



Patvirtintas 2019-06-28 Direktoriaus Įsakymu Nr. I-V 2019/2

UAB “DAUGIABUČIŲ NAMŲ ADMINISTRAVIMAS”
BŪSTO VALDYMO IR PRIEŽIŪROS VEIKLOS ELGESIO KODEKSAS

I. TIKSLAI

1. Nustatyti aukštesnius elgesio standartus, negu numatyta pagal įstatymus, pareiginius nuostatus ir/ar kitus teisės aktus, privalomus visiems UAB “Daugiabučių namų administravimas” darbuotojams santykiuose su buitinais ir komerciniais vartotojais, kitais subjektais ir trečiaisiais asmenimis.
2. Palaikyti ir skatinti bei didinti vartotojų pasitikėjimą Administratoriumi.
3. Vengti bet kokios situacijos, galinčios sukelti asmeninių interesų konfliktą, piknaudžiavimą pareigomis, korupciją.

II. SĄVOKOS

1. Elgesio kodeksas – šiuo dokumentu nustatytos papildomos elgesio normos (taisyklės), kurių nereglamentuoja įstatymai, pareiginiai nuostatai ir/ar kt. privalomieji teisės aktai.
2. Administratorius – UAB “Daugiabučių namų administravimas”, įskaitant (bet neapsiribojant) visus jo darbuotojus, asmenis, susijusius su Administratoriumi privatinės teisės sutartimis (pvz., patentininkai, asmenys, dirbantys pagal autorines ar kt. sutartis), darbo reikalais kontaktuojančius su vartotojais.
3. Atsakingas asmuo – už elgesio kodekso laikymąsi ir kontrolę atsakingas, Administratoriaus vadovo paskirtas asmuo.
4. Vartotojas - buto ir/ar kitų patalpų savininkas – fizinis arba juridinis asmuo.

5. Diskreditavimas – veiksmai arba neveikimas, kuriais griaunamas administratoriaus autoritetas, pasitikėjimas juo.

III. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Elgesio kodekso reikalavimai galioja visoms Administratoriaus veiklos rūšims, kurias jis vykdo, įskaitant veiklas: daugiabučio namo butų ir kitų patalpų savininkų bendrosios nuosavybės administravimas, daugiabučio namo bendrojo naudojimo objektų ir nustatyta tvarka namui priskirto žemės sklypo naudojimo organizavimas, priežiūra, remontas ir kitoks tvarkymas, pastato šildymo ir karšto vandens sistemos priežiūra (eksploatavimas) ir kt.

2. Administratorius turi laikytis Elgesio kodekso normų ir jomis vadovautis tiek savo viduje, tiek santykiuose su vartotojais ir trečiaisiais asmenimis.

3. Administratorius turi saugoti nepriekaištingą savo reputaciją, savo veiksmais ar neveikimu neturi diskredituoti savęs, turi gerbti teisėtus ir pagrįstus vartotojų lūkesčius.

4. Administratorius negali užsiimti nesąžininga paslaugų pardavimo veikla, tai yra ši jo veikla negali būti klaidinanti, agresyvi, nesąžininga, neteisinga, neprotinga, ekonomiškai nenaudinga vartotojui ar priešinga jų interesams.

5. Administratorius turi vengti teismo ginčų su vartotojais, išskyrus atvejus, kai Subjekto pozicija kilus ginčui ne tik formaliai atitinka teisės aktų reikalavimus, bet kartu atitinka ir teisingumo, protingumo, sąžiningumo kriterijus.

6. Administratorius turi pareigą ginti administruojamų daugiabučių namų patalpų savininkų – vartotojų - ekonominius ir kitus teisėtus interesus ne tik savo veiklos srityje (daugiabučio namo bendrosios nuosavybės valdymas ir kt.), bet ir susijusiose (pvz., šilumos, elektros energijos, taip pat karšto ir šalto vandens tiekimo) srityse.

7. Administratorius turi pareigą ginti vartotojų daugumos ekonominius ir kitus teisėtus interesus.

8. Administratorius turi siūlyti daugiabučio namo patalpų savininkams savo paslaugas, nors ir viršijančias jo pareigas pagal teisės aktus, tačiau būtinas siekiant įgyvendinti vartotojų ekonomines teises ir teisėtus interesus (rasti ar atkurti pastato šildymo ir karšto vandens sistemos projektą; įpareigoti patalpų savininkus, neteisėtai pakeitusius šildymo sistemos elementus, atkurti sistemos būklę, buvusią iki pažeidimo; siūlyti vartotojams atlikti dalinį pastato atnaujinimą siekiant efektyviai taupyti energijos išteklius minimaliomis sąnaudomis ir pan.).

9. Savo veikla Administratorius turi ugdyti atsakingą vartotoją, ugdyti bendruomeninę savimonę, diegti ir puoselėti vartotojų grupių savivaldos apraiškas.

10. Administratorius tobulina bendravimo su vartotojų grupėmis kultūrą: susirinkimus veda demokratiškai, tinkamomis ir visiems vartotojams priimtinomis visiems sąlygomis (tinkamose patalpose, tinkamu laiku ir pan.).

11. Administratorius turi šviesti vartotoją, informuoti jį apie teisės aktų pasikeitimus, darančius įtaką vartotojų padėčiai Administratoriaus veiklos srityje ir susijusiose srityse.
12. Administratorius vengia bet kokios vartotojų diskriminacijos dėl tautybės, lyties, rasės, odos spalvos, etninės ar socialinės kilmės, priklausomybės tautinei mažumai, turto, kilmės, neveiksnumo, amžiaus ar seksualinės orientacijos.
13. Administratorius siekia užtikrinti, kad teikiama informacija būtų nešališka, išsami ir neklaidinanti vartotojo.
14. Administratorius užtikrina vartotojų asmens duomenų slaptumą ir apsaugą nuo neteisėto atskleidimo ar naudojimo.
16. Administratorius siekia nuolat tobulinti savo organizacinę ir profesinę veiklą, kelti savo atstovų kvalifikaciją, atnaujinti jų profesines žinias.
17. Administratorius greitai reaguoja į vartotojų skundus, paklausimus, pasiūlymus juos išnagrinėdamas ir pateikdamas atsakymą.

IV. PAPILDOMOS NUOSTATOS

1. Administratorius dėl padarytos ir neigiamai vartotojų teises ar teisėtus interesus paveikusios klaidos turi atsiprašyti vartotojo ir per įmanomai trumpiausią laiką ir pačiu tinkamiausiu būdu stengtis ištaisyti neigiamas pasekmes.
2. Administratoriaus veikla turi atitikti maksimalius profesinio atidumo reikalavimus, jis turi tinkamai ir atsakingai atlikti savo pareigas vartotojų atžvilgiu.
3. Administratorius turi būti paslaugus, korektiškas, mandagus ir vartotojams pasiekiamas, teikti vartotojui reikiamą informaciją teisės aktų ir Subjekto parengtų teisės aktų nustatyta tvarka.
4. Administratorius bet kurioje situacijoje elgiasi garbingai, nepriklausomai, nešališkai, diskretiškai, nesavanaudiškai.

V. ELGESIO KODEKSO LAIKYMO SI KONTROLĖ

1. Elgesio kodekso reikalavimų vykdymą kontroliuoja Administratoriaus paskirtas atsakingas asmuo.
2. Pažeidimai ir neatitiktys Elgesio kodekso normoms registruojamos neatitiktųjų žurnale (elektronine forma).
3. Už Administratoriaus padarytą Elgesio kodekso normų pažeidimą, gavus pagrįstą vartotojo pranešimą, gali būti skirta nuobauda:
 - 1) įspėjimas;

- 2) bauda;
- 3) atleidimas iš darbo;
- 4) sutarties nutraukimas.

VI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

1. Administratoriui baigus veiklą (įskaitant darbo ar kt.sutarties pasibaigimą) Elgesio kodeksas nėra privalomas, tačiau jis lieka galioti visiems įvykiams, santykiams ir sandoriams, vykusiams ir sudarytiems tada, kai Administratorius vykdė veiklą. Visa informacija, kurią Administratorius sužinojo vykdydamas savo veiklos funkcijas negali būti atskleista tretiesiems asmenis ir po veiklos užbaigimo.
 2. Administratorius ne rečiau kaip 2 (du) metai turi peržiūrėti Elgesio kodeksą ir prireikus jį keisti ar papildyti bei tobulinti.
 3. Administratorius privalo informuoti apie Elgesio kodekso priėmimą ir apie už elgesio kodeksą atsakingą asmenį Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (<http://www.vvtat.lt/index.php?2455193429>)
-