

## INFORMACIJOS VALDYMAS BENDROVĖJE „DZŪKIJOS VANDENYS“

(parengta pagal Pasikeitimo informacija procedūrą PR-25  
(LST EN ISO 9001:2008; LST EN ISO 14001:2005))

Informacija įmonei gali būti pateikiama: žodžiu, raštu, telefonu, bendrovės interneto puslapyje, elektroniniu paštu, faksu. Tokia informacija vadinama suinteresuotų šalių pateikta informacija.

Suinteresuotų šalių atsiliepimai, skundai, pretenzijos, pastabos, gandai ar kito pobūdžio pranešimai, susiję su bendrovės ūkine veikla, įmonės įvaizdžiu, teikiamų paslaugų, darbų kokybe ir aplinkosaugos reikalavimais, įtraukiami į bendrovės Suinteresuotų šalių informacijos registracijos žurnalus.

Abonentų skyriaus darbuotojai į įmonę atvykstančius abonentus, vartotojus informuoja apie galimybę savo nuomonę dėl bendrovės teikiamų paslaugų išreikšti įrašais minėtuose žurnaluose.

Priklausomai nuo gautos informacijos pobūdžio, galimi tokie atsakomieji veiksmai:

- pokalbis tiesiogiai įmoneje;
- pokalbis nuvykus į vietą;
- pokalbis telefonu;
- atsakymas raštu;
- informacija žiniasklaidoje, TV laidoje, per radiją „FM99“, bendrovės interneto puslapyje;
- informacija su sąskaitomis už paslaugas, ir kita.

Suinteresuotų šalių informacija gali būti:

- **operatyvioji** – susijusi su paslaugų kokybe, avarijomis, paslaugų teikimo pertrūkiais ir pan.;
- **svarbi** – susijusi su infrastruktūros naudojimu, plėtra, paslaugų kainomis ir pan.;
- **švietėjiška** – apie vandentvarkos ūkį, teikiamas paslaugas ir pan.

**Operatyviosios informacijos valdymas** (*apie geriamojo vandens kokybės pablogėjimą, kvapo atsiradimą, drumstumą ir kita*):

- gauta informacija, susijusi su geriamojo vandens kokybe, įtraukiama į Suinteresuotų šalių registracijos žurnalą, su įrašu supažindinami atitinkami atsakingi darbuotojai;
- nedelsiant paimamas mėginys ir pristatomas į Laboratoriją;
- mėginio tyrimai atliekami per Geriamojo vandens tiekiamo vartotojams kokybės priežiūros programoje nustatytą laiką;
- parengiamas atsakymas, pridedamas vandens tyrimų protokolas su laboratorinėmis išvadomis ir nedelsiant siunčiama paklausėjui (esant galimybei, nuvežama į namus, arba siunčiama paštu, interesantas gali būti informuojamas telefonu, el. paštu ir kt.).

**Svarbios informacijos** (apie infrastruktūros naudojimą, projektų įgyvendinimą, plėtrą, strateginius planus, paslaugų kainas ir pan.) ir **švietėjiškos informacijos** (apie vandentvarkos ūkį, teikiamas paslaugas ir pan.) **valdymas**:

Ši informacija nagrinėjama ir į ją atsakoma, jeigu:

- ji tiesiogiai susijusi su bendrovės veikla;
- pateikta informacija yra įskaitoma ir suprantamai išdėstyta;
- nurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, atgalinis adresas (jeigu Pareiškėjas – fizinis asmuo), pavadinimas, kodas, buveinės adresas (jeigu pareiškėjas – juridinis asmuo), pareiškėjas yra pasirašęs.

Atsisakant nagrinėti tokią informaciją (skundą), pareiškėjui pranešama, kad ji nebus nagrinėjama, nurodant atsisakymo nagrinėti priežastis, tik tuo atveju, jei bus tinkamai nurodytas atsakymo pateikimo adresas.

Informacija (skundai ir pan.) turi būti išnagrinėta ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo jos pateikimo dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą suinteresuotų šalių pateiktos informacijos nagrinėjimas negali būti baigtas, ne vėliau kaip per 15 darbo dienų nuo jos pateikimo dienos apie tai raštu informuojamas pareiškėjas, nurodant priežastis, kodėl pratęsiamas nagrinėjimo terminas. Visais atvejais informacijos nagrinėjimo periodas negali būti ilgesnis kaip 1 mėnesis nuo jos pateikimo dienos.

Parengtas atsakymas pateikiamas pareiškėjui (išsiunčiamas, perduodamas tiesiogiai, nuvežamas).

### **Abonentų ir vartotojų skundus ne teismo tvarka nagrinėja šios institucijos:**

1. Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (Statybininkų g. 73, Alytus, tel. (8 315) 33996, el. p. [alytus@vmt.lt](mailto:alytus@vmt.lt)) – abonentų ir vartotojų skundus dėl abonentams ir vartotojams tiekiamo geriamojo vandens saugos ir kokybės reikalavimų nesilaikymo;

2. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, Alytaus apskrities skyrius (Vilniaus g. 21, Alytus, tel. (8 315) 52200, el. p. [alytus@vvtat.lt](mailto:alytus@vvtat.lt)) – vartotojų skundus dėl geriamojo vandens tiekimo ir (arba) nuotekų

tvarkymo sutarčių nesąžiningų sąlygų taikymo, geriamojo vandens apskaitos, vandentiekio avarijų, geriamojo vandens tiekimo nutraukimo, sustabdymo ar ribojimo ir sąskaitų pateikimo;

3. Alytaus miesto savivaldybės administracija (Rotušės a. 4, Alytus, tel. (8 315) 55106, el. p. info@alytus.lt) – abonentų ir vartotojų skundus dėl geriamojo vandens išgavimo, tiekimo, paviršinių nuotekų tvarkymo ir nuotekų tvarkymo paslaugų teikimo organizavimo ir koordinavimo, geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo infrastruktūros objektų, būtinų viešajam geriamojo vandens tiekimui ir (arba) nuotekų tvarkymui, perdavimo ar naudojimo šiame įstatyme nurodytais būdais organizavimo;

4. Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (Verkių g. 25C-1, Vilnius, nemokama tel. linija vartotojams 8 800 20500, el. p. rastine@regula.lt) – abonentų ir vartotojų ginčus, kylančius iš sutartinių santykių, dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, paviršinių nuotekų tvarkymo paslaugų kainų, nuotekų transportavimo paslaugų kainų, laikino atjungimo nuo (prijungimo prie) geriamojo vandens tiekimo tinklų paslaugų kainų ir jų taikymo.

---