

## SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS „SUSISIEKIMO PASLAUGOS“ KLIENTŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR (AR) UŽKLAUSŲ NAGRINĖJIMO TVARKOS APRAŠAS

### I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Savivaldybės įmonės „Susisieikimo paslaugos“ (toliau – **Įmonė**) Prašymų, Skundų ir (ar) Užklausų nagrinėjimo tvarkos aprašas (toliau – **Aprašas**) reglamentuoja Klientų Prašymų, Skundų ir (ar) Užklausų nagrinėjimą, siekiant užtikrinti teisėtus interesus, sudaryti galimybę susipažinti su informacija, gauti atsakymus į aktualius klausimus, taip didinti visuomenės pasitikėjimą ir gerinti bei užtikrinti Įmonės veiklos efektyvumą, vientisumą, teisėtumą, ir tęstinumą.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu* (toliau – **VAI**), *Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu*, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Žin., 2007, Nr. 943779; TAR, 2017-11-22, Nr. 2017-18411; 2021-12-06, Nr. 2021-25240 (toliau – **Nutarimas**).

3. Apraše vartojamos sąvokos:

**Klientas** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas, nuolatinis pasitarimas);

**Kliento atstovas** – asmuo, turintis teisę teisės aktų nustatyta tvarka atstovauti interesantui – Klientui;

**Klientų aptarnavimo centras (KAC)** – aptarnavimo vieta, į kurią Klientai gali atvykti ir pateikti ar vietoje parašyti Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą. Šios vietos yra nurodytos [www.judu.lt](http://www.judu.lt);

**Klientų aptarnavimo skyrius** – Įmonės struktūrinis padalinys, kuris atlieka funkcijas, susijusias su Klientų aptarnavimu ir laikosi 2022 m. birželio 30 d. Įmonės direktoriaus įsakymu Nr. 2022-V-71 patvirtinto SĮ „Susisieikimo paslaugos“ klientų aptarnavimo standarto aktualia redakcija (toliau – **Standartas**);

**Klientų aptarnavimo sistema** – kompiuterinė programa, leidžianti darbuotojams, dirbantiems Klientų aptarnavimo srityje, sekti Klientų Prašymų, Skundų ir (ar) Užklausų informaciją ir spręsti kitas su Klientų priežiūra susijusias problemas.

**Kliento identifikavimas** – Klientų, kurie kreipiasi į Įmonę su Prašymu, Skundu ir (ar) Užklausa, tapatybės nustatymas. Norint identifiikuoti Klientą pakanka turėti (turi būti pateikta su Prašymu, Skundu ir (ar) Užklausa) Kliento elektroninį paštą ar telefono numerį, ar vardą ir pavardę, ir tai bus laikoma, kad Klientas yra identifiukuotas.

**Nenagrinietini skundai** – tokie skundai, kurių pareiškėjo nėra galimybės identifiukuoti ar patikrinti skundo autentiškumo, nesuprantami, nekonkretūs, įžeidžiančio, agresyvaus, necenzūrinio pobūdžio arba pasikartojantys, t. y. jau tinkamai ištirti ir į juos atsakyta.

**Neaiškaus turinio Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos** – tokie Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos, kurių turinys grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to Įmonė negali tokio Prašymo, Skundo ir (ar) Užklausos išnagriniėti. Į Neaiškaus turinio Prašymus, Skundus ir (ar) Užklausas patenka visi Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos, kurie yra įžeidžiančio, necenzūrinio turinio.

**Prašymas** – su teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs Kliento kreipimasis, prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus, kai išdėstoma kliento nuostata tam tikru klausimu;

**Paslaugų teikėjas** – Įmonė, teikianti profesionalią klientų skambučių valdymo ir aptarnavimo paslaugą.

**Pasikartojantys Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos** – Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos, kurie yra Kliento pakartotinai teikiami Įmonei tokio paties, besikartojančio turinio, į kuriuos Įmonė jau yra pateikusi motyvuotą atsakymą.

**Skundas** – rašytinis kreipimasis, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos kliento teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti;

**Užklausos** – kiti kreipimaisi, kuriais siekiama gauti informacijos, pateikti pasiūlymus, pranešti apie veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikti pasiūlymus jiems ištaisyti, informuoti apie piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus.

4. Apraše nustatytais atvejais tvarkant asmens duomenis asmens duomenų apsauga užtikrinama vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 *Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo* nuostatomis.

## II. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR UŽKLAUSŲ PATEIKIMAS IR PRIĖMIMAS

5. Darbuotojai, aptarnaudami Klientus, nagrinėdami jų Prašymus, Skundus ir (ar) Užklausas, privalo vadovautis VAĮ ir Įmonėje patvirtintomis *Standarto* nuostatomis.

6. Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą Klientas gali pateikti atvykęs į KAC, elektroninėmis ryšio priemonėmis [info@judu.lt](mailto:info@judu.lt), Klientų aptarnavimo sistemoje, telefonu +370 5 210 70 50. Prašymų, Skundų (ar) Užklausų priėmimas:

6.1. Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos, pateiktos ar parašytos atvykus į KAC, yra priimamos KAC darbuotojo ir registruojamos Klientų aptarnavimo sistemoje. Tokie Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos, į kurias galima atsakyti iš karto ir nėra būtinybės jų teikti raštu, nėra registruojamos Klientų aptarnavimo sistemoje;

6.2. Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos, pateiktos elektroninėmis ryšio priemonėmis [info@judu.lt](mailto:info@judu.lt) yra registruojamos Klientų aptarnavimo sistemoje ir administruojamos Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojo;

6.3. Klientas turi galimybę pats užregistruoti Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausimą Klientų aptarnavimo sistemoje. Tokį gautą Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausimą administruoja Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas;

6.4. Į Prašymus, Skundus ir (ar) Užklausas telefonu, jei yra galimybė, iškart atsako Paslaugą teikiantis atstovas, tokiu atveju, pateikti Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos nėra registruojami Klientų aptarnavimo sistemoje. Tačiau, jei į Prašymus, Skundus ir (ar) Užklausas atsakyti reikia daugiau laiko, tuomet tokie Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos yra registruojamos Klientų aptarnavimo sistemoje ir toliau Prašymus, Skundus ir (ar) Užklausas administruoja Klientų aptarnavimo skyriaus darbuotojas.

7. Nagrinėjami Prašymai, Skundai ir Užklausos, kurie įskaitomai parašyti valstybine (lietuvių) kalba arba turi įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą, yra nurodytas jo vardas, pavardė ir (jeigu pareiškėjas – fizinis asmuo) arba pavadinimas ir kontaktiniai duomenys ryšiui palaikyti. Fizinių asmenų prašymai gali būti parašyti nevalstybine kalba (anglų ar rusų kalba). Taip pat nevalstybine kalba priimami Prašymai, Skundai ir (ar) Užklausos, kai kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

8. Kliento atstovui kreipiantis su Prašymu, Skundu ir (ar) Užklausa, Prašyme, Skunde ir (ar) Užklausoje turi būti nurodyta Kliento atstovo vardas, pavardė, adresas, kontaktiniai duomenys ir pateiktas atstovavimą patvirtinantis dokumentas ar jo kopija.

### III. PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR UŽKLAUSŲ NAGRINĖJIMAS

9. Prašymai, Skundai ir (ar) Užklauskos pateikti atvykus į KAC, elektroninėmis ryšio priemonėmis, telefonu (Aprašo 6.1., 6.2., 6.3. ir 6.4. punktai) turi būti registruojami Klientų aptarnavimo sistemoje, išskyrus tuos, į kuriuos atsakyta iš karto.

10. Į visus gautus Prašymus, Skundus ir (ar) Užklauskas yra atsakoma valstybine (lietuvių) kalba. Prireikus, gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, Prašymą, Skundą ir (ar) Užklauską pateikė užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

11. Klientų Prašymai, Skundai ir (ar) Užklauskos nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintomis *Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu bei Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo* nustatyta tvarka.

12. Jeigu Įmonė neįgalota spręsti Prašyme, Skunde ir (ar) Užklausoje išdėstytų klausimų, Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Prašymo, Skundo ir Užklauskos gavimo Įmonėje dienos, persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai nedelsiant pranešama Klientui elektroniniu paštu.

13. Tuo atveju, kai nėra institucijos, kuri pagal kompetenciją turėtų nagrinėti Prašymą, Skundą ir (ar) Užklauską, Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa per 3 (tris) darbo dienas nuo jo gavimo Įmonėje dienos, grąžinamas Klientui ir nurodoma Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos grąžinimo priežastis.

14. Apie Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos išnagrinėjimą ir priimtą sprendimą Klientui turi būti pranešta pasirinktu informacijos teikimo būdu t. y. elektroniniu paštu ar telefonu. Atsakyme turi būti nurodyti atsakymo motyvai, pagrįsti teisės aktų nuostatomis.

15. Jei į Prašymą, Skundą ir (ar) Užklauską, kurie yra užregistruoti Klientų aptarnavimo sistemoje, nėra galimybės atsakyti per 3 (tris) darbo dienas, tokie Prašymai, Skundai ir (ar) Užklauskos turi būti išnagrinėti per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos gavimo dienos.

16. Jei Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ir kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas Klientui gali užtrukti ilgiau nei 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo Prašymo, Skundo ir Užklauskos gavimo dienos, Įmonės vadovas ar jo įgaliojamas asmuo, turi teisę pratęsti terminą dar 20 (dvidešimt) darbo dienų. Įmonė per 3 (tris) darbo dienas nuo Įmonės vadovo ar jo įgaliojamo asmens tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia Klientui pranešimą elektroniniu paštu ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

17. Jeigu Prašymui, Skundui, ir (ar) Užklauskai išnagrinėti būtina informacija ir dokumentai, kuriuos privalo pateikti besikreipiantis Klientas, o Įmonė tokios informacijos ir dokumentų pati gauti negali, per 3 (tris) darbo dienas nuo Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos gavimo Įmonėje dienos ji kreipiasi į Klientą raštu, prašydama pateikti šią informaciją ir dokumentus bei informuoja, kad Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos nagrinėjimas stabdomas, iki bus pateikta prašoma informacija ir dokumentai. Įmonės nustatytas terminas dokumentų pateikimui yra 5 (penkios) darbo dienos. Jei prašomi dokumentai negaunami, tada per 3 (tris) darbo dienas nuo Įmonės nustatyto termino pabaigos Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa grąžinamas asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Jeigu Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos turinyje yra teisės pažeidimų požymių,

Įmonė per 3 (tris) darbo dienas nuo šio Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos gavimo Įmonėje dienos persiunčia jo kopiją institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus.

#### **IV. NENAGRINĖTINI PRAŠYMAI, SKUNDAI IR (AR) UŽKLAUSOS GAUTOS RAŠTU, ELEKTRONINĖMIS RYŠIO PRIEMONĖMIS**

18. Įmonėje Prašymai, Skundai ir (ar) Užklauskos gauti raštu, elektroninėmis ryšio priemonėmis gali būti nenagrinėjami, jeigu:

18.1. **nėra galimybės** Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą teikiantį **Klientą identifikuoti** arba patikrinti gauto Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos autentiškumą (nustatyti, ar tikrai Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą teikia pats Klientas, o ne kitas asmuo, prisistatantis Kliento vardu).

18.2. Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa **grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas** ir dėl to Įmonė negali tokio Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos išnagrinėti, įskaitant Prašymus, Skundus ir (ar) Užklauskas, kurie yra **įžeidžiančio, necenzūrinio turinio**. Tokiu atveju atsakingas darbuotojas, ne vėliau per 3 (tris) darbo dienas, nuo Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos gavimo dienos, siunčia šį standartinį pranešimą:

*„Informuojame, kad Jūsų gautas Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa nebus nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalies 2 punkto nuostata, kad Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa gali būti nenagrinėjami, jei „grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu jo turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to viešojo administravimo subjektas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti.“*

*Šį sprendimą galite apskųsti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.“*

18.3. tai yra **Pasikartojantis** Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa, dėl to paties klausimo, į kurį **Įmonė yra pateikusi atsakymą arba sprendimą**, arba sprendimą yra priėmusi kita kompetentinga institucija, ir Klientas nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti sprendimą. Tokiu atveju atsakingas darbuotojas:

- gavęs **pirmą pakartotinį** Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas, nuo Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos gavimo dienos, siunčia šį standartinį pranešimą:

*„Informuojame, kad Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 punktas numato, jog Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa gali būti nenagrinėjami, jeigu „paaiškėja, kad dėl to paties klausimo atsakymą yra pateikęs arba sprendimą yra priėmęs viešojo administravimo subjektas, į kurį kreiptasi, arba kitas kompetentingas viešojo administravimo subjektas ir asmuo nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu ar ginčyti viešojo administravimo subjekto priimtą sprendimą.“*

*Savivaldybės įmonės „Susisiekimo paslaugos“ atsakymas Jums jau yra pateiktas, todėl vadovaujantis Įstatymo 11 straipsnio 3 punktu Įmonė turi teisinį pagrindą pakartotinio prašymo nenagrinėti.*

*Šį sprendimą galite apskųsti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.“*

- gavęs **antrą pakartotinį** Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą, ne vėliau per 3 (tris) darbo dienas, nuo Prašymo, Skundo ir (ar) Užklaustos gavimo dienos, siunčia šį antrinį standartinį pranešimą:

*„Jūs pakartotinai pateikėte besikartojančio turinio prašymą, į kurį Savivaldybės įmonė „Susisiekimo paslaugos“ jau pateikė motyvuotą atsakymą, todėl vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 punktu, šis Jūsų pakartotinis prašymas nebus nagrinėjamas.*

*Informuojame, kad vėl pateikus besikartojančio turinio prašymą, toks prašymas nebus nagrinėjamas ir nebus siunčiamas pranešimas apie prašymo nenagrinėjimo priežastis.*

*Šį sprendimą galite apskųsti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.“*

- gavęs **trečią pakartotinį** Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą atsakymo neteikia.

18.4. Skundą, Prašymą ir (ar) Užklausą dėl to paties klausimo **pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas**. Tokiu atveju atsakingas darbuotojas, ne vėliau per 3 (tris) darbo dienas, nuo Prašymo, Skundo ir (ar) Užklaustos gavimo dienos, siunčia šį standartinį pranešimą:

*„Informuojame, kad Jūsų gautas Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa nebus nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalies 4 punkto nuostata, kad Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa gali būti nenagrinėjami, jei „paaikškėja, kad skundą dėl to paties klausimo pradėjo nagrinėti išankstinio ginčų nagrinėjimo ne teismo tvarka institucija ar teismas.“*

*Šį sprendimą galite apskųsti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.“*

18.5. Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa Įmonei pateikti **ne pagal kompetenciją**. Tokiu atveju atsakingas darbuotojas, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas, nuo Prašymo, Skundo ir (ar) Užklaustos gavimo dienos, siunčia šį standartinį pranešimą klientui ir kopiją atsakingai institucijai, kuriai perduoda nagrinėti:

*„Informuojame, kad Jūsų gautą Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą persiunčiame nagrinėti atsakingai institucijai, kadangi vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalies nuostata, „jeigu viešojo administravimo subjektas pagal kompetenciją negali spręsti prašyme ar skunde išdėstytų klausimų ar priimti administracinės procedūros sprendimo dėl prašyme ar skunde išdėstyto klausimo, jis jo nenagrinėja ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingam viešojo administravimo subjektui, ir apie tai praneša asmeniui.“*

*Šį sprendimą galite apskųsti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.“*

18.6. nuo **Skunde nurodytų pažeidimų paaikšėjimo Klientui dienos iki Skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai**. Tokiu atveju atsakingas darbuotojas, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas, nuo Skundo gavimo dienos, siunčia šį standartinį pranešimą:

*„Informuojame, kad Jūsų gautas Skundas nebus nagrinėjami vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3*

*dalies 5 punkto nuostata, kad Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa gali būti nenagrinėjami, jei „nuo skunde nurodytų pažeidimų paaiškėjimo asmeniui dienos iki skundo padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai.“*

*Šį sprendimą galite apskųsti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.“*

## **V. NENAGRINĖTINI PRAŠYMAI, SKUNDAI IR (AR) UŽKLAUSOS GAUTOS TELEFONU**

19. Klientai, kurie kreipiasi su Prašymu, Skundu ir (ar) Užklausa telefonu, turi būti išklaustyti ir telefoninio pokalbio metu gauti tikslų atsakymą į pateiktą Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą. Jei nėra galimybės telefoninio pokalbio metu atsakyti į Kliento pateiktą Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą, tokie Prašymai, Skundai ir (ar) Užklauskos yra registruojamos Klientų aptarnavimo sistemoje ir toliau Prašymus, Skundus ir (ar) Užklauskas administruoja atsakingas darbuotojas III skyriuje nustatyta tvarka.

20. Prašymai, Skundai ir (ar) Užklauskos gautos telefonu gali būti nenagrinėjami, jeigu:

20.1. Prašymai, Skundai ir (ar) Užklauskos gautos telefonu yra **neaiškios, nesuprantamos, agresyvaus, necenzūrinio, įžeidžiančio turinio:**

- Tokiu atveju, atsakingas darbuotojas, informuoja Klientą, kad nevartotų necenzūrinės, įžeidžiančios kalbos, o kalbėtų konstruktyviai, kitaip pokalbis nebus tęsiamas.
- Jei Klientas nesiliauja ir toliau vartoja necenzūrinę, įžeidžiančią kalbą, nesusikaučia ir negeba nuosekliai paaiškinti Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos turinio, atsakingas darbuotojas atsisveikina su Klientu ir nebetęsia pokalbio t. y. padeda ragelį.
- Jei tas pats Klientas pakartotinai **skambina antrą kartą** ir toliau vartoja necenzūrinę, įžeidžiančią kalbą, nesusikaučia ir negeba nuosekliai paaiškinti Prašymo, Skundo ir (ar) Užklauskos turinio, atsakingas darbuotojas iškart paleidžia garsinį įrašą:

*„Informuojame, kad pokalbis įrašomas. Po signalo prašome palikti savo Prašymą, Skundą ir (ar) Užklausą, kuriuos užregistruosime Klientų aptarnavimo sistemoje ir Jums bus atsakyta ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų.*

*Atkreipiame dėmesį, kad Jūsų Prašymas, Skundas ir (ar) Užklausa nebus nagrinėjami, jeigu pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalies 2 punkto nuostatą yra „grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais arba jeigu turinys nekonkretus ir nesuprantamas ir dėl to viešojo administravimo subjektas negali tokio prašymo ar skundo išnagrinėti.“*

*Šį sprendimą galite apskųsti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.“*

20.2. Pasikartojantys Prašymai, Skundai ir (ar) Užklauskos gautos telefonu dėl to paties turinio klausimų, į kuriuos **įmonė jau yra pateikusi atsakymą arba sprendimą**, arba sprendimą yra priėmusi kita kompetentinga institucija, ir Klientas nepateikia naujų duomenų, leidžiančių abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu, ar ginčyti sprendimą, tokiu atveju atsakingas darbuotojas informuoja arba paleidžia garsinį įrašą:

*„Jūs pakartotinai pateikėte tokio paties turinio prašymą, į kurį Savivaldybės įmonė „Susisiekimo paslaugos“ jau pateikė motyvuotą atsakymą, todėl vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 punktu, šis pakartotinis Jūsų prašymas nebus nagrinėjamas.*

*Šį sprendimą galite apskųsti vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu.“*

## **VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

21. Klientų Prašymų, Skundų ir (ar) Užklausų nagrinėjimo tvarkos aprašas tvirtinamas ir keičiamas Įmonės direktoriaus įsakymu.

22. Dėl Klientų teikiamų Prašymų, Skundų ir (ar) Užklausų, kurios teikiamos piktnaudžiaujant VAĮ Klientui suteiktomis teisėmis, nes VAĮ suteikia ne tik teisę, bet ir pareigą, SĮ "Susisiekimo paslaugos" pasilieka teisę, savo teises ir teisėtus interesus ginti teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais.

---