



Bendrai finansuoja
Europos Sąjunga

VEIKIAM!



SKUNDŲ IR PRANEŠIMŲ APIE GALIMUS PAŽEIDIMUS VŠĮ „ATVIROS LIETUVOS FONDAS“ KARTU SU PARTNERIAIS ĮGYVENDINAMOJE PROGRAMOJE „VEIKIAM!“¹ PATEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TVARKA

I. Bendrosios nuostatos

1. VŠĮ „Atviros Lietuvos fondas“ (toliau – ALF) nustato skundų ir pranešimų nagrinėjimo tvarką (toliau – Tvarka), kuri taikoma kartu su partneriais VŠĮ „Lygių galimybių plėtros centras“ (LGPC), Marta centru (Latvija) ir Moterų paramos ir informacijos centru (WSIC, Estija) (toliau visi kartu – Programos partneriai) įgyvendinant programą „VEIKIAM!“ (toliau – Programa).
2. Ši Tvarka nustato pranešimų ir skundų pateikimo, registravimo ir nagrinėjimo tvarką bei procedūras.
3. Ši Tvarka skundams ir pranešimams taikoma tiek, kiek jos nereglamentuoja Lietuvos Respublikos, Latvijos Respublikos ar Estijos Respublikos teisės aktai, ALF bei Programos vidaus darbo taisyklės.

II. Skundų ir pranešimų pateikimas

4. Visi pateikti skundai ir (ar) pranešimai dėl Programos anketų ar paraiškų kokybės vertinimo, dėl gero valdymo ir skaidrumo principų pažeidimų ALF ir Programos partnerių darbuotojų tiesioginėje veikloje, interesų konflikto ar diskriminavimo apraiškų, netinkamų sprendimų, projektų sutarčių nuostatų pažeidimų Programos projektuose yra nagrinėjami pagal šią Tvarką.
5. Skundai ir (ar) pranešimai turi būti pateikiami elektroniniu paštu pranesejai@olf.lt.
6. Skundai ir (ar) pranešimai pateikiami lietuvių, latvių, estų ar anglų kalba ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas, einančias po pranešimo apie sprendimą išsiuntimo dienos ar skundžiamo įvykio.
7. Skundas ir (ar) pranešimas turi būti surašytas tvarkingai ir aiškiai. Jame turi būti 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.

¹ Projektas „GrassRoots“ (nr. 101140032) iš dalies finansuojamas Europos Sąjungos lėšomis, per Piliečių, lygybės, teisių ir vertybių programą (CERV-2023-DAPHNE). Šioje Tvaroje išreiškiamas požiūris ar nuomonė yra tik autorių ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Europos Komisijos požiūrį ar nuomonę. Nei Europos Sąjunga, nei Europos Komisija negali būti laikoma už juos atsakinga.

8. 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, ALF ar Programos partnerių interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima Skundų nagrinėjimo komiteto Pirmininkė(-as), atsižvelgdama(-s) į pranešimo ar skundo turinį.
9. Nesuprantamai išdėstyti ar nepagrįsti skundai ir (ar) pranešimai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti per ne ilgiau nei 5 (penkias) darbo dienas.
10. 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

11. Skundai ir (ar) pranešimai yra registruojami ALF dokumentų registre suteikiant registracijos numerį; taip pat skundo ir (ar) pranešimo kopija išsaugoma Programos skundų aplanke.
12. Skundai ir (ar) pranešimai asmens duomenų apsaugos klausimais priimami vadovaujantis ALF Asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.
13. Baigus nagrinėjimą, sprendimas išsaugomas ALF vidiniame serveryje esančiame elektroniniame projekto aplanke, o skundo nagrinėjimo dokumentai laikomi Programos skundų aplanke.
14. 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.
15. Skundai ir (ar) pranešimai apie įgyvendinamus projektus taip pat perduodami atitinkamam ALF ar Programos partnerių projektų vadovui.

IV. Skundų ir (ar) pranešimų nagrinėjimas

16. Kiekvieną gautą skundą ir (ar) pranešimą nagrinėja Skundų nagrinėjimo komitetas (toliau – SNK), sudarytas iš:
 - 16.1. ALF darbuotojos(-o), kuri(-s) veikia kaip Pirmininkė(-as) (išimtis taikoma, jei kyla yra interesų konfliktas, tuomet Pirmininkė(-as) keičiama nepriklausoma(-u) eksperte(-u));
 - 16.2. LGPC darbuotojos(-o);
 - 16.3. paraiškų vertinimo procedūroje anksčiau nedalyvavusios(-io) išorės ekspertės(-o);
 - 16.4. jei skundas yra susijęs su paraiškų kokybės vertinimu Programos konkurse, kuriame gali dalyvauti pareiškėjai iš Latvijos ir Estijos, į SNK įtraukiama(-as) ir Programos partnerės atstovė(-as) iš atitinkamos Programoje dalyvaujančios šalies.
17. 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.
18. 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.
19. Skundas ir (ar) pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas ir ALF dokumentų registre įregistruojamas sprendimas.

20. Draudžiama pavesti nagrinėti skundus ir (ar) pranešimus tiems ALF ar Programos partnerių darbuotojams ar ekspertams, kurių veiksmai yra skundžiami.
21. Nagrinėjant skundus ir (ar) pranešimus, SNK privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo ir operatyvumo principais.
22. SNK išnagrinėjęs skundą ir (ar) pranešimą, skundo pateikėjui pateikiamas atsakymas, nurodant:
 - 22.1. kas patikrinta ir kas nustatyta, išnagrinėjęs pareiškėjo pateiktus dokumentus, kurie pareiškėjo teiginiai teisingi ir pagrįsti, o kurie ne;
 - 22.2. priežastis, sąlygojusias pažeidimą;
 - 22.3. jeigu skundas pripažįstamas pagrįstu – tolesnius ALF ir Programos partnerių veiksmus;
 - 22.4. jei yra galimybė – rekomendacijas ir prevencinių veiksmų ateičiai pasiūlymus.
23. Apsvarstęs skundą dėl atrankos anketos ar paraiškos kokybės vertinimo, SNK gali teikti rekomendacijas ALF ir (ar) Programos partneriams dėl atrankos anketų ar paraiškų kokybės vertinimo proceso tobulinimo, tačiau atrankos anketos ar paraiškos įvertinimas nekeičiamas.
24. Pirmininkė(-o) 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

25. SNK uždaviniai:
 - 25.1. sukurti prieinamą, skaidrų ir nuoseklų mechanizmą, suteikiant galimybę išreikšti nuogąstavimą dėl tariamų netinkamo valdymo apraiškų;
 - 25.2. laiku ir efektyviai įvertinti kiekvieną pateiktą skundą;
 - 25.3. suteikti gaires ir rekomendacijas dėl tolesnių veiksmų;
 - 25.4. atsakyti besiskundžiantiems dėl korekcinų veiksmų.
26. SNK įvertina, ar ALF ir (ar) Programos partnerių priimti sprendimai atitinka gero valdymo principus bei Programos taisykles ir procedūras.
27. SNK nevertina jokios konkrečios atrankos anketos ar paraiškos, negali pakeisti nepriklausomų ekspertų skirtų balų ar Atrankos komiteto sprendimų dėl finansavimo skyrimo.
28. SNK narių teisės:
 - 28.1. SNK nariai turi teisę būti informuoti raštu apie SNK posėdžių laiką bei vietą ne mažiau kaip prieš 1 savaitę iki posėdžio dienos. Pirmininkė(-as) jos(-o) pasirinktu būdu (el. paštu ar telefonu) informuoja apie numatytą posėdį;
 - 28.2. SNK nariai turi teisę susipažinti su skundu ir (ar) pranešimu, visais susijusiais dokumentais bei medžiaga, išskyrus tą, kuri jiems neprieinama dėl deklaruoto interesų konflikto;
 - 28.3. Pirmininkei(-ui) 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.
29. SNK narių pareigos:
 - 29.1. SNK nariai privalo dalyvauti SNK posėdžiuose. Dėl svarbių priežasčių negalėdami dalyvauti numatytaime 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;
 - 29.2. SNK nariai privalo laikytis Programos reikalavimų ir SNK veikimo principų, išdėstytų Programos dokumentuose, t.y. Programos įgyvendinimo sutartyje ir Valdymo ir kontrolės sistemos apraše;

- 29.3. 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.
30. SNK įgaliojimai:
- 30.1. analizuoti ir nagrinėti skundo turinį, nustatant tokio dokumento esmę;
 - 30.2. prašyti asmenį, pateikusį skundą ir (ar) pranešimą, papildyti ar patikslinti skundą ir (ar) pranešimą, jei informacija pateikta neaiškiai ar nepakankamai, kad būtų galima padaryti sprendimą;
 - 30.3. analizuoti ir įvertinti visus susijusius aktualius dokumentus, ALF ir (ar) Programos partnerių turimus duomenis;
 - 30.4. esant poreikiui, siūlyti ALF ir (ar) Programos partneriams atlikti vidaus auditą;
 - 30.5. esant poreikiui, pasitelkti specialistus klausimams, kurių sprendimams reikalingos specifinės žinios;
 - 30.6. parengti rekomendacijas ir siūlymus dėl korekcinų veiksmų;
 - 30.7. sudaryti korekcinų veiksmų įgyvendinimo planą;
 - 30.8. parengti pranešimą apie priimtą sprendimą ir informuoti asmenį, pateikusį skundą ir (ar) pranešimą.

VI. Interesų konfliktų prevencija ir valdymas

31. 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.

32. Atsiradus interesų konfliktui skundo ir(ar) pranešimo nagrinėjimo metu, SNK narys nedelsdamas informuoja SNK ir nusišalina nuo tolimesnio svarstymo. Tokiu atveju Pirmininkė(-as) gali priimti dvejopą sprendimą:

- 32.1. toliau vykdyti skundo nagrinėjimą be nusišalinusio nario;
- 32.2. keisti SNK narį kitu nepriklausomu ekspertu.

33. Jei SNK narys pažeidžia 30-31 straipsnių nuostatas, prieš jį gali būti imamos kitų teisinių priemonių, priklausomai nuo pažeidimo sukeltos žalos Programos įgyvendinimo vientisumui, atskaitingumui ir skaidrumui.

VII. Baigiamosios nuostatos

34. 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.

35. Pareiškėjas, nesutinkantis su sprendimu dėl jo skundo, prašymo ir (ar) pranešimo išnagrinėjimo, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.
