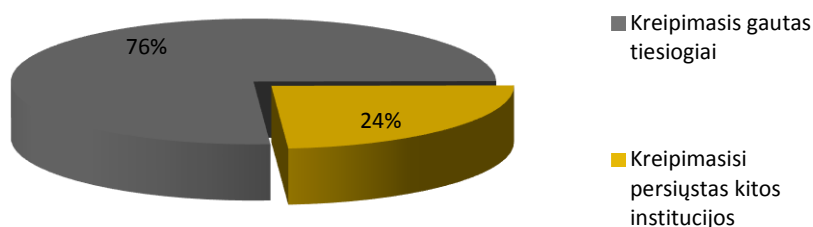
1 pav. Komisijos gauti fizinių asmenų kreipimaisi (proc.) pagal kreipimosi tikslą 2015 m. IV ketv., palyginti su 2014 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys fiziniai asmenys (77), rečiau fizinių asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos (23). Procentinis pasiskirstymas tarp gautų tiesiogiai ir persiųstų kitų institucijų kreipimūsi lyginant su 2014 m. IV ketv. iš esmės nekito.

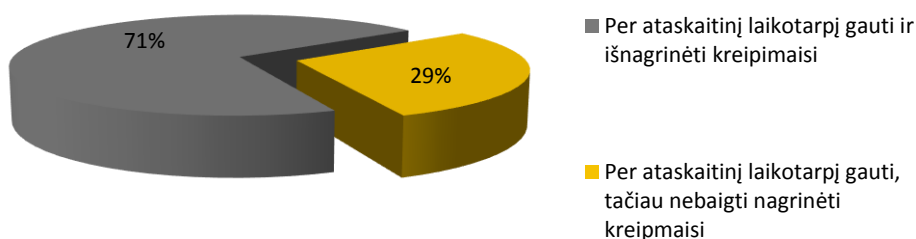
2 pav. 2015 m. IV ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



Šaltinis Komisija.

Iš 100 fizinių asmenų kreipimūsi, gautų 2015 m. IV ketv., išnagrinėta ir atsakyta 71 kreipimūsi, 29 atvejais kreipimosi nagrinėjimas bus baigtas 2016 m. I ketv.

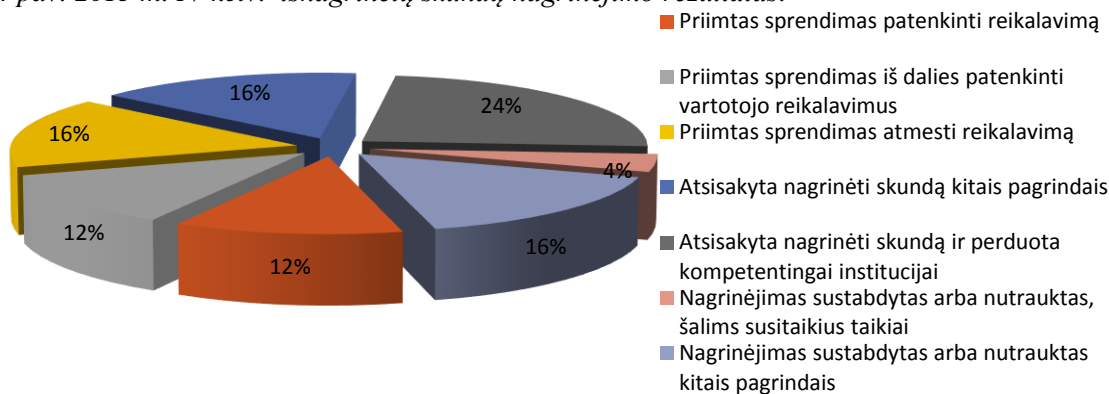
3 pav. 2015 m. IV ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimūsi santykis.



Šaltinis Komisija.

14 iš 23 fizinių asmenų skundų, gautų 2015 m. IV ketv., buvo išnagrinėti išankstine ginčų sprendimo ne teisme tvarka. Be to, baigti nagrinėti 8 skundai, kurių nagrinėjimas persikėlė iš 2015 m. III ketvirčio.¹

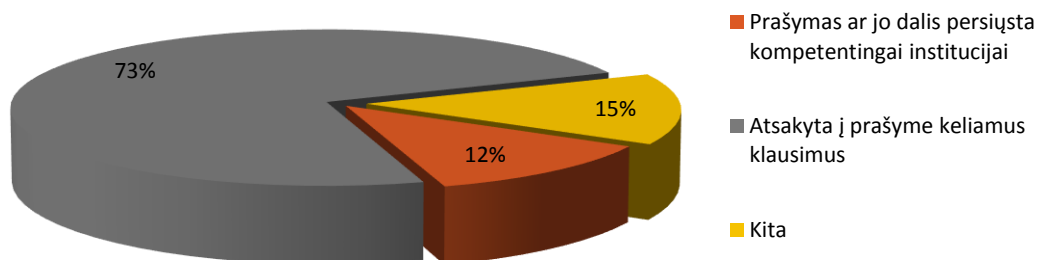
4 pav. 2015 m. IV ketv. išnagrinėtų skundų nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis Komisija.

2015 m. IV ketv. 62 iš 76 gautų prašymų 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 baigta nagrinėti 16 prašymų, kurių nagrinėjimas pradėtas 2015 m. III ketv.

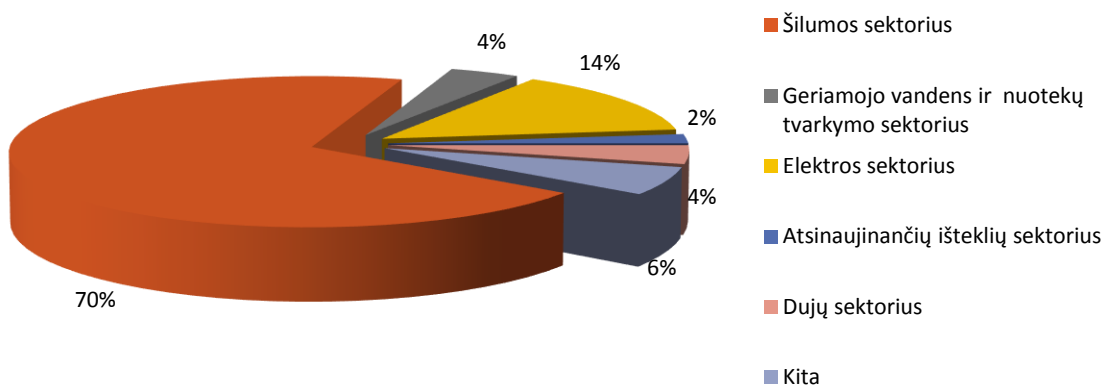
5 pav. 2015 m. IV ketv. išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis Komisija.

2015 m. IV ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 70 fizinių asmenų kreipimūsi, dėl elektros sektoriaus – 14 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 4 kreipimūsi, dėl dujų sektoriaus – 4 kreipimūsi, dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus – 2 kreipimūsi, kitais klausimais – 6 kreipimūsi. 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 pastebimai mažiau.

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

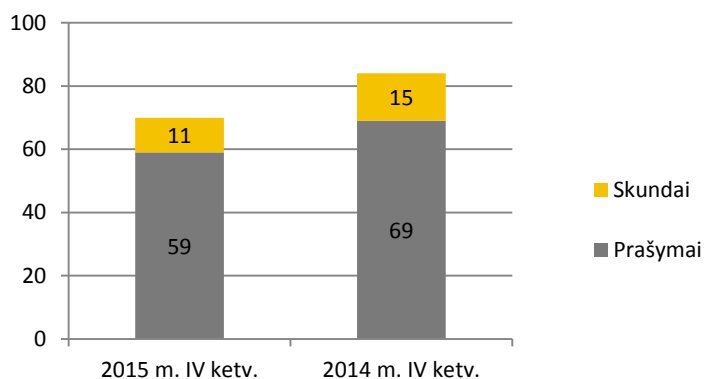


¹ Skundų skaičiaus ir skundų nagrinėjimo rezultatų reikšmės ne visais atvejais yra vienodos, kadangi tais atvejais, kai skunde keliami keletas reikalavimų dėl kiekvieno iš reikalavimų priimami atskiri sprendimai.

Šilumos sektorius

2015 m. IV ketv. gauti 59 prašymų ir 11 skundų.

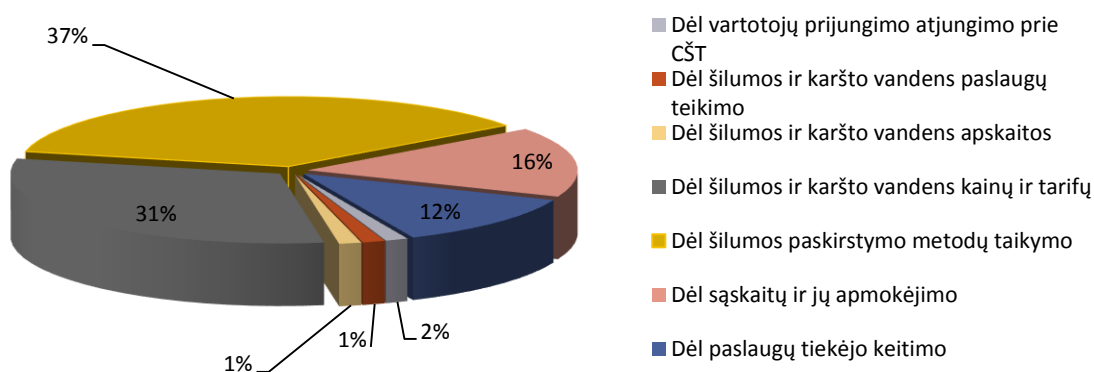
7 pav. 2015 m. IV ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus palyginti su 2014 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. IV ketv. fiziniai asmenys dėl šilumos sektoriaus į Komisiją kreipėsi pastebimai mažiau (pokytis – 15 proc.) nei 2014 m. tuo pačiu laikotarpiu. Kreipimuose vartotojai kelia šilumos paskirstymo metodų taikymo, sąskaitų už šildymą ir karštą vandenį apmokėjimo, šilumos bei kainų ir tarifų taikymo klausimus.

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

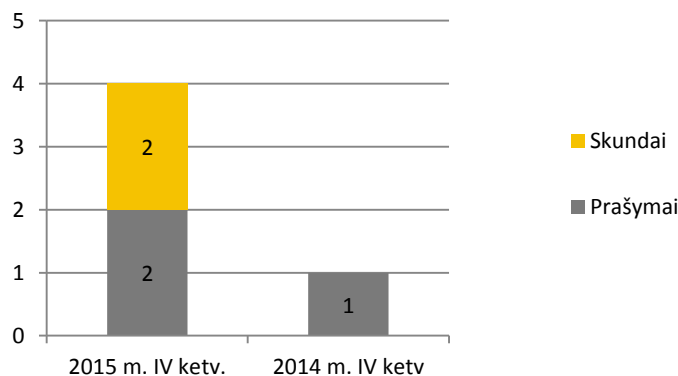


Šaltinis Komisija.

Dujų sektorius

2015 m. IV ketv. gautas 2 skundai ir 2 prašymai.

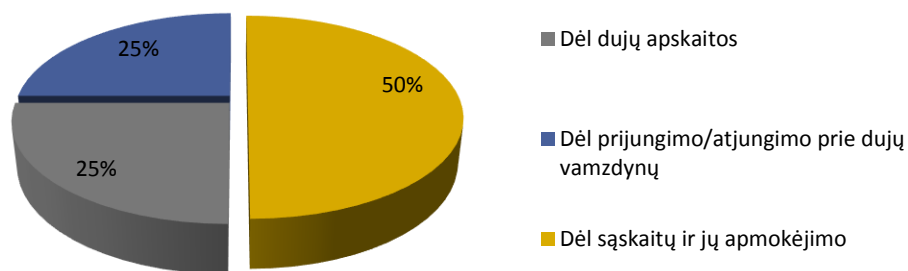
9 pav. 2015 m. IV ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014 m. IV ketv.



Šaltinis. Komisija.

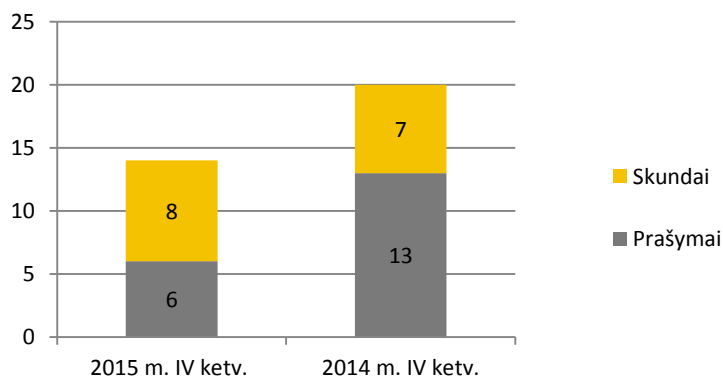
2015 m. IV ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius dujų sektoriuje, palyginti su 2014 m. IV ketv., padidėjo. Dėl gamtinių dujų gauti 3 kreipimaisi ir dėl suskystintų naftos dujų sektoriaus – 1. Vartotojams aktualiausi prisijungimo, tarifų nustatymo bei sąskaitų apmokėjimo klausimai

10 pav. 2015 m. IV ketv. gautų kreipimūsi dujų sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Elektros energetikos sektorius 2015 m. IV ketv. gauta 6 prašymai ir 8 skundai.

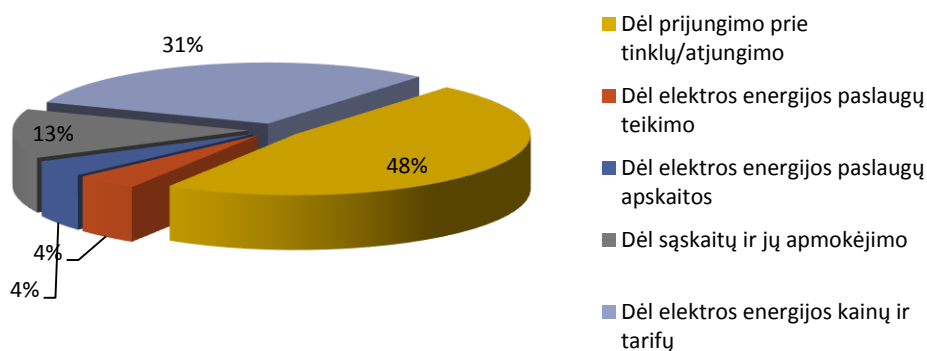
11 pav. 2015 m. IV ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. IV ketv. gautų kreipimūsi skaičius palyginus su 2014 m. IV ketv. elektros energetikos sektoriuje sumažėjo 30 proc., tačiau padaugėjo asmenų besikreipiančių dėl savo galimai pažeistų teisių gynimo, t. y. skundai sudaro 57 proc. visų gautų kreipimūsi, kai nuo tarpu 2014 m. IV ketv. jie sudarė tik 35 proc.

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

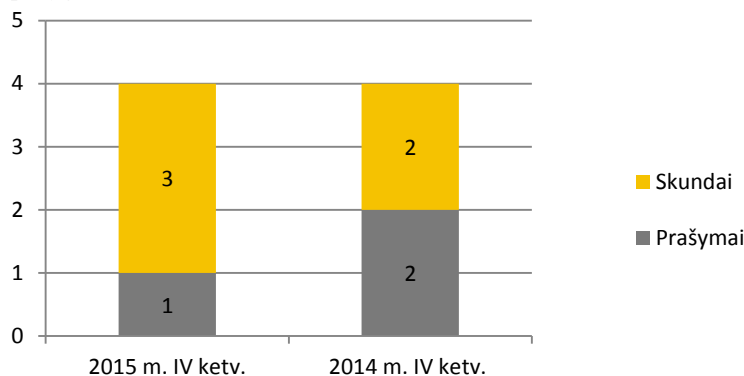


Šaltinis Komisija.

Vartotojai 2015 m. IV ketv. dažniausiai kreipėsi prijungimo ar atjungimo prie tinklų ir elektros energijos kainų ir tarifų taikymo klausimais.

**Geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektorius
2015 m. IV ketv. gauta 1 prašymas ir 3 skundai.**

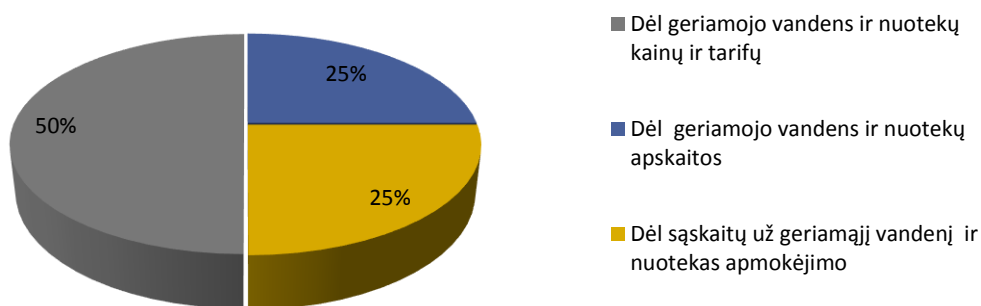
13 pav. 2015 m. IV ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl geriamojo vandens bei nuotekų tvarkymo sektoriaus, palyginti su 2014 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. IV ketv. palyginus su 2014 m. IV ketv., bendras kreipimų skaičius nekito. Vartotojai kreipėsi dėl geriamojo vandens kainų ir tarifų.

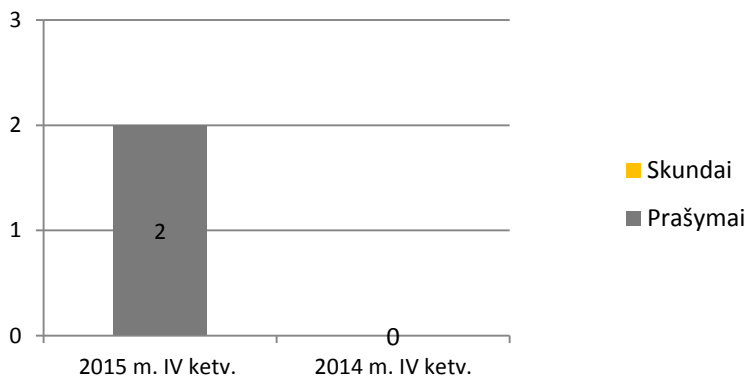
14 pav. 2015 m. IV ketv. gautų kreipimų geriamojo vandens ir nuotekų tvarkymo sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

**Atsinaujinančių išteklių sektorius
2015 m. IV ketv. gauti 2 prašymai**

15 pav. 2015 m. IV ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus, palyginti su 2014 m. IV ketv.



Šaltinis Komisija.

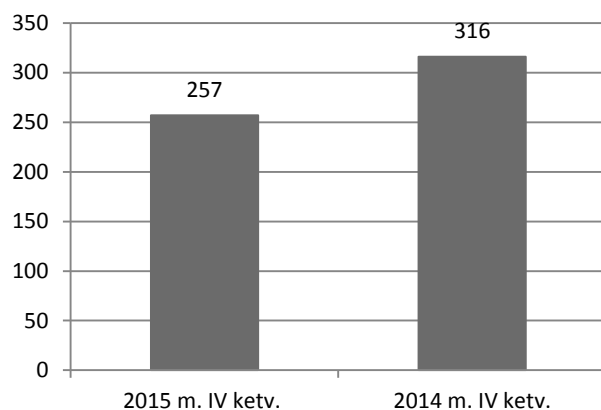
Pagal pobūdį vienas kreipimasis gautas dėl paslaugų teikimo ir vienas dėl paslaugų apskaitos.

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

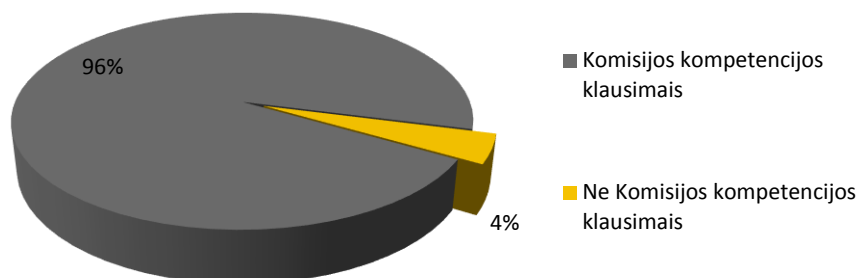
2015 m. IV ketv. bendruoju informacijos telefonu atsakyta į 257 paklausimus. Palyginus su 2015 m. III ketvirčiu skambučių skaičius iš esmės nekito, tačiau palyginus su 2014 m. IV ketv. atsakytų skambučių skaičius sumažėjo 20 proc.

2015 m. IV 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. IV ketv.

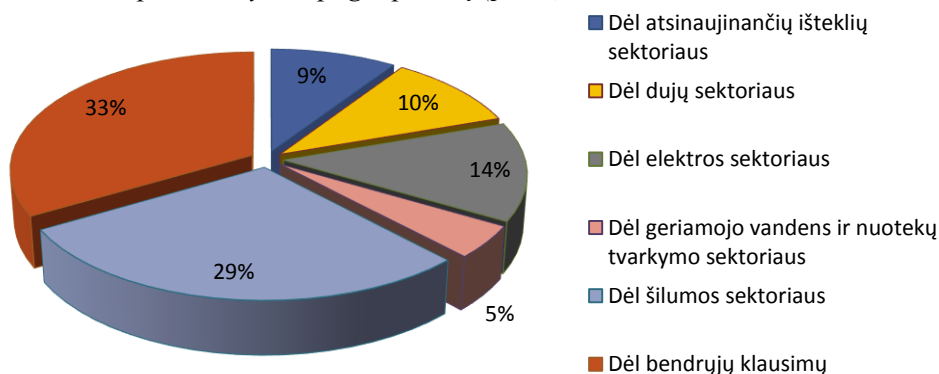


17 pav. 2015 m. IV ketv. priimtų skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



Šaltinis Komisija.

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



Šaltinis Komisija.

2015 m. IV ketv. daugiausia skambučių telefonu buvo sulaukta *bendraisiais* klausimais: interesantai domėjosi duomenų pateikimo DSAIS sistema klausimais, taip pat juos domino informacija, kurią galima surasti Komisijos interneto svetainėje, dažnai teiravosi dėl Komisijai siųstų dokumentų gavimo ir nukreipimo darbuotojams, kuriam Komisijos darbuotojui nukreiptas dokumentas.

Elektros sektoriuje dažniausiai buvo teirautasi dėl prijungimo prie elektros energijos tinklų mokesčio bei jo pagrįstumo, dėl apmokėjimo už elektros energiją.

Geriamojo vandens tiekimo sektoriuje interesantams aktualiausias geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainos.

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

Atsinaujinančių išteklių sektoriuje dažniausiai buvo teiraujama dėl skiriamų kvotų.