

PATVIRTINTA
UAB „Visagino būstas“ direktoriaus
2026 m. birželio 17 d. įsakymu Nr. 2-75

**ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO
UAB „VISAGINO BŪSTAS“ TVARKOS
APRAŠAS**

**I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS**

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo UAB „Visagino būstas“ tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų pateikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir asmenų aptarnavimo UAB „Visagino būstas“ (toliau – Bendrovė) tvarką.

2. Nagrinėjant asmenų prašymus ir skundus ir aptarnaujant asmenis Bendrovėje Aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek tų teisinių santykių nereglamentuoja Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatai, įstatymai, tiesiogiai taikomi Europos Sąjungos teisės aktai, Lietuvos Respublikos tarptautinės sutartys ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

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

4. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis, nagrinėti prašymus ir skundus, motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas atliekančio bendrovės darbuotojo. Už asmenų aptarnavimą atsakingų Bendrovės darbuotojų atostogų, komandiruočių ar kitais nebuvimo darbe atvejais asmenų prašymus nagrinėti pavedama kitiems Bendrovės darbuotojams.

5. Prašymai ir skundai pateikiami valstybine kalba arba Aprašo 7 punkte Bendrovės direktoriaus nustatyta užsienio kalba.

6. Prašymai ir skundai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Bendrovės darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar Bendrovės interesų, neregistruojami. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti tą pačią arba artimiausią darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė prašymą ar skundą išdėstyti raštu.

7. Asmenys prašymus ir skundus gali pateikti ir gali būti aptarnaujami ir kita, ne valstybine kalba – rusų kalba. Atsakymai raštu į tokius prašymus ar skundus teikiami valstybine kalba.

8. Asmeniui neteikiama privati informacija apie kitus asmenis, išskyrus viešąją informaciją, kurią asmuo turi teisę gauti Daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų administravimo nuostatų nustatyta tvarka ir apimtimi.

9. Teisė atstovauti asmenį, kai šio Aprašo nustatyta tvarka yra teikiamas ir (ar) nagrinėjamas jo prašymas ar skundas, turi būti įrodoma Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.138 straipsnio 1 dalyje 2 punkte ir 2.140 straipsnio 1 dalyje nurodytu būdu.

10. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami asmenis, nagrinėdami prašymus ir skundus, privalo vadovautis Europos ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva

85/46EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Reglamentas (ES) 2016/679) ir, kai taikoma, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatomis.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS, SKUNDŲ IR PRAŠYMŲ PATEIKIMAS

11. Prašymas ar skundas gali būti paduodamas atvykus asmeniškai (arba per atstovą) į Bendrovę, siunčiant paštu, teikiant elektroninėmis ryšio priemonėmis, telefonu.

12. Asmenys, atvykę į Bendrovę adresu Statybininkų g. 24, Visaginas, skundus ir prašymus gali teikti Bendrovės darbo valandomis dokumentų valdymo specialistui 216 kabinete (juridiniai asmenys) ar sekretoriui-komunikacijos specialistui 202 kabinete (fiziniai asmenys).

13. Prašymai ar skundai paštu siunčiami adresu Statybininkų g. 24, LT-31205 Visaginas.

14. Prašymai ir skundai gali būti teikiami elektroniniu paštu v_bustas@visaginobustas.lt. Elektroninėmis ryšio priemonėmis prašymas ar skundas turi būti pateiktas taip, kad būtų galima atpažinti elektroninio dokumento formatą, jį galima būtų atverti ir apdoroti dokumentų valdymo sistemos priemonėmis, jis turi būti pasirašytas elektroniniu parašu arba jis turi būti suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

15. Raštu teikiami prašymai ir skundai turi būti surašyti įskaitomai, asmens pasirašyti. Turi būti nurodytas asmens vardas ir pavardė, adresas ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.), atstovo vardas ir pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, juridinio asmens kodas, buveinės adresas, atstovo vardas ir pavardė bei pareigos ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir (ar) el. pašto adresas ir kt.) (jeigu kreipiasi juridinis asmuo). Jei kreipiasi asmens atstovas, jis privalo pateikti atstovavimą patvirtinančius dokumentus, nurodytus šio Aprašo 9 punkte. Bendrovė pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją.

16. Prašymai ir skundai gali būti priimami telefonais (0 386) 70 262 (juridiniai asmenys) arba (0 386) 39 196 (fiziniai asmenys). Telefonu gali būti priimami tik tokie prašymai ir skundai, kuriems pateikti asmuo neprivalo pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento ir į kuriuos atsakyti galima šio Aprašo 6 punkte nustatyta tvarka. Bendrovė nefiksuoja ir nesaugo žodžiu pateiktų prašymų turinio, tam panaudodama garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones.

17. Asmenys, pageidaujantys, kad juos priimtų Bendrovės direktorius, turi ne vėliau kaip prieš 1 dieną užsiregistruoti telefonu (0 386) 70 262 arba el. paštu v_bustas@visaginobustas.lt. Registracijos metu Asmuo praneša savo vardą, pavardę, kontaktinius duomenis (tel. numerį., el. paštą ar kitą būdą, kuriuo su juo galima susisiekti) bei įvardija kokių klausimų pageidauja kreiptis į Bendrovės direktorių. Atsiradus nenumatytoms aplinkybėms ar pasikeitus suderintam aptarnavimo laikui, atsakingas Bendrovės darbuotojas apie tai informuoja asmenį.

18. Apie prašymus ir skundus dėl įvykusio ar galimo asmens duomenų saugumo incidento Bendrovėje, nedelsiant informuojamas Bendrovės asmens duomenų apsaugos pareigūnas.

19. Jeigu prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikalstamos veikos ar administracinio nusižengimo požymių, Bendrovės darbuotojas gali tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui. Šio vadovo teikimu Bendrovės direktorius arba jo įgaliotas asmuo apie prašymą ar skundą teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, praneša teisėsaugos institucijoms, kurios pagal kompetenciją tiria atitinkamus teisės pažeidimus.

III SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis betarpiškai, asmens pageidavimu jam įteikiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas (spaudu pažymėta prašymo ar skundo kopija), kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, prašymo ar skundo registracijos numeris. Jei prašymas ar skundas gautas Bendrovės naudojamomis elektroninėmis ryšio priemonėmis, asmens pageidavimu, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, išsiunčiama žyma apie dokumentų gavimą.

21. Gauti skundai ir prašymai registruojami dokumentų valdymo sistemoje ir pateikiami Bendrovės direktoriui. Bendrovės direktoriaus rezoliuciniu pavedimu prašymai ir skundai nukreipiami nagrinėti Bendrovės darbuotojams pagal kompetenciją. Jei prašymo ar skundo nagrinėjimas priskirtinas daugiau nei vienam Bendrovės darbuotojui, Bendrovės direktorius rezoliucijoje nurodo pagrindinį vykdytoją pažymėdamas jį litera (P), kiti vykdytojai pažymimi litera (N). Pagrindinis vykdytojas rengia galutinį atsakymą ir teikia jį asmeniui. Kiti vykdytojai pateikia pagrindiniam vykdytojui reikiamą informaciją ir/ar dokumentus.

22. Draudžiama nukreipti prašymus ar skundus nagrinėti darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

23. Prašymą ar skundą nagrinėjantis darbuotojas nusišalina pats nuo prašymo ar skundo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas Bendrovės direktoriaus sprendimu, atsiradus viešųjų ir privačiųjų interesų konfliktams ir jo priežastims.

24. Prašymai ir skundai nagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje dienos. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu pareiškėjas jį patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslinto (papildyto) prašymo ar skundo gavimo dienos.

25. 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 ir visų reikiamų dokumentų gavimo dienos, Bendrovės direktorius turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Pratęsus nustatytą nagrinėjimo terminą, vykdytojas per 2 darbo dienas nuo Bendrovės direktoriaus tokio sprendimo priėmimo dienos, informuoja asmenį apie tai raštu ir nurodo prašymo, skundo ar pranešimo nagrinėjimo pratęsimo priežastys.

26. Asmens kreipimasis, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Bendrovės veiklos pagėrėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Bendrovės veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, turi būti priimtas, užregistruotas ir įvertintas, tačiau į jį nėra atsakoma, jeigu Bendrovės direktorius nenusprendžia kitaip.

27. Prašymas ar skundas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Bendrovę tuo pačiu klausimu, kurį Bendrovė išnagrinėjo ir pateikė atsakymą, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios prašymo ar skundo pagrindą, ar nepateikiami nauji argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinas prašymas ar skundas nenagrinėjamas, Bendrovė per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo įregistravimo dienos praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

28. Prašymai ar skundai, kuriuose nenurodytas fizinio asmens vardas ir pavardė bei kontaktiniai duomenys arba juridinio asmens pavadinimas ir adresas, laikomi anoniminiais. Jie registruojami nustatyta tvarka, bet nenagrinėjami, išskyrus atvejus, kai tai yra pagrįsta dėl viešo intereso gynimo ir sprendimą dėl to priima Bendrovės direktorius.

IV SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS IR TVARKYMAS

29. Į asmenų prašymą ar skundą atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu, išskyrus Aprašo 32 punkte nurodytus atvejus.

30. Atsakymai raštu į prašymus ir skundus rengiami ir tvarkomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimus.

31. Visi atsakymai į užregistruotus prašymus ir skundus rengiami elektroniniu formatu, naudojantis dokumentų valdymo sistema. Atsakymus į prašymus ir skundus registruoja Bendrovės dokumentų valdymo specialistas ir/ar sekretorius-komunikacijos specialistas.

32. Atsakymai į prašymą ar skundą pasirašomi Bendrovės direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu, naudojantis specialiu elektroninių dokumentų formatu ADOC (Advanced Document Container), kuris leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą.

33. Atsakymai į prašymus ar skundus, kuriuose yra minimi ar naudojami specialių kategorijų asmens duomenys, asmenims siunčiami saugiais apsaugotais informacijos kanalais – elektroniniu paštu siunčiami slaptažodžiu apsaugoti dokumentai adresatui pateikiant nuorodą į slaptažodį arba tokie dokumentai siunčiami registruota pašto siunta arba įteikiami asmeniškai.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

34. Bendrovės darbuotojai turintys darbo telefonus, bendraudami telefonu su asmenimis, turi suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Bendrovės darbuotojas bendraudamas su asmeniu telefonu turi trumpai ir suprantamai:

34.1. paaiškinti, ar Bendrovė kompetentinga spręsti asmeniui rūpimą klausimą;

34.2. nurodyti pas kurį Bendrovės specialistą ar į kurį Bendrovės padalinį asmuo turėtų kreiptis siekiant išspręsti asmeniui rūpimą klausimą;

34.3. jei asmeniui rūpimo klausimo nėra galimybės išspręsti Aprašo 6 punkte nustatyta tvarka, išaiškinti galimybę prašymą ar skundą išdėstyti raštu nukreipiant asmenį pas atitinkamą specialistą;

34.4. suteikti asmeniui prašomą informaciją jei tokios informacijos gavimas nereikalauja iš asmens pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, informacija yra bendro pobūdžio ir nepažeidžia Reglamento (ES) 2016/679 reikalavimų.

35. Jeigu telefonu bendraujantis asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotikų, psichotropinių ar kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Bendrovės darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, prireikus nutraukia pokalbį.

36. Bendrovės darbuotojas bendraudamas su asmeniu telefonu turi laikytis šių reikalavimų:
- 36.1. prisistatyti asmeniui pasakydamas Bendrovės pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę;
 - 36.2. išklaudyti asmenį, prireikus patikslinti kreipimosi esmę;
 - 36.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus, jei klausimai priskirti darbuotojo kompetencijai ir atsakymas yra žinomas, arba nukreipti asmenį į kompetentingą Bendrovės darbuotoją;
 - 36.4. jei į klausimą neįmanoma atsakyti iš karto ir prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti – nurodyti kitą pokalbiu telefonu ar kita ryšio priemone laiką;
 - 36.5. informaciją telefonu teikti tik tuo atveju, jei tokios informacijos gavimas nereikalauja asmens identifikavimo;
 - 36.6. kalbėtis ramiai, mandagiai atsisveikinti.
-