



UAB ALYTAUS REGIONO
ATLIEKŲ TVARKYMO CENTRAS

DIREKTORIUS

**ĮSAKYMAS
DĖL ALYTAUS REGIONO KOMUNALINIŲ ATLIEKŲ TVARKYMO PASLAUGOS
KOKYBĖS STEBĖSENOS IR KONTROLĖS VYKDYMO BEI STEBĖSENOS IR
KONTROLĖS RODIKLIŲ IR JŲ KRITERIJŲ NUSTATYMO TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2014 m. rugpjūčio 5 d. Nr. V-101
Alytus

Vadovaudamasis Minimalių atliekų tvarkymo paslaugos kokybės reikalavimų, patvirtintų Lietuvos Respublikos aplinkos ministro 2012 m. spalio 23 d. įsakymu Nr. D1-857 „Dėl minimalių komunalinių atliekų tvarkymo paslaugos kokybės reikalavimų patvirtinimo“, 58 punktu:

1. T v i r t i n u Alytaus regiono komunalinių atliekų tvarkymo paslaugos kokybės stebėsenos ir kontrolės vykdymo bei stebėsenos ir kontrolės rodiklių ir jų kriterijų nustatymo tvarkos aprašą (pridedama).

2. Į g a l i o j u Romualdą Dimšą, Bendrovės direktoriaus pavaduotoją gamybai, vykdyti Aprašo įgyvendinimo kontrolę.

Direktorius

Algirdas Reipas

Parengė

Viktorija Zautrė
2014-08-01

Direktoriaus pavaduotojas
gamybai
Romualdas Dimša

2014-08-11

PATVIRTINTA

UAB Alytaus regiono atliekų tvarkymo centro
direktoriaus 2014 m. rugpjūčio 5 d. įsakymu
Nr. V-101

ALYTAUS REGIONO KOMUNALINIŲ ATLIEKŲ TVARKYMO PASLAUGOS KOKYBĖS STEBĖSENOS IR KONTROLĖS VYKDYMO BEI STEBĖSENOS IR KONTROLĖS RODIKLIŲ IR JŲ KRITERIJŲ NUSTATYMO TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Alytaus regiono komunalinių atliekų tvarkymo paslaugos kokybės stebėsenos ir kontrolės vykdymo bei stebėsenos ir kontrolės rodiklių ir jų kriterijų nustatymo tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato komunalinių atliekų tvarkymo paslaugos, išskyrus komunalinių atliekų naudojimą ir šalinimą, teikimo stebėsenos ir kontrolės vykdymo bei stebėsenos ir kontrolės rodiklių ir jų kriterijų nustatymo tvarką Alytaus regione.

2. Šis Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos atliekų tvarkymo įstatymu, Atliekų tvarkymo taisyklėmis, Lietuvos Respublikos aplinkos ministro patvirtintais Minimalių komunalinių atliekų tvarkymo paslaugos kokybės reikalavimais (toliau – Kokybės reikalavimai), Alytaus regiono savivaldybių atliekų tvarkymo taisyklėmis ir kitais teisės aktais.

3. Apraše naudojamos sąvokos:

3.1. Komunalinių atliekų tvarkymo paslauga (toliau – Paslauga) - mišrių komunalinių atliekų, antrinių žaliavų, įskaitant pakuotės atliekas, buityje susidarančių didelių gabaritų komunalinių atliekų, biologiškai skaidžių, statybos ir griovimo, pavojingų atliekų, naudotų padangų ir kitų buityje susidarančių atliekų tvarkymo paslauga, išskyrus komunalinių atliekų naudojimą ir šalinimą.

3.2. Atliekų tvarkytojas - įmonė, kuri pagal sutartį su Administratoriumi ir (ar) Alytaus regiono savivaldybe turi teisę teikti Paslaugą Alytaus regiono savivaldybės teritorijoje.

3.3. Alytaus regiono savivaldybė (toliau – Savivaldybė) – Alytaus miesto savivaldybė, Alytaus rajono savivaldybė, Birštono savivaldybė, Druskininkų savivaldybė, Lazdijų rajono savivaldybė, Prienų rajono savivaldybė, Varėnos rajono savivaldybė.

3.4. Administratorius - UAB Alytaus regiono atliekų tvarkymo centras, kuriam Savivaldybių yra pavesta administruoti komunalinių atliekų tvarkymo sistemą jų teritorijoje.

4. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos atliekų tvarkymo įstatyme ir kituose teisės aktuose apibrėžtas sąvokas

II. KOMUNALINIŲ ATLIEKŲ TVARKYMO PASLAUGOS KOKYBĖS STEBĖSENOS IR KONTROLĖS VYKDYTOJAI

5. Paslaugos teikimo kokybės stebėseną vykdo Atliekų tvarkytojas pagal Atliekų tvarkytojo ir Administratorius ir (ar) Savivaldybės sudarytoje sutartyje nustatytus reikalavimus.

6. Paslaugos kokybės priežiūrą ir kontrolę vykdo Administratorius ir (ar) Savivaldybė.

7. Atliekų tvarkytojo funkcijos, vykdamas Paslaugos kokybės stebėseną,:

7.1. atsakyti į atliekų turėtojo kreipimąsi raštu (ir elektroniniu paštu) ir žodžiu pateikiant atsakymus į visus kreipimesi keliamus klausimus, susijusius su teikiama komunalinių atliekų tvarkymo paslauga Kokybės reikalavimuose nurodytais terminais ir būdu;

7.2. ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo pagrįsto atliekų turėtojo skundo dėl Paslaugos netinkamo teikimo ar neteikimo gavimo, imtis priemonių skunde nurodytomis priežastimis pašalinti;

7.3. teikti informaciją, nurodytą Kokybės reikalavimuose, Alytaus regiono savivaldybių komunalinių atliekų tvarkymo taisyklėse ir Atliekų tvarkytojo ir Administratorius ir (ar) Savivaldybės sudarytoje sutartyje atliekų turėtojui, Savivaldybei ir Administratoriui;

7.4. registruojamų atliekų turėtojų kreipimūsi pagrindu kas mėnesį rengti paslaugos kokybės stebėsenos suvestines, kuriose būtų pateiktas gautų, pagrįstų, nepagrįstų kreipimūsi skaičius, jų nagrinėjimo rezultatai, pagal grafiką suteiktų ir nesuteiktų Paslaugų santykis, surinktų ir perduotų apdoroti komunalinių atliekų kiekis pagal atliekų rūšis ir atliekų turėtojų grupes, duomenys apie per mėnesį pakeistus ar pastatytus naujus konteinerius, nurodant priežastis dėl kurių pastatytas naujas ar pakeistas konteineris, duomenys apie perpildytus konteinerius;

7.5. teikti Paslaugos kokybės stebėsenos suvestines Administratoriui ir (ar) Savivaldybei, Atliekų tvarkytojo ir Administratoriaus ir (ar) Savivaldybės sudarytoje sutartyje nustatyta tvarka;

7.6. ne mažiau kaip 3 kalendorinius metus saugoti duomenis, nurodytus šio Aprašo 7.4. punkte.

8. Administratoriaus ir (ar) Savivaldybės funkcijos:

8.1. vykdyti Paslaugos teikimo priežiūrą;

8.2. kontroliuoti, kaip Atliekų tvarkytojas laikosi Kokybės reikalavimų, Savivaldybės atliekų tvarkymo taisyklių ir Atliekų tvarkytojo ir Administratorius ir (ar) Savivaldybės sudarytoje sutartyje nustatytų reikalavimų;

8.3. naudojantis globalia pozicionavimo sistema (GPS), internetu kontroliuoti atliekų vežėjo transporto priemonių judėjimo maršrutus, stebėti atliekų vežėjo transporto priemonių buvimo vietas, transporto priemonių svėrimą, pridudant mišrias komunalines atliekas rūšiavimui;

8.4. analizuoti Atliekų tvarkytojo pateiktas paslaugos kokybės stebėsenos suvestines;

8.5. pagal kompetenciją imtis priemonių gerinti Paslaugos kokybę arba teikti pasiūlymus Savivaldybei dėl Paslaugos kokybės gerinimo.

9. Savivaldybės funkcijos:

9.1. nagrinėti Atliekų tvarkytojo ir atliekų turėtojo ginčus dėl Paslaugos netinkamo teikimo ar neteikimo, taip pat skundus dėl Atliekų tvarkytojo ar atliekų turėtojo veiksmų;

9.2. pagal kompetenciją imtis priemonių gerinti Paslaugos kokybę.

III. PASLAUGOS KOKYBĖS STEBĖSENOS IR KONTROLĖS RODIKLIAI IR JŲ KRITERIJAI

10. Paslaugos kokybės stebėsenos rodikliai ir kriterijai:

10.1. viešas nuolatinis komunalinių atliekų turėtojų informavimas apie nustatytą atliekų surinkimo grafiką, nurodant datą, laiką ir vietą, informacijos pateikimo ir nepateikimo atveju santykis (reikšmė - proc.);

10.2. komunalinių atliekų turėtojų kreipimūsi pagrindu pagrįstų ir nepagrįstų skundų ir prašymų santykis (reikšmė - proc.);

10.3. pagal grafiką ištuštintų ir neištuštintų konteinerių santykis (reikšmė - proc.);

10.4. pagal aptarnaujamų kolektyvinių (bendrų) konteinerių kiekį atliktų ir neatliktų jų priežiūrų (plovimas, dezinfekavimas, remontas) santykis (reikšmė - proc.);

10.5. pagal nustatytą grafiką pastatytų ir nepastatytų konteinerių santykis (Reikšmė - proc.);

10.6. komunalinių atliekų turėtojų kreipimūsi dėl sugadintų ar pavogtų individualių konteinerių pagrindu suremontuotų (pakeistų į kitą) ir nesuremontuotų (nepakeistų į kitą) konteinerių santykis (reikšmė - proc.);

10.7. komunalinių atliekų turėtojų kreipimūsi dėl aprūpinimo individualiu konteineriu, pagrindu aprūpintų ir neaprūpintų konteineriu santykis (reikšmė - proc.);

10.8. pagal aptarnaujamų konteinerinių aikštelių kiekį sutvarkytų ir nesutvarkytų konteinerinių aikštelių santykis (reikšmė - proc.);

10.9. aptarnavimas tik pagal nustatytas atliekų rūšis, sumaišytų ir nesumaišytų su mišriomis atliekomis vežimų santykis (reikšmė - proc);

10.10. pagal aptarnaujamų konteinerinių aikštelių kiekį sutvarkytų ir nesutvarkytų konteinerinių aikštelių santykis (reikšmė - proc);

10.11. atliekų turėtojų kreipimūsi dėl papildomos paslaugos pagrindu patenkintų ir nepatenkintų prašymų santykis (reikšmė - proc);

11. Paslaugos kokybės kontrolės rodikliai ir kriterijai:

11.1. pagrįstų komunalinių atliekų turėtojų kreipimūsi pagrindu nustatytų trūkumų pašalinimo ir nepašalinimo atvejų santykis (reikšmė - proc);

11.2. Paslaugos kokybės stebėsenos suvestinės ir kitos informacijos Administratoriui ir (ar) Savivaldybei pateikimas laiku, pateikimo ir nepateikimo atvejų santykis (reikšmė - proc).

12. Paslaugos kokybės rodikliai vertinami vykdant Paslaugos kokybės stebėseną ir kontrolę pagal šiame Tvarkos apraše nustatytus stebėsenos ir kontrolės rodiklius bei jų kriterijus.

IV. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

13. Šio Aprašo įgyvendinimą kontroliuoja Administratoriaus ir (ar) Savivaldybės įgalioti asmenys.
