

Dokumento pavadinimas	SKUNDŲ VALDYMO TVARKA		
Proceso (procesų grupės) pavadinimas, kuriai yra priskiriama			
Atsakinga pareigybė/ struktūrinis padalinys, dokumento savininkas	Klientų aptarnavimo departamento direktorė Ramunė Šimulynienė		
Tvirtina	Klientų ir finansavimo sprendimų tarnybos vadovas	Patvirtinimo data	2025-
Pakeisto dokumento/ dokumento ankstesnės versijos data/ ankstesnis pavadinimas	2016-02-05	Bendroji skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarka	
Dokumento taikymas UAB ILTE ir (ar) jos įmonių grupei	ILTE ☒ ILTE įmonių grupė ☐		
Dokumentą parengė	Klientų aptarnavimo departamento direktorė Ramunė Šimulynienė Vyresnioji klientų aptarnavimo vadybininkė Eglė Manhalt, vyresnioji klientų aptarnavimo vadybininkė Gražina Surgailytė,	2025-03-31	
Dokumento peržiūrėjimo periodiškumas	Ne rečiau kaip kas 2 (dvejus) metus arba įvykus reikšmingiems pokyčiams		
Dokumentacijos saugojimo vieta	Doclogix 1.01 dokumentų byla.		

SKUNDŲ VALDYMO TVARKA

Turinys:

1. Vartojamos sąvokos ir sutrumpinimai.....	2
2. Bendrosios nuostatos	2
3. Skundų priėmimas ir registravimas.....	3
4. Skundų nagrinėjimas ir atsakymų teikimas.....	4
5. RACI atsakomybių matrica.....	6
6. Baigiamosios nuostatos.....	7
7. 1 priedas „Skundo forma“.....	8
8. 2 priedas „Pranešimas dėl asmens duomenų tvarkymo nagrinėjant asmenų skundus“.....	9
9. 3 priedas „Skundų valdymo procesas	11

1. VARTOJAMOS SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

1.1. Šioje Tvarkoje vartojamos pagrindinės sąvokos ir sutrumpinimai, kurie tekste gali būti žymimi mažąja raide ir turėti tą pačią reikšmę, vienaskaita pateikti žodžiai gali turėti daugiskaitos reikšmę ir atvirkščiai:

Asmuo	Fizinis ar juridinis asmuo, pateikęs Bendrovei skundą, arba jo įgaliotas asmuo
Atsakymas	Raštu teikiamas Bendrovės motyvuotas atsakymas į skundą
Bendrovė	UAB ILTE
Bendrovės buveinės adresas	Bendrovės buveinės adresas: Ukmergės g. 124, Vilnius
Bendrovės įgaliotas asmuo	Bendrovės generalinis direktorius, Bendrovės generalinio direktoriaus įgaliojimu arba įsakymu dėl atitinkamo pavedimo vykdymo įgaliotas Bendrovės darbuotojas ar Bendrovės vidaus teisės aktuose nurodytas atsakingas darbuotojas.
DocLogix	Dokumentų ir procesų valdymo sistema „DocLogix“
KAD	Klientų aptarnavimo departamentas
KAD vadybininkas	Klientų aptarnavimo departamento atsakingas vadybininkas
Pretenzijų ir skundų skiltis	Bendrovės internetinės svetainės www.ilte.lt skiltis „Pretenzijos ir skundai“
Skundas	Rašytinis asmens kreipimasis į Bendrovę, nepriklausomai nuo pateikto dokumento pavadinimo, dėl Bendrovės darbuotojo (-ų) veiksmų (neveikimo), susijusių su Bendrovės vykdoma veikla, priimtais sprendimais ir (ar) sudarytomis sutartimis, kuriuo asmuo siekia ginti savo teises ir teisėtus interesus;
Skundų valdymas	Veiksmas ar veiksmų seka, atliekama siekiant valdyti gautus skundus: gautų skundų priėmimas, registravimas, nagrinėjimas, atsakymų rengimas ir (ar) teikimas.
Tvarka	Skundų valdymo tvarka

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

2.1. Tvarka nustato Bendrovėje gautų skundų dėl Bendrovės darbuotojo (-ų) veiksmų (neveikimo), susijusių su Bendrovės vykdoma veikla, priimtais sprendimais ir (ar) sudarytomis sutartimis, valdymo tvarką tiek, kiek jos nereglementuoja Lietuvos Respublikos teisės aktai, kiti Bendrovės vidaus teisės aktai ir (ar) pasirašytos sutartys.

2.2. Tvarkos tikslas – apibrėžti gautų skundų priėmimo, registravimo, nagrinėjimo, atsakymų rengimo ir teikimo procedūras.

2.3. Tvarka reglamentuoja santykius, susijusius su skundų valdymu tiek, kiek jų nereglamentuoja:

2.3.1. Lietuvos Respublikos teisės aktai, reglamentuojantys Bendrovės veiklą (pvz., Projektų administravimo ir finansavimo taisyklės, Visuotinių dotacijų priemonių administravimo ir finansavimo taisyklės, atitinkamų garantijų teikimo nuostatai ir kt.);

2.3.2. Bendrovės vidaus teisės aktai, reglamentuojantys finansinių priemonių įgyvendinimą ir administravimą (pvz., priemonių procedūrų vadovai ir kt.);

2.3.3. Bendrovės sudarytos sutartys (pvz., finansinių priemonių finansavimo ir administravimo sutartys, bendradarbiavimo sutartys ir kt.);

2.3.4. kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai (pvz., Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymas, Lietuvos Respublikos baudžiamojo proceso kodeksas ir kt.) ir (ar) Bendrovės vidaus teisės aktai (pvz., Pranešimų kanalo tvarka, Smurto ir priekabiavimo prevencijos politika, Lygių galimybių, įtraukties ir įvairovės politika, vidaus teisės aktai, reglamentuojantys viešųjų pirkimų procedūras, ir kt.).

2.4. Tvarkos 2.3. papunktyje nurodytuose teisės aktuose ir (ar) sutartyse gali būti nustatyta kitokia nei šioje Tvarkoje numatyta gautų skundų valdymo tvarka. Tuo atveju, kai Tvarkos 2.3. papunktyje nurodytuose teisės aktuose ir (ar) sutartyse nėra reglamentuoti tam tikri santykiai, taikomos šios Tvarkos nuostatos mutatis mutandis (su tam tikrais pakeitimais pagal kontekstą).

2.5. Dokumentų ir su jais susijusių užduočių valdymo tvarka numato bendruosius dokumentų, įskaitant gautus skundus ir atsakymus į juos, rengimo ir valdymo reikalavimus, taip pat su minėtais dokumentais susijusių užduočių valdymo procedūras. Ši Tvarka numato specialiuosius reikalavimus, taikomus gautų skundų valdymui. Skundo valdymo atveju, esant prieštaravimams tarp Dokumentų ir su jais susijusių užduočių valdymo tvarkos ir šios Tvarkos, taikoma ši Tvarka.

2.6. Esant prieštaravimams tarp imperatyvių Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatų ir šios Tvarkos nuostatų, taikomos imperatyvios Lietuvos Respublikos teisės aktų nuostatos.

2.7. Už šios Tvarkos nuostatų pažeidimus ir (ar) netinkamą vykdymą Bendrovės darbuotojai atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

3. SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR REGISTRAVIMAS

3.1. Skundas Bendrovei gali būti pateiktas šiais būdais:

3.1.1. Pretenzijų ir skundų skiltyje;

3.1.2. Bendrovės elektroninio pašto adresais: info@ilte.lt, uzklauses@ilte.lt, konkretaus Bendrovės darbuotojo elektroninio pašto adresu arba kitais Bendrovės administruojamais elektroninio pašto adresais;

3.1.3. siunčiant pašto siunta Bendrovės buveinės adresu;

3.1.4. pateikiant atvykus Bendrovės buveinės adresu.

3.2. Pretenzijų ir skundų skilties elektroninio pašto dėžutę administruoja biuro administratorius.

3.3. Siekiant pateikti Bendrovei skundą, rekomenduojama užpildyti pretenzijų ir skundų skiltyje patalpintą skundo formą (Tvarkos 3.1.1. papunktis, Tvarkos 1 priedas) arba pateikti laisvos formos skundą, atitinkantį Tvarkos 3.4. papunktyje numatytus reikalavimus, Tvarkos 3.1.2 – 3.1.4 papunkčiuose numatytais būdais.

3.4. Laisvos formos skunde turi būti nurodoma:

3.4.1. asmens vardas ir pavardė, asmens kodas (gimimo data, jei asmens kodo neturi) arba juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas ir teisinė forma.

3.4.2. asmens kontaktiniai duomenys (adresas, elektroninio pašto adresas, telefono numeris ar kt.).

3.4.3. atstovavimo pagrindas ir jį pagrindžiantys dokumentai, taip pat įgalioto asmens duomenys, nurodyti Tvarkos 3.4.1 – 3.4.2 papunkčiuose, jei skundas pateikiamas įgalioto asmens;

3.4.4. skundžiami Bendrovės darbuotojo (-ų) veiksmai (neveikimas), sprendimai;

3.4.5. faktinės aplinkybės, kuriomis grindžiamas skundas, ir jas patvirtinantys įrodymai;

3.4.6. pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai;

3.4.7. asmens reikalavimai ir prašymai;

3.4.8. būdas, kuriuo sutinkama gauti atsakymą į pateiktą skundą;

3.4.9. skundo surašymo data ir vieta, pridedamų dokumentų sąrašas (jeigu tokie yra).

3.5. Teikiant skundą Tvarkos 3.1.2. papunktyje numatytu būdu, rekomenduojama pateikiamus duomenis (skundą ir (ar) kitus pridedamus dokumentus) koduoti, kodą Bendrovei pateikiant atskiru elektroniniu laišku, bei laikytis šių minimalių asmens duomenų apsaugos reikalavimų: elektroninio laiško, skundo ir (ar) kitų pridedamų dokumentų pavadinimuose nenurodyti asmens duomenų (pvz.,

vardo, pavardės, adreso, asmens kodo, gimimo datos ir pan.), elektroninio laiško, skundo ir (ar) kitų pridedamų dokumentų tekste nenurodyti perteklinių asmens duomenų, nurodant tik tiek duomenų, kiek būtina tikslams, kurių siekiama pateikiant skundą, pasiekti.

3.6. Teikiant skundą Tvarkos 3.1.4. papunktyje numatytu būdu, asmuo turi patvirtinti savo tapatybę pateikdamas asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. Asmeniui nepateikus asmens tapatybę patvirtinančio dokumento, skundas paliekamas nenagrinėtu arba asmeniui pateikiama tik bendro pobūdžio informacija.

3.7. Bendrovėje priimami, registruojami ir nagrinėjami raštu pateikti skundai, kurie nėra anoniminiai, parašyti valstybine lietuvių kalba ir pasirašyti elektroniniu arba fiziniu parašu. Skunde turi būti nurodomi asmens kontaktiniai duomenys, kuriais asmuo sutinka gauti atsakymą.

3.8. Kai skundą asmens vardu pateikia jo įgaliotas asmuo, kartu su skundu turi būti pateiktas įgaliojimą patvirtinantis dokumentas (įgaliojimas, atstovavimo sutartis ir pan.). Įgaliojimus patvirtinančių dokumentų pateikti nereikia, kai juridinio asmens vardu skundą pateikia juridinio asmens vadovas.

3.9. Gautas skundas užregistruojamas DocLogix priemonėmis tokia tvarka:

3.9.1. kai skundas yra gaunamas elektroninio pašto adresu info@ilte.lt, per pretenzijų ir skundų skiltį, pašto siunta ar pateikiamas atvykus Bendrovės buveinės adresu, biuro administratorius tokį skundą užregistruoja tą pačią dieną, jei skundas gautas darbo laiku, kitu atveju – ne vėliau kaip kitą darbo dieną. Esant objektyvioms aplinkybėms, (pvz., padidėjęs darbo krūvis ir kt.), gautas skundas gali būti užregistruojamas ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo jo gavimo, išskyrus skundus, kurie turi būti užregistruojami skubos tvarka.

3.9.2. kai skundas yra gaunamas elektroninio pašto adresu uzklauses@ilte.lt, konkretaus Bendrovės darbuotojo elektroninio pašto adresu arba kitais Bendrovės administruojamais elektroninio pašto adresais, toks skundas nedelsiant persiunčiamas registruoti biuro administratoriui elektroninio pašto adresu info@ilte.lt. Biuro administratorius tokį skundą užregistruoja Tvarkos 3.9.1 papunktyje numatytais terminais.

3.10. Tvarkos 3.9 papunktyje nustatyta tvarka skundą užregistravęs biuro administratorius ne vėliau kaip kitą darbo dieną nuo atitinkamo skundo gavimo dienos perduoda skundą KAD vadybininkui.

3.11. Asmeniui pageidaujant, skundo gavimo Bendrovėje faktas gali būti patvirtinamas:

3.11.1. elektroniniu paštu, nurodant gauto skundo registracijos datą ir numerį;

3.11.2. žodžiu, nurodant gauto skundo registracijos datą ir numerį;

3.11.3. raštu, pažymint ant antrojo popierinio skundo egzemplioriaus gavimo žymą, gauto skundo registracijos datą ir numerį.

4. SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS IR ATSAKYMŲ TEIKIMAS

4.1. Skundo nagrinėjimo metu KAD vadybininkas ir kiti Bendrovės darbuotojai privalo:

4.1.1. vadovautis teisingumo, teisėtumo, sąžiningumo, protingumo, objektyvumo, nešališkumo bei operatyvumo principais;

4.1.2. asmens duomenis ir kitą pateiktą informaciją naudoti tik skundo valdymo tikslais, neatskleisti jos su šiais tikslais nesusijusiems asmenims bei saugoti ir tvarkyti asmens duomenis taip, kaip nurodyta Tvarkos priede Nr. 2, vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo, Asmens duomenų tvarkymo UAB ILTE taisyklių, patvirtintų ILTE generalinio direktoriaus 2019 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. B-142 (su vėlesniais pakeitimais), kitų Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktų, reglamentuojančių fizinių asmenų duomenų tvarkymą, nuostatomis.

4.1.3. laikytis Tvarkoje nustatytų gautų skundų nagrinėjimo tvarkos bei terminų KAD vadybininkas, įvertinęs gauto skundo turinį ir pobūdį, identifikuoja asmenį, išnagrinėja gautą skundą, parengia atsakymą, organizuoja atsakymo pasirašymą ir pateikimą asmeniui, teikia informaciją ir komunikuoja su asmeniu visais su pateiktu skundu susijusiais klausimais (pvz., patvirtinant skundo gavimo faktą, informuojant asmenį apie skundo trūkumus, apie nenagrinėtiną skundą, skundo nagrinėjimo termino pratęsimą, teikiant kitokio pobūdžio informaciją ir (ar) pranešimus asmeniui).

4.2. KAD vadybininko siūlymu ir Bendrovės generalinio direktoriaus (ar jo įgalioto asmens) pavedimu sudėtingiems skundams išnagrinėti ir atsakymams parengti gali būti sudaroma darbo grupė.

4.3. Tuo atveju, jei KAD vadybininkas nustato, kad gautas skundas turi būti perduotas nagrinėti Tvarkos 2.3 papunktyje nurodytuose teisės aktuose ir (ar) sutartyse nustatyta tvarka, toks skundas nedelsiant persiunčiamas nagrinėti minėtuose teisės aktuose ir (ar) sutartyse nustatyta tvarka.

4.4. Atitinkamą sritį kuruojantys Bendrovės struktūrinių padalinių vadovai ir (ar) darbuotojai, su kurių vykdomomis funkcijomis ar veikla yra susijęs gautas skundas, taip pat kiti Bendrovės darbuotojai privalo KAD vadybininkui teikti informaciją ir duomenis, reikalingus skundo išnagrinėjimui.

4.5. Gavus Tvarkos 3.4, 3.7 - 3.8 papunkčių reikalavimų neatitinkantį skundą ir nustačius, kad trūkumai neužkerta galimybės gauto skundo išnagrinėti iš esmės, gautas skundas išnagrinėjamas ir asmeniui atsakymas pateikiamas, nepaisant nustatytų trūkumų.

4.6. Bendrovė turi teisę prašyti asmens pateikti asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją Tvarkos 4.7 papunktyje nustatyta tvarka, jei kyla abejonų dėl tinkamo asmens identifikavimo. Tokiu atveju skundas pradedamas nagrinėti tada, kai asmuo pateikia asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopiją, o jos nepateikus - skundas paliekamas nenagrinėtu arba asmeniui pateikiama tik bendro pobūdžio informacija.

4.7. Tuo atveju, jei gauto skundo trūkumai užkerta galimybę išnagrinėti skundą iš esmės, atliekami šie veiksmai:

4.7.1. kai skundas gautas pašto siunta ar pateiktas atvykus Bendrovės buveinės adresu (neskaitmeniniu būdu) ir jame nėra nurodoma asmens kontaktinio elektroninio pašto adreso, asmuo per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo Bendrovėje dienos registruota pašto siunta informuojamas apie pateikto skundo trūkumus, nustatant terminą trūkumams pašalinti. Tuo atveju, jei asmuo Bendrovės nustatytu terminu skundo trūkumų nepašalina, skundas paliekamas nenagrinėtu arba asmeniui pateikiama tik bendro pobūdžio informacija;

4.7.2. kai skundas gautas elektroniniu paštu ar per pretenzijų ir skundų skiltį (skaitmeniniu būdu), ar Tvarkos 4.7.1 papunktyje nurodytu būdu, tačiau pateiktame skunde esant asmens kontaktiniam elektroninio pašto adresui, asmuo per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo Bendrovėje dienos elektroniniu paštu informuojamas apie pateikto skundo trūkumus, nustatant terminą trūkumams pašalinti. Tuo atveju, jei asmuo Bendrovės nustatytu terminu skundo trūkumų nepašalina, skundas paliekamas nenagrinėtu arba asmeniui pateikiama tik bendro pobūdžio informacija;

4.7.3. kai gautas skundas, kuriame nenurodytas asmens adresas ir (ar) elektroninio pašto adresas bei nesant kitokios galimybės nustatyti asmens kontaktinių duomenų, kuriais galima būtų susisiekti, skundas paliekamas nenagrinėtu ir asmuo nėra informuojamas.

4.8. Gautas skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas asmeniui pateiktas ne vėliau kaip per 15 (penkiolika) darbo dienų nuo skundo gavimo Bendrovėje dienos. Kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame Tvarkos papunktyje nurodytą terminą, minėtas terminas gali būti pratęsiamas, tačiau ne ilgiau kaip 10 (dešimt) darbo dienų. Apie termino pratęsimą turi būti informuojamas asmuo, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes, skundo išnagrinėjimo ir atsakymo pateikimo terminą.

4.9. Jei asmuo pakartotinai pateikia skundą dėl tų pačių aplinkybių, informaciją grindžiant tais pačiais faktais (įrodymais), kai analogiškas skundas Bendrovėje jau buvo išnagrinėtas ir atsakymas asmeniui buvo pateiktas, toks skundas pakartotinai nėra nagrinėjamas. Tokiu atveju ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo skundo gavimo Bendrovėje dienos asmeniui yra išsiunčiamas pranešimas, kuriame nurodomi atsisakymo nagrinėti skundą motyvai.

4.10. KAD vadybininkas, gavęs pavedimą nagrinėti skundą, turi pranešti apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis Bendrovės vidaus teisės aktų nustatyta tvarka.

4.11. Jei pateiktame skunde yra klausimų, kurių Bendrovė nėra įgaliota spręsti arba nėra atsakinga už nurodytos veiklos vykdymą, asmeniui yra pateikiamas atsakymas tik su Bendrovės kompetencija susijusiais klausimais, nurodant, kad į kitus klausimus Bendrovė pagal kompetenciją atsakyti negali. Jei įmanoma, nurodomas už tokių klausimų nagrinėjimą atsakingas subjektas.

4.12. Išnagrinėjus skundą, KAD vadybininkas parengia atsakymą.

4.13. Atsakymas įforminamas oficialiu raštu, o esant poreikiui – Bendrovės generalinio direktoriaus (ar jo įgalioto asmens) įsakymu ar valdybos sprendimu. Konkreti atsakymo forma priklauso nuo gauto skundo pobūdžio.

4.14. Bendrovės parengtame atsakyme turi būti nurodoma:

4.14.1. Bendrovės pavadinimas ir kiti duomenys, nurodyti Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 2.44 straipsnio 1 dalyje;

4.14.2. atsakymo data ir registracijos numeris;

4.14.3. skundo, į kurį atsakoma, data ir registracijos numeris;

4.14.4. atsakymo gavėjas (-ai) ir jo (-ų) kontaktiniai duomenys;

4.14.5. dokumento pavadinimas ir (ar) antraštė, dokumento turinys;

4.14.6. darbuotojo, pasirašančio atsakymą, pareigos, vardas, pavardė ir parašas;

4.14.7. darbuotojo, parengusio atsakymą, vardo raidė, pavardė, telefono numeris ir (ar) elektroninio pašto adresas.

4.15. Parengtą atsakymą KAD vadybininkas suderina su atitinkamą sritį ar finansinę priemonę kuruojančiu teisininku, atitinkamą sritį kuruojančiais Bendrovės struktūrinių padalinių vadovais ir (ar)

darbuotojais, su kurių vykdomomis funkcijomis ar veikla yra susijęs gautas skundas, ir kitais Bendrovės darbuotojais pagal poreikį.

4.16. KAD vadybininkas organizuoja parengto ir suderinto atsakymo pasirašymą. Atsakymą, priklausomai nuo gauto skundo pobūdžio ir suteiktų įgaliojimų pasirašyti dokumentus, kvalifikuotu elektroniniu arba fiziniu parašu pasirašo Bendrovės įgaliotas asmuo.

4.17. Pasirašytą atsakymą KAD vadybininkas pateikia biuro administratoriui registruoti ir pateikti asmeniui.

4.18. Biuro administratorius atsakymą registruoja DocLogix priemonėmis, sukuriant parengto atsakymo sąsają su gautu skundu, į kurį yra atsakoma.

4.19. Biuro administratorius, užregistravęs atsakymą, per dvi darbo dienas, bet neviršijant 4.8 punkte nurodyto skundų nagrinėjimo termino, pateikia jį asmeniui tokia tvarka:

4.19.1. kai skundas gautas pašto siunta ar pateiktas atvykus Bendrovės buveinės adresu (neskaitmeniniu būdu), Bendrovės įgalioto asmens fiziniu parašu pasirašytas atsakymas arba Bendrovės įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašyto atsakymo patvirtintas nuorašas siunčiamas registruota pašto siunta asmeniui skunde nurodytu adresu, išskyrus atvejus, kai asmuo nurodo kitą būdą, kuriuo pageidauja gauti atsakymą;

4.19.2. kai skundas gautas elektroniniu paštu ar per pretenzijų ir skundų skiltį (skaitmeniniu būdu), Bendrovės įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašytas atsakymas asmeniui siunčiamas skunde nurodytu elektroniniu pašto adresu, išskyrus atvejus, kai asmuo nurodo kitą būdą, kuriuo pageidauja gauti atsakymą;

4.19.3. asmeniui pageidaujant, Bendrovės įgalioto asmens fiziniu parašu pasirašytas atsakymas arba Bendrovės įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu pasirašyto atsakymo patvirtintas nuorašas asmeniui gali būti išduotas atvykus į Bendrovę jos buveinės adresu, iš anksto su Bendrovės administracija suderintu laiku.

4.20. KAD veda gautų skundų bei į juos pateiktų atsakymų apskaitą, fiksuojant šią informaciją: skundo gavimo datą, registracijos numerį, temą (skundžiamus veiksmus ir pan.), ar skundas buvo išnagrinėtas/paliktas nenagrinėtu, asmeniui pateikto atsakymo ir (ar) kitus duomenis bei pagal poreikį informaciją ir duomenis teikia atsakingiems Bendrovės struktūriniams padaliniais.

4.21. Skundai Bendrovėje nagrinėjami neatlygintinai.

4.22. Asmuo turi teisę kreiptis į Bendrovės veiklą prižiūrinčią instituciją ir (ar) teismą tiesiogiai, taip pat nesutikdamas su Bendrovės pateiktu atsakymu ar tuo atveju, jei Bendrovė Tvarkoje nustatytais terminais nepateikia atsakymo.

4.23. Asmens teisė kreiptis į Bendrovės veiklą prižiūrinčią instituciją ir (ar) šios teisės realizavimas neatima teisės tiesiogiai kreiptis į teismą.

RACI ATSAKOMYBIŲ MATRICA

Eilės Nr.	Veiksmai	Biuro administratorius	KAD vadybininkas	Struktūrinių padalinių vadovai ir (ar) darbuotojai, su kurių vykdomomis	Bendrovės generalinis direktorius ar jo įgaliotas asmuo	Kiti darbuotojai	Atitinkamą sritį ar finansinę priemonę kuruojantis teisininkas
1.	Gautų skundų registravimas	R					
2.	Užduočių, susijusių su gautu skundu, formavimas	R	I				
3.	Gautų skundų nagrinėjimas		R				
4.	Informacijos ir duomenų, reikalingų skundų nagrinėjimui, teikimas			R		R	

5	Atsakymų į gautus skundus rengimas		R	C		C	C
6.	Atsakymų į gautus skundus pasirašymas				A		
7.	Atsakymų į gautus skundus registravimas ir išsiuntimas	R					
R	Atsakingas						
A	Prima sprendimą						
C	Konsultuoja						
I	Informuojamas						

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

5.1. Tvarka įsigalioja nuo jos patvirtinimo Bendrovės generalinio direktoriaus (ar jo įgalioto asmens) įsakymu dienos, jei įsakyme nėra nurodyta vėlesnė jos įsigaliojimo data.

5.2. Tvarka yra viešinama. Su Tvarka DocLogix priemonėmis darbuotojus supažindina KAD atsakingas darbuotojas.

5.3. Tvarka keičiama ir atnaujinama pasikeitus teisės aktams arba iškilus pakeitimo būtinybei. Kitais atvejais Tvarka peržiūrima ne rečiau kaip kartą per 2 (dvejus) metus.

5.4. Už Tvarkos nuostatų aiškinimą, rekomendacijų dėl įgyvendinimo teikimą, atnaujinimą ar peržiūrą atsakingas KAD.

UAB ILTE

Ukmergės g. 124, Vilnius

El. p. info@ilte.lt

Tvarkos priedas Nr. 1

SKUNDAS

20 ____ m. ____ d.

(vieta)

Skundą pateikiančio asmens duomenys	
Fizinio asmens vardas, pavardė, asmens kodas (gimimo data, jei asmens kodo neturi) / Juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, teisinė forma	
Kontaktiniai duomenys (adresas, elektroninio pašto adresas, telefono numeris ir kt.)	
Igalioto asmens duomenys (pildoma, jei skundas pateikiamas per įgaliotą asmenį)	
Igalioto fizinio asmens vardas, pavardė / Igalioto juridinio asmens pavadinimas, juridinio asmens kodas, teisinė forma	
Kontaktiniai duomenys (adresas, elektroninio pašto adresas, telefono numeris ir kt.)	
Atstovavimo pagrindas	
Skundžiami Bendrovės darbuotojo (-ų) veiksmai (neveikimas), sprendimas	
Faktinės aplinkybės, kuriomis grindžiamas skundas	
Pažeistos asmens teisės arba teisėti interesai	
Asmens reikalavimai ir prašymai	
Būdas, kuriuo sutinkama gauti atsakymą į pateiktą skundą	
Priedamų dokumentų sąrašas (atstovavimą patvirtinantis dokumentas, kiti priedai, patvirtinantys skunde išdėstytas aplinkybes):	
1. _____ 2. _____ 3. _____	

Pasirašančio fizinio asmens vardas, pavardė / Pasirašančio juridinio asmens pavadinimas, įgalioto asmens vardas, pavardė	_____ Parašas
--	------------------

PRANEŠIMAS DĖL ASMENS DUOMENŲ TVARKYMO NAGRINĖJANT ASMENŲ SKUNDUS

1. UAB ILTE, juridinio asmens kodas 110084026, buveinės adresas – Ukmergės g. 124, 08100 Vilnius, tel. (8 5) 210 7510, el. paštas info@ilte.lt, duomenų apsaugos pareigūno el. paštas duomenu.apsauga@ilte.lt (toliau – **ILTE**), tvarkys ir saugos ILTE skundą, kaip jis apibrėžiamas Skundų valdymo tvarkoje (toliau – **skundas**), pateikusio fizinio asmens ar jo įgalioto fizinio asmens, taip pat skundą pateikusio juridinio asmens atstovo (fizinio asmens) (toliau – **asmuo**) asmens duomenis, nurodytus šio pranešimo 4 punkte (toliau – **asmens duomenys**).

2. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis:

2.1. 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva Nr. 95/46/EB (toliau – **Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas**) 6 straipsnio 1 dalies c punktu (tvarkyti duomenis būtina, kad būtų įvykdyta duomenų valdytojai taikoma teisinė prievolė) bei Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 6 straipsnio 1 dalies b punktu (tvarkyti duomenis būtina siekiant įvykdyti sutartį, kurios šalis yra duomenų subjektas, arba siekiant imtis veiksmų duomenų subjekto prašymu prieš sudarant sutartį);

2.2. Vidaus administravimo dokumentų saugojimo terminų rodykle, patvirtinta Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl vidaus administravimo dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“;

2.3. ILTE generalinio direktoriaus patvirtintomis Asmens duomenų tvarkymo UAB ILTE taisyklėmis (toliau – **Asmens duomenų tvarkymo ILTE taisyklės**).

3. ILTE asmens duomenis gauna iš:

3.1. asmens / duomenų subjekto;

3.2. kitų institucijų ar įmonių (pavyzdžiui, persiuntusių nagrinėti asmens skundą ir kt.);

3.3. registrų informacinių sistemų ir informacinių sistemų, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatyme, valstybės (savivaldybės) institucijų, kitų duomenų valdytojų (duomenų tvarkytojų), kai asmens duomenų gavimas yra būtinas skundai nagrinėti.

4. Informuojame, kad asmeniui pateikus ILTE skundą, bus tvarkomi šie asmens duomenys:

4.1. tapatybės duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas, gimimo data (jeigu asmuo neturi asmens kodo);

4.2. kontaktiniai duomenys: telefono numeris, elektroninio pašto adresas, adresas ir (ar) kiti kontaktiniai duomenys;

4.3. su skundu susiję asmens duomenys: skundo pateikimo ILTE faktas, data, laikas, skundo turinys (skunde ar jo prieduose esantys asmens duomenys), atsakymo į skundą pateikimo faktas, data, laikas, atsakyme į skundą nurodytos aplinkybės;

4.4. kiti asmens duomenys: susirašinėjimas (kai iš jo galima identifikuoti fizinį asmenį), darbovietė, pareigos ir pan.

5. Asmens duomenų tvarkymo tikslas – skundų dėl ILTE darbuotojo (-ų) veiksmų (neveikimo), susijusių su ILTE vykdoma veikla, priimtais sprendimais ir (ar) sudarytomis sutartimis, nagrinėjimas.

6. ILTE asmens duomenis teisės aktų nustatyta tvarka teikia Lietuvos Respublikos teismams, advokatams, notarams, bankroto administratoriams, antstoliams bei teisėsaugos institucijoms ir kitiems asmenims, kuriems asmens duomenis teikti ILTE įpareigoja įstatymai ar kiti teisės aktai, taip pat atsakant į gautus oficialius Bendrojo duomenų apsaugos reglamento reikalavimus atitinkančius Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnybos, Lietuvos Respublikos konkurencijos tarybos ir kitų teisėsaugos bei verslo priežiūrą vykdančių kompetentingų institucijų paklausimus.

7. Asmens duomenys trečiosioms valstybėms nebus perduodami.

8. Asmens duomenys ILTE tvarkomi ir saugomi Vidaus administravimo dokumentų saugojimo terminų rodyklėje, patvirtintoje Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl vidaus administravimo dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“, nustatytą terminą (t. y. 1 metus nuo atitinkamo sprendimo dėl skundo priėmimo įstaigoje, ginčo atveju - 5 metus nuo galutinio sprendimo priėmimo).

9. Asmens duomenų tvarkymo ILTE taisyklės ir kita informacija apie asmens duomenų tvarkymą ILTE yra skelbiama ILTE interneto svetainėje www.ilte.lt skiltyje „Asmens duomenų apsauga“.

10. Duomenų subjekto, teisės, kurios yra įtvirtintos Bendrajame duomenų apsaugos reglamente:

10.1. teise žinoti (būti informuotam) apie savo asmens duomenų tvarkymą;

10.2. teise susipažinti su tvarkomais savo asmens duomenimis;

10.3. teise reikalauti ištaisyti asmens duomenis;

10.4. teise reikalauti ištrinti asmens duomenis („teisė būti pamirštam“);

10.5. teise apriboti asmens duomenų tvarkymą;

10.6. teise duomenų subjekto prašymu būti informuotam apie duomenų gavėjus.

10.7. teise į asmens duomenų perkeliamumą.

11. Duomenų subjektas turi teisę pateikti skundą Valstybinei duomenų apsaugos inspekcijai, jei mano, kad asmens duomenų tvarkymas atliekamas pažeidžiant Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą. Duomenų subjektas taip pat turi teisę pateikti skundą teismui, jei mano, kad Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu nustatytos jo teisės buvo pažeistos, nes jo asmens duomenys buvo tvarkomi pažeidžiant Bendrąjį duomenų apsaugos reglamentą.

12. Duomenų subjektas, dėl duomenų subjekto teisių pažeidimo patyręs materialinę ar nematerialinę žalą, turi teisę į kompensaciją dėl kurios priteisimo jis gali kreiptis į teismą teisės aktų nustatyta tvarka.

SKUNDŲ VALDYMO PROCESAS

