

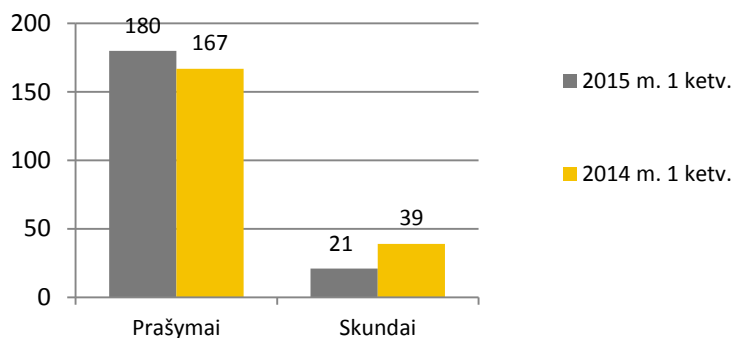
2015 M. I KETV. GAUTI ASMENŲ KREIPIMAIŠI

1. Fizinų asmenų kreipimaisi, gauti raštu

2015 m. I ketv. Komisijoje buvo gauti 201 fizinių asmenų kreipimaisi: iš jų – 180 prašymų ir 21 skundas¹. Taigi į Komisiją dažniausiai kreipiamasi siekiant gauti Komisijos išaiškinimą, nuomonę (prašymai) ir kur kas mažiau prašant apginti pažeistas teises ar teisėtus interesus (skundai).

2015 m. I ketv. bendras gautų kreipimųši skaičius, palyginti su 2014 m. I ketv., iš esmės nesikeitė (2014 m. I ketv. gauti 206 kreipimaisi, pokytis – -2 proc.), tačiau pažymėtina, kad 2015 m. I ketv. gauta 8 proc. daugiau prašymų ir 46 proc. mažiau skundų nei 2014 m. I ketv.)

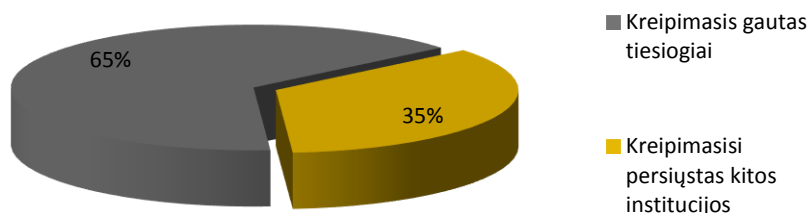
1 pav. Komisijos gauti fizinių asmenų kreipimaisi (proc.) pagal kreipimosi tikslą 2015 m. I ketv., palyginti su 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

Dažniausiai į Komisiją kreipiasi patys fiziniai asmenys (131), rečiau fizinių asmenų prašymus persiunčia kitos institucijos (70).

2 pav. 2015 m. I ketv. gauti kreipimaisi (proc.) pagal gavimo Komisijoje būdą.



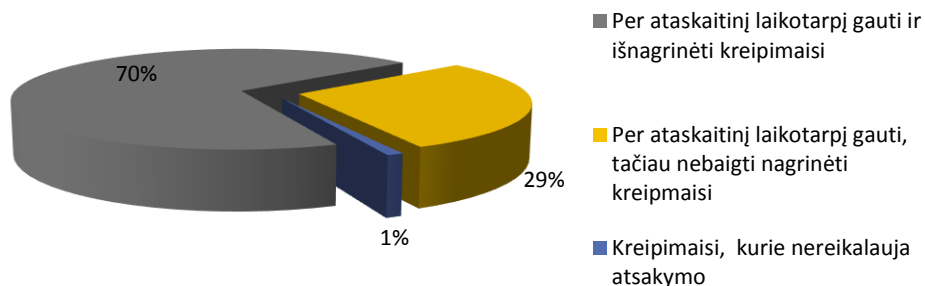
Šaltinis Komisija.

¹**Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į instituciją prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Skundas – rašytinis buitinio vartotojo ar vartotojo kreipimasis į Komisiją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti bei išspręsti vartojimo ginčą.

Iš 201 kreipimosi, gautų 2015 m. I ketv., išnagrinėtas ir atsakytas 141 kreipimasis, 58 atveju kreipimosi nagrinėjimas perkeltas į II ketvirtį.

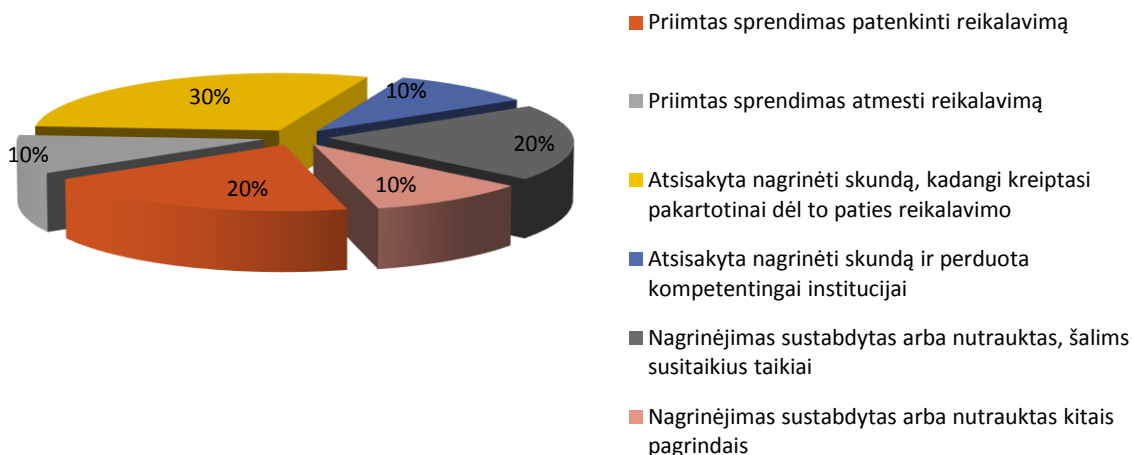
3 pav. 2015 m. I ketv. gautų ir išnagrinėtų fizinių asmenų kreipimųsi santykis.



Šaltinis Komisija.

2015 m. I ketv. 9 iš 21 gautų skundų buvo išnagrinėti išankstine ginčų sprendimo ne teisme tvarka.

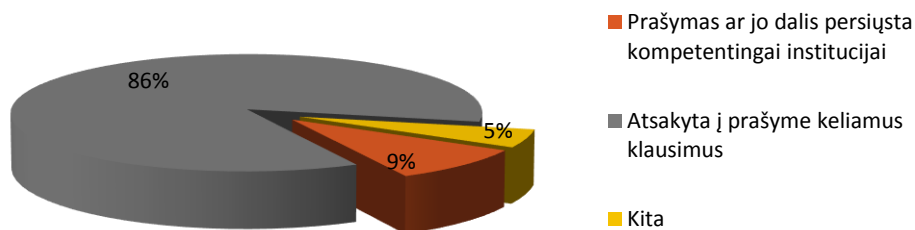
4 pav. 2015 m. I ketv. gautų ir išnagrinėtų skundų nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis Komisija.

2015 m. I ketv. 132 iš 180 gauto prašymo buvo išnagrinėti Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, nustatyta tvarka.

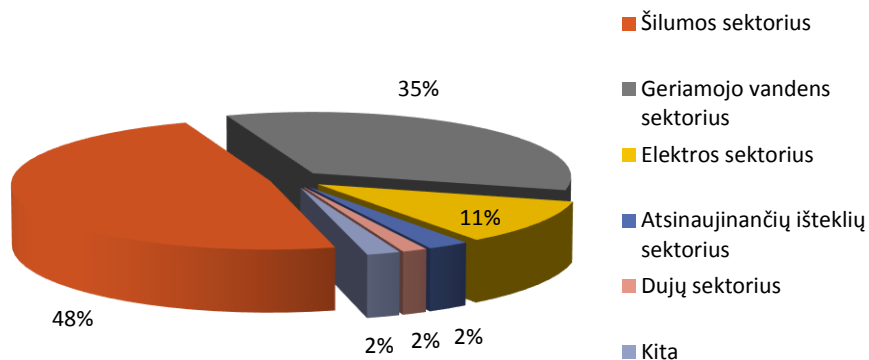
5 pav. 2015 m. I ketv. gautų ir išnagrinėtų prašymų nagrinėjimo rezultatas.



Šaltinis Komisija.

2015 m. I ketv. dėl šilumos sektoriaus buvo gauti 97 fizinių asmenų kreipimaisi, dėl dujų sektoriaus – 3 kreipimaisi, dėl elektros sektoriaus – 22 kreipimūsi, dėl geriamojo vandens sektoriaus – 70 kreipimūsi, dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus – 5 kreipimaisi, kitais klausimais – 4 kreipimaisi.

6 pav. Komisijos gautų fizinių asmenų kreipimūsi pasiskirstymas pagal sektorius 2015 m. I ketv.

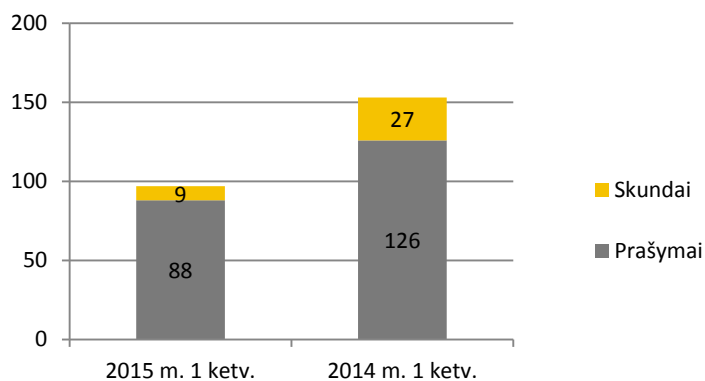


Šaltinis Komisija.

Šilumos sektorius

2015 m. I ketv. gauti 88 prašymai ir 9 skundai.

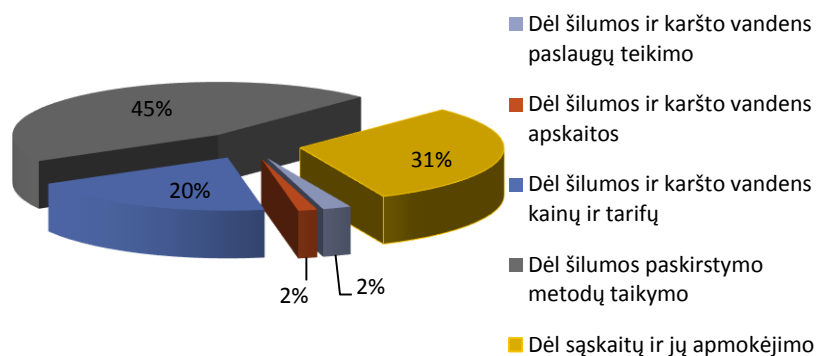
7 pav. 2015 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl šilumos sektoriaus. palyginti su 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. I ketv. fiziniai asmenys dėl šilumos sektoriaus į Komisiją kreipėsi kur kas rečiau (pokytis – -37 proc.) nei 2014 m. atitinkamu laikotarpiu.

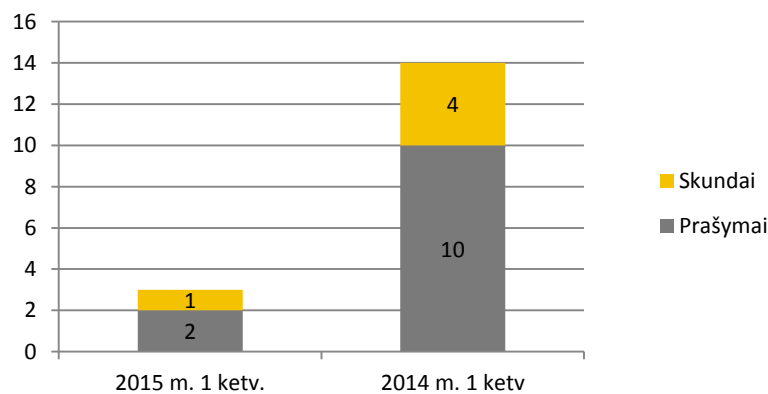
8 pav. 2015 m. I ketv. gautų kreipimųsi šilumos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

Dujų sektorius
2015 m. I ketv. gauti 2 prašymai ir 1 skundas.

9 pav. 2015 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl dujų sektoriaus, palyginti su 2014 m. I ketv.



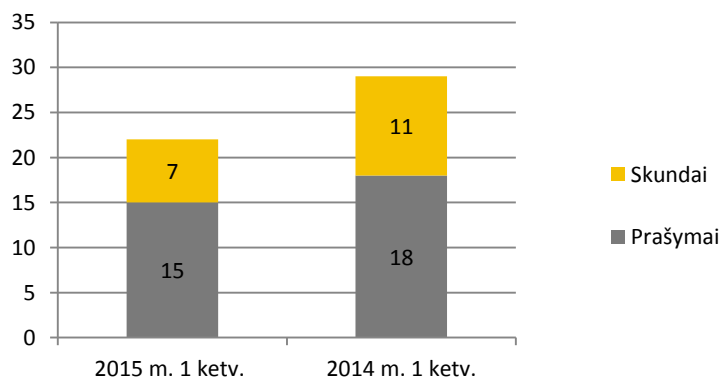
Šaltinis Komisija.

2015 m. I ketv. gautų fizinių asmenų kreipimųsi skaičius dujų sektoriuje, palyginti su 2014 m. I ketv., sumažėjo 79 proc.: 2 iš gautų kreipimųsi buvo dėl gamtinių dujų ir 1 – dėl suskystintų naftos dujų. Visais atvejais buvo kreiptasi dėl dujų tarifų, jų nustatymo bei taikymo.

Elektros energijos sektorius
2015 m. I ketv. gauta 15 prašymų ir 7 skundai.

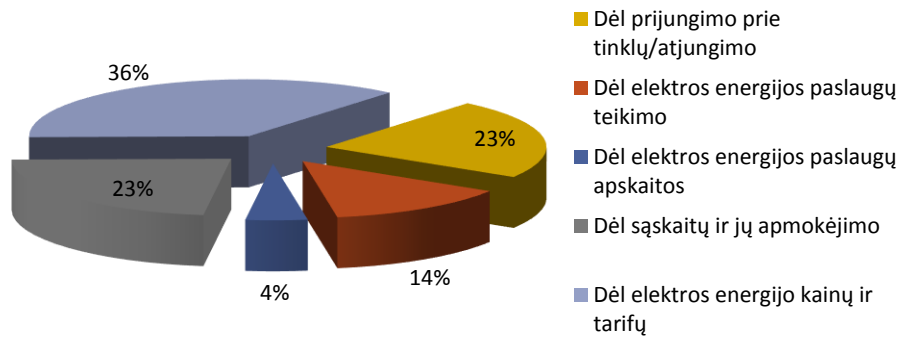
10 pav. 2015 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl elektros energijos sektoriaus, palyginti su 2014 m. I ketv.

2015 m. I ketv. kreipimųsi elektros energetikos sektoriuje sumažėjo 24 proc., palyginti su 2014 m. I ketv. Procentinis pasiskirstymas tarp skundų ir prašymų iš esmės analogiškas.



Šaltinis Komisija.

11 pav. 2015 m. I ketv. gautų kreipimųsi elektros energijos sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

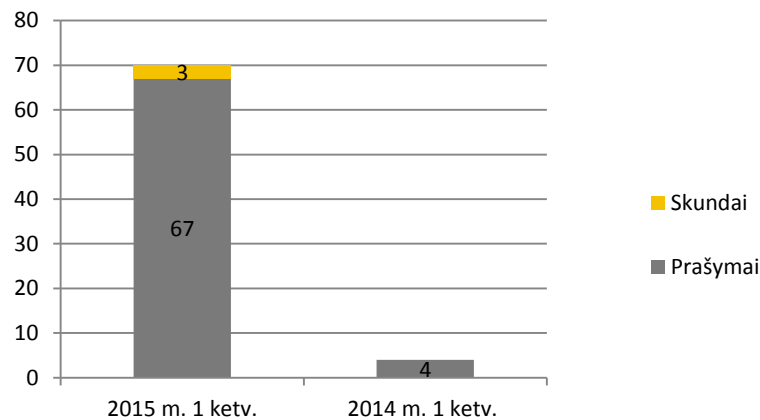


Šaltinis Komisija.

Vandens sektorius

2015 m. I ketv. gauti 67 prašymai ir 3 skundai.

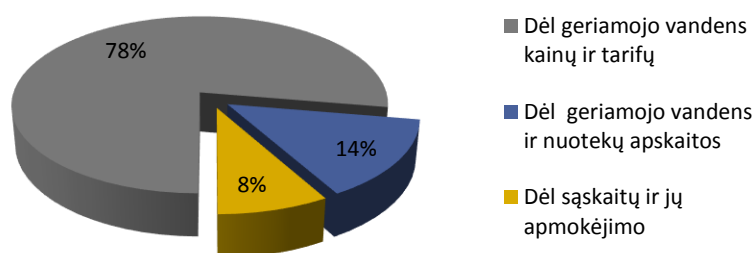
12 pav. 2015 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl vandens sektoriaus, palyginti su 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. I ketv. kreipimųsi skaičius geriamojo vandens sektoriuje smarkiai išaugo, palyginti su 2014 m. I ketv. Šis pokytis susijęs su geriamojo vandens kainų konvertavimu į eurus bei pridėtinės vertės mokesčio taikymu, Komisijai geriamojo vandens kainas tvirtinant be pridėtinės vertės mokesčio. Fiziniai asmenys į Komisiją kreipėsi siekdami išsiaiškinti, ar geriamojo vandens kainos buvo konvertuotos laikantis teisės aktų reikalavimų. Taigi fiziniai asmenys dažniausiai kreipėsi dėl geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo kainų ir tarifų, dėl sąskaitų ir jų apmokėjimo, taip pat dėl apskaitos prietaisų įrengimo.

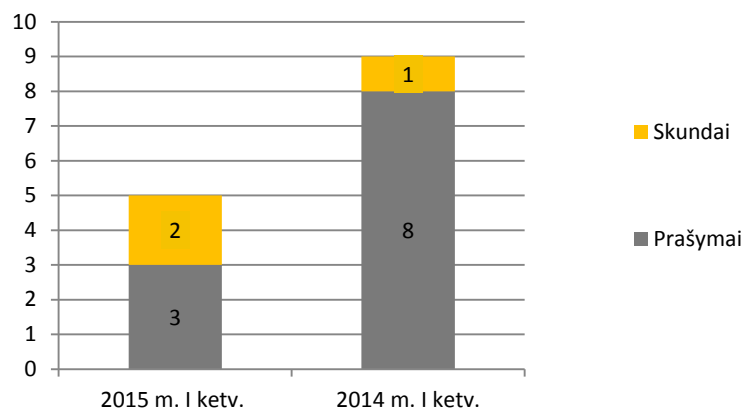
13 pav. 2015 m. I ketv. gautų kreipimųsi vandens sektoriuje pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.



Šaltinis Komisija.

Atsinaujinančių išteklių sektorius
2015 m. I ketv. gauti 3 prašymai ir 2 skundai.

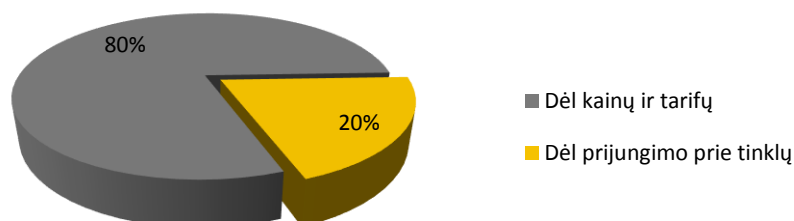
14 pav. 2015 m. I ketv. gauti fizinių asmenų kreipimaisi (vnt.) dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus, palyginti su 2014 m. I ketv.



Šaltinis Komisija.

2015 m. I ketv. mažėjo fizinių asmenų kreipimusi dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus (pokytis – -44 proc.).

15 pav. 2015 m. I ketv. gautų kreipimusių dėl atsinaujinančių išteklių sektoriaus pasiskirstymas (proc.) pagal kreipimosi pobūdį.

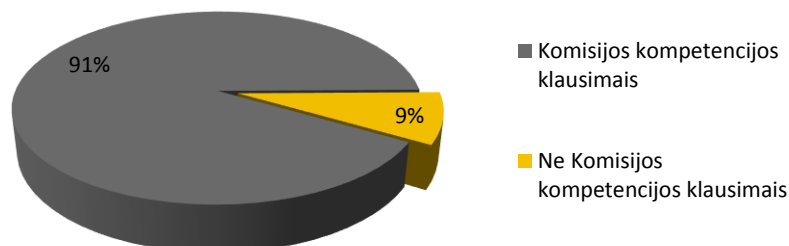


Šaltinis Komisija.

2. Asmenų kreipimaisi bendroju informacijos telefonu 2015 m. I ketv.

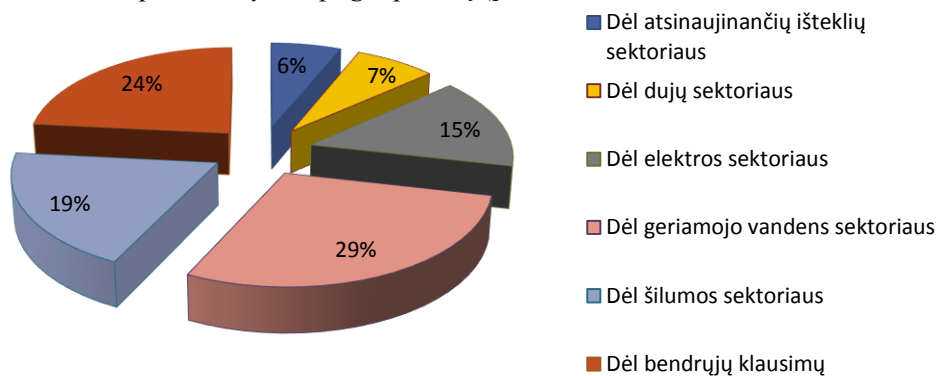
2015 m. I ketv. bendroju informacijos telefonu atsakyta į 449 asmenų skambučius.
2015 m. I ketv. vidutiniškai per darbo dieną į Komisiją bendroju informacijos telefonu kreiptasi 8 kartus.

16 pav. Skambučių pasiskirstymas pagal klausimų priskyrimą Komisijos kompetencijai (proc.).



Šaltinis Komisija.

17 pav. Bendruoju informacijos telefonu besikreipiančių asmenų paklausimų Komisijos kompetencijos klausimais pasiskirstymas pagal pobūdį (proc.).



Šaltinis Komisija.

2015 m. I ketv. daugiausia skambučių telefonu buvo sulaukta *geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo* klausimais. Pažymėtina, kad dažniausiai buvo teirujamasi dėl geriamojo vandens kainų konvertavimo į eurus bei mokėjimo už geriamojo vandens paslaugas teikimo. Taigi stebima ta pati tendencija kaip ir fizinių asmenų kreipimūsi, gautų raštu, atveju.

Kreipiantis *bendraisiais klausimais* dažniausiai norima sužinoti, kuriam Komisijos darbuotojui nukreiptas dokumentas, prašoma sujungti su darbuotoju, taip pat domimasi interneto tinklalapyje skelbiama informacija bei Komisijos posėdžių organizaciniais klausimais.

Šilumos sektoriuje dažniausiai buvo teirujamasi dėl šilumos kainų, dėl karšto vandens apskaitos prietaisų įrengimo bei keitimo, taip pat dėl šilumos metodų pasirinkimo, taikymo bei tinkamumo.

Elektros sektoriuje dažniausiai buvo teirautasi dėl elektros energijos tarifų, galiojančių 2015 m., bei apmokėjimo už elektros energiją, taip pat dėl prijungimo prie elektros energijos tinklų.