

VEIKLOS ATSPARUMO SKYRIAUS VADOVAS
**UŽDAROSIOS AKCINĖS BENDROVĖS „VILNIAUS VANDENYS“
PASITIKĖJIMO LINIJA GAUTOS INFORMACIJOS TEIKIMO IR NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS**

Tikslas	Nustatyti pasitikėjimo linijos paskirtį, informacijos pateikimo ir nagrinėjimo tvarką.
Taikymo sritis	Visiems asmenims, susijusiems ir nesusijusiems santykiu su Bendrove.
Susiję išoriniai/ vidiniai teisės aktai	Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. Lietuvos Respublikos korupcijos prevencijos įstatymas. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ etikos kodeksas. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ klientų aptarnavimo standartas. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ darbuotojų saugos ir sveikatos: nulinės tolerancijos nelaimingiems atsitikimams darbe, politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ asmens duomenų tvarkymo ir saugumo politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ personalo valdymo politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ lygių galimybių ir įvairovės politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ smurto ir priekabiavimo prevencijos politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ konfidencialios informacijos valdymo politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ informacijos saugumo politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ korupcijai atsparios aplinkos kūrimo politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ tvarumo politika. Uždarnosios akcinės bendrovės „Vilniaus vandenys“ viešųjų pirkimų politika. Darbo pareigų pažeidimo įforminimo ir administravimo tvarkos aprašas.

TURINYS

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI	1
2. BENDROSIOS NUOSTATOS	1
3. REIKALAVIMAI PROCESUI	1
4. PROCESO EIGA	1
5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS	1

1. SĄVOKOS IR SUTRUMPINIMAI

Sąvoka/ Sutrumpinimas	Paaiškinimas
Atsakingas asmuo	Bendrovės Veiklos atsparumo skyriaus antikorporcinės aplinkos kūrimo vadovas ar kitas paskirtas asmuo.
Bendrovė	Uždaroji akcinė bendrovė „Vilniaus vandenys“
Informaciją pateikęs asmuo	Asmuo, kuris anonimiškai ar nurodant savo asmens duomenis pateikia informaciją apie pažeidimą Bendrovėje.
Pažeidimas	Bendrovėje galimai rengiama, daroma ar padaryta nusikalstama veika, administracinis nusižengimas, darbo pareigų pažeidimas, kitų teisės aktų reikalavimų pažeidimas, ar kitas, grėsmę viešajam interesui ir Bendrovės reputacijai keliantis arba jį pažeidžiantis įvykis.

Pasitikėjimo linija	Techninės ir kontaktinės priemonės (būdai), skirtos asmenims, nurodant arba nenurodant asmens duomenų, informuoti apie Bendrovės darbuotojų ar bet kokių kitų asmenų galimai daromus pažeidimus, nukreiptus prieš Bendrovę ar jos darbuotojus.
Taisyklės	Pasitikėjimo linija gautos informacijos teikimo ir nagrinėjimo taisyklės.

Kitos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos susijusiuose vidaus ir išorės teisės aktuose ir veiklos dokumentuose.

2. BENDROSIOS NUOSTATOS

- 2.1. Taisyklės reglamentuoja Bendrovės Pasitikėjimo linijos paskirtį, tikslus ir informacijos apie pažeidimus pateikimą, registravimą, nagrinėjimą ir kontrolę.
- 2.2. Taisyklės nereglamentuoja informacijos apie pažeidimą pagal Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymą teikimo ir nagrinėjimo.
- 2.3. Pasitikėjimo linijos tikslas:
 - 2.3.1. sudaryti galimybę bet kuriems fiziniams asmenims, nepriklausomai nuo jų teisinių santykių su Bendrove, apie pažeidimus pranešti anonimiškai, neatskleidžiant savo asmens duomenų;
 - 2.3.2. kuo skubiau nutraukti daromą teisės pažeidimą ir pašalinti jo sukeltas pasekmes;
 - 2.3.3. vykdyti neteisėtų veiksmų prevenciją.
- 2.4. Pasitikėjimo linija skirta pateikti informaciją apie:
 - 2.4.1. darbuotojų saugos, etikos ir elgesio pažeidimus;
 - 2.4.2. asmens duomenų apsaugos pažeidimus;
 - 2.4.3. viešųjų ir privačių interesų derinimo nesilaikymą, nepotizmą, kronizmą;
 - 2.4.4. galimai netinkamai vykdomos ūkinės operacijos ar apskaitos pažeidimus;
 - 2.4.5. dovanų priėmimą;
 - 2.4.6. neatsakingą Bendrovės lėšų ar turto naudojimą, niokojimą, sugadinimą, išėikvojimą, iššvaistymą ir pasisavinimą;
 - 2.4.7. viešųjų pirkimų skaidrumo, lygiateisiškumo, nediskriminavimo, proporcingumo ir nešališkumo reikalavimų pažeidimus ar pirkimų sutarties vykdymo pažeidimus, ar neteisėtus susitarimus;
 - 2.4.8. netinkamą darbuotojų ar tiekėjų elgesį (sukčiavimą, piktnaudžiavimą, korupciją);
 - 2.4.9. teisės aktų nesilaikymą;
 - 2.4.10. komercinės/gamybinės paslapties ar konfidencialios Bendrovės informacijos neteisėtą atskleidimą;
 - 2.4.11. asmeninės naudos siekimą naudojantis savo padėtimi ar bet kokia korupcijos forma, kyšininkavimas, papirkinėjimas, prekyba poveikiu, piktnaudžiavimas;
 - 2.4.12. dokumentų ar matavimo priemonių suklastojimą;
 - 2.4.13. kitus pažeidimus.

3. REIKALAVIMAI PROCESUI

- 3.1. Informaciją apie pažeidimą gali pateikti fiziniai asmenys:
 - 3.1.1. Vilniaus miesto klientų aptarnavimo centro trumpuoju telefonu 0 800 19118;
 - 3.1.2. balso pranešimu, kurio trukmė yra 300 sekundžių (5 min.);
 - 3.1.3. Bendrovės internetinėje svetainės skyriuje „Pasitikėjimo linija“: <https://www.vv.lt/susiekite/pasitikejimo-linija/> užpildę nurodytą elektroninę formą;
 - 3.1.4. elektroniniu paštu pasitikejimolinija@vv.lt;
 - 3.1.5. atvykę į Bendrovės centrinę būstinę, esančią Vilniuje, Spaudos g. 8, pas Atsakingą asmenį.
- 3.2. Informaciją teikiantis asmuo neprivalo nurodyti Taisyklėse nustatytos informacijos, būtinos siekiant asmenį identifikuoti arba patikrinti pateiktos informacijos autentiškumą, taip pat nebūtina nurodyti asmens kontaktinių duomenų ryšiui palaikyti, nebūtina pateikti atstovavimą patvirtinančio dokumento ar pasirašyti.
- 3.3. Visa gauta informacija, išskyrus 3.5. papunktyje, registruojama Gautos informacijos registre (SharePoint failo formatu) per 1 darbo dieną nuo informacijos gavimo dienos.
- 3.4. Su Gautos informacijos registre esančiais duomenimis turi teisę susipažinti Bendrovės Veiklos atsparumo skriaus vadovas ir Atsakingas asmuo.
- 3.5. Informacija neregistruojama, kai ji gauta balso pranešimu iki 10 sekundžių trukmės ir yra be turinio ar yra neaiškaus turinio.
- 3.6. Informaciją teikiantis asmuo nurodo:
 - 3.6.1. Bendrovės darbuotojo vardą, pavardę, pareigas (jei žinomi);

- 3.6.2. galimai padaryto, daromo ar rengiamo padaryti pažeidimo apibūdinimą, jo padarymo laiką (datą), adresą, aplinkybes ir (ar) kitus duomenis, kurie padėtų identifikuoti galimo pažeidimo padarymo vietą ar jį padariusį (-ius) asmenį (-is);
- 3.6.3. informaciją pateikusio asmens kontaktinius duomenis, jei juos sutinka pateikti.
- 3.7. Kartu su informacija pateikiami turimi įrodymai, dokumentai, paaiškinimai ar kita, informaciją pateikusio asmens nuomone, tyrimui reikšminga informacija.
- 3.8. Taisyklių 3.6. papunktyje nurodytų informacijos turinio pateikimo reikalavimų nesilaikymas ar informaciją pateikusio asmens kontaktinių duomenų nenurodymas nėra pagrindas atsisakyti atlikti informacijos patikrinimą, išskyrus Taisyklių 4.3.5. p. nustatytus atvejus.
- 3.9. Jei informacija yra susijusi su kitų padalinių veikla, Atsakingas asmuo nedelsiant, bet ne vėliau nei per 1 val. nuo sužinojimo, persiunčia informaciją apie galimą pažeidimą elektroniniu paštu info@vv.lt. Gautą informaciją patikrinęs darbuotojas per dokumentų valdymo sistemą informuoja Atsakingą asmenį apie patikrinimo rezultatus ne vėliau nei per 20 darbo dienų nuo informacijos gavimo dienos. Patikrintos informacijos rezultatai fiksuojami Gautos informacijos registre, nurodant nuorodą į gautą atsakymą.
- 3.10. Jei gauta informacija leidžia pagrįstai manyti, kad yra rengiama, daroma ar padaryta nusikalstama veika, administracinis nusižengimas arba kitas pažeidimas, Atsakingas asmuo nedelsiant, bet ne vėliau nei per 2 d. d. perduoda informaciją į teisėsaugos institucijoms ar Lietuvos Respublikos prokuratūrai be asmens pateikusio informaciją sutikimo ir apie tai informuoja asmenį.

4. PROCESO EIGA

- 4.1. Atsakingas asmuo kiekvieną darbo dieną patikrina elektroninį paštą pasitikejimolinija@vv.lt, į kurio gautų laiškų skiltį gaunama informacija Taisyklių 3.1.1. - 3.1.4. papunkčiuose nurodytais būdais bei registruoja Taisyklių 3.3. p. nustatyta tvarka.
- 4.2. Siekiant užtikrinti korupcijai atsparią aplinką bei efektyvią Pasitikėjimo linijos veikimo stebėseną, Atsakingas asmuo užtikrina, kad Audito, rizikų ir tvarumo komiteto pirmininkas ir Veiklos atsparumo skyriaus vadovas gautų elektroniniu paštu pasitikejimolinija@vv.lt pateiktą informaciją.
- 4.3. Atsakingas asmuo gautą informaciją įvertina ir toliau nenagrinėja jei:
- 4.3.1. informacijos turinys yra ne apie pažeidimą;
 - 4.3.2. informacija yra susijusi su kitų padalinių veikla (pvz., galimas neteisėtas prisijungimas, trūkumų šalinimas, skaitiklių įrengimas ir jo apskaita, apmokėjimas, taršos nustatymas, komercinių paslaugų suteikimas, duomenų apsaugos, darbų saugos ir aplinkosaugos pažeidimas ir t.t.);
 - 4.3.3. informacija yra grindžiama akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais;
 - 4.3.4. informacija yra gauta pakartotinai dėl tų pačių aplinkybių, kurios jau buvo išnagrinėtos ir dėl jų buvo priimtas sprendimas arba kuri yra nagrinėjama;
 - 4.3.5. informacija yra gauta neaiškaus turinio ar iš jos turinio nėra aiškus pažeidimą padaręs asmuo ar pažeidimo vieta, ar kiti duomenys, iš kurių nėra galimybės atlikti informacijos patikrinimą.
- 4.4. Kitais atvejais, nei nurodyta 4.3. punkte, Atsakingas asmuo atlieka gautos informacijos tikrinimą.
- 4.5. Informacijos tikrinimo metu siekiama nustatyti:
- 4.5.1. darbo pareigų pažeidimo požymius;
 - 4.5.2. galimą darbo pareigų pažeidimą padariusį darbuotoją;
 - 4.5.3. dėl informacijoje nurodytų aplinkybių kilusią ar galinčią kilti žalą Bendrovei.
- 4.6. Ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo informacijos gavimo dienos, Atsakingas asmuo parengia tarnybinį raštą, kuriame Veiklos atsparumo skyriaus vadovui teikia pasiūlymus. Susipažinęs su informacijos patikrinimo rezultatais ir pateiktais pasiūlymais, Veiklos atsparumo skyriaus vadovas priima vieną ar kelis iš šių sprendimų:
- 4.6.1. supažindina Bendrovės generalinį direktorių per dokumentų valdymo sistemą ir (ar) Audito, rizikų ir tvarumo komiteto pirmininką elektroniniu paštu su informacijos tikrinimo rezultatais.
 - 4.6.2. informuoja informaciją pateikusį asmenį (jei jis pateikė kontaktinius duomenis ir išreiškė valią gauti atsakymą) ir (ar) atsakingų padalinių vadovus apie susidariusią situaciją, kad būtų imtasi būtinų veiksmų, siekiant išvengti žalos Bendrovei arba ją sumažinti bei užtikrinti darbo pareigų laikymąsi;
 - 4.6.3. nepasitvirtinus įtarimams ar nesurinkus pakankamai duomenų, pagrindžiančių pažeidimą padariusio (-ių) asmens (-ų) kaltę, baigti informacijos tikrinimą;
 - 4.6.4. spręsti klausimą dėl darbuotojo (-jų) patraukimo atsakomybėn už darbo pareigų pažeidimą.
- 4.7. Atlikus informacijos patikrinimą ir nustatčius galimo darbo pareigų pažeidimo požymius, ne vėliau kaip kitą darbo dieną po Veiklos atsparumo skyriaus vadovo priimto sprendimo tarnybinis raštas per dokumentų valdymo sistemą persiunčiamas Teisės skyriui, kurio teisininkas įvertina pateiktą informaciją Darbo pareigų pažeidimo įforminimo ir administravimo tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

- 4.8. Audito, rizikų ir tvarumo komiteto pirmininkas susipažinęs su informacijos tikrinimo rezultatais, priima sprendimą dėl jų pateikimo valdybai.
- 4.9. Draudžiama gautą informaciją perduoti ar kitu būdu informuoti darbuotoją, apie kurio veiksmus pranešama.
- 4.10. Gauta informacija apie Bendrovės generalinį direktorių nedelsiant perduodama Bendrovės valdybai. Minėtu atveju gautą informaciją nagrinėja ir sprendimus dėl tolimesnių veiksmų priima Bendrovės valdyba, fiksuodama protokolu.

5. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 5.1. Per Pasitikėjimo liniją gautos informacijos turinį administruoja Atsakingas asmuo. Veiklos atsparumo skyriaus ar kitas Bendrovės darbuotojas, Audito, rizikų ir tvarumo komiteto pirmininkas, sužinojęs informaciją pateikusio asmens duomenis ar jo kontaktus, negali jų atskleisti jokiam kitam asmeniui, išskyrus Lietuvos Respublikos įstatymų numatytus atvejus ir vadovaujantis įstatymais reglamentuotos tvarkos.
- 5.2. Per Pasitikėjimo liniją gauta informacija saugoma vadovaujantis [Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“](#), išskyrus atvejus, kai ji reikalinga darbo pareigų pažeidimo tyrimui ir žalos likvidavimui.
- 5.3. Jei gauta informacija apie rengiamą, daromą ar padarytą nusikalstamą veiką ar administracinį nusižengimą buvo perduota teisėsaugos institucijai ar Lietuvos Respublikos prokuratūrai, informacija saugoma tiek, kiek reikalinga atliekamam tyrimui.
- 5.4. Atsakingas asmuo Gautos informacijos registre sistemina ir kaupia informaciją apie Pasitikėjimo linija gautos informacijos skaičių ir jų pagrindu priimtus sprendimus. Atsakingas asmuo šią nuasmenintą informaciją kasmet teikia Bendrovės generaliniam direktoriui, kas pusę metų - Vadovų tarybai ir Audito, rizikų ir tvarumo komitetui, o jei yra reikšminga informacija – nedelsiant.
- 5.5. Taisyklės peržiūrimos esant pokyčiams, bet ne rečiau kaip kartą per 1 (vienerius) metus. Taisyklės peržiūri ir laiku atnaujinama Atsakingas asmuo.
- 5.6. Už Taisyklių įgyvendinimą atsakingas Veiklos atsparumo skyriaus atsakingas asmuo, o už kontrolę - Veiklos atsparumo skyriaus vadovas.
- 5.7. Taisyklės skelbiamos Bendrovės interneto svetainėje <https://www.vv.lt/> skyriuje „Pasitikėjimo linija“.