

Patvirtinta 2026 m. gegužės 25 d.
Akcinės bendrovės „Vilniaus pergalė“
L.e.p. generalinio direktoriaus
įsakymu Nr. V-26/27

AKCINĖS BENDROVĖS „VILNIAUS PERGALĖ“

PRANEŠIMŲ APIE PAŽEIDIMUS IR DARBUOTOJŲ NUSISKUNDIMŲ PATEIKIMO BEI NAGRINĖJIMO TVARKA

1. Akcinės bendrovės „Vilniaus pergalė“ (toliau – Vilniaus pergalė arba Bendrovė) Pranešimų apie pažeidimus ir darbuotojų nusiskundimų pateikimo bei nagrinėjimo tvarkos (toliau – Tvarka) tikslas – užtikrinti galimybę darbuotojams, kandidatams į darbo vietas, klientams, tiekėjams, verslo partneriams ir kitiems su Bendrove susijusiems asmenims saugiai, konfidencialiai, nešališkai, be keršto rizikos ir efektyviai pateikti informaciją apie galimus pažeidimus, taip pat sudaryti sąlygas darbuotojams saugiai, konfidencialiai, nešališkai, be keršto rizikos ir efektyviai pateikti su darbo santykiais susijusius nusiskundimus ir užtikrinti skaidrų, prieinamą ir visiems suinteresuotiems asmenims suprantamą jų nagrinėjimo procesą. Tvarka parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos bei Europos Sąjungos teisės aktais, įskaitant, bet neapsiribojant Lietuvos Respublikos pranešėjų apsaugos įstatymu, Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/1937, Lietuvos Respublikos darbo kodeksu.
 2. Ši Tvarka taikoma:
 - 2.1. pranešimams apie galimus pažeidimus (*whistleblowing*) (toliau – Pranešimai), kai pateikiama informacija apie galimus Lietuvos Respublikos, Europos Sąjungos teisės aktų, Bendrovės vidaus teisės aktų, etikos principų, žmogaus teisių ar kitų viešąjį interesą galinčių pažeisti veiksmų ar neveikimo atvejus, įskaitant, bet neapsiribojant diskriminaciją, smurtą, priekabiavimą, mobingą, korupciją, sukčiavimą ar nesąžiningą veiklą, darbuotojų saugos ir sveikatos pažeidimus, žmogaus teisių ir aplinkosaugos pažeidimus, duomenų apsaugos pažeidimus, kitus veiksmus ar neveikimą, galinčius daryti žalą viešajam interesui, taip pat Pranešimams, susijusiems su Rainforest Alliance, RSPO bei kitų Bendrovei taikomų tvarumo, žmogaus teisių, socialinės atsakomybės ar sertifikavimo standartų reikalavimų galimais pažeidimais.
 - 2.2. darbuotojų nusiskundimams (*grievances*) (toliau – Nusiskundimai), kai pateikiami individualūs su darbo santykiais, darbo organizavimu ar darbo aplinka susiję kreipimaisi, nesusiję su viešojo intereso pažeidimų atskleidimu, įskaitant, bet neapsiribojant nusiskundimai apie darbo užmokestį, darbo organizavimą ir krūvį, darbo grafiką, vadovavimo praktiką, vidinius darbo santykių nesutarimus.
- Gauti kreipimaisi registruojami ir priskiriami atitinkamai kategorijai pagal jų turinį.
3. Tvarka taikoma klientams, verslo partneriams, darbuotojams, kandidatams į darbo vietas ir kitiems su Bendrove susijusiems asmenims. Darbuotojams ir kandidatams į darbo vietas Tvarka suteikia galimybę

pateikti Pranešimus bei su darbo santykiais susijusius Nusiskundimus. Klientams, verslo partneriams ir kitiems su Bendrove susijusiems asmenims Tvarka suteikia galimybę pateikti Pranešimus.

4. Tvarka netaikoma skundams, susijusiems su Vilniaus pergalės konditerijos gaminių sauga ir/ar kokybe. Pastarieji skundai nagrinėjami vadovaujantis Bendrovės maisto saugos privalomąja programa MSPP 04.
5. Pranešimai gali būti pateikiami šiais būdais:
 - 5.1.el. paštu info@pergale.lt;
 - 5.2.telefonu +370 5 2751311;
 - 5.3.įprastu paštu adresu: V. A. Graičiūno g. 26, LT-02241 Vilnius;
 - 5.4.anonimiškai per Bendrovės interneto svetainę www.pergale.lt;
 - 5.5.įdedant Pranešimą į anoniminę pasiūlymų dėžutę (*Kaizen*), įrengtą Bendrovės valgyklos patalpose.
6. Darbuotojų Nusiskundimai gali būti pateikiami šiais būdais:
 - 6.1.Vilniaus pergalės personalo direktorei asmeniškai arba el. paštu inga.spakauskiene@pergale.lt;
 - 6.2.el. paštu info@pergale.lt;
 - 6.3.telefonu +370 5 2751311;
 - 6.4.įprastu paštu adresu: V. A. Graičiūno g. 26, LT-02241 Vilnius;
 - 6.5.įdedant Nusiskundimą į anoniminę pasiūlymų dėžutę (*Kaizen*), įrengtą Bendrovės valgyklos patalpose.
7. Bendrovė užtikrina, kad Pranešimų ir Nusiskundimų pateikimo mechanizmas būtų prieinamas visiems darbuotojams ir kitiems suinteresuotiems asmenims nepriklausomai nuo jų pareigų, kalbos, išsilavinimo, raštingumo lygio ar kitų individualių aplinkybių. Prireikus Bendrovė suteikia pagalbą pateikiant Pranešimą ar Nusiskundimą.
8. Bendrovė užtikrina, kad asmenys, sąžiningai pateikę Pranešimą ar Nusiskundimą, nepatirtų jokių neigiamų pasekmių dėl Pranešimo ar Nusiskundimo pateikimo. Draudžiama taikyti bet kokias tiesiogines ar netiesiogines neigiamas pasekmes, įskaitant, bet neapsiribojant atleidimą iš darbo, darbo sąlygų pabloginimą, darbo užmokesčio sumažinimą, perkėlimą į blogesnes pareigas, psichologinį spaudimą ar persekiojimą, diskriminaciją, bet kokią keršto formą, bandymą daryti įtaką ar kitokį nepalankų elgesį. Ši apsauga taip pat taikoma liudytojams ir kitiems tyrime dalyvaujantiems asmenims. Asmuo dėl Pranešimo ar Nusiskundimo pateikimo nepraranda teisės naudotis kitomis teisminėmis ar neteisminėmis gynybos priemonėmis.
9. Visa informacija apie gautą Pranešimą ar Nusiskundimą, Pranešimą ar Nusiskundimą pateikusį asmenį, tyrimo eigą, tyrimo metu surinktus duomenis bei priimtus sprendimus laikoma konfidencialia.

Informacija gali būti atskleidžiama tik:

- asmenims, tiesiogiai atliekantiems tyrimą, kiek tai būtina tyrimui atlikti;
- Bendrovės vadovybei tiek, kiek būtina sprendimams priimti;
- valstybės institucijoms teisės aktų nustatytais atvejais.

Kai priimtas sprendimas yra aktualus visiems ar didelei daliai Bendrovės darbuotojų arba gautas anoniminis darbuotojo Pranešimas ar Nusiskundimas ir iš pateiktos informacijos nėra galimybių nustatyti darbuotojo asmenybės, informacija apie priimtą sprendimą ar taikytas prevencines ar korekcines priemones gali būti pateikiama Bendrovės darbuotojams apibendrinta forma, neatskleidžiant duomenų, leidžiančių identifikuoti Pranešimą ar Nusiskundimą pateikusį asmenį.

10. Gavus Pranešimą ar Nusiskundimą, Bendrovės administratorė Pranešimų/ Nusiskundimų registre įregistruoja žemiau pateiktus duomenis bei perduoda juos Bendrovės personalo direktorei. Registruojami šie duomenys:
 - 10.1. Pranešimo/ Nusiskundimo data ir laikas;
 - 10.2. besikreipiančio asmens vardas, pavardė, telefono numeris, el. pašto adresas (jeigu asmuo sutinka pateikti šiuos duomenis);
 - 10.3. Pranešimo/ Nusiskundimo dalykas;
 - 10.4. už Pranešimo/ Nusiskundimo nagrinėjimą atsakingas asmuo (pareigos, vardas, pavardė).
11. Personalo direktorė nedelsiant organizuoja Pranešimų ir Nusiskundimų nagrinėjimo komisijos (toliau – Komisija) susirinkimą ir pradeda Pranešimo ar Nusiskundimo nagrinėjimą.
12. Vilniaus pergalės Komisiją sudaro:
 - 12.1. personalo direktorė;
 - 12.2. teisininkė;
 - 12.3. personalo mentorė.

Komisijos sudėtis formuojama taip, kad būtų užtikrintas nepriklausomumas, nešališkumas ir interesų konfliktų prevencija. Prireikus, Bendrovė gali įtraukti papildomus nepriklausomus specialistus, darbuotojų atstovus ar išorės ekspertus.
13. Komisija, gavusi Pranešimą ar Nusiskundimą, įsipareigoja pradėti tyrimą dėl galimo pažeidimo nedelsiant ir ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Pranešimo/ Nusiskundimo gavimo dienos informuoti Pranešimą/ Nusiskundimą pateikusį asmenį apie nagrinėjimo eigą ar priimtą sprendimą. Komisija turi informuoti apie:
 - 13.1. Pranešimo ar Nusiskundimo gavimą, jei toks informavimas yra tikslingas;
 - 13.2. numatomą nagrinėjimo eigą;
 - 13.3. tyrimo statusą;
 - 13.4. priimtus sprendimus;
 - 13.5. planuojamas ar pritaikytas korekcines bei prevencines priemones.
14. Pranešimai ir Nusiskundimai turi būti pateikiami kuo greičiau po aplinkybių paaiškėjimo. Bendrovė gali atsisakyti nagrinėti akivaizdžiai pasenusius nusiskundimus, jeigu nuo galimo pažeidimo paaiškėjimo praėjo daugiau kaip 3 mėnesiai ir nėra objektyvių priežasčių terminui praleisti.
15. Jeigu Pranešimą ar Nusiskundimą pateikęs asmuo mano, kad jo Pranešimas ar Nusiskundimas nebuvo tinkamai išnagrinėtas, egzistuoja interesų konfliktas, bet kokių tiesioginių ar netiesioginių neigiamų

pasekmių rizika, nepasitikėjimas nagrinėjimo procesu arba jo teisės yra pažeidžiamos bet koku kitu būdu, jis turi teisę tiesiogiai kreiptis į aukštesnį Bendrovės valdymo organą (Bendrovės generalinį direktorių ar Bendrovės valdybą) arba į kompetentingą išorinę instituciją, sertifikavimo įstaigą ar sertifikavimo schemos organizaciją.

16. Komisija tyrimus atlieka objektyviai, nešališkai, laikantis konfidencialumo, per protingą terminą ir užtikrinant visų susijusių šalių teisių ir teisėtų interesų pusiausvyrą. Anoniminiai Pranešimai ir Nusiskundimai nagrinėjami tokia pačia tvarka kaip ir neanoniminiai, jeigu pateikta pakankamai informacijos tyrimui atlikti.
17. Komisija, išnagrinėjusi Pranešimą ar Nusiskundimą, priima sprendimą dėl tolimesnių korekcinų ar prevencinių veiksmų ir, esant poreikiui, teikia tyrimo rezultatus, išvadas bei pasiūlymus Vilniaus pergalės valdymo organų nariams.
Tais atvejais, kai nustatyti pažeidimai yra reikšmingi, sistemiški, susiję su Bendrovės reputacijos, teisinių ar finansinių rizikų valdymu arba kai Komisija neturi pakankamų įgaliojimų sprendimui priimti, informacija perduodama Bendrovės valdymo organų nariams.
Nustačius pažeidimus, Bendrovė imasi proporcingų korekcinų ir prevencinių veiksmų bei vertina jų veiksmingumą, siekdama užkirsti kelią pažeidimų pasikartojimui.
18. Asmenys, dalyvaujantys tyrime, privalo nusišalinti esant interesų konfliktui ar kitoms aplinkybėms, galinčioms paveikti nešališkumą.
19. Už Bendrovės Pranešimų ir Nusiskundimų nagrinėjimo priežiūrą atsako Vilniaus pergalės Personalo direktorė.
20. Personalo direktorė arba jos įgaliotas asmuo supažindina naujai priimamus darbuotojus su šia Tvarka bei organizuoja periodinius visų Bendrovės darbuotojų mokymus ir (ar) instruktažus dėl šios Tvarkos taikymo.
21. Bendrovė užtikrina, kad ši Tvarka būtų viešai skelbiama Bendrovės interneto svetainėje ir prieinama klientams, tiekėjams, verslo partneriams, kandidatams į darbo vietas bei kitiems su Bendrove susijusiems asmenims.