

PATVIRTINTA

uždarnosios akcinės bendrovės „Grinda“ direktoriaus
2024 m. rugsėjo 25 d. įsakymu Nr. V-24-0095

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO UŽDAROJOJE AKCINĖJE BENDROVĖJE „GRINDA“ TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo uždarojoje akcinėje bendrovėje „Grinda“ taisyklės (toliau – Taisyklės) parengtos atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisykles, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, kitais Lietuvos Respublikoje galiojančiais teisės aktais.

2. Taisyklių tikslas – reglamentuoti fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ir skundų teikimo, priėmimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo, asmenų informavimo ir asmenų aptarnavimo uždarojoje akcinėje bendrovėje „Grinda“ (toliau – Bendrovė) tvarką.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

3.1. **Asmuo** – fizinis ar juridinis asmuo.

3.2. **Prašymas** – su asmens teisių arba teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Bendrovę prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus pagal Bendrovės kompetencijos sritį.

3.3. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Bendrovę, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

3.4. **Anoniminis skundas** – skundas, kurį pateikęs asmens neįmanoma identifikuoti, nes jis nenurodė savo vardo, pavardės ar pavadinimo.

3.5. **Prašymo ar skundo nagrinėjimas** – Bendrovės darbuotojų veiksmai, apimantys asmens prašymo ar skundo priėmimą, registravimą, esmės nustatymą, nagrinėjimą, atsakymo parengimą, pasirašymą ir išsiuntimą (įteikimą) asmeniui.

3.6. **Viešojo administravimo subjektas** – valstybės institucija ar įstaiga, savivaldybės institucija ar įstaiga, pareigūnas, valstybės tarnautojas, valstybės ar savivaldybės įmonė, viešoji įstaiga, kurios savininkė ar dalininkė yra valstybė ar savivaldybė, asociacija, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą.

3.7. **Oficialus institucijos elektroninio pašto adresas** – institucijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, priimamojo, vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinio ar kitas specialiai asmenims aptarnauti skirtas adresas elektroninių ryšių tinkle. Bendrovės oficialus elektroninio pašto adresas – info@grinda.lt.

3.8. **„Vieno langelio“ principas** – principas, reiškiantis, kad asmeniui informacija suteikiama, prašymas ar skundas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš Bendrovės struktūrinių padalinių ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna pats prašymą ar skundą nagrinėjantis Bendrovės darbuotojas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį.

3.9. **Žodiniai prašymai** – tai tokie prašymai, kai asmuo pageidauja gauti informaciją žodžiu arba susipažinti su dokumentu, neprašydamas to dokumento kopijos, kai informaciją galima pateikti tuoj pat, nepažeidžiant šių Taisyklių ir kitų teisės aktų.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikoje galiojančiuose teisės aktuose įtvirtintas sąvokas.

5. Nagrinėjant asmenų prašymus ar skundus, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštaruja kitiems Lietuvos Respublikoje galiojantiems teisės aktams.

II SKYRIUS

PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

6. Asmenų prašymus ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai asmenims ar jų atstovams atvykus į Bendrovę, atsiuntus paštu arba elektroninėmis priemonėmis. Prašymus žodžiu galima pateikti tiesiogiai asmenims ar jų atstovams atvykus į Bendrovę ar elektroninėmis priemonėmis: telefonu ar garso ir vaizdo nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemonėmis.

7. Bendrovėje priimami tik tokie žodiniai prašymai, kuriuos galima nagrinėti tuoj pat, nepažeidžiant asmenų, kurie kreipiasi į Bendrovę, kitų asmenų arba Bendrovės teisių arba teisėtų interesų. Prireikus asmenims sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

8. Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikiami Bendrovės darbuotojui valstybine kalba arba darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmenys nemoka valstybinės kalbos, o Bendrovėje nėra darbuotojo, suprantančio kalbą, kuria asmenys kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmenys negali suprantamai reikšti minčių, jiems kreipiantis žodžiu į Bendrovę turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas). Vertėją pakviečia asmenys, kurie kreipiasi į Bendrovę, savo iniciatyva. Vertėjo paslaugas apmoka asmenys, pasikvietę vertėją.

9. Asmenų prašymai ar skundai Bendrovėje priimami visą darbo dienos laiką.

10. Prašyme ar skunde turi būti:

10.1. fizinio asmens vardas, pavardė ir (ar) kita įstatymuose ar jų pagrindu priimtuose teisės aktuose nustatyta informacija, būtina siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą;

10.2. Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu;

10.3. kontaktinė informacija ryšiui su asmeniu palaikyti – telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas arba prireikus kitų elektroninių ryšių priemonių nuorodos ar (ir) numeriai;

10.4. jei skundas susijęs su galimai Bendrovės padaryta žala užpildoma skundo dėl patirtos žalos forma (Taisyklių priedas).

11. Prašymas ir skundas raštu turi būti:

11.1. parašytas valstybine kalba arba turėti vertimą tinkamai patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą. Vertimo patvirtinimas laikomas tinkamu, jei išverstas dokumentas yra patvirtintas vertėjo parašu ir vertimų biuro antspaudu arba tiekėjo ar jo įgalioto asmens parašu ir antspaudu (jei turi);

11.2. parašytas įskaitomai;

11.3. konkretus ir suprantamas;

11.4. parašytas taip, kad jo turinys ar forma nepažeistų etiketo ir geros moralės normų;

11.5. pasirašytas prašymą pateikusio asmens arba jo atstovo. Kai teikiant prašymą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto prašymo skaitmeninė kopija arba prašymas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu, atitinkančiu 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB, 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR) nustatytus reikalavimus, arba suformuotas tokiu būdu, kuris leidžia prašymą ar skundą teikiančią asmenį identifikuoti arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumą.

12. Prašymus ar skundus Bendrovei teikiantys asmenų atstovai, pateikdami Taisyklėse įtvirtintus reikalavimus atitinkančius prašymus ar skundus, turi pateikti ir atstovavimą patvirtinantį dokumentą (Bendrovė pasilieka atstovavimą patvirtinančio dokumento kopiją).

13. Asmens atstovo atstovavimą patvirtinantis dokumentas, išduotas ne Lietuvos Respublikoje, 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 pažymą (Apostille) tvarkos aprašo patvirtinimo“, nebent kiti teisės aktai ar tarptautinės sutartys numato kitaip.

III SKYRIUS PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

14. Asmenų prašymus ar skundus, įskaitant pateiktus Bendrovės oficialiu elektroninio pašto adresu, registruoja Bendrovės administratorius (Žmogiškųjų išteklių komandos vyresnysis specialistas). Jeigu prašymai ar skundai pateikiami ne Bendrovės oficialiu elektroninio pašto adresu, tai prašymus ar skundus elektroniniu paštu gavęs Bendrovės darbuotojas nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo prašymų ar skundų gavimo dienos privalo persiųsti prašymus ar skundus oficialiu Bendrovės elektroninio pašto adresu.

15. Jeigu asmuo pats kreipiasi į Bendrovę, prašydamas suteikti informaciją, kuri yra konfidenciali ir / arba susijusi su jo paties asmens duomenimis, Bendrovės paskirtas darbuotojas paprašo tokio asmens pateikti galiojantį asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą, kad įsitikintu dėl asmens tapatumo. Tuo atveju, jeigu prašymus pateikia atstovas – šiame punkte nustatyta tvarka padaroma įgaliojimo kopija ir patikrinama asmens tapatybė. Tuo atveju, jei asmuo pateikia notaro ar kito asmens (kai atstovaujamas juridinis asmuo) tinkamai patvirtintas įgaliojimo ar asmens dokumento kopijas – tokios kopijos prilyginamos šiame punkte nurodytam tinkamam besikreipiančio asmens ar atstovo identifikavimui.

16. Priėmus prašymus ar skundus, asmenų pageidavimu, įteikiama, o jeigu prašymai ar skundai gauti paštu arba elektroniniu būdu, asmenų pageidavimu, per 3 darbo dienas nuo prašymų ar skundų gavimo dienos asmenų nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu, jeigu asmenys pageidauja gauti patvirtinimą šiuo būdu, išsiunčiama prašymų ar skundų gavimo faktą patvirtinanti (spaudu pažymėta) prašymų ar skundų kopija, išskyrus atvejus, kai prašymai ar skundai tenkinami iš karto. Spaude nurodoma prašymų ar skundų gavimo data ir registracijos numeris, prireikus – kita reikiama informacija.

17. Bendrovės oficialiu elektroninio pašto adresu pateikti prašymai ar skundai, neatitinkantys Taisyklių 10 – 13 punktuose nustatytų reikalavimų, nenagrinėjami. Neregistruoti prašymai ar skundai ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo prašymų ar skundų gavimo Bendrovėje dienos grąžinami asmenims tuo būdu, kuriuo prašymai ar skundai buvo pateikti, nurodant grąžinimo priežastis, ir nenagrinėjami bei asmenims išaiškinama, kad atsisakymas priimti prašymus ar skundus nepanaikina teisės vėl kreiptis į Bendrovę, jeigu yra pašalintos arba išnyko aplinkybės, kliudžiusios priimti prašymus ar skundus.

18. Bendrovėje užregistruoti asmenų prašymai ar skundai ne vėliau kaip per 1 darbo dieną Elektroninių dokumentų valdymo sistemoje perduodami Bendrovės direktoriui rezoliucijai.

19. Užregistruotus prašymus ir skundus Bendrovės direktorius rezoliucija nukreipia už klausimo nagrinėjimą atsakingo Bendrovės struktūrinio padalinio vadovui pagal kompetenciją. Skundas susijęs su galimai Bendrovės padaryta žala Žmogiškųjų išteklių komandos vyresniojo specialisto tiesiogiai nukreipiami Teisės ir viešųjų pirkimų grupės Teisės komandos vadovui.

20. Struktūrinio padalinio vadovai gautus prašymus ar skundus nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną rezoliucija paveda nagrinėti konkrečiam Bendrovės darbuotojui.

IV SKYRIUS ŽODINIŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMAS TELEFONU

21. Bendrovės darbuotojas, teikdamas informaciją elektroninėmis ryšio priemonėmis arba nagrinėdamas žodinius prašymus, turi:

21.1. prisistatyti (pasakyti savo pareigas, vardą ir pavardę);

21.2. išklausti asmenį ir kalbėti mandagiai;

21.3. prireikus paprašyti patikslinti prašymo esmę;

21.4. suprantamai paaiškinti, ar Bendrovė kompetentinga nagrinėti asmens prašymą;

21.5. aiškiai ir tiksliai atsakyti į asmens klausimus;

21.6. nurodyti galimus dokumentų pateikimo būdus ir tai, kokius dokumentus reikia pateikti, kad asmens prašymas būtų išnagrinėtas;

21.7. informuoti, į kokią subjektą asmuo turėtų kreiptis, jeigu Bendrovė nekompetentinga nagrinėti asmens prašymo;

21.8. jei negali iš karto išsamiai atsakyti asmeniui, – nurodyti, kada asmuo galėtų paskambinti arba kada jam bus paskambinta ir atsakyta į jo prašyme pateiktą klausimą, bet ne vėliau nei per 1 darbo dieną arba telefono skambutį peradresuoti kompetentingam darbuotojui ir nurodyti kito darbuotojo kontaktinius duomenis telefonu arba kita ryšių priemone, arba informuoti asmenį apie galimybę Bendrovėje pateikti prašymą raštu;

21.9. baigus pokalbį, mandagiai atsisveikinti.

22. Jeigu žodžiu arba elektroninio ryšio priemonėmis aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujančią Bendrovės darbuotoją, jam grasinama arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių arba kitų svaigųjų medžiagų ir dėl to asmens prašymo neįmanoma suprasti, Bendrovės darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

V SKYRIUS

RAŠYTINIŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS

23. Bendrovė prašymus ar skundus nagrinėja pagal kompetenciją.

24. Jeigu Bendrovė nėra kompetentinga spręsti prašymuose ar skunduose išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymų ar skundų gavimo dienos, prašymai ar skundai persiunčiami kompetentingam subjektui. Apie prašymo ar skundo persiuntimą ir persiuntimo priežastis minėtu terminu raštu pranešama prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

25. Jeigu Bendrovė neturi įgaliojimų spręsti pateiktuose prašymuose ar skunduose išdėstyto klausimo ir nėra kito subjekto, kuriam galėtų perduoti šiuos prašymus ar skundus nagrinėti pagal kompetenciją, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymų ar skundų gavimo dienos apie tai turi būti pranešama juos pateikusiems asmenims, paaiškinant prašymų ar skundų nenagrinėjimo priežastis.

26. Bendrovėje prašymai ar skundai nagrinėjami vadovaujantis nešališkumo, objektyvumo, teisingumo, protingumo ir sąžiningumo principais.

27. Prašymai ar skundai turi būti išnagrinėti ir atsakymai į juos pateikti per 20 darbo dienų nuo prašymų ar skundų gavimo Bendrovėje dienos. Paprašius asmenų patikslinti prašymus ar skundus ar pateikti trūkstamus duomenis, prašymų ar skundų nagrinėjimo terminas sustabdomas, iki bus pateikta papildoma informacija. Kai per Bendrovės nustatytą terminą, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos, papildoma informacija negaunama, prašymai ar skundai nenagrinėjami, dokumentų originalai grąžinami asmenims ir nurodoma grąžinimo priežastis.

28. Jeigu prašymų ar skundų nagrinėjimas susijęs su Bendrovės vidinės darbo grupės sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitomis organizacinėmis priemonėmis, dėl kurių prašymų ar skundų išnagrinėjimas ir atsakymo pateikimas asmeniui gali užsitęsti ilgiau, nei nurodyta Taisyklių 27 punkte, Bendrovė turi teisę pratęsti šį terminą. Prašymų nagrinėjimo terminas gali būti pratęstas iki 10 darbo dienų, o skundų nagrinėjimo terminas – iki 20 darbo dienų. Likus ne mažiau kaip 5 darbo dienoms iki Taisyklių 27 punkte nustatyto termino pabaigos, Bendrovė išsiunčia asmenims raštu arba elektroniniu būdu, jeigu pateikti elektroniniai prašymai arba skundai, pranešimą, kuriame nurodomas pratęstas nagrinėjimo terminas ir paaiškinamos nagrinėjimo termino pratęsimo priežastys.

29. Jei prašymų ar skundų nagrinėjimo metu asmenys juos patikslina (papildo) arba suformuluoja iš esmės naujus reikalavimus, nagrinėjimo terminas skaičiuojamas nuo patikslintų (papildytų) prašymų ar skundų gavimo dienos.

30. Bendrovės darbuotojas, atsakingas už prašymo ar skundo nagrinėjimą, organizuoja jo nagrinėjimą (renka reikalingą informaciją, prašo pateikti reikalingus papildomus dokumentus ir kt.).

31. Prašymus ar skundus nagrinėjančio Bendrovės darbuotojo prašymu kitų Bendrovės skyrių darbuotojai privalo laiku pateikti visą informaciją ir paaiškinimus, kurie būtini prašymų ar skundų nagrinėjimui.

32. Bendrovės darbuotojas nusišalina pats arba turi būti nušalintas nuo prašymų ar skundų nagrinėjimo, jeigu:

32.1. darbuotojas yra asmens, kurio prašymas ar skundas nagrinėjamas artimas giminaitis (kaip apibrėžta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse), svainis ar sugyventinis, įstatymų nustatyta tvarka įregistravęs partnerystę;

32.2. tarp darbuotojo ir asmens, kurio prašymas ar skundas nagrinėjamas, yra pavaldumo santykiai;

32.3. darbuotojo nešališkumu pagrįstai abejojama dėl kokių nors kitų priežasčių, galinčių sukelti viešųjų ir privačių interesų konfliktą.

33. Sprendimą dėl darbuotojo nušalinimo nuo prašymų ar skundų nagrinėjimo priima Bendrovės direktorius. Sprendimą dėl nusišalinimo nuo prašymų ar skundų, nagrinėjimo priima pats darbuotojas apie tai informuodamas savo tiesioginį vadovą.

34. Jeigu paaiškėja, kad pradėjus skundų nagrinėjimą, skundus tuo pačiu klausimu pradėjo nagrinėti ir teismas, skundų nagrinėjimas sustabdomas.

35. Skundai nenagrinėjami, jeigu tuo pačiu klausimu teismas jau yra priėmęs sprendimą arba Bendrovė jau yra priėmusi sprendimą ir asmenys nepateikia naujų faktinių duomenų, leidžiančių ginčyti priimtą sprendimą, taip pat jeigu nuo skunduose nurodytų pažeidimų paaiškėjimo dienos iki skundų padavimo dienos yra praėję daugiau kaip 6 mėnesiai. Apie sprendimą nenagrinėti skundų pranešama asmenims ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundų gavimo Bendrovėje dienos.

36. Prašymai ar skundai, kuriais tie patys asmenys kreipiasi į Bendrovę dėl to paties klausimo, nenagrinėjami, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės sudarančios prašymų ar skundų nagrinėjimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotiniai prašymai ar skundai nenagrinėjami, Bendrovė per 5 darbo dienas nuo pakartotinių prašymų ar skundų gavimo Bendrovėje dienos praneša asmenims, kodėl jų prašymai ar skundai nenagrinėjami.

37. Už skundų nagrinėjimą atsakingas Bendrovės darbuotojas, išnagrinėjęs skundą ir nustatęs, kad Bendrovės darbuotojas savo veiksmais galimai padarė darbo pareigų pažeidimą, parengia tarnybinių pranešimą Bendrovės direktoriui dėl darbo pareigų pažeidimo tyrimo inicijavimo (galimo darbo drausmės pažeidimo).

38. Atsakymų į prašymus ar skundus pateikimo laiku kontrolę atlieka Bendrovės struktūrinio padalinio vadovas.

VI SKYRIUS

ATSAKYMŲ Į PRAŠYMUS IR SKUNDUS RENGIMAS, PASIRAŠYMAS, SIUNTIMAS ASMENIMS

39. Į asmenų prašymus ar skundus atsakoma valstybine kalba ir tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas, jeigu asmuo nepageidauja atsakymo gauti kitu būdu.

40. Prireikus į prašymus ar skundus gali būti atsakoma ne valstybine kalba, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais, prašymus ar skundus pateikia užsienio valstybės institucija, kitas subjektas ar tarptautinė organizacija.

41. Atsakymus į asmenų prašymus ar skundus rengia ir pasirašo prašymus ar skundus išnagrinėjęs Bendrovės darbuotojas.

42. Atsakymus į prašymus ar skundus vizuoja juos parengusio Bendrovės darbuotojo tiesioginis vadovas, kiti Bendrovės darbuotojai, jei su jais pagal poreikį buvo derinami atsakymai į asmenų prašymus ar skundus.

43. Jeigu prašymai ar skundai netenkinami ar tenkinami iš dalies, atsakymuose į prašymus ar skundus turi būti nurodytos prašymų ar skundų netenkinimo ar tenkinimo iš dalies priežastys (faktinės aplinkybės ir teisės aktų nuostatos, kuriomis vadovaujantis priimtas sprendimas netenkinti pateikto prašymo ar skundo ar pateiktą prašymą ar skundą tenkinti iš dalies).

44. Jeigu kartu su atsakymais į prašymus ar skundus turi būti pateikti tam tikri duomenys, kurie pagal galiojančius teisės aktus gali būti teikiami tik patiems asmenims ar jų įgaliotiems atstovams, tai tokie duomenys neteikiami, jeigu nebuvo nustatyta prašymus ar skundus pateikusių asmenų teisė gauti tokius duomenis.

45. Asmenų prašymai ar skundai ir su jais susiję dokumentai bei atsakymai į juos saugomi Bendrovės dokumentacijos plane nustatytais terminais ir tvarka.

46. Bendrovė, gavusi pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakymuose į prašymus ar skundus esančių spausdinimo, skaičiavimo arba faktinių duomenų klaidų / netikslumų, nedelsdama imasi priemonių klaidoms / netikslumams ištaisyti. Klaidos / netikslumai taisomos Bendrovės saugomo atsakymo egzemplioriuje. Asmeniui per 3 darbo dienas įteikiamas pataisytas atsakymas.

47. Asmenys, nesutinkantys su Bendrovės atsakymu į jų prašymus ar skundus, arba tuo atveju, jei per nustatytą prašymų ar skundų nagrinėjimo terminą atsakymai asmenims neišsiųsti, turi teisę juos apskųsti Vilniau miesto savivaldybės administracijai ir teismui Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

VII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

48. Su Taisyklėmis turi susipažinti bei jų laikytis visi Bendrovės darbuotojai.

49. Taisyklės gali būti keičiamos, papildomos arba pripažintos netekusiomis galios Bendrovės direktoriaus įsakymu.

50. Taisyklėse neaptarti klausimai nagrinėjami pagal Lietuvos Respublikoje galiojančiuose teisės aktuose nustatytus reikalavimus. Jei Taisyklių nuostatos tampa prieštaraujančiomis Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų reikalavimams, taikomos Lietuvos Respublikoje galiojančių teisės aktų nuostatos.

51. Darbuotojai yra atsakingi už Taisyklių nuostatų vykdymą, o už jų netinkamą vykdymą ar nevykdymą atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo ir jų
aptarnavimo uždarojoje akcinėje bendrovėje
„Grinda“ taisyklių
priedas

(Skundo dėl patirtos žalos forma)

(Asmens vardas ir pavardė, gimimo metai ir kontaktiniai duomenys: telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas)

Uždarajai akcinei bendrovei
„Grinda“

**SKUNDAS
DĖL PATIRTOS ŽALOS**

20__ m. _____ d.

(Vietovės pavadinimas)

1. Įvykio data ir vieta	
2. Aplinkybės ir jas patvirtinantys įrodymai (policijos, antstolio ar kt. dokumentai)	
3. Konkretus skundžiamas veiksmas (neveikimas)	
4. Konkretus reikalavimas dėl žalos (jeigu įmanoma, įkainojimas Eur) ir jį pagrindžiantys dokumentai	

PRIDEDAMA:

1. _____
(Nurodomas pilnas dokumento pavadinimas ir lapų skaičius)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)
