



**UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „JURBARKO VANDENYS“
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ, PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO
UŽDAROJOJE AKCINĖJE BENDROVĖJE „JURBARKO VANDENYS“ TAISYKLIŲ
PATVIRTINIMO**

2016 m. vasario 2d. Nr. G-8
Jurbarkas

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymo (Žin., 2000, Nr. 64-1914, Žin., 2003, Nr. 123-5574) 37 straipsnio 1 ir 8 dalimis, Lietuvos Respublikos darbo kodekso (Žin., 2002, Nr. 64-2569) 230 straipsniu Lietuvos Respublikos energetikos įstatymo 34 straipsnio 2 dalimi:

1. Tvirtinu: Asmenų prašymų, pretenzijų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo uždarojoje akcinėje bendrovėje „Jurbarko vandenys“ taisykles.

2. Įpareigoju: sekretorę Astą Balšaitienę pasirašytinai supažindinti su šiuo įsakymu administracijos darbuotojus bei avarinių atstatomųjų darbų brigadininkus: Rimą Jurkšaitį, Arūną Vaičekauską, Juožą Jocių bei Gintautą Beinarij.

Direktorius

Romaldas Vaitelavičius

2016 02 04
2016 02 04

Rimas Jurkšaitis
Linas Tarosas
Tadas Jocius
Just. Danovskis
Vytautas Skridla

UAB "Jurbarko vandenys"
Abonentų tarnybos viršininkas
VYTAUTAS SKRIDLA

A. Liudomilas

Vyr. inžinierius
Jonas Tamulis

Vyr. finansininkė
Stefanija
Markšvičienė

Parengė

Linas Tarosas
2016-02-01

Arūnas Vaičekauskas
Juožas Jocius
Gintautas Beinarij

ASMENŲ PRAŠYMŲ, PRETENZIJŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO UŽDAROJOJE AKCINĖJE BENDROVĖJE „JURBARKO VANDENYS“ TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų, pretenzijų nagrinėjimo ir jų UAB „Jurbarko vandenys“ taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja asmenų prašymų, pretenzijų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą uždarojoje akcinėje bendrovėje „Jurbarko vandenys“ (toliau – UAB „Jurbarko vandenys“).

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Asmens prašymo nagrinėjimas** – apimanti asmens prašymo, pretenzijos priėmimą, įregistravimą UAB „Jurbarko vandenys“, esmės nustatymą ir atsakymo asmeniui parengimą.

2.2. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu ar raštu asmeniui teisės aktu nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, UAB „Jurbarko vandenys“ nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

2.3. **Oficialus institucijos elektroninio pašto adresas** – UAB „Jurbarko vandenys“ interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, asmenų aptarnavimo padalinio ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle.

2.4. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į UAB „Jurbarko vandenys“ prašant priimti sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose, sutartyje nustatytus veiksmus.

2.5. **Pretenzija** – asmens rašytinis kreipimasis į UAB „Jurbarko vandenys“, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su sutarties vykdymu arba/ir, kai teisės aktuose nurodytos pareigos nevykdo ar netinkami vykdo UAB „Jurbarko vandenys“ pretenziją pateikusio asmens atžvilgiu.

3. Taisyklėse nustatytų terminų eiga skaičiuojama Lietuvos Respublikos civilinio kodekso nustatyta tvarka.

4. Draudžiama atsisakyti nagrinėti asmenų prašymus, pretenzijų dėl to, kad nėra šią funkciją atliekančio darbuotojo, darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus nagrinėti turi būti pavedama kitiems darbuotojams.

5. Nagrinėjantis asmens prašymą darbuotojas pats nusišalina nuo šio prašymo, pretenzijos nagrinėjimo arba turi būti nušalintas UAB „Jurbarko vandenys“ vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės. Gavęs pavedimą nagrinėti prašymą darbuotojas, atsiradus minėtoms aplinkybėms, pats turi pranešti UAB „Jurbarko vandenys“ apie galimą viešųjų privačių interesų konfliktą, ir jo priežastis. Sprendimą dėl UAB „Jurbarko vandenys“ vadovo nusišalinimo nuo prašymo nagrinėjimo priima jis pats arba jį į pareigas priėmęs UAB „Jurbarko vandenys“ vadovas.

6. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal UAB „Jurbarko vandenys“ kompetenciją. Jeigu UAB „Jurbarko vandenys“ pateiktas prašymas ir jis neįgaliotas spręsti jame išdėstytų klausimų, jis ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo UAB „Jurbarko vandenys“ registre išsiunčia prašymą Lietuvos Respublikos kompetentingai institucijai, kartu praneša apie tai asmeniui, paaiškina jo prašymo persiuntimo priežastis.

7. Asmens prašymo, adresuoto vienai institucijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako prašymą gavusi institucija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip

per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai institucijai.

8. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

9. Prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienerius metus kreipiasi į instituciją tuo pačiu klausimu, kurį institucija jau išnaginėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo, pretenzijos pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis prašymas, pretenzija nenagrinėjamas, institucija per 5 darbo dienas nuo pakartotinio prašymo užregistravimo institucijoje praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

10. Jeigu asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, UAB „Jurbarko vandenys“ per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo persiunčia tokio prašymo kopiją ir prie jo pridedamų dokumentų kopijas institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus (toliau – kompetentinga institucija). Institucija tokį prašymą nagrinėja pagal kompetenciją, laikydamasi Taisyklių 27 punkte nustatyto termino. Tais atvejais, kai tolesniam prašymo nagrinėjimui būtinas kompetentingos institucijos atsakymas, prašymo nagrinėjimas institucijos vadovo sprendimu gali būti sustabdytas iki atsisakymo pradėti ikiteisminę tyrimą ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną arba iki bus baigta baudžiamoji byla ar administracinio teisės pažeidimo bylos teiseną. Apie tokio prašymo nagrinėjimo sustabdymą institucija nedelsdama raštu praneša asmeniui.

11. UAB „Jurbarko vandenys“ vadovas turi užtikrinti, kad besikreipiantys asmenys UAB „Jurbarko vandenys“ interneto svetainėje rastų asmenų aptarnavimo padalinių darbo laiką, elektroninių ryšių kontaktus, kitą reikiamą informaciją arba darbuotojo, atsakingo už asmenų aptarnavimą, pareigas, vardas ir pavardė, darbo laikas, elektroninių ryšių kontaktus, kitą reikiamą informaciją.

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

12. Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu (elektroniniais ryšiais ar tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į UAB „Jurbarko vandenys“) ir raštu (tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į UAB „Jurbarko vandenys“, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais).

13. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, gali būti išdėstomas darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims rūpimus klausimus elektroniniais ryšiais arba aptarnauti asmenis.

14. Asmenų prašymai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar UAB „Jurbarko vandenys“ interesų, UAB „Jurbarko vandenys“ neregistruojami, jeigu jos vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus turi būti atsakoma nedelsiant. Jeigu į žodžiu pateiktą asmens prašymą negalima atsakyti nedelsiant, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu arba, jeigu UAB „Jurbarko vandenys“ turi galimybę fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, žodžiu. Asmuo turi būti įspėtas apie prašymo turinio, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo proceso fiksavimą ir saugojimą UAB „Jurbarko vandenys“.

15. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, fiksuojant ir saugant prašymo turinį ir prašymą teikiančio asmens tapatybės nustatymo (autentifikavimo) procesą, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

16. Jeigu prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens

prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba bendraujant su asmeniu nepavyksta išsiaiškinti prašymo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį, turintį nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

17. Asmens pageidavimu asmens priėmimas UAB „Jurbarko vandenys“ ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto žodžiu ir raštu Taisyklių 15 punkte nurodytais būdais. Tam gali būti naudojamos asmenų aptarnavimo kortelės ar kitos priemonės, kuriose nurodomas asmens priėmimo institucijoje laikas ir vieta, institucijos atstovo, kuris priims asmenį, vardas ir pavardė, pareigos.

18. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami prašymą teikiančiajam ir jį aptarnaujančiam darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o UAB „Jurbarko vandenys“ nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis žodžiu į UAB „Jurbarko vandenys“ turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į UAB „Jurbarko vandenys“ savo iniciatyva, jeigu UAB „Jurbarko vandenys“ nenustato kitaip.

19. Asmenų prašymai, pretenzijos raštu turi būti:

19.1. parašyti valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, išskyrus Taisyklių 20 ir 21 punktuose nurodytus atvejus;

19.2. parašyti įskaitomai.

20. Asmenų prašymuose, pretenzijose raštu turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas ir adresas ir kiti kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Atstovaujamo asmens vardu į UAB „Jurbarko vandenys“ kreipdamasis asmuo atstovas savo prašyme turi nurodyti savo vardą ir pavardę, adresą ir kitus kontaktinius duomenis, pagal kuriuos pageidauja gauti atsakymą, taip pat atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą, (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu) ir pateikti atstovavimą patvirtinančią dokumentą ar jo kopiją.

21. Kai prašymą UAB „Jurbarko vandenys“ pateikia asmens atstovas, kurio atstovavimą patvirtinantis dokumentas 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“.

22. Asmenų prašymai raštu, atsiųsti UAB „Jurbarko vandenys“ elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu, sukurtu saugia parašo formavimo įranga ir patvirtintu galiojančiu kvalifikuotu sertifikatu, arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, į asmenų prašymus galima atsakyti nedelsiant.

23. Jeigu UAB „Jurbarko vandenys“ vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip, asmenų prašymai raštu, neatitinkantys Taisyklių 22 punkto reikalavimų pateikti elektroniniais ryšiais, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti nedelsiant, UAB „Jurbarko vandenys“ neregistruojami. Į tokius prašymus turi būti atsakyta nedelsiant.

24. Asmuo, prašymą teikiantis UAB „Jurbarko vandenys“ elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu UAB „Jurbarko vandenys“ elektroninio pašto adresu - sekretore@jurbarkovandenys.lt.

25. Darbuotojas, jam suteiktu UAB „Jurbarko vandenys“ elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, turi nedelsdamas persiųsti jį asmenų aptarnavimo padaliniui arba oficialiu UAB „Jurbarko vandenys“ elektroninio pašto adresu, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

III SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ, PRETENZIJŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

26. Asmenų prašymai, pretenzija pateikti tiesiogiai ar gauti aptarnavimo padalinyje, atsiųsti paštu ar elektroniniais ryšiais, turi būti užregistruojami atitinkamame institucijos dokumentų registre, laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

27. Asmenų prašymai, pretenzijos išskyrus asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti tuoj pat, turi būti išnagrinėjami per 30 dienų nuo prašymo, pretenzijos užregistravimo UAB „Jurbarko vandenys“.

28. Jeigu asmens prašymo, pretenzijos nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 30 dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo UAB „Jurbarko vandenys“, kurios vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar 30 dienų. Pratęsus Taisyklių 27 punkte nustatytą terminą, UAB „Jurbarko vandenys“ nedelsdama išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

29. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija, kurią privalo pateikti prašymą atsiuntęs asmuo, ir UAB „Jurbarko vandenys“ tokių duomenų pati gauti negali, per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ji kreipiasi į asmenį raštu, prašydama pateikti papildomą informaciją, ir praneša, kad prašymo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per UAB „Jurbarko vandenys“ nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. UAB „Jurbarko vandenys“ pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

30. Jeigu asmens prašymas nebuvo nagrinėjamas dėl to, kad trūko būtinos papildomos informacijos, reikalingos prašymui išnagrinėti, asmeniui dar kartą pateikus prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai.

31. Jeigu UAB „Jurbarko vandenys“, užregistravusi asmens prašymą, nustato, kad prašymas grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba prašymo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to UAB „Jurbarko vandenys“ negali tokio prašymo išnagrinėti, prašymo nagrinėjimas UAB „Jurbarko vandenys“ vadovo sprendimu nutraukiamas. Apie tokio prašymo nagrinėjimo nutraukimą UAB „Jurbarko vandenys“ nedelsdama praneša asmeniui.

32. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 19.1 ir 19.2 papunkčiuose nustatyto reikalavimo, per 5 darbo dienas nuo prašymo ir pridėdamų dokumentų užregistravimo UAB „Jurbarko vandenys“ grąžinami asmeniui ir valstybine kalba nurodoma grąžinimo priežastis. UAB „Jurbarko vandenys“ pasilieka prašymo ir gautų dokumentų kopijas.

33. Asmenų prašymai, pateikti nesilaikant Taisyklių 20 punkte nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami, jeigu UAB „Jurbarko vandenys“ vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo UAB „Jurbarko vandenys“ asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

34. Asmenų prašymai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 20 ir 21 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo UAB „Jurbarko vandenys“ asmeniui išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis. Jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

35. Asmenų prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 22 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo UAB „Jurbarko vandenys“ grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta.

36. Sutarties šaliai nevykdant pagal sutartį prisiimtų įsipareigojimų arba netinkamai juos vykdydant, kita šalis turi teisę raštu pareikšti jai pretenziją. Šalis, gavusi pretenziją, privalo ją išnagrinėti per Taisyklių 27 punkte nustatytą terminą, o nustačiusi, kad pretenzijoje nurodyti trūkumai pagrįsti, pašalinti juos ir apie trūkumų pašalinimą ar atsisakymą juos pašalinti, jeigu jie nepagrįsti, raštu informuoti pretenziją pateikusią šalį. Jeigu pretenzijoje nurodytiems trūkumams pašalinti reikia daugiau laiko, pretenziją gavusi šalis turi

raštu suderinti trūkumų pašalinimo laiką su pretenzija pateikusia šalimi. Papildomas pretenzijos nagrinėjimo laikas negali būti ilgesnis kaip 30 kalendorinių dienų.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ PARENGIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS) ASMENIUI

37. Į asmenų prašymus, pretenzijas atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu. Atsakymas, siunčiamas elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašytas UAB „Jurbarko vandenys“ vadovo arba jo įgalioto darbuotoju saugiu elektroniniu parašu, išskyrus atvejus, kai atsakoma į tokius asmenų prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar UAB „Jurbarko vandenys“ interesų, galima atsakyti nedelsiant.

38. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

39. Asmens prašymą nagrinėjusi UAB „Jurbarko vandenys“, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, nedelsdama jas ištaiso ir pateikia asmeniui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIŲ ELEKTRONINIAIS RYŠIAIS

40. Darbuotojų, aptarnaujančių asmenis žodžiu elektroniniais ryšiais, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

40.1. paaiškinti, ar UAB „Jurbarko vandenys“ kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

40.2. paaiškinti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

40.3. nurodyti instituciją (jos adresą ir elektroninių ryšių kontaktus, ir jeigu ji tai žino), į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu prašymą gavusi institucija nekompetentinga nagrinėti jo prašymą;

40.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja UAB „Jurbarko vandenys“ ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

41. Jeigu elektroniniais ryšiais žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

42. Aptarnaudamas asmenį elektroniniais ryšiais žodžiu, darbuotojas turi laikytis reikalavimų:

42.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti UAB „Jurbarko vandenys“ pavadinimą ir pavardę;

42.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

42.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

42.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

42.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.