

## SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ APIE GALIMUS PAŽEIDIMUS ATVIROS LIETUVOS FONDO PROGRAMOJE „VERTA!“ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

### I. Bendrosios nuostatos

1. VŠĮ „Atviros Lietuvos fondas“ (toliau – ALF) programos „Verta!“ (toliau – Programa) skundų ir pranešimų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato pranešimų ir skundų pateikimo, registravimo ir nagrinėjimo tvarką bei procedūras.
2. Ši tvarka skundams ir pranešimams taikoma tiek, kiek jos nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, teisės aktai, ALF ir Programos vidaus darbo taisyklės.

### II. Skundų ir pranešimų pateikimas

3. Visi ALF pateikti skundai ir (ar) pranešimai dėl Programos atrankos anketų ar paraiškų kokybės vertinimo, dėl gero valdymo ir skaidrumo principų pažeidimų ALF darbuotojų tiesioginėje veikloje, interesų konflikto ar diskriminavimo apraiškų, netinkamų sprendimų, projektų sutarčių nuostatų pažeidimų Programos projektuose yra nagrinėjami pagal Tvarką.
4. Skundai ir (ar) pranešimai turi būti pateikiami elektroniniu paštu [pranesejai@olf.lt](mailto:pranesejai@olf.lt).
5. Skundai ir (ar) pranešimai pateikiami lietuvių kalba ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, einančias po pranešimo apie sprendimą išsiuntimo dienos.
6. Skundas ir (ar) pranešimas turi būti surašytas tvarkingai ir aiškiai. Taip pat nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), elektroninio pašto adresas arba kiti kontaktiniai duomenys susisiekti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde ir (ar) pranešime nenurodytas elektroninio pašto adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, tuomet atsakymas teikiamas pagal kitus prašyme ar skunde nurodytus asmens kontaktinius duomenis, jeigu jokių kontaktinių duomenų nenurodyta – atsakymas neteikiamas.
7. Paprastai nenagrinėjami skundai ir (ar) pranešimai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ar skundai, išskyrus atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų pareiškėjo ar ALF interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Pirmininkas, atsižvelgdamas į pranešimo ar skundo turinį.
8. Nesuprantamai išdėstyti ar nepagrįsti skundai ir (ar) pranešimai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
9. Skundai ir (ar) pranešimai, kurių turinys yra šmeižikiškas, įžeidus ar neatitinkantis moralės normų, ir tokie, kuriuose kurstoma tautinė, rasinė, religinė ar socialinė nesantaika, prievarta bei diskriminacija, nenagrinėjami, o skundą, prašymą ir pranešimą teikęs asmuo yra apie tai informuojamas.

### III. Skundų ir pranešimų registravimas ir perdavimas nagrinėti

10. Skundai ir (ar) pranešimai yra registruojami Atviros Lietuvos fondo dokumentų registre suteikiant registracijos numerį; taip pat skundo ir (ar) pranešimo kopija išsaugoma Programos skundų aplanke.
11. Skundai ir (ar) pranešimai asmens duomenų apsaugos klausimais priimami vadovaujantis ALF Asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.
12. Baigus nagrinėjimą, sprendimas išsaugomas ALF vidiniame serveryje esančiame elektroniniame projekto aplanke, o skundo nagrinėjimo dokumentai laikomi Programos skundų aplanke.
13. Gavus skundą ir (ar) pranešimą per 3 darbo dienas jį pateikusiam asmeniui išsiunčiamas patvirtinimas, kad skundas yra užregistruotas ir bus išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos.

14. Skundai ir (ar) pranešimai apie įgyvendinamus projektus taip pat perduodami ALF projektų vadovui.

#### **IV. Skundų ir (ar) pranešimų nagrinėjimas**

15. Kiekvieną gautą skundą ir(ar) pranešimą nagrinėja Skundų nagrinėjimo komitetas (toliau – SNK), sudarytas iš:
- 15.1. Pirmininko (-ės) (išimtis taikoma, jei kyla yra interesų konfliktas, tuomet Pirmininkas (-ė) keičiamas nepriklausomu(-a) ekspertu(-e);
  - 15.2. su Programa nesusijusio ALF darbuotojo;
  - 15.3. anksčiau nedalyvavusio paraiškų vertinimo procedūroje išorės eksperto.
16. Skundas ir (ar) pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos, išskyrus atvejus, kai Tvarkoje nustatyta kitaip.
17. Jeigu skundo ir (ar) pranešimo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu, ar kitais, laiko reikalaujančiais, procesiniais veiksmais, dėl kurių atsakymo rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo skundo ir (ar) pranešimo ALF gavimo datos, apie tai turi būti informuotas pareiškėjas, informuojant apie artimiausią terminą, bet ne vėlesnį kaip 40 darbo dienų nuo skundo ir (ar) pranešimo gavimo dienos.
18. Skundas ir (ar) pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas ir ALF dokumentų registre įregistruojamas sprendimas.
19. Draudžiama pavesti nagrinėti skundus ir (ar) pranešimus tiems ALF darbuotojams ar ekspertams, kurių veiksmai yra skundžiami.
20. Nagrinėjant skundus ir (ar) pranešimus, SNK privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.
21. SNK išnagrinėjęs skundą ir (ar) pranešimą, skundo pateikėjui pateikiamas atsakymas, nurodant:
- 21.1. kas patikrinta ir kas nustatyta, iš nagrinėtų dokumentų su komentarais, kurie pareiškėjo teiginiai teisingi ir pagrįsti, o kurie ne;
  - 21.2. priežastis, sąlygojusias pažeidimą;
  - 21.3. jeigu skundas pripažįstamas kaip pagrįstas – ALF veiksmus;
  - 21.4. Jei yra galimybė – rekomendacijas ir prevencinių veiksmyų ateičiai pasiūlymus.
22. Apsvarstęs skundą dėl atrankos anketos ar paraiškos kokybės vertinimo, SNK gali teikti rekomendacijas ALF dėl atrankos anketų ar paraiškų kokybės vertinimo proceso tobulinimo, tačiau atrankos anketos ar paraiškos įvertinimas nekeičiamas.
23. Pirmininko pasirašytas atsakymas yra užregistruojamas, išsiunčiamas (el. paštu, iš kurio skundas buvo gautas) ir saugomas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.

#### **V. Skundų nagrinėjimo komiteto principai, teisės ir pareigos**

24. SNK uždaviniai:
- 24.1. sukurti prieinamą, skaidrų ir nuoseklų mechanizmą, suteikiant galimybę išreikšti nuogastavimą dėl tariamų netinkamo valdymo apraiškų;
  - 24.2. laiku ir efektyviai įvertinti kiekvieną pateiktą skundą;
  - 24.3. suteikti gaires ir rekomendacijas dėl tolesnių veiksmyų;
  - 24.4. atsakyti besiskundžiantiems dėl korekcinių veiksmyų.
25. SNK įvertina, ar ALF priimti sprendimai atitinka gero valdymo principus bei Programos taisykles ir procedūras.
26. SNK nevertina jokios konkrečios atrankos anketos ar paraiškos, negali pakeisti nepriklausomų ekspertų skirtų balų ar Atrankos komiteto sprendimų dėl finansavimo skyrimo.
27. SNK narių teisės:
- 27.1. SNK nariai turi teisę būti informuoti raštu apie SNK posėdžių laiką bei vietą ne mažiau kaip prieš 1 savaitę iki posėdžio dienos. Pirmininkas jam pasirinktu būdu (el. paštu ar telefonu) informuoja apie numatytą posėdį;
  - 27.2. SNK nariai turi teisę susipažinti su skundu ir (ar) pranešimu, visais susijusiais dokumentais bei medžiaga, išskyrus tą, kuri jiems neprieinama dėl deklaruoto interesų konflikto;
  - 27.3. Pirmininkui pareikalavus, ALF darbuotojas surenka visą medžiagą reikalingą skundai ir (ar) pranešimui nagrinėti ir pateikia SNK nariams ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas iki atitinkamo posėdžio datos el. paštu.
28. SNK narių pareigos:

- 28.1. SNK nariai privalo dalyvauti SNK posėdžiuose. Dėl svarbių priežasčių negalėdami dalyvauti numatytame posėdyje, SNK nariai privalo raštu ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas ar, iškilus nenumatytoms aplinkybėms, kaip įmanoma skubiau informuoti Pirmininką bei, esant galimybei, pateikti savo poziciją raštu;
  - 28.2. SNK nariai privalo laikytis Programos reikalavimų ir SNK veikimo principų, išdėstytų Programos dokumentuose, t.y. Programos įgyvendinimo sutartyje ir Valdymo kontrolės sistemos apraše;
  - 28.3. SNK nariai privalo laikytis aukščiausių etikos standartų bei gerosios praktikos reikalavimų, įskaitant tinkamą, sąžiningą ir savalaikį priemonių dėl interesų konfliktų deklaravimo ir prevencijos taikymą, vienodo požiūrio bei nediskriminavimo principų taikymą.
29. SNK įgaliojimai:
- 29.1. analizuoti ir nagrinėti skundo turinį, nustatant tokio dokumento esmę;
  - 29.2. prašyti asmenį, pateikęs skundą ir (ar) pranešimą, papildyti ar patikslinti skundą ir (ar) pranešimą, jei informacija pateikta neaiškiai ar nepakankamai, kad būtų galima padaryti sprendimą;
  - 29.3. analizuoti ir įvertinti visus susijusius aktualius dokumentus ar ALF turimus duomenis;
  - 29.4. esant poreikiui, siūlyti ALF atlikti vidaus auditą;
  - 29.5. esant poreikiui, pasitelkti specialistus klausimams, kurių sprendimams reikalingos specifinės žinios;
  - 29.6. parengti rekomendacijas ir siūlymus dėl korekcinio veiksmų;
  - 29.7. sudaryti korekcinio veiksmų įgyvendinimo planą;
  - 29.8. parengti pranešimą apie priimtą sprendimą ir informuoti asmenį, pateikęs skundą ir (ar) pranešimą.

## **VI. Interesų konfliktų prevencija ir valdymas**

30. SNK nariai prieš pradėdami darbą užpildo ir pasirašo interesų konflikto deklaracijas, kuriose nurodo organizacijas, su kuriomis turi politinių, organizacinių, finansinių, ekonominių, asmeninių ir kitų svarbių sąsajų, ir dėl kurių veiklos ar elgesio pateiktų skundų ir (ar) pranešimų negali nagrinėti.
31. Atsiradus interesų konfliktui skundo ir(ar) pranešimo nagrinėjimo metu, SNK narys nedelsdamas informuoja SNK ir nusišalina nuo tolimesnio svarstymo. Tokiu atveju Pirmininkas gali priimti dvejopą sprendimą:
- 31.1. toliau vykdyti skundo nagrinėjimą be nusišalinusio nario;
  - 31.2. keisti SNK narį kitu nepriklausomu ekspertu.
32. Jei SNK narys pažeidžia 30-31 straipsnių nuostatas prieš jį gali būti imamasi kitų teisinių priemonių, priklausomai nuo pažeidimo sukeltos žalos Programos įgyvendinimo vientisumui, atskaitingumui ir skaidrumui.

## **VII. Baigiamosios nuostatos**

33. Pakartotiniai skundai ir (ar) pranešimai nenagrinėjami, jeigu juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra pagrįstų argumentų, kad SNK sprendimas dėl ankstesnio skundo ir (ar) pranešimo išnagrinėjimo yra neteisingas.
34. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo skundo, prašymo ir (ar) pranešimo išnagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.