LIETUVOS KERLINGO ASOCIACIJOS NEŠALIŠKŲ SKUNDŲ IR KONFLIKTŲ NAGRINĖJIMO BEI KONFIDENCIALIŲ PRANEŠIMŲ TVARKOS APRAŠAS

Patvirtinta 2025 m. liepos 30 d., LKA VK posėdžio protokolo Nr. Nr. LKA VKPP 25/07/30-01

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Tvarkos aprašas nustato Lietuvos Kerlingo Asociacijos (toliau – LKA) skundų, prašymų ir pranešimų pateikimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo bei asmenų aptarnavimo tvarką. Jame taip pat integruota konfidencialių pranešimų nagrinėjimo tvarka.

2. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:
   2.1. **Asmenų aptarnavimas** – veikla, apimanti asmenų aptarnavimą fiziškai, nuotoliniu būdu ar kitomis komunikacijos priemonėmis, taip pat skundų ir prašymų priėmimą, nagrinėjimą, sprendimų įforminimą bei atsakymų pateikimą.
   2.2. **Skundas** – asmens kreipimasis į LKA dėl galimai pažeistų jo ar kito asmens teisių ar interesų.
   2.3. **Prašymas** – asmens kreipimasis į LKA dėl informacijos ar teisės aktuose numatytų veiksmų atlikimo, nesusijusio su teisių pažeidimais.
   2.4. **Konfidencialus pranešimas** – informacija apie galimus pažeidimus, teikiama anonimiškai ar konfidencialiai, vadovaujantis Pranešėjų apsaugos įstatymu.
   2.5. **Darbuotojas, atsakingas už aptarnavimą** – LKA darbuotojas, organizuojantis skundų, prašymų ir pranešimų priėmimą bei nagrinėjimą, teikiantis informaciją ir koordinuojantis veiklą.

3. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos atitinka Lietuvos Respublikos teisės aktuose ir Europos Sąjungos reglamentuose nustatytas sąvokas.

4. Tvarkos apraše nustatytų terminų eiga skaičiuojama vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu.

5. Nagrinėjant prašymus ir skundus laikomasi turinio viršenybės prieš formą, pagarbumo, objektyvumo, teisėtumo, proporcingumo ir kitų pagrindinių teisės principų.

6. Konfidencialūs pranešimai nagrinėjami vadovaujantis Pranešėjų apsaugos įstatymu ir kitais teisės aktais.

7. Duomenų subjektų prašymai nagrinėjami vadovaujantis LKA asmens duomenų tvarkymo politika.

II SKYRIUS
PRAŠYMŲ, SKUNDŲ IR KONFIDENCIALIŲ PRANEŠIMŲ PATEIKIMAS

8. Prašymai, skundai ir pranešimai LKA gali būti pateikiami:
8.1. Raštu el. paštu: info@curling.lt.
8.1.2. Žodžiu – atvykus į LKA būstinę arba nuotoliniu būdu.

9. Anoniminiai pranešimai gali būti pateikiami telefonu ar interneto svetainėje, užtikrinant asmens konfidencialumą.

10. Raštu pateikti dokumentai turi būti aiškiai parašyti, suprantami ir atitikti teisės aktuose nustatytus reikalavimus.

III SKYRIUS
PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

11. Visi prašymai ir skundai registruojami ir perduodami atsakingam darbuotojui nagrinėti per 3 darbo dienas nuo gavimo.

12. LKA nagrinėja prašymus ir skundus per 20 darbo dienų nuo jų gavimo, nebent yra nustatytos priežastys terminui pratęsti.

13. Skundų nagrinėjimas pratęsiamas ne daugiau kaip 10 darbo dienų, apie tai informuojant besikreipusį asmenį.

14. Gavus konfidencialų pranešimą, užtikrinama pranešėjo anonimiškumas ir teisinė apsauga.

IV SKYRIUS
KONFIDENCIALIŲ PRANEŠIMŲ NAGRINĖJIMAS

15. Konfidencialius pranešimus nagrinėja specialiai paskirtas LKA darbuotojas arba komisija, užtikrinanti pranešėjo anonimiškumą ir apsaugą.

16. Gavus konfidencialų pranešimą, atliekami šie veiksmai:
    16.1. Pranešimas registruojamas ir suteikiamas unikalus numeris;
    16.2. Patikrinama, ar pranešime nurodyta informacija priklauso LKA kompetencijai;
    16.3. Jei pranešimas nėra susijęs su LKA veikla, apie tai informuojamas pranešėjas (jei įmanoma).

17. Pranešimai nagrinėjami per 20 darbo dienų nuo jų gavimo dienos. Sudėtingais atvejais šis terminas gali būti pratęstas iki 40 dienų, apie tai informuojant pranešėją.

18. Konfidencialių pranešimų nagrinėjimo procesas apima:
    18.1. Pateiktos informacijos įvertinimą;
    18.2. Būtino tyrimo organizavimą (jei reikia);
    18.3. Ataskaitos rengimą ir sprendimo priėmimą dėl tolesnių veiksmų;
    18.4. Pranešėjo informavimą apie priimtą sprendimą (jei įmanoma).

19.Pranešimų nagrinėjimas atliekamas vadovaujantis objektyvumo, nešališkumo ir proporcingumo principais, laikantis galiojančių teisės aktų.

V SKYRIUS
GINČŲ SPRENDIMAS IR SKUNDŲ PERDAVIMAS

20. Jei besikreipiantis asmuo nesutinka su priimtu sprendimu, jis turi teisę per 10 darbo dienų pateikti papildomą apeliaciją LKA valdybai arba nepriklausomai ginčų nagrinėjimo komisijai.

21. Skundai, susiję su darbuotojų elgesiu, etikos pažeidimais ar galimu interesų konfliktu, nagrinėjami specialiosios LKA ginčų komisijos.

22. Jei ginčo išspręsti nepavyksta, LKA siūlo pasinaudoti mediacijos ar arbitražo procedūromis.

VI SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

23. Šis Tvarkos aprašas peržiūrimas ir, jei reikia, atnaujinamas bent kartą per dvejus metus.

24. Tvarkos aprašo nuostatos viešai prieinamos LKA interneto svetainėje, o darbuotojams
    ir partneriams pristatomos mokymų ar informacinių susitikimų metu.

25. Už šio Tvarkos aprašo laikymąsi atsakingi LKA valdybos paskirtas atsakingas asmuo
bei valdybos komitetas.

26. Šis dokumentas įsigalioja nuo 2026 metų sausio 26 dienos ir yra privalomas visiems LKA nariams, darbuotojams ir kitoms suinteresuotoms šalims.