

SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ VALDYMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Maltos ordino pagalbos tarnybos (toliau – MOPT) skundų, prašymų, pranešimų valdymo tvarka (toliau – Tvarka) nustato skundų, prašymų, pranešimų, dėl MOPT vykdomų paslaugų ir veiklų, pateikimo, registravimo, nagrinėjimo ir apskundimo tvarką bei procedūras.
2. Ši tvarka skundams, prašymams, pranešimams taikoma tiek, kiek jos nereglementuoja Lietuvos Respublikos įstatymai, teisės aktai, MOPT Asmens duomenų tvarkymo taisyklės ir kitos MOPT vidaus darbo taisyklės.
3. Asmuo bet kuriuo metu iki sprendimo priėmimo turi teisę atsiimti skundą.
4. Už skundų, prašymų, pranešimų nagrinėjimą MOPT grupėse atsako grupių vadovai.

II. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

5. Asmenų skundai, prašymai, pranešimai gali būti pateikiami:
 - 5.1. žodžiu (tiesiogiai atvykus į MOPT, telefonu arba tiesiogiai darbuotojui, savanoriui lankantis asmens namuose),
 - 5.2. raštu (tiesiogiai asmeniui atvykus į MOPT, paštu ar per pasiuntinį, elektroniniu būdu).
6. Skundai, prašymai, pranešimai pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti tą pačią darbo dieną, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar MOPT interesų, neregistruojami, jeigu MOPT generalinis sekretorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip. Į tokius prašymus atsakoma tą pačią darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą negalima atsakyti tą pačią darbo dieną, asmeniui turi būti sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.
7. Jeigu skundą, prašymą, pranešimą žodžiu teikiančio asmens ar jo atstovo elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinio nusižengimo (toliau – teisės pažeidimų) požymių, MOPT darbuotojai, turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo pranešti apie šio asmens elgesį grupės vadovui ar/ir generaliniam sekretoriui. MOPT generalinio sekretoriaus sprendimu apie prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesį, turintį akivaizdžių teisės pažeidimų požymių, pranešama kompetentingoms institucijoms.

8. Skundas, prašymas, pranešimas žodžiu ar raštu turi būti pateikiami lietuvių kalba. Išskirtiniais atvejais skundai, prašymai ar pranešimai gali būti pateikiami kita MOPT darbuotojui, savanoriui suprantama kalba.
9. Skundo, prašymo, pranešimo tekstą, parašytą nevalstybine kalba, išsiverčia MOPT.
10. Skundas, prašymas, pranešimas raštu turi būti surašytas tvarkingai ir įskaitomai, pasirašytas teikiančio asmens. Taip pat nurodytas asmens vardas ir pavardė arba pavadinimas (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), adresas arba kiti kontaktiniai duomenys susisiekti, pagal kuriuos asmuo pageidauja gauti atsakymą. Jeigu skunde, prašyme ir pranešime nenurodytas 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.
11. Skundai, prašymai, pranešimai atitinkantys šios tvarkoje išvardintus kriterijus registruojami ir nagrinėjami.
12. Neįskaitomi, nesuprantamai išdėstyti ar nepagrįsti skundai, prašymai, pranešimai grąžinami pareiškėjui, nurodant trūkumus ir prašant juos ištaisyti.
13. Paprastai nenagrinėjami skundai, prašymai, pranešimai, kuriuose nenurodytas pareiškėjo vardas ir pavardė, nenurodytas adresas arba pareiškėjo nepasirašyti (anoniminiai) prašymai ar skundai, išskyrus atvejus, kai siekiant, kad nenukentėtų asmens ar MOPT interesai, atitinkamą sprendimą dėl nagrinėjimo priima grupės vadovas ir/ar MOPT generalinis sekretorius atsižvelgdamas į prašymo ar skundo turinį.
14. Skundai, prašymai, 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.
15. Skundą, prašymą, pranešimą ketinančiam teikti asmeniui atvykus į MOPT, darbuotojai, savanoriai atlieka šiuos veiksmus:
 - 15.1. Priima žodinius ir rašytinius asmenų skundus, prašymus ar pranešimus.
 - 15.2. Patikslinama jo esmė, patikrinama, ar pateikti visi dokumentai, kurių reikės sprendimui priimti, prireikus prašoma pateikti papildomus dokumentus.
 - 15.3. Suteikia informaciją apie skundų, prašymų, pranešimų nagrinėjimo MOPT procedūrą.
16. Skundai, prašymai, pranešimai, asmens duomenų apsaugos klausimais priimami vadovaujantis MOPT Asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

III. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ REGISTRAVIMAS, JŲ PERDAVIMAS NAGRINĖTI

17. Skundai, prašymai, pranešimai, gauti iš asmenų tiesiogiai, arba per pašto įstaigas ar elektroniniu paštu, yra registruojami atitinkamame gautų dokumentų žurnale.
18. Baigus nagrinėjimą, popierinis dokumentas arba elektroniniu būdu gauta skundo kopija įsegama į atitinkamą žurnalą.
19. Ant skundo, prašymo, pranešimo dedamas registracijos spaudas, jame įrašoma gavimo data ir registracijos numeris. Asmeniui pageidaujant, jam gali būti įteikiama spaudu pažymėta skundo, prašymo ar pranešimo registravimą patvirtinanti kopija išskyrus atvejus, kai skundas patenkinamas iš karto.
20. Vokai yra saugomi ir prie skundų, prašymų, pranešimų pridedami tik tais atvejais, kai tik iš jų galima nustatyti siuntėjo pavardę, adresą, išsiuntimo ar gavimo datą, taip pat kitais būtinais atvejais, kuomet vokas reikalingas kaip įrodymas, kada buvo gautas/išsiųstas skundas, prašymas ir pranešimas.
21. Gauti skundai, prašymai, pranešimai bei pridedami dokumentai ar kt. priedai, yra sutikrinami ir užregistruojami. Per 3 darbo dienas pareiškėjui išsiunčiamas patvirtinimas, kad skundas yra užregistruotas ir bus išnagrinėtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo datos, išskyrus atvejus, kai šioje tvarkoje nustatyta kitaip.
22. Administratorius gautus skundus, prašymus, pranešimus perduoda generaliniam sekretoriui, kuris priima sprendimą skirti darbuotoją skundo, prašymo, pranešimo nagrinėjimui.
23. MOPT generalinis sekretorius susipažįsta su skundų, prašymų, pranešimų, žodžiu paskiria juos nagrinėjančius darbuotojus, arba raštu sudaro komisiją, bei perduoda dokumentą nagrinėjimui.
24. Draudžiama pavesti ir persiųsti nagrinėti skundus, prašymus, pranešimus tiems MOPT darbuotojams, kurių veiksmai yra skundžiami.

IV. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ IR PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

25. Pateikti skundai, prašymai, pranešimai yra nagrinėjami remiantis šia Tvarka, Vaikų ir kitų pažeidžiamų asmenų saugumo užtikrinimo politika ir MOPT Etikos kodeksu pagal MOPT kompetenciją.
26. Jei MOPT nekompetentingas spręsti skunde, prašyme, pranešime išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas skundas, prašymas, pranešimas persiunčiamas kompetentingai institucijai. Apie tai raštu informuojamas ir

- skundą, prašymą, pranešimą pateikęs asmuo, paaiškinant skundo persiuntimo priežastis.
27. Skundai, prašymai, pranešimai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis (rasine, etnine kilme, politiniais, religiniais įsitikinimais, lytiniu gyvenimu, sveikata, teistumu), persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą. Jei toks sutikimas negaunamas, skundas, prašymas, pranešimas grąžinamas asmeniui nurodant grąžinimo priežastis.
28. Asmenų skundai, prašymai, pranešimai nagrinėjami atliekant šiuos veiksmus:
- 28.1. Analizuojant ir nagrinėjant pateikto skundo, prašymo ir pranešimo turinį ir nustatant tokio dokumento esmę.
- 28.2. Paprašant asmens papildyti ar patikslinti pateiktą skundą, prašymą, pranešimą, pateikiant papildomus dokumentus.
- 28.3. Vertinant ir analizuojant MOPT turimus dokumentus ar duomenis, susijusius su nagrinėjamu klausimu.
- 28.4. Esant poreikiui, MOPT generalinio sekretoriaus pavedimu atliekant vidaus auditą.
- 28.5. Pasitelkiant specialistus klausimams, kurių sprendimui reikalingos specifinės tam tikros srities žinios (pvz., finansinės, teisinės).
29. Skundas, prašymas ir pranešimas turi būti išnagrinėtas kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo MOPT datos, išskyrus atvejus, kai šioje tvarkoje nustatyta kitaip.
30. Jeigu skundo, prašymo, pranešimo ar atsakymo rengimas gali užsitęsti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo gavimo datos, apie tai turi būti informuotas pareiškėjas, pranešime nurodant skundo, prašymo, pranešimo gavimo datą, registracijos numerį, skundą, prašymą ir kontaktinio MOPT darbuotojo vardą ir pavardę, pareigas, telefono numerį. Šiame punkte nurodytais atvejais skundas, prašymas, pranešimas turi būti išnagrinėtas ne vėliau kaip per 40 darbo dienų nuo jo gavimo MOPT datos.
31. Nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai MOPT gauna skundą, prašymą, pranešimą.
32. Jei skundas, prašymas, pranešimas nagrinėjamas žodžiu, MOPT darbuotojai teikiantys informaciją privalo:
- 32.1. Prisistatyti asmeniui (nurodyti vardą, pavardę, pareigas);
- 32.2. Išklauyti, išsiaiškinti skundo esmę;
- 32.3. Aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus arba nukreipti asmenį į kompetentingą darbuotoją;

- 32.4. Paaiškinti ar MOPT yra kompetentingas nagrinėti skundą, prašymą, pranešimą;
- 32.5. Nurodyti instituciją (adresą, kontaktus) į kurią asmuo turėtų kreiptis, jeigu MOPT nekompetentingas nagrinėti jo skundą, prašymą, pranešimą.
33. Skundas, prašymas, pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas, pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas.
34. Nagrinėjant skundus, prašymus, pranešimus, MOPT darbuotojai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nediskriminavimo, nešališkumo ir operatyvumo principais.

V. ATSAKYMŲ RENGIMAS, SAUGOJIMAS IR TEIKIMAS ASMENIUI

35. Išnagrinėjus skundą, prašymą, pranešimą ir suderinus su MOPT generaliniu sekretoriumi, pareiškėjui pateikiamas atsakymas, valstybine kalba ir tokiu būdu, koku skundas, prašymas, pranešimas pateiktas.
36. Atsakymas turi atitikti kokybės kriterijus:
- 36.1. Atsakyta į visus asmens klausimus;
- 36.2. Atsakyme nurodyti jį pagrindžiantys motyvai, teisės aktai;
- 36.3. Nurodyta atsakymo apskundimo tvarka;
- 36.4. Jei yra galimybė – rekomendacijas ir prevencinių veiksnių ateičiai pasiūlymus
- 36.5. Atsakyme nurodomi rengėjo duomenys.
37. Atsakymas parengiamas dviem egzemplioriais. Vienas įteikiamas asmeniui asmeniškai arba išsiunčiamas paštu ar elektroniniu būdu, kitas lieka MOPT.
38. Generalinio sekretoriaus (jo įgalioto asmens) pasirašytas atsakymas yra registruojamas ir saugomas siunčiamųjų dokumentų registracijos žurnale.
39. Skundas, prašymas, pranešimas laikomas baigtu nagrinėti tuomet, kai dėl jame iškeltų klausimų priimamas sprendimas ir asmeniui išsiunčiamas atsakymas.

VI. SPRENDIMO APSKUNDIMAS

40. Pakartotiniai skundai, prašymai, pranešimai nenagrinėjami, jei juose nenurodoma naujų aplinkybių, sudarančių prašymo pagrindą, ir nėra pagrįstų argumentų, kad MOPT sprendimas dėl ankstesnio skundo, prašymo, pranešimo išnagrinėjimo yra neteisingas. MOPT gavus pakartotinį skundą, prašymą, pranešimą, per 5 darbo dienas asmeniui išsiunčiamas priminimas, kad šiuo klausimu atsakymas jam jau buvo pateiktas ir nebus pakartotinai nagrinėjamas, nebent paaiškėtų naujos aplinkybės.

41. Asmuo, nesutinkantis su sprendimu, jį gali apskųsti įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka.

VII. SKUNDŲ, PRAŠYMŲ, PRANEŠIMŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

42. Skundai, prašymai, pranešimai, kuriuose keliami MOPT veiklos trūkumai, darbuotojų ar savanorių piktnaudžiavimo atvejai, neteisėti veiksmai, aptariami Etikos komisijos, generalinio sekretoriaus, programų/projektų vadovų, numatomos priemonės, terminai trūkumams šalinti ir atsakingi darbuotojai už šių priemonių įgyvendinimą.

