

## **UAB „DOLAURUS“ VARTOTOJŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA**

1. Ši UAB „Dolaurus“ (toliau tekste – Bendrovė) vartotojų prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau tekste – Tvarka) reglamentuoja vartotojų prašymų ir skundų Bendrovei priėmimą, nagrinėjimą bei atsakymų teikimą.
2. Šia Tvarka vadovaujasi visi Bendrovės darbuotojai.
3. Nagrinėjant prašymus ir skundus, vadovujamasi teisės aktų reikalavimais, taip pat teisingumo, sąžiningumo, protingumo, nešališkumo, operatyvumo principais. Vartotojui neteikiama privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
4. Žodinį prašymą arba skundą gavęs atsakingas darbuotojas patikrina ar vartotojo nurodyti faktai teisingi. Jei su vartotoju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją kokius dokumentus ir koku būdu reikia pateikti klausimo sprendimui, arba, duomenų ir informacijos klausimo sprendimui pakankant, priima sprendimą ir pateikia paaiškinimus dėl sprendimo motyvų. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą, susisiekiama su kompetentingu ir įgaliotu priimti sprendimus darbuotoju, ir vartotojas apie tai informuojamas. Jei žodinį prašymą arba skundą nagrinėjančiam darbuotojui prieš pateikiant atsakymą reikia surinkti papildomą informaciją, darbuotojas vartotoją informuoja apie tolesnę klausimo sprendimo Bendrovėje procedūrą ir nurodo kito kontakto telefonu ar kita komunikacijos priemone laiką. Surinkus papildomą informaciją darbuotojas susisiekiama su vartotoju ir pateikia paaiškinimą arba informuoja apie priimtą sprendimą. Jei vartotojui pateiktas paaiškinimas ar sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra vartotojui nepriimtinas, darbuotojas turi pasiūlyti vartotojui pateikti atitinkamą prašymą arba skundą raštu.
5. Rašytiniai prašymai ir skundai priimami: tiesiogiai iš pareiškėjo Bendrovės buveinėje ar Bendrovės filiale; per pašto įstaigas, faksimiliniu ryšiu; elektroniniu paštu. Pareiškėjas arba jo atstovas privalo pateikti įskaitomai parašytą valstybine kalba skundą kuriame turi būti nurodyta: pareiškėjo vardas, pavardė / įmonės pavadinimas, atstovo vardas, pavardė; skundo pateikimo data; pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą, pareiškėjo telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija; prašymo arba skundo esmė; pridedamų dokumentų sąrašas; pareiškėjo parašas; prašant gauti apie pareiškėją informaciją, kuri gali būti vertinama, kaip privatūs duomenys, prašantis asmuo turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar kitaip teisės aktų nustatyta tvarka patvirtinti asmens tapatybę; atstovas turi pateikti dokumentus, patvirtinančius atstovavimo teisę. Bendrovė turi teisę nenagrinėti aprašytų reikalavimų neatitinkančių prašymų ir skundų.
6. Rašytiniai prašymai ir skundai jų gavimo dieną registruojami Bendrovės gautų raštų registre. Pareiškėjui pageidaujant, ant pareiškėjo pateikiamo prašymo ar skundo kopijos pažymima apie priėmimą. Užregistruoti prašymai ir skundai pateikiami Bendrovės vadovui, vadovas rezoliucija paskiria prašymus ir skundus nagrinėti Bendrovės darbuotojams.
7. Prašymai ir skundai nagrinėjami, analizuojant ir nagrinėjant prašymo ar skundo turinį ir nustatant jo esmę; vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

reikalui esant, paprašant bendrovės darbuotojų duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu; paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus; pasitelkiant specialistą klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių žinių.

8. Jei išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatoma, kad keliami klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas grąžinamas pareiškėjui, nurodant grąžinimo priežastį.
  9. Jei nagrinėjimo metu paaiškėja, kad būtina papildoma informacija, kurios neturi Bendrovė ir kyla poreikis gauti iš pareiškėjo papildomus dokumentus arba patikslinti pateiktą prašymą ar skundą, atitinkamas prašymas raštu išsiunčiamas pareiškėjui, o skundo (prašymo) nagrinėjimas sustabdomi iki informacijos gavimo. Jei kyla poreikis gauti žodinius paaiškinimus, pareiškėjui pasiūloma iš anksto suderintu priėmimo laiku atvykti į Bendrovę.
  10. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo (sprendimo) projektą. Atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą asmuo atsakymo projektą pateikia suderinti visiems Bendrovės vadovo rezoliucijoje nurodytiems vykdytojams ir po to pateikia pasirašyti Bendrovės vadovui. Atsakymą rengiantis darbuotojas privalo užtikrinti, kad atsakymuose nebūtų atskleista informacija, sudaranti Bendrovės konfidencialią informaciją ar nesusijusi su nagrinėjamu prašymu ar skundu privati informacija apie kitus vartotojus ar trečiuosius asmenis.
  11. Atsakymas registruojamas siunčiamųjų dokumentų registre. Atsakymo originalas išsiunčiamas ar įteikiamas pareiškėjui, o kopija išsaugoma siunčiamųjų dokumentų byloje.
  12. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė priima prašymą ar skundą. Prašymas ar skundas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 30 kalendorinių dienų nuo jo gavimo Bendrovėje datos, išskyrus atvejus, kai teisės aktuose nustatyta kitaip. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti objektyviai reikia daugiau laiko, terminas gali būti pratęstas, šiame punkte nurodytu terminu informuojant apie tai pareiškėją ir nurodant termino pratęsimo priežastis.
  13. 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.
-