

## AB „ŠIAULIŲ ENERGIJA“ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1.1. AB „Šiaulių energija“ (toliau – Bendrovė) prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) reglamentuoja Bendrovės klientų, kitų fizinių ir (ar) juridinių asmenų (toliau kartu ir atskirai – pareiškėjai) prašymų ir skundų nagrinėjimą bei atsakymų ir informacijos teikimo tvarką Bendrovėje.

1.2. Šia Tvarka privalo vadovautis visi Bendrovės darbuotojai. Aptarnaujant pareiškėjus ši tvarka taikoma tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, jų pagrindu priimti kiti teisės aktai ir AB „Šiaulių energija“ klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas), AB „Šiaulių energija“ dokumentų rengimo ir valdymo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) bei kiti Bendrovės vidaus teisės aktai.

1.3. Bendrovės darbuotojai, aptarnaudami klientus, nagrinėdami pareiškėjų prašymus ir skundus, privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo, operatyvumo ir kitais principais. Pareiškėjui neteikiama privati informacija apie kitus Bendrovės klientus ar trečiuosius asmenis, išskyrus teisės aktais nustatytas išimtis.

1.4. Draudžiama atsisakyti nagrinėti gautus prašymus ir (arba) skundus motyvuojant tuo, kad nėra šias funkcijas vykdančio Bendrovės darbuotojo. Darbuotojų atostogų, komandiruočių, dalyvavimo seminaruose ir pan. metu ar kitais jų nebuvimo darbe atvejais tinkamą prašymų ir (arba) skundų nagrinėjimą užtikrina Bendrovės atitinkamo struktūrinio padalinio vadovas arba atitinkamą struktūrinį padalinį kuruojantis direktorius.

1.5. Už šios Tvarkos įgyvendinimą atsako Bendrovės generalinis direktorius. Už tinkamą darbą su pareiškėjų prašymais ir skundais, už tai, kad prašymai ir skundai būtų nagrinėjami kokybiškai ir laiku, atsako Bendrovės darbuotojai, kuriems pavesta nagrinėti šiuos prašymus ir skundus, už šių veiksmų kontrolę – Bendrovės atitinkamo struktūrinio padalinio vadovas arba atitinkamą struktūrinį padalinį kuruojantis direktorius.

1.6. Bendrovės atstovas žiniasklaidai turi užtikrinti, kad Bendrovės interneto svetainėje būtų paskelbta ši Tvarka, Bendrovės darbo laikas, kontaktai, kita, Bendrovės nuomone, svarbi informacija, susijusi su asmenų aptarnavimu.

1.7. Pagrindinės Tvarkoje naudojamos sąvokos:

1.7.1. **Pareiškėjas** – Bendrovės teikiamų paslaugų klientas, trečiasis asmuo (fizinis arba juridinis) ar asmenų grupė, pateikę Bendrovei prašymą dėl informacijos suteikimo arba skundą.

1.7.2. **Kreipimasis** – pareiškėjo kreipimasis raštu ar žodžiu į Bendrovę su prašymu arba skundu.

1.7.3. **Prašymas** – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę, kuris nesusijęs su pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų pažeidimu. Prašyme:

1.7.3.1. prašoma suteikti informaciją arba paaiškinti;

1.7.3.2. išdėstomas pareiškėjo noras, pageidavimas, nuostata tam tikru klausimu;

1.7.3.3. pranešama apie Bendrovės ar jos darbuotojų veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą;

1.7.3.4. atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos;

1.7.3.5. prašoma paaiškinti neaiškia, neišsamia, nesuprantama forma pareiškėjui pateiktą informaciją, klaidingai suprastą informaciją (informacija, nurodyta Bendrovės siunčiamuose mokėjimo pranešimuose, laiškuose ir/ar Bendrovės išduodamuose dokumentuose, žodžiu perduota informacija ir pan.);

1.7.3.6. pranešama apie korespondencijos, siųstos pareiškėjui, negavimą;

1.7.3.7. kita.

1.7.4. **Skundas** – pareiškėjo kreipimasis į Bendrovę dėl pažeistų pareiškėjo teisių ar teisėtų interesų ir prašant juos apginti. Skundas gali būti susijęs su:

1.7.4.1. netinkama Bendrovės teikiamų paslaugų kokybe;

1.7.4.2. netinkamu Bendrovės klientų aptarnavimu;

1.7.4.3. netinkamu Bendrovės darbuotojo elgesiu;

1.7.4.4. neišnagrinėtu pareiškėjo prašymu ir/arba per ilgai nagrinėjamu prašymu;

1.7.4.5. kita.

1.7.5. **Anoniminis skundas** – skundas, pagal kurį nėra galimybės identifikuoti pareiškėjo arba pareiškėjas nurodo reikalavimą išlaikyti konfidencialumą.

1.7.6. **Rašytinis prašymas arba skundas** – prašymas arba skundas, atsiųstas Bendrovei paštu, faksu, elektroniniu paštu arba tiesiogiai pateiktas raštu Bendrovėje.

1.7.7. **Žodinis prašymas arba skundas** – prašymas arba skundas, pateiktas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

1.7.8. **Atsakymas** – Bendrovės teikiamas pareiškėjui pareiškėjo klausimo išaiškinimas, informavimas apie priimtą sprendimą arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą žodžiu arba raštu.

## **II. ŽODINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ GAVIMAS, NAGRINĖJIMAS, ATSAKYMŲ PATEIKIMAS**

2.1. Žodinis prašymas arba skundas pateikiamas žodžiu, pareiškėjui atvykus į Bendrovę arba paskambinus telefonu.

2.2. Bendrovės darbuotojų, aptarnaujančių asmenis telefonu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo išnagrinėjimu. Bendrovės darbuotojas turi mokėti trumpai ir suprantamai:

2.2.1. paaiškinti, ar Bendrovė kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

2.2.2. paaiškinti, kokius dokumentus ir kaip (asmeniškai ar paštu) reikėtų pateikti, kad prašymas būtų išnagrinėtas;

2.2.3. jei yra žinoma, nurodyti instituciją (jos adresą ir telefono numerį) į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu Bendrovė nekompetentinga nagrinėti jo prašymo;

2.2.4. pateikti kitą asmens pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja Bendrovė ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka.

2.3. Aptarnaudamas asmenį telefonu, Bendrovės darbuotojas turi laikytis Standarte nustatytų taisyklių.

2.4. Žodinį prašymą arba skundą gavęs darbuotojas Bendrovės informacinėse bazėse ir (arba) vidinėje dokumentacijoje patikrina ar pareiškėjo nurodyti faktai teisingi. Jei su pareiškėju bendraujančiam darbuotojui pakanka kompetencijos ir įgaliojimų pateikti atsakymą, jis suteikia informaciją asmens rūpimu klausimu arba nurodo, kokius dokumentus (pažymą, pareiškimą, kitus dokumentus) ir kokiū būdu (asmeniškai ar paštu) reikia pateikti, kad klausimas būtų išnagrinėtas ir išspręstas arba priima sprendimą ir atlieka visus būtinus veiksmus (pvz. ištaiso/pakeičia duomenis apskaitos sistemoje, paaiškina kodėl nepritaikyta kompensacija, kaip susidarė skola, kaip ir kokia tvarka bus atliekamas perskaičiavimas ir t.t.).

2.5. Jei žodinį prašymą arba skundą gavusiam darbuotojui nepakanka kompetencijos pateikti atsakymą arba jis neturi įgaliojimų teikti atsakymus, susisiekiama su turinčiu teisę priimti bei nagrinėti prašymus ir skundus Bendrovės darbuotoju, išsiaiškinama tolesnė problemos sprendimo eiga ir apie tai informuojamas pareiškėjas.

2.6. Jei pareiškėjui pateiktas paaiškinimas arba pasiūlytas sprendimas yra priimtinas, žodinis prašymas arba skundas laikomas išspręstu.

2.7. Jei pateiktas paaiškinimas/pasiūlytas sprendimas yra nepriimtinas pareiškėjui, darbuotojas turi pasiūlyti pareiškėjui pateikti prašymą arba skundą raštu. Pareiškėjui pasiūloma kreipimasi raštu įforminti ir tais atvejais, kai žodinio prašymo arba skundo negalima išnagrinėti ir išspręsti tuoj pat, nepažeidžiant nei pareiškėjo, nei Bendrovės interesų, o pareiškėjo netenkina numatomi žodinio prašymo arba skundo nagrinėjimo terminai arba pati procedūra.

2.8. Jei pareiškėjas kreipiasi į Bendrovę dėl klausimo, kuris nėra susijęs su Bendrovės veikla, Bendrovė nesprenžia tokio klausimo. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija atsakinga už tokių klausimų sprendimą, Bendrovės darbuotojas paaiškina tai pareiškėjui ir nurodo tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimą ir, jei žinoma, adresą, telefono numerį.

### III. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS

- 3.1. Rašytiniai prašymai, skundai gali būti pateikiami pareiškėjui patogiausiu būdu – atvykstant į Bendrovę asmeniškai arba nusiunčiant prašymą ar skundą paštu, elektroniniu paštu bei faksu.
- 3.2. Pareiškėjas arba jo atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, privalo pateikti raštišką tvarkingai ir įskaitomai parašytą valstybine kalba prašymą arba skundą arba turėti vertimą į valstybinę kalbą, kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka.
- 3.3. Prašyme ar skunde privalo būti nurodyta:
  - 3.3.1. pareiškėjo vardas, pavardė/juridinio asmens pavadinimas, atstovo vardas, pavardė;
  - 3.3.2. prašymo ar skundo pateikimo data;
  - 3.3.3. tikslus pareiškėjo adresas, kuriuo norima gauti atsakymą;
  - 3.3.4. pareiškėjo kontaktinio telefono ir/ar fakso numeriai, elektroninio pašto adresas ar kita turima kontaktinė informacija;
  - 3.3.5. prašymo arba skundo esmė (motyvuotas, tikslus ir aiškus prašymas, Bendrovės ar konkrečių jos darbuotojų skundžiamų veiksmų aprašymas ir t.t.);
  - 3.3.6. pridedamų dokumentų sąrašas;
  - 3.3.7. pareiškėjo parašas;
  - 3.3.8. asmuo, prašydamas gauti informaciją, susijusią su jo asmeniu, turi pateikti asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ar Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka kitaip patvirtinti asmens tapatybę;
  - 3.3.9. atstovas, atstovaujantis pareiškėją įstatymų nustatytais pagrindais, papildomai turi pateikti dokumentus, suteikiančius jam teisę atstovauti pareiškėją.
- 3.4. Bendrovė nepriima ir nenagrinėja prašymų ir skundų, kuriuose:
  - 3.4.1. trūksta esminės informacijos apie pareiškėją (vardo, pavardės, adresato, kontaktinių duomenų, t.t.) arba prašymo ar skundo esmę, reikalavimus ir t.t.;
  - 3.4.2. neįskaitomai arba nesuprantamai išdėstytas turinys;
  - 3.4.3. keliami klausimai nėra priskiriami Bendrovės kompetencijai;
  - 3.4.4. jeigu dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu skundą nagrinėja kita ginčus nagrinėjanti institucija ar teismas.
- 3.5. Kartotiniai prašymai ir skundai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo ar skundo pagrindą, ir nėra įtikinamų argumentų, kad Bendrovės sprendimas dėl ankstesnio prašymo ar skundo išnagrinėjimo yra neteisingas. Tuo atveju ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo kartotinio prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje datos pareiškėjui išsiunčiamas priminimas, kad tuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos įvykio aplinkybės (išsiunčiamas raštiškas priminimas bei anksčiau išsiųsto atsakymo kopija).
- 3.6. Registruojami ir nagrinėjami tik aukščiau išdėstytus reikalavimus atitinkantys prašymai ir skundai. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai grąžinami pareiškėjui (jei tai įmanoma), nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
- 3.7. Neatitinkantys reikalavimų prašymai ir skundai išimties tvarka gali būti nagrinėjami tais atvejais, kai siekiama, kad nenukentėtų pareiškėjo ar Bendrovės interesai. Sprendimą nagrinėti skundą priima Bendrovės generalinis direktorius.
- 3.8. Visi rašytiniai prašymai ir skundai turi būti užregistruoti Bendrovės dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) Tvarkos aprašo nustatyta tvarka.
- 3.9. Priėmus prašymą ar skundą, pareiškėjo pageidavimu jam įteikiama prašymo arba skundo gavimo faktą patvirtinanti prašymo ar skundo kopija su spaudu „Gauta“, kuriame nurodoma prašymo ar skundo priėmimo data, registracijos numeris:
  - 3.9.1. jeigu prašymas ar skundas gautas paštu arba elektroninėmis priemonėmis – ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos;
  - 3.9.2. jeigu prašymas ar skundas gautas tiesiogiai – nedelsiant.
- 3.10. Gauti prašymai ir skundai nagrinėjami Tvarkos aprašo nustatyta tvarka.
- 3.11. Išimtiniais atvejais Bendrovės generalinis direktorius, atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį, šalių ar skundą tiriančio darbuotojo siūlymą, gali priimti sprendimą sudaryti komisiją prašymui ar skundai nagrinėti.

3.12. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti skundus tiems Bendrovės darbuotojams, kurių veiksmai skundžiami.

#### **IV. RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

4.1. Bendrovė imasi visų priemonių, kad prašymas ar skundas būtų tinkamai išnagrinėtas per įmanomai trumpiausią laiką.

4.2. Pareiškėjų prašymai ir skundai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:

4.2.1. analizuojant ir nagrinėjant pateikto prašymo ar skundo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę;

4.2.2. vertinant ir analizuojant Bendrovės turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu;

4.2.3. reikalui esant, paprašant Bendrovės darbuotojo, kurio veiksmai skundžiami, duoti paaiškinimus žodžiu ar raštu;

4.2.4. paprašant pareiškėjo papildyti ar patikslinti pateiktą prašymą ar skundą arba pateikti papildomus dokumentus, ir (arba) reikalui esant, paprašant pareiškėjo duoti žodinius paaiškinimus;

4.2.5. pasitelkiant Bendrovės specialistą (ekspertą) klausimams, kurių išsprendimui reikia specialių tam tikros srities žinių (pvz., teisinių, inžinerinių, ekonominių, finansinių ir pan.).

4.3. Darbuotojai, nagrinėjantys prašymus ar tiriantys skundus, turi ir kitas įstatymuose bei kituose teisės aktuose nustatytas teises ir pareigas.

4.4. Jei, išanalizavus pateikto prašymo ar skundo turinį nustatyta, kad prašyme ar skunde minimi klausimai nėra susiję su Bendrovės veikla, prašymas arba skundas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo gavimo Bendrovėje datos, gražinamas pareiškėjui, raštu nurodant gražinimo priežastį. Jei yra žinoma, kokia institucija, įmonė ar organizacija yra kompetentinga spręsti prašyme arba skunde išdėstytus klausimus, atsakyme nurodomas tos institucijos, įmonės ar organizacijos pavadinimas ir, jei žinoma, adresas bei telefono numeris.

4.5. Jei tyrimo metu iškyla poreikis susitikti su pareiškėju ir gauti žodinius paaiškinimus, jis turi būti priimtas Bendrovėje jam tinkamu metu, iš anksto suderinus priėmimo laiką.

4.6. Pareiškėjas turi teisę bet kada iki sprendimo dėl prašymo ar skundo priėmimo pakeisti savo kreipimosi dalyką (reikalavimus Bendrovei) ar pagrindą (aplinkybes, kuriomis pareiškėjas grindžia savo reikalavimą), pateikti naujus faktus, įrodymus. Tokiu atveju prašymo ar skundo nagrinėjimo terminas, nurodytas Tvarkos VI skyriuje, pradedamas skaičiuoti nuo prašymo ar skundo pakeitimo ar papildymo.

4.7. Prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas šiais atvejais:

4.7.1. pareiškėjas atsisako savo reikalavimo;

4.7.2. yra objektyvių priežasčių, dėl kurių išnagrinėti prašymą ar skundą neįmanoma;

4.7.3. viena iš šalių dėl nagrinėjamo klausimo kreipiasi į teismą.

4.8. Išnagrinėjus skundą, jis laikomas pagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad buvo pažeistos pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai ir to priežastis yra susijusi su Bendrovės veikla.

4.9. Skundas laikomas nepagrįstu, jei tyrimo metu nustatoma, kad pareiškėjo teisės ir (arba) teisėti interesai nebuvo pažeisti arba buvo pažeisti, bet pažeidimas nesusijęs su Bendrovės veikimu ar neveikimu.

#### **V. ATSAKYMŲ Į RAŠYTINIUS PRAŠYMUS IR SKUNDUS PATEIKIMAS**

5.1. Į prašymus ir (arba) skundus atsakoma valstybine kalba.

5.2. Atsakymas pareiškėjui pateikiamas tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas, išskyrus atveją, kai pareiškėjas prašyme nurodo kitą atsakymo gavimo būdą.

5.2. Išnagrinėjęs prašymą ar skundą, darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, parengia atsakymo projektą, kuriame turi būti nurodytos faktinės aplinkybės, nustatytos prašymo ar skundo nagrinėjimo metu, teisės aktai, kuriais vadovaudamasis darbuotojas parengė atsakymo projektą bei jį pateikia tiesioginiam vadovui.

5.3. Atsakymai institucijoms, įmonėms ar organizacijoms pasirašomi Bendrovės generalinio direktoriaus.

5.4. Atsakymas turi būti įformintas ir pateiktas Tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

5.5. Sprendimai dėl išnagrinėtų prašymų ar skundų, kuriuose išdėstytos pareiškėjo nuostatos tam tikru klausimu ir kuriais pranešama apie Bendrovės veiklos trūkumus, darbuotojų piktnaudžiavimą ar netinkamą elgesį, neteisėtus veiksmus, susijusius su konkretaus asmens interesų ir teisių pažeidimu, taip pat sprendimai dėl prašymų, kuriuose pateikiami pasiūlymai ką nors pagerinti Bendrovės paslaugų

teikimo ar kitose srityse, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį ir siūloma ką nors patobulinti, pakeisti, nuveikti ar susilaikyti nuo veiklos, įforminami laisvos formos raštu, kuriame turi būti motyvuotai atsakyta į visus pareiškėjo keliamus klausimus, nurodyta, kokių priemonių buvo (ar bus) imtasi, kokie pasiekti (ar laukiami) rezultatai, kas atsakingas už jų įgyvendinimą.

5.6. 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 Bendrovės klientus ar trečiuosius asmenis.

5.7. Dokumentas apie išnagrinėtą prašymą ar skundą ir priimtą sprendimą pareiškėjui įteikiamas asmeniškai arba išsiunčiant paprastu arba registruotu laišku arba elektroninėmis priemonėmis. Jeigu asmeniui atitinkamas dokumentas įteikiamas asmeniškai, asmuo pasirašo (vardas (vardo raidė), pavardė, parašas, gavimo data) ant egzemplioriaus, kuris lieka Bendrovėje.

5.8. Prašymas ar skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas raštu.

5.9. Bendrovė, pati pastebėjusi ar gavusi pagrįstą pareiškėjo kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių spausdinimo, skaičiavimo ar faktinių duomenų klaidų, ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo klaidos paaiškėjimo arba pareiškėjo kreipimosi dienos jas ištaiso ir pateikia pareiškėjui ištaisytą atsakymą arba praneša jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

## **VI. PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ Į JUOS PATEIKIMO TERMINAI**

6.1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Bendrovė gauna ir užregistruoja prašymą ar skundą, išskyrus Tvarkos 4.6 punkte numatytą atvejį.

6.2. Pareiškėjų prašymai ir skundai turi būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje dienos, išskyrus atvejus, kai įstatymų nustatyta kitaip arba prašymo ar skundo nagrinėjimui reikalingas komisijos sudarymas, posėdžio sušaukimas ar kitos organizacinės priemonės, dėl kurių atsakymo pareiškėjui terminas gali užsitęsti ilgiau.

6.3. Lietuvos Respublikos Seimo, Lietuvos Respublikos Prezidento, Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos ar valstybės politikų pateikti ar persiųsti prašymai ir (arba) skundai turi būti išnagrinėti ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo jų gavimo Bendrovėje dienos, jei prašyme ir (arba) skunde nenurodyta kita atsakymo pateikimo data.

6.4. Išskirtiniais atvejais, jeigu prašymas ar skundas dėl objektyvių priežasčių negali būti išnagrinėtas per nurodytą laikotarpį, prašymo ir skundo nagrinėjimo terminas Bendrovės generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens leidimu gali būti pratęsiamas dar iki 20 (dvidešimt) darbo dienų. Tokiu atveju atsakymą rengiantis Bendrovės darbuotojas ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo Bendrovės generalinio direktoriaus ar jo įgalioto asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia pareiškėjui pranešimą raštu ir nurodo prašymo ar skundo nagrinėjimo termino pratęsimo priežastis.

6.5. Jeigu prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti asmuo, kuris kreipiasi, ir Bendrovė tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Bendrovėje dienos ji kreipiasi į pareiškėją raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus, ir praneša, kad prašymo ar skundo nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai. Kai per Bendrovės nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 (penkios) darbo dienos, prašymui ar skundui išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai negaunami, prašymas ar skundas nenagrinėjamas, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Bendrovės nustatyto termino suėjimo dienos dokumentų originalai grąžinami pareiškėjui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Bendrovė pasilieka prašymo ar skundo ir gautų dokumentų kopijas.

6.6. Pranešime apie neigiamą (pareiškėjo netenkinantį) atsakymą nurodomi prašymo arba skundo netenkinimo motyvai bei tokio atsakymo apskundimo tvarka, nurodant institucijos, kuriai gali būti paduotas skundas, pavadinimą ir adresą, taip pat terminą, per kurį gali būti pateiktas skundas.

6.7. Pareiškėjas, gavęs neigiamą (pareiškėjo netenkinantį) atsakymą ar per šioje Tvarkoje nustatytą prašymo ar skundo nagrinėjimo terminą negavęs jokio Bendrovės atsakymo, turi teisę kreiptis su prašymu dėl ginčų sprendimo į kitas institucijas.