

BENDROJI SKUNDŲ NAGRINĖJIMO IR ATSAKYMŲ TEIKIMO TVARKA

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Bendrojoje skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarkoje (toliau – Tvarka) vartojamos sąvokos:

1.1. Atsakymas – UAB „Investicijų ir verslo garantijos“ (toliau – INVEGA) pareiškėjui raštu teikiamas paaiškinimas ar sprendimas dėl skundo arba motyvuotas atsisakymas nagrinėti skundą.

1.2. INVEGOS paslaugos – paskolų garantijos, lizingo garantijos, kitokio finansavimo užtikrinimo garantijos, visuotinių dotacijų ir kitų finansinės paramos priemonių įgyvendinimo ir (ar) administravimo paslaugos.

1.3. Pareiškėjas – asmuo, pateikęs INVEGAI skundą ar pretenziją dėl jo atžvilgiu INVEGOS teikiamų paslaugų, priimtų sprendimų ir (arba) su INVEGA sudarytų sutarčių, ar jo įgaliotas asmuo.

1.4. Pretenzija – pareiškėjo kreipimasis į INVEGĄ, nurodant, kad yra pažeistos subjekto teisės ar teisėti interesai, susiję su INVEGOS teikiamomis paslaugomis arba sudarytomis sutartimis ir prašoma tenkinti pareiškėjo reikalavimus.

1.5. Skundas – pareiškėjo kreipimasis į INVEGĄ dėl INVEGOS ar jos darbuotojo veiksmų ar neveikimo, nurodant dėl to pažeistus subjekto teisėtus interesus ar teises.

1.6. Šioje tvarkoje sąvoka „skundas“ apima tiek skundą, tiek ir pretenziją, jei nėra nurodyta kitaip.

2. Skundų nagrinėjimo metu INVEGOS darbuotojai privalo:

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

2.2. pareiškėjo asmens duomenis ir kitą pareiškėjo pateiktą informaciją naudoti tik skundo nagrinėjimo tikslais, neatskleisti jos su skundo nagrinėjimu nesusijusiems asmenims ir saugoti laikantis teisės aktuose ir INVEGOS vidaus tvarkose nustatytų reikalavimų;

2.3. laikytis nustatytų skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo terminų.

3. Teisės aktai, reglamentuojantys INVEGOS paslaugų teikimą ir (ar) veiklą (pvz., atitinkamų garantijų teikimo nuostatai, visuotinių dotacijų projektų finansavimo sąlygų aprašai, projektų finansavimo ir administravimo taisyklės ir kt.), bendradarbiavimo sutartys, konkrečių priemonių finansavimo ir administravimo sutartys, INVEGOS patvirtintos atskiros tvarkos (Supaprastintų pirkimų taisyklės, finansų tarpininkų atrankos taisyklės ir pan.) gali nustatyti kita, nei šioje tvarkoje nustatyta, skundų nagrinėjimo ir atsakymų priėmimo tvarką bei terminus. Tuo atveju, kai atitinkamas skundas yra pateiktas remiantis nurodytais dokumentais, jis nagrinėjamas atitinkamų dokumentų nustatyta tvarka ir terminais. Tuo atveju, kai nurodytuose dokumentuose nėra konkretizuoti tam tikri klausimai, susiję su skundų nagrinėjimo ir atsakymų teikimo tvarka, taikomos šioje tvarkoje nustatytos atitinkamos nuostatos *mutatis mutandis*.

II. SKUNDŲ PATEIKIMAS, PRIĖMIMAS, NAGRINĖJIMAS IR PAREIŠKĖJŲ INFORMAVIMAS

4. Pareiškėjas skundą gali siųsti INVEGAI paštu, elektroniniu paštu arba įteikti tiesiogiai bendrovės buveinės adresu. Skundai teikiami elektroniniu būdu yra siunčiami bendroju elektroninio pašto adresu: info@invega.lt.

5. Skunde turi būti nurodyta:

5.1. pareiškėjo vardas, pavardė arba juridinio asmens pavadinimas ir juridinio asmens kodas;

5.2. pareiškėjo adresas, el. paštas;

5.3. atstovaujancio asmens vardas, pavardė, kai skundas pateikiamas per atstovą;

5.4. skundžiami INVEGOS ar jos darbuotojo veiksmai ar neveikimas, pareiškėjo pažeistos teisės arba teisėti interesai;

5.5. pareiškėjo reikalavimai ir prašymai.

6. Prie skundo pridedami dokumentai ir kita skundui nagrinėti svarbi informacija.

7. Priimami ir registruojami visi pareiškėjų pateikti rašytiniai skundai, kurie parašyti valstybine kalba ir įskaitomai. Skundus registruoja už gaunamų raštų registravimą atsakingas asmuo gautų Dokumentų rengimo ir užduočių vykdymo taisyklėse nustatyta tvarka.

8. Nepriimami ir neregistruojami anoniminiai skundai ir neatitinkantys šios tvarkos 7 punkto reikalavimų.

9. Visais atvejais, kai skundą pareiškėjo vardu pateikia jo įgaliotas atstovas, prie skundo turi būti pridėtas tokius įgaliojimus patvirtinantis dokumentas (įgaliojimas). Įgaliojimo pateikti nereikia, kai pareiškėjo (juridinio asmens) vardu skundą pateikia šio juridinio asmens vadovas, valdymo organo narys ar atsakingas darbuotojas.

10. Skundai, neatitinkantys šios tvarkos 5, 7 ar 9 punkto reikalavimų, nėra nagrinėjami. Tuo atveju, kai skundas yra gautas paštu arba buvo įteiktas tiesiogiai bendrovės buveinės adresu ir jis neatitinka privalomų reikalavimų, per 5 darbo dienas toks skundas yra gražinamas pareiškėjui, nurodant pateikto skundo trūkumus. Nenagrinėtini skundai nėra gražinami pareiškėjui anoniminių skundų arba skundų, kuriuose nenurodytas pareiškėjo adresas atvejais. Tuo atveju, kai skundas yra gautas elektroniniu paštu ir jis neatitinka privalomų reikalavimų, per 5 darbo dienas elektroniniu paštu informuojamas pareiškėjas, kad skundas nebus nagrinėjamas ir nurodomi pateikto skundo trūkumai, išskyrus anoniminius skundus arba skundus, kuriuose nenurodytas pareiškėjo elektroninio pašto adresas.

11. Rašytinio skundo pateikimo INVEGAI (gavimo) faktas pareiškėjui gali būti patvirtinamas žodžiu, nurodant gauto dokumento registracijos datą ir numerį, arba raštu, pažymint ant antrojo skundo egzemplioriaus (kopijos) gavimo spaudą, skundo įregistravimo datą, numerį.

12. Kai pareiškėjas pakartotinai pateikia skundą, jame nenurodydamas naujų aplinkybių, duomenų ar reikšmingos papildomos informacijos ir pakartotinai kreipiasi dėl klausimų, į kuriuos jau kartą buvo atsakyta, tokie skundai paprastai pakartotinai nėra nagrinėjami. Šiuo atveju pareiškėjui siunčiamas pranešimas, kuriame nurodomi skundo nenagrinėjimo motyvai.

13. Skundo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo skundo gavimo (įregistravimo INVEGOJE) dienos. Skundas turi būti išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas pareiškėjui kuo operatyviau, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per 20 darbo dienų (jei teisės aktai ar sutartis numato trumpesnius terminus – ne vėliau kaip per nurodytą terminą). Tais atvejais, kai skundas negali būti išnagrinėtas per šiame punkte nurodytą terminą, apie tai turi būti pranešama pareiškėjui, nurodant vėlavimo pateikti atsakymą aplinkybes ir terminą iki kada skundas bus išnagrinėtas ir pareiškėjui bus pateiktas atsakymas.

14. Gautam skundui išnagrinėti ir INVEGOS atsakymui parengti yra paskiriamas atsakingas darbuotojas (ar darbuotojai) pagal kompetencijos sritį. Esant poreikiui, skundo nagrinėjimui ir atsakymui parengti gali būti sudaryta speciali skundo nagrinėjimo komisija.

15. Jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytos aplinkybės, nagrinėjantis skundą darbuotojas pats nusišalina nuo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas INVEGOS vadovo ar jį pavaduojančio asmens. Darbuotojas, gavęs pavedimą (užduotį) nagrinėti skundą, pats turi pranešti INVEGOS vadovybei apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis.

16. Skundai INVEGOJE yra nagrinėjami neatlygintinai.

17. Skundas laikomas baigtu nagrinėti, kai dėl jame iškeltų klausimų yra priimamas atsakymas, kuris įformintas šios tvarkos 20 punkto nustatytu būdu, ir pareiškėjui išsiunčiamas atsakymas šios tvarkos 19 punkte nustatyta tvarka.

18. Tuo atveju, jei skunde yra klausimų, kurių INVEGA spręsti neturi įgaliojimų arba nėra atsakinga už pareiškėjo skunde nurodytos veikos vykdymą, pareiškėjui yra pateikiamas atsakymas tik į su INVEGOS kompetencija susijusius klausimus ir paaiškinama, kad į kitus klausimus INVEGA negali atsakyti, nes tai ne jos kompetencijos klausimai, taip pat, jei įmanoma, pareiškėjui nurodomas už skundo (neatsakytų klausimų) nagrinėjimą atsakingas subjektas.

19. Kai skundas buvo gautas paštu arba įteiktas tiesiogiai INVEGOS buveinės adresu, atsakymas į skundą siunčiamas pareiškėjui skunde nurodytu adresu arba elektroniniu paštu siunčiama skanuota atsakymo kopija tuo atveju, jei pareiškėjas atsakymą pageidavo gauti

elektroniniu paštu. Jei skundas buvo gautas elektroniniu paštu ir skunde nėra nurodytas pageidavimas atsakymą gauti paštu, skanuota atsakymo kopija siunčiama pareiškėjo arba jo nurodytu elektroniniu paštu.

20. Atsakymas į skundą įforminamas Lietuvos Respublikos teisės aktų ir INVEGOS vidaus teisės aktų nustatyta tvarka, atsižvelgiant į atsakymo turinį. Paprastai atsakymas įforminamas INVEGOS oficialiu raštu, o esant poreikiui – INVEGOS vadovo įsakymu ar valdybos sprendimu. Konkreti atsakymo įforminimo forma priklauso nuo skundo ir atsakymo pobūdžio. Atsakyme turi būti nurodyta: atsakymo data, numeris, skundo, į kurį atsakoma, data ir numeris (jei šie duomenys yra), adresatas (adresatai), antraštė, asmens, pasirašančio atsakymą, pareigos, vardas ir pavardė, bei darbuotojo, parengusio atsakymą, vardo raidė, pavardė, telefono numeris ir (arba) elektroninio pašto adresas. Jei atsakymas yra įforminamas INVEGOS vadovo įsakymu ar valdybos sprendimu, pareiškėjui siunčiamas INVEGOS vadovo įsakymo kopija ar valdybos sprendimo išrašas su lydraščiu.

21. Pareiškėjui teikiamame atsakyme, kai jo skundas netenkinamas arba tenkinamas iš dalies, turi būti išdėstyti atsisakymo tenkinti skundą motyvai ir nurodytos kitos pareiškėjo interesų gynimo priemonės, įskaitant galimybę kreiptis į atitinkamą INVEGOS veiklą prižiūrinčią instituciją (pvz., priklausomai nuo įgyvendinamos priemonės: į Lietuvos Respublikos finansų ministeriją, Lietuvos Respublikos ūkio ministeriją ar Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministeriją ir kt.) ar teismą.

22. Pareiškėjas, nesutinkantis su INVEGOS atsakymu į skundą, dėl to paties ginčo dalyko turi teisę kreiptis į INVEGOS veiklą prižiūrinčią instituciją ir (ar) teismą.

23. Jei INVEGA per 20 darbo dienų nuo pareiškėjo skundo įregistravimo dienos nepateikia pareiškėjui jokio atsakymo, pareiškėjas per 3 mėnesius nuo šio termino pabaigos turi teisę kreiptis į atitinkamą INVEGOS veiklą prižiūrinčią instituciją arba teismą.

24. Pareiškėjo teisė kreiptis į atitinkamą INVEGOS veiklą prižiūrinčią instituciją ir (ar) šios teisės realizavimas neatima teisės pareiškėjui tiesiogiai kreiptis į teismą.