

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

I. SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. LPF SOS vaikų kaimų Lietuvoje Draugija (Toliau – Organizacija) skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo tvarka (toliau – Tvarka) nustato pateiktų skundų, prašymų ir pranešimų priėmimo, registravimo, paskyrimo nagrinėti, nagrinėjimo, atsakymo pateikimo ir apskundimo tvarką.
2. Tvarka taikoma visoms Organizacijos teikiamoms paslaugoms, skyriams ir veiklos sritims. Organizacija siekia užtikrinti, kad skundai, prašymai ir pranešimai būtų nagrinėjami objektyviai, nešališkai, konfidencialiai, operatyviai ir pagarbiai, užtikrinant paslaugų gavėjų, darbuotojų ir kitų suinteresuotų asmenų teises bei teisėtus interesus. Organizacija imasi priemonių užkirsti kelią smurtui prieš vaikus, jų nepriežiūrai, aplaidžiam elgesiui ir kitiems vaikų teisių pažeidimams, o gavusi informaciją apie galimą pažeidimą – nedelsdama reaguoja Organizacijos vidaus dokumentų ir teisės aktų nustatyta tvarka. Skundai, prašymai ir pranešimai nagrinėjami vadovaujantis objektyvumo, nešališkumo, konfidencialumo, operatyvumo, proporcingumo, pagarbos ir išsamumo principais.
3. Šioje Tvarkoje:
 - 3.1. **skundas** – asmens kreipimasis, kuriame nurodoma, kad Organizacijos darbuotojo veiksmais ar neveikimu, darbuotojo elgesiu, kompetencijos trūkumu, teikiamos paslaugos turiniu, kokybe ar organizavimu galėjo būti pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai;
 - 3.2. **prašymas** – asmens kreipimasis, kuriuo prašoma atlikti tam tikrus veiksmus, suteikti informaciją, pagalbą ar priimti sprendimą;
 - 3.3. **pranešimas** – Organizacijai pateikta informacija apie galimą pažeidimą, problemą, riziką ar kitą aplinkybę, kurią reikalinga įvertinti;
 - 3.4. **pareiškėjas** – skundą, prašymą ar pranešimą pateikęs asmuo;

II. SKYRIUS SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

1. Skundai, prašymai ir pranešimai gali būti pateikiami:
 - 1.1. raštu – tiesiogiai atvykus į Organizacijos administraciją ar paslaugų teikimo vietą arba paštu;
 - 1.2. elektroniniu būdu – elektroninio pašto adresais: sos@sos-org.lt arba info@sos-org.lt.
2. Darbuotojas, raštu gavęs skundą, prašymą ar pranešimą, užpildo Tvarkos Priedą Nr. 1 registravimo formą ir perduoda ją elektroninio pašto dėžutę sos@sos-org.lt administruojančiam darbuotojui.

3. Skundas, prašymas ar pranešimas turi būti išdėstytas aiškiai ir suprantamai. Jame, kiek tai objektyviai įmanoma, nurodoma:
 - 6.1. pareiškėjo vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas;
 - 6.2. pareiškėjo kontaktiniai duomenys, jeigu pageidaujama gauti atsakymą;
 - 6.3. skundžiamos ar aprašomos aplinkybės;
 - 6.4. įvykio data, laikas ir vieta, jeigu jie žinomi;
 - 6.5. su situacija susiję asmenys;
 - 6.6. konkretus prašymas ar pageidaujamas sprendimas;
 - 6.7. turimi dokumentai, nuotraukos ar kita reikšminga informacija.
4. Anoniminiai skundai, prašymai ir pranešimai registruojami ir nagrinėjami, jeigu juose pateikta pakankamai konkrečios informacijos, leidžiančios įvertinti nurodytas aplinkybes.
5. Jeigu pateiktas skundas, prašymas ar pranešimas yra neįskaitomas, nesuprantamas arba jame trūksta esminės informacijos, pareiškėjui, kai jo kontaktiniai duomenys žinomi, nurodomi trūkumai ir pasiūloma juos pašalinti.

III. SKYRIUS

REGISTRAVIMAS IR PASKYRIMAS NAGRINĖTI

1. Elektroninio pašto dėžutę sos@sos-org.lt ar info@sos-org.lt administruojantis darbuotojas visus gautus skundus, prašymus, pranešimus ir užpildytas registravimo formas registruoja Organizacijos dokumentų valdymo sistemoje. Skundo, prašymo ar pranešimo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo jo gavimo Organizacijoje dienos.
2. Užregistruotas skundas, prašymas ar pranešimas dokumentų valdymo sistemoje pateikiamas Organizacijos vadovui. Organizacijos vadovas susipažįsta su gauto dokumento turiniu, įvertina jo pobūdį ir paskiria atsakingą asmenį ar skyrių nagrinėti pagal kompetenciją.
3. Atsižvelgiant į skundo, prašymo ar pranešimo turinį:
 - 3.1. dokumentai dėl galimų vaikų apsaugos ar vaiko teisių pažeidimų perduodami Vaikų apsaugos koordinatoriui ir nagrinėjami pagal Organizacijoje galiojančią vaikų apsaugos pažeidimų pranešimo bei reagavimo tvarką;
 - 3.2. dokumentai dėl darbuotojo elgesio, profesinės kompetencijos, profesinės etikos, galimo darbo pareigų pažeidimo ar kitų su darbuotojo veiksmais ar neveikimu susijusių aplinkybių perduodami Žmogiškųjų išteklių skyriaus vadovui;
 - 3.3. dokumentai dėl teikiamos paslaugos turinio, kokybės, organizavimo ar paslaugos teikimo proceso perduodami atitinkamos paslaugos vadovui;
 - 3.4. jeigu skundas apima kelių sričių klausimus, Organizacijos vadovas gali paskirti kelis atsakingus asmenis arba vieną nagrinėjamą koordinuojantį asmenį.

IV. SKYRIUS

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

1. Už nagrinėjimą atsakingas asmuo privalo objektyviai ir išsamiai įvertinti visas reikšmingas aplinkybes. Nagrinėjimo metu gali būti:
 - 1.1. apklausiami su situacija susiję darbuotojai, paslaugų gavėjai ar kiti asmenys;
 - 1.2. prašoma darbuotojų ar kitų asmenų pateikti rašytinius paaiškinimus;
 - 1.3. analizuojami dokumentai, susirašinėjimas, duomenys ir kita su nagrinėjama situacija susijusi informacija;
 - 1.4. renkama papildoma informacija iš Organizacijos padalinių ar kitų teisėtai informaciją galinčių pateikti asmenų;
 - 1.5. atliekami kiti veiksmai, būtini objektyviam aplinkybių nustatymui.
2. Jeigu skundas susijęs su darbuotojo elgesiu, kompetencija, profesine etika ar galimu darbo pareigų pažeidimu, Žmogiškųjų išteklių skyriaus vadovas sudaro skundo nagrinėjimo komisiją. Į komisiją paprastai įtraukiami:
 - 2.1. Žmogiškųjų išteklių skyriaus vadovas;
 - 2.2. darbuotojo tiesioginis vadovas;
 - 2.3. teisininkas;
 - 2.4. Vykdytysis direktorius;
 - 2.5. prireikus – kiti su nagrinėjamu klausimu susijusių sričių specialistai.
3. Komisijos nariu negali būti asmuo, kuris yra tiesiogiai susijęs su skunde nurodyta situacija arba kurio nešališkumu pagrįstai gali būti abejojama.
4. Kilus interesų konfliktui, komisijos narys privalo apie tai informuoti ir nusišalinti nuo skundo nagrinėjimo.
5. Komisija:
 - 5.1. analizuoja skunde nurodytas aplinkybes;
 - 5.2. renka ir vertina reikalingą informaciją;
 - 5.3. išklauso ar gauna rašytinius susijusių darbuotojų paaiškinimus;
 - 5.4. prireikus organizuoja vieną ar daugiau posėdžių;
 - 5.5. pateikia išvadą dėl skundo pagrįstumo ir siūlomų tolesnių veiksmų.
6. Komisijos posėdžiai ir priimtose išvados dokumentuojami bei saugomi dokumentų valdymo sistemoje ir/ar sharepoint
7. Jeigu skundas susijęs su paslaugos turiniu, kokybe ar organizavimu, atitinkamos paslaugos ar padalinio vadovas:
 - 7.1. išnagrinėja skunde nurodytas aplinkybes;
 - 7.2. apklausia susijusius darbuotojus ir kitus asmenis;
 - 7.3. surenka ir įvertina reikalingus dokumentus bei informaciją;
 - 7.4. nustato, ar paslaugos teikimo metu buvo laikomasi taikomų reikalavimų;
 - 7.5. prireikus numato paslaugos gerinimo ar korekcinis veiksmus;
 - 7.6. prireikus konsultuojasi su teisininku;

7.7. Parengia atsakymą ir išsiunčia skundo pareiškėjui.

8. Jeigu nagrinėjant skundą paaiškėja galimas darbo pareigų pažeidimas, vaiko teisių pažeidimas, smurtas, priekabiavimas, diskriminacija ar kita aplinkybė, kuriai Organizacijoje taikoma atskira nagrinėjimo tvarka, apie tai informuojamas kompetentingas asmuo ir inicijuojama atitinkama procedūra.
9. Skundas, prašymas ar pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo Organizacijoje dienos, išskyrus Vaiko teisių kontrolieriui (jiems atsakymai teikiami per 10 darbo dienų).
10. Jeigu dėl objektyvių priežasčių skundo, prašymo ar pranešimo per 20 darbo dienų, išskyrus Vaiko teisių kontrolieriui (jiems atsakymai teikiami per 10 darbo dienų), išnagrinėti neįmanoma, pareiškėjas, kai jo kontaktiniai duomenys žinomi, informuojamas apie nagrinėjimo termino pratęsimą ir jo priežastis.

V. SKYRIUS

ATSAKymo PARENGIMAS IR PATEIKIMAS

1. Išnagrinėjus skunde, prašyme ar pranešime nurodytas aplinkybes, už nagrinėjimą atsakingas asmuo arba komisija pateikia teisininkui:
 - 1.1. nagrinėjimo metu nustatytas faktines aplinkybes;
 - 2.2. priimtą išvadą dėl skundo, prašymo ar pranešimo pagrįstumo;
 - 2.3. informaciją apie priimtus ar siūlomus veiksmus;
 - 2.4. atsakymui parengti reikalingus dokumentus ir kitą informaciją.
2. Teisininkas, remdamasis nagrinėjimo metu surinkta medžiaga ir pateikta išvada, parengia oficialų atsakymą pareiškėjui.
3. Atsakyme, kiek tai leidžia teisės aktai ir konfidencialumo reikalavimai, nurodoma:
 - 3.1. kad skundas, prašymas ar pranešimas buvo išnagrinėtas;
 - 3.2. pagrindinės nustatytos aplinkybės;
 - 3.3. priimtas sprendimas;
 - 3.4. informacija apie atliktus ar planuojamus veiksmus;
4. Parengtas atsakymas pateikiamas per dokumentų valdymo sistemą Organizacijos vadovui, Vykdančiajam direktoriui, Teisininkui arba Skyriaus/paslaugos vadovui pasirašyti.
5. Pasirašytą atsakymą pareiškėjui išsiunčia elektroninio pašto dėžutę info@sos-org.lt administruojantis darbuotojas arba kitas paskirtas darbuotojas.
6. Atsakymas pateikiamas pareiškėjo nurodytu kontaktiniu būdu. Jeigu kontaktinis būdas nenurodytas, atsakymas siunčiamas tuo pačiu būdu, kuriuo buvo gautas kreipimasis, kai tai techniškai įmanoma.
7. Atsakymas ir su skundo nagrinėjimu susijęs galutinis sprendimas įkeliami į dokumentų valdymo sistemą.

8. Anoniminis skundas, prašymas ar pranešimas laikomas išnagrinėtu, kai:
 - 8.1. nustatytos ir įvertintos reikšmingos aplinkybės;
 - 8.2. suformuluota rašytinė išvada ar sprendimas;
 - 8.3. apie sprendimą informuotos susijusios Organizacijos šalys;
 - 8.4. sprendimas ir nagrinėjimo dokumentai įkelti į dokumentų valdymo sistemą.

VI. SKYRIUS NENAGRINĖJAMI IR KARTOTINIAI KREIPIMAI

1. Kartotiniai skundai, prašymai ar pranešimai gali būti nenagrinėjami, jeigu:
 - 1.1. juose nenurodoma naujų reikšmingų aplinkybių;
 - 1.2. pateikiami tie patys klausimai, dėl kurių Organizacija jau yra priėmusi sprendimą;
 - 1.3. nepateikiama pagrįstų argumentų, leidžiančių abejoti ankstesnio sprendimo pagrįstumu.
2. Apie sprendimą nenagrinėti kartotinio kreipimosi pareiškėjas informuojamas, nurodant priežastis kodėl kartotinis skundas nebus naujai nagrinėjamas, jeigu jo kontaktiniai duomenys žinomi.
3. Organizacija gali nenagrinėti kreipimosi, kurio turinys yra akivaizdžiai šmeižikiškas, grasinantis, įžeidus, kurstantis tautinę, rasinę, religinę ar socialinę neapykantą, prievartą ar diskriminaciją.
4. Nepaisant kreipimosi formos ar vartojamos kalbos, jame esanti faktinė informacija apie galimą smurtą, vaiko teisių pažeidimą, grėsmę asmens saugumui ar kitą sunkų pažeidimą turi būti įvertinama ir perduodama kompetentingiems asmenims ir (ar institucijoms).

VII. SKYRIUS KONFIDENCIALUMAS IR ASMENS DUOMENŲ APSAUGA

1. Visa skundų, prašymų ir pranešimų nagrinėjimo metu gauta informacija naudojama tik nagrinėjimo, sprendimo priėmimo ir teisėtų Organizacijos interesų užtikrinimo tikslais.
2. Nagrinėjant skundus, prašymus ir pranešimus turi būti užtikrinamas pareiškėjo, paslaugų gavėjų, darbuotojų, liudytojų ir kitų susijusių asmenų duomenų konfidencialumas.
3. Informacija apie skundą, prašymą ar pranešimą teikiama tik tiems asmenims, kuriems ji būtina jų funkcijoms atlikti.
4. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis Bendroju duomenų apsaugos reglamentu, Lietuvos Respublikos teisės aktais ir Organizacijos vidaus dokumentais.
5. Visi su nagrinėjimu susiję dokumentai, paaiškinimai, komisijų išvados, atsakymai ir kiti duomenys saugomi dokumentų valdymo sistemoje ir/ar SharePoint pagal Organizacijoje nustatytus dokumentų saugojimo terminus ir reikalavimus.

VIII. SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

1. Šios Tvarkos nuostatų privalo laikytis visi Organizacijos darbuotojai, dalyvaujantys priimant, registruojant, paskiriant nagrinėti ar nagrinėjant skundus, prašymus ir pranešimus.
2. Už Tvarkos administravimą ir jos taikymo koordinavimą atsakingas Žmogiškųjų resursų vadovas. Tvarka peržiūrima kas 3 metus arba pasikeitus teisės aktams, Organizacijos veiklos procesams arba nustačius poreikį ją tobulinti.
3. Tvarka ir jos pakeitimai tvirtinami Organizacijos vadovo įsakymu.
4. Su Tvarka ir jos pakeitimais darbuotojai supažindinami Organizacijoje nustatyta tvarka.