

PATVIRTINTA
Valstybinės augalininkystės tarnybos prie
Žemės ūkio ministerijos direktoriaus
2014 m. lapkričio 20 d. įsakymu Nr. A1-424
(Valstybinės augalininkystės tarnybos prie
Žemės ūkio ministerijos direktoriaus
2023 m. gruodžio 18 d. įsakymo Nr. A1-739
redakcija)

ŪKIO SUBJEKTŲ KONSULTAVIMO VALSTYBINĖJE AUGALININKYSTĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato konsultavimo tvarką, siekiant užtikrinti vienodą ir kokybišką Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Augalininkystės tarnyba) kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą ir reikalavimų laikymąsi.

2. Tvarkos aprašas parengtas įgyvendinant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – Viešojo administravimo įstatymas), Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“, nuostatas, reglamentuojančias ūkio subjektų konsultavimą, ir Augalininkystės tarnybos viziją bei vykdant misiją.

3. Vykdydami ūkio subjektų priežiūrą, Augalininkystės tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, (toliau – darbuotojai) privalo vadovautis Augalininkystės tarnybos ūkio subjektams pateiktomis patvirtintomis rašytinėmis, paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis ir išankstiniais patvirtinimais.

4. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **išankstinis patvirtinimas** – patvirtinimas, kad Augalininkystės tarnyba iš anksto pritaria ūkio subjekto pateiktam paaiškinimui, kaip tas ūkio subjektas ketina laikytis Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų, vadovaudamasi išankstinio įsipareigojimo dėl teisės aktų nuostatų taikymo principu (angl. *binding ruling*), kai pritarus ūkio subjekto paaiškinimui, kaip ūkio subjektas ketina laikytis tam tikrų teisės aktų reikalavimų, vėliau privaloma laikytis savo patvirtinimo;

4.2. **konsultacija** – raštiškas ar žodinis apibendrintas ar individualaus pobūdžio Augalininkystės tarnybos paaiškinimas ar nuomonė dėl Augalininkystės tarnybos kompetencijai

priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo. Konsultacija nėra oficialus norminis teisės aiškinimas ir neturi teisės akto galios;

4.3. **paklausėjas** – ūkio subjektas arba kitas juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi dėl konsultacijos;

4.4. **patvirtinta rašytinė konsultacija** – Augalininkystės tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens atsakymas raštu į ūkio subjekto pateiktą klausimą ar prašymą suteikti konsultaciją dėl Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo;

4.5. **rašytinė konsultacija** – Augalininkystės tarnybos darbuotojo parengtas ir paklausėjo elektroniniu paštu išsiųstas atsakymas į prašymą suteikti konsultaciją;

4.6. **užklausa** – su ūkio subjektų teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs ūkio subjekto ar jo atstovo kreipimasis į Augalininkystės tarnybą prašant suteikti konsultaciją dėl Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo;

4.7. **vieša konsultacija** – ūkio subjektų konsultavimas ūkio subjektų priežiūros ir kitais aktualiais klausimais nuotoliniu būdu, naudojant informacinių technologijų priemones, pagal Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje paskelbtą viešos konsultacijos temą arba Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje paskelbtas apibendrintas ar individualaus pobūdžio Augalininkystės tarnybos paaiškinimas ar nuomonė dėl Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo;

4.8. kitos tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Viešojo administravimo įstatyme.

II SKYRIUS

DAŽNIAUSIAI UŽDUODAMŲ KLAUSIMŲ VALDYMAS IR ATNAUJINIMAS

5. Dažniausiai užduodami klausimai (toliau – DUK) – tai Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje pateikiama informacija, kuri atsako į dažniausiai ūkio subjektų užduodamus klausimus apie Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymą ir nustatytų reikalavimų laikymąsi. DUK yra pagrindinė ūkio subjektų konsultavimo priemonė, kuri leidžia ūkio subjektams greitai ir lengvai rasti reikiamą informaciją. DUK yra nuolat atnaujinamas ir pildomas pagal ūkio subjektų poreikius ir grįžtamąjį ryšį. Siekiant, kad visi atsakymai tuo pačiu klausimu visada būtų vienodi, DUK yra naudojamas ūkio subjektams teikiant konsultacijas telefonu, konsultuojant ūkio subjektus elektroninėmis priemonėmis, atvykus ūkio subjektams į Augalininkystės tarnybą, ūkio subjekto prašymu atliekant vizitavimą ir teikiant konsultacijas kitais būdais. Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje pateikiama informacija sutampa su DUK susisteminta informacija.

6. DUK informacija, suskirstyta pagal skyrius / temas, yra skelbiama VATIS skiltyje „Klausimai“.

7. Ūkio subjektas per VATIS gali pateikti užklausą pasirinkęs jam aktualią temą. Užklausa VATIS nukreipiama Augalininkystės tarnybos metodinio skyriaus (toliau – metodinis skyrius) darbuotojui pagal kompetencijos sritį. Jeigu ūkio subjektas temos nepasirenka, užklausa perduodama Bendrųjų reikalų skyriaus (toliau – BR skyrius) atsakingam darbuotojui, kuris užklausą perduoda metodinio skyriaus darbuotojui pagal kompetencijos sritį.

8. Kai paklausėjas pateikia užklausą ar klausimą (telefonu, elektroninėmis priemonėmis, per VATIS ar atvykęs į Augalininkystės tarnybą), Augalininkystės tarnybos darbuotojas pirmiausia patikrina DUK ir ten ieško tinkamo atsakymo.

9. Jei DUK pateikiamas aiškus ir išsamus atsakymas į paklausėjo užklausą, Augalininkystės tarnybos darbuotojas teikia paklausėjui nuorodą į DUK arba konkretų DUK skyrių / temą, kuriame yra atsakymas.

10. Jei DUK atsakymo į užklausą nėra arba jis yra neišsamus, metodinio skyriaus darbuotojas nagrinėja užklausą ir rengia atsakymą paklausėjui ir, suderinęs su metodinio skyriaus vedėju, įkelia į DUK arba koreguoja jau DUK esantį atsakymą.

11. Pateikęs atsakymą į gautą užklausą metodinio skyriaus darbuotojas paprašo paklausėjo patvirtinti, ar DUK informacija išsprendė jo problemą. Jei paklausėjas patvirtina, laikoma, kad užklausa atsakyta.

12. Jei paklausėjas nurodo, kad jo problemos neišsprendė DUK informacija, Augalininkystės tarnybos darbuotojas nagrinėja paklausėjo užklausą iš naujo. Metodinio skyriaus darbuotojas rengia atsakymą į užklausą ir, suderinęs su metodinio skyriaus vedėju, įkelia į DUK arba koreguoja DUK esantį atsakymą.

13. Jei Augalininkystės tarnybos darbuotojas negali išspręsti užklaustos, kuri yra susijusi su unikalia ar sudėtinga problema, jis dokumentuoja išsamią užklaustos informaciją, įskaitant visus susijusius paklausėjų atsiliepimus, ir perduoda užklausą metodinio skyriaus vedėjui, kartu pateikdamas visą reikiamą užklaustos informaciją ir dokumentus. Tokiu atveju metodinio skyriaus darbuotojas informuoja paklausėją, kad dėl klausimo sudėtingumo atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo klausimo pateikimo dienos su juo suderintu būdu.

14. Metodinio skyriaus vedėjas perima sudėtingą užklausą ir ieško sprendimo. Prireikus gali būti įtraukiami kiti specialistai, Augalininkystės tarnybos direktoriaus pavaduotojas pagal priskirtą veiklos sritį.

15. Kai užklausa išsprendžiama, metodinio skyriaus vedėjas praneša apie sprendimą paklausėjui ir įsitikina, kad paklausėjas gavo visą reikiamą informaciją.

16. Jei per VATIS pateiktą užklausa paklausėjas netinkamai priskiria pagal skyriaus kompetencijos sritį, metodinio skyriaus vedėjas ją perduoda kito metodinio skyriaus vedėjui pagal skyriaus kompetencijos sritį ir atsakymo parengimas bei derinimas vyksta Tvarkos aprašo 10-14 punktuose nustatyta tvarka.

17. Jei per VATIS pateikta užklausa apima kelių skyrių kompetencijos sritis, atsakingų metodinių skyrių vedėjai suderina ir parengia bendrą atsakymą paklausėjui. Jei užklausa apima kelių skyrių kompetencijos sritis, kurios priskirtos ne vienam Augalininkystės tarnybos direktoriaus pavaduotojui, atsakymas turi būti suderintas su abiem Augalininkystės tarnybos direktoriaus pavaduotojais pagal priskirtą veiklos sritį.

18. DUK gali matyti visi Augalininkystės tarnybos darbuotojai, o atsakyti į DUK užklausas – metodinių skyrių vedėjų paskirti metodinių skyrių darbuotojai, kuriems suteiktos naudotojų teisės. Naudotojų teises suteikia BR skyriaus darbuotojas pagal priskirtą kompetencijos sritį.

19. Metodinių skyrių vedėjai pagal kompetenciją paskiria už konkrečių DUK skyrių / temų atnaujinimą ir papildymą atsakingus darbuotojus (toliau – už DUK atsakingi darbuotojai), kurių sąrašas tvirtinamas Augalininkystės tarnybos direktoriaus įsakymu. Už DUK atsakingi darbuotojai rengia informaciją jiems priskirtuose DUK skyriuose / temose, derina su Metodinių skyrių vedėjais ir talpina VATIS skiltyje „Klausimai“ pagal skyrių / temą.

20. Už DUK atsakingi darbuotojai kiekvieną mėnesį peržiūri ir, jei reikia, bendradarbiaudami su kitais metodinių skyrių darbuotojais, atnaujina informaciją jiems priskirtuose DUK skyriuose / temose. Bet kokia pasenusi, netiksli ir teisės aktų nustatytų reikalavimų neatitinkanti informacija DUK turi būti atnaujinta per 2 darbo dienas nuo fakto nustatymo. Metodinių skyrių vedėjai paprastai kartą per 3 mėnesius tikrina, ar už DUK atsakingi darbuotojai laiku atnaujina DUK.

III SKYRIUS

KONSULTAVIMAS TELEFONU IR POKALBIŲ ĮRAŠYMAS, ĮRAŠŲ NAUDOJIMAS, SAUGOJIMAS, VERTINIMAS IR SUNAIKINIMAS

21. Konsultavimas telefonu – tai konsultavimas, kuris vyksta skambinant Augalininkystės tarnybos telefono numeriais nurodytu darbo laiku. Konsultavimas telefonu skirtas tiems ūkio subjektams, kurie negali ar nenori naudotis interneto svetaine arba nori gauti papildomos informacijos ar patarimų jiems rūpimais klausimais. Prieš pateikiant atsakymą telefonu, pirmiausiai patikrinamas atsakymas DUK. Konsultavimas telefonu trunka ne ilgiau kaip 15 minučių vienam ūkio subjektui. Jei reikia ilgesnio ar išsamesnio konsultavimo, paprašoma paklausėjo telefono numerio ar elektroninio pašto adreso ir nurodomas kito pokalbio telefonu ar kita ryšio priemone laikas.

22. Konsultacijos paklausėjams teikiamos Augalininkystės tarnybos interneto svetainės skiltyje „Konsultavimas“ nurodytais telefonų numeriais.

23. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą informacijos bei konsultacijų teikimą, visos fiksuoto ryšio konsultavimo telefonų numeriais suteiktos konsultacijos įrašomos automatinio būdu. Apie pokalbio įrašymą paklausėją automatiškai perspėja telefono atsakiklis. Už pokalbių įrašų saugojimą atsakingas BR skyrius. Pokalbių įrašai saugomi 12 mėnesių Augalininkystės tarnybos saugykloje (adresas: S:\Pokalbių įrašai), o vėliau – sunaikinami.

24. Augalininkystės tarnybos darbuotojai, konsultuodami telefonu, vadovaujasi Asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2012 m. liepos 23 d. įsakymu Nr. A1-218 „Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Asmenų aptarnavimo tvarkos aprašas).

25. Paklausėjui pageidaujant, Augalininkystės tarnyba sudaro jam sąlygas gauti telefonu vykusio pokalbio įrašą. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2018 m. rugsėjo 14 d. įsakymu Nr. A1-522 „Dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos“ (toliau – Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašas).

26. Paklausėjas, pageidaujantis gauti pokalbio įrašą turi pateikti prašymą vadovaujantis Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos aprašo nustatyta tvarka.

27. Prašymus dėl pokalbio įrašo gavimo nagrinėja BR skyrius.

28. Paklausėjai, kurių telefonu gauta konsultacija netenkina, arba kurie mano, kad jiems buvo suteikta klaidinga informacija, per 10 mėnesių nuo konsultacijos gavimo dienos gali pateikti Augalininkystės tarnybai rašytinį prašymą įvertinti jiems suteiktos konsultacijos kokybę. Prašymas turi atitikti Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarkos apraše nurodytus reikalavimus, taip pat prašyme turi būti nurodyti aiškūs ir tikslūs argumentai, kodėl paklausėjo netenkino konsultacija. Prašymai priimami ir nagrinėjami Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo, patvirtinto Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2015 m. birželio 30 d. įsakymu

Nr. A1-499 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

29. Pokalbio įrašo skaitmeninė kopija ir / ar šio įrašo tekstas gali būti pateikti tretiesiems asmenims Lietuvos Respublikos įstatymų nustatytais atvejais, kai tai būtina jų funkcijoms atlikti arba paklausėjui raštu sutikus ar paprašius.

30. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą telefonu, pasibaigus kiekvienam metų ketvirčiui Augalininkystės tarnybos metodinių ir regioninių skyrių bei fitosanitarijos postų (skyrių) vedėjai atlieka įrašytų konsultacijų perklausymą ir suteiktų konsultacijų kokybės analizę, atsižvelgdami į Asmenų aptarnavimo tvarkos aprašo nuostatas, reglamentuojančias konsultavimo telefonu reikalavimus.

31. BR skyriaus darbuotojas, atsakingas už informacines ir ryšių technologijas, pasibaigus ketvirčiui metodinių ir regioninių skyrių bei fitosanitarijos postų (skyrių) vedėjams pateikia paprastai po 20 atsitiktine tvarka (neatsižvelgiant į konsultavimo trukmę ar turinį) atrinktų praėjusio ketvirčio jų skyrių konsultacijų įrašų, o skyrių vedėjai vertina tik nesikartojančius ir kokybiškai įrašytus pokalbius su paklausėjais.

32. Metodinių ir regioninių skyrių bei fitosanitarijos postų (skyrių) vedėjai ne vėliau kaip per 20 darbo dienų po įrašų gavimo perklauso ir įvertina pateiktus konsultacijų įrašus (ne daugiau kaip 10 įrašų). Konsultacijos vertinamos užpildant Konsultacijų telefonu įrašų vertinimo klausimyną, kurio pavyzdys pateiktas Tvarkos aprašo 1 priede. Atsižvelgiant į konsultacijų įrašų vertinimo rezultatus, gali būti organizuojami skyriaus konsultacijų vertinimo pasitarimai.

33. Stebėsenos tikslais Veiklos koordinavimo ir tarptautinių ryšių skyriaus (toliau – VKTR skyrius) darbuotojas paprastai 2 kartus per metus perklauso ir įvertina 2 geriausiai ir 2 blogiausiai įvertintus įrašus bei pateikia analizės išvadas metinėje konsultavimo telefonu pokalbių įrašų vertinimo apžvalgoje, kurią pristato Augalininkystės tarnybos direktoriui, Augalininkystės tarnybos direktoriaus pavaduotojams, VKTR skyriaus vedėjui, ir, prireikus, kitiems suinteresuotiems asmenims.

34. Tvarkos aprašo 31 punkte nustatyta tvarka gautus pokalbių įrašus metodinių ir regioninių skyrių, fitosanitarijos postų (skyrių) vedėjai sunaikina ne vėliau kaip per 5 darbo dienas po atlikto įvertinimo ir privalo neatskleisti konfidencialios informacijos, vadovaujantis Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2012 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. A1-201 „Dėl Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašo patvirtinimo“.

IV SKYRIUS

KONSULTAVIMAS ELEKTRONINĖMIS PRIEMONĖMIS

35. Konsultavimas elektroninėmis priemonėmis – tai konsultavimas, kuris vyksta atsakant į elektroniniu paštu gautas (išskyrus pateiktas bendroju Augalininkystės tarnybos elektroniniu paštu info@vatzum.lt) užklausas ar naudojantis internetinio pokalbio funkcija. Konsultavimas elektroninėmis priemonėmis skirtas tiems ūkio subjektams, kurie nori gauti rašytinę informaciją ar dokumentus.

36. Rašytinės konsultacijos registruojamos VATIS.

37. Rašytines konsultacijas rengia Augalininkystės tarnybos skyrių vedėjai ar jų paskirti darbuotojai, atsakydami paklausėjams tiesiogiai jų nurodytu elektroninio pašto adresu. Prieš pateikiant atsakymą elektroninėmis priemonėmis, pirmiausiai patikrinamas atsakymas DUK. Visi parengtų rašytinių konsultacijų projektai derinami su skyriaus vedėju.

38. Rašytinė konsultacija suteikiama per 5 darbo dienas nuo ūkio subjekto užklaustos gavimo, tačiau šis terminas gali būti pratęstas, apie tai informuojant ūkio subjektą.

39. Paklausėjui sutikus, konsultacija gali būti suteikta paklausėjo užklausoje nurodytu telefono numeriu. Telefonu suteikus konsultaciją, atsakymas raštu gali būti neteikiamas.

40. Rašytinių konsultacijų kokybės vertinimą atlieka VKTR skyriaus vedėjo paskirtas darbuotojas paprastai iki kovo 1 dienos, užpildydamas Rašytinių konsultacijų kokybės vertinimo klausimyną, kurio pavyzdys pateiktas Tvarkos aprašo 2 priede. Vertinimas atliekamas šia tvarka:

40.1. vertinimui atsitiktiniu būdu VATIS atrenkamas kas dešimtas suteiktas atsakymas į užklausą (paprastai 20 procentų raštu suteiktų konsultacijų per praėjusius metus), neatsižvelgiant į konsultacijų turinį;

40.2. VKTR skyriaus darbuotojas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Rašytinių konsultacijų kokybės vertinimo klausimyno užpildymo teikia jį susipažinti Augalininkystės tarnybos direktoriui, direktoriaus pavaduotojams ir skyrių vedėjams;

40.3. nuasmeninti ir apibendrinti kokybės vertinimo rezultatai teikiami visiems Augalininkystės tarnybos darbuotojams susipažinti;

V SKYRIUS VIEŠŲ KONSULTACIJŲ RENGIMAS IR SKELBIMAS

41. Augalininkystės tarnyba rengia viešas konsultacijas, apibendrinusi patvirtintas rašytines konsultacijas, atsakymus į ūkio subjektų raštu, elektroniniu paštu, žodžiu teiktus klausimus, informaciją, paskelbtą DUK skiltyje „Klausimai“ ir kitą informaciją, kuri yra ar gali būti aktuali visiems tokią veiklą vykdančioms ūkio subjektams, arba pagal kompetenciją Augalininkystės tarnybos skyrių vedėjų iniciatyva.

42. Viešų konsultacijų projektai, suderinti ir vizuoti rengėjo, dokumentą rengusio skyriaus vedėjo (jeigu dokumentas susijęs su kito skyriaus veikla, jį vizuoja atitinkamo skyriaus vedėjas) ir

Augalininkystės tarnybos direktoriaus pavaduotojo pagal priskirtą veiklos sritį, teikiami tvirtinti Augalininkystės tarnybos direktoriui.

43. Augalininkystės tarnybos direktoriui patvirtinus viešas konsultacijas, jos skelbiamos Augalininkystės tarnybos interneto svetainės skyriuje „Naujienos“, socialiniame tinkle *Facebook* ir, prireikus, kitose visuomenės informavimo priemonėse.

44. Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje skelbiamos viešos konsultacijos turi būti peržiūrimos ne rečiau kaip 2 kartus per metus, nuo vasario 1 d. iki gegužės 1 d. ir nuo rugpjūčio 1 d. iki lapkričio 1 d., bei, atsižvelgiant į pasikeitusius Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtus teisės aktus, ūkio subjektų pateiktus klausimus, keičiamos. Viešų konsultacijų peržiūrą atlieka Augalininkystės tarnybos skyriaus vedėjas ar jo paskirtas darbuotojas, pagal kompetencijos sritį.

VI SKYRIUS KITI KONSULTAVIMO BŪDAI

45. Patvirtintos rašytinės konsultacijos ūkio subjektams teikiamos Augalininkystės tarnybos iniciatyva arba atsakant į ūkio subjekto raštu ar elektroniniu būdu pateiktus Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtus klausimus, pažymint, kad ši informacija yra patvirtinta rašytinė konsultacija. Patvirtintos rašytinės konsultacijos ūkio subjektui suteikimo terminas 10 darbo dienų, jis gali būti pratęstas, apie tai informuojant ūkio subjektą. Patvirtinta rašytinė konsultacija įforminama Augalininkystės tarnybos raštu. Augalininkystės tarnybos rašto, kuriuo numatoma teikti patvirtintą rašytinę konsultaciją, projektas rengiamas ir derinamas Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo taisyklių, patvirtintų Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2014 m. lapkričio 25 d. įsakymu Nr. A1-440 „Dėl Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Dokumentų valdymo taisyklės), nustatyta tvarka. Patvirtinta rašytinė konsultacija siunčiama ūkio subjektui, kuris pateikė užklausą ar kuriam ši patvirtinta rašytinė konsultacija yra skirta.

46. Ūkio subjekto konsultavimas, jam atvykus į Augalininkystės tarnybą, vykdomas vadovaujantis Asmenų aptarnavimo tvarkos aprašu. Jeigu paklausėjui iškart suteikti konsultacijos nėra galimybės (trūksta papildomos informacijos), konsultacija turi būti suteikta ne vėliau kaip per 5 darbo dienas su paklausėju suderintu būdu arba jam turi būti sudaroma galimybė pateikti užklausą raštu.

47. Ūkio subjekto prašymu, pateiktu Augalininkystės tarnybai raštu ar elektroniniu paštu, gali būti atliekamas ūkio subjekto vizitavimas konsultavimo tikslais. Ūkio subjekto vizitavimas konsultavimo tikslais atliekamas Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos atliekamos Ūkio subjektų veiklos priežiūros taisyklių, patvirtintų Valstybinės augalininkystės

tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. liepos 5 d. įsakymu Nr. AI-218 „Dėl Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos atliekamos ūkio subjektų veiklos priežiūros taisyklių patvirtinimo“, (toliau – Ūkio subjektų veiklos priežiūros taisyklės), nustatyta tvarka.

48. Galimi ir kiti ūkio subjektų konsultavimo atvejai – prireikus ūkio subjektas gali būti konsultuojamas žodžiu, atliekant ūkio subjektų veiklos patikrinimus, parodų, renginių, nuotolinių ir kitų seminarų, mokymų, viešų konsultacijų, susitikimų su ūkio subjektais metu. Prireikus ūkio subjektas gali būti konsultuojamas ne valstybine kalba, o užsienio kalbomis.

VII SKYRIUS KONSULTAVIMAS PIRMAISIAIS ŪKIO SUBJEKTO VEIKLOS METAIS

49. Pirmaisiais ūkio subjekto veiklos metais ūkio subjektai informuojami apie konsultavimo būdus, nuotolinių mokymų, seminarų organizavimą, aktualiausią informaciją, jiems įteikiama Deklaracija dėl pirmųjų verslo metų bei išsiunčiamas Informacinis laiškas, kurio pavyzdys pateikiamas Tvarkos aprašo 3 priede. Informaciniame laiške nurodoma informacija, supažindinanti ūkio subjektą su Augalininkystės tarnybos veikla, paaiškinimai, kuo Augalininkystės tarnyba gali padėti pirmus metus veiklą vykdančiam ūkio subjektui, bei informacija, kur galima rasti visą jiems aktualią informaciją, kontaktus, kur kreiptis, norint gauti konsultaciją ir kt.

50. Pirmaisiais ūkio subjekto veiklos metais jam nuolat teikiama metodinė, kita būtina pagalba ir netaikomos poveikio priemonės už Augalininkystės tarnybos atliekamo pirmojo planinio patikrinimo metu nustatytus pažeidimus, išskyrus Ūkio subjektų veiklos priežiūros taisyklių 40 punkte nustatytus atvejus bei patikrinimo metu nustatytus:

50.1. Lietuvos Respublikos pluoštinių kanapių įstatymo nuostatų pažeidimus;

50.2. augalų apsaugos produktų įvežimo, naudojimo, saugojimo, tiekimo rinkai reikalavimų pažeidimus;

50.3. tiekiamos rinkai sėklos kokybės neatitikimus.

51. Tais atvejais, kai ūkio subjektas prieš patikrinimą žodžiu ar raštu informuojamas apie priimtą sprendimą atlikti patikrinimą, informuojama, kad ūkio subjektas ar jo įgaliotas asmuo patikrinimo metu turi teisę gauti konsultaciją dėl jo veiklą reglamentuojančių Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų taikymo bei prašyti suteikti metodinę pagalbą.

52. Patikrinimų metu konsultacija neteikiama sudėtingais klausimais, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės (trūksta papildomos informacijos, reikia išsiaiškinti tam tikras aplinkybes ir panašiai), tokiais atvejais ūkio subjektui pasiūloma klausimą pateikti raštu.

VIII SKYRIUS IŠANKSTINIO ĮSIPAREIGOJIMO DĖL TEISĖS AKTŲ NUOSTATŲ TAIKymo

PRINCIPO ĮGYVENDINIMAS

53. Ūkio subjektui, pateikusiam paaiškinimą, kaip jis ketina laikytis Augalininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų, per 20 darbo dienų nuo paaiškinimo ir kitų reikalingų dokumentų gavimo Augalininkystės tarnyboje parengiamas išankstinis patvirtinimas arba motyvuotas atsakymas, kad Augalininkystės tarnyba ūkio subjekto paaiškinimui nepitaria. Išankstinių patvirtinimų projektai ir motyvuoti atsakymai, jog Augalininkystės tarnyba nepitaria ūkio subjekto paaiškinimui, rengiami ant Augalininkystės tarnybos rašto blanko, derinami ir tvirtinami Dokumentų valdymo taisyklių nustatyta tvarka.

54. Atlikdama ūkio subjekto patikrinimą, Augalininkystės tarnyba negali taikyti poveikio priemonių ūkio subjektui, jeigu jis veiklą vykde taip, kaip nurode savo paaiškiniame, kuriam Augalininkystės tarnyba pritarė.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

55. Patvirtinta rašytinė konsultacija, vieša konsultacija ir išankstinis patvirtinimas netenka galios, kai pasikeičia teisės aktų nuostatos, kuriomis vadovaujantis buvo suteikta konsultacija ar pritarta ūkio subjekto paaiškinimui.

56. Jeigu ūkio subjektas vadovaujasi Augalininkystės tarnybos direktoriaus patvirtinta rašytine arba vieša konsultacija, kuri vėlesne Augalininkystės tarnybos direktoriaus konsultacija ar teisės aktu, Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos konsultacija ar teisės aktu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga), ūkio subjektui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos, išskyrus Viešojo administravimo įstatymo 32 straipsnio 3 dalyje nurodytu atveju.

57. Paaiškėjus, kad ūkio subjektui buvo suteikta arba viešai paskelbta klaidinga konsultacija, kuri vėlesne Augalininkystės tarnybos, Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos konsultacija ar teisės aktu, teismo sprendimu buvo pripažinta kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų, Augalininkystės tarnyba, atsižvelgdama į užklauskos gavimo būdą, savo interneto svetainėje ir /ar raštu pateikia pranešimą ūkio subjektui apie jam suteiktą klaidingą konsultaciją ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos.

58. Informaciją apie rašytines, žodžiu, telefonu ir elektroniniu paštu gautų užklauskų konsultacijas (tačiau tik turinčią išsamius atsakymus iš ne mažiau kaip dviejų sakinių ir pritaikomą didesniajam ūkio subjektų ratui bei, esant poreikiui, nuasmenintą) regioninių skyrių, metodinių skyrių, išskyrus Fitosanitarinių tyrimų laboratoriją (skyrių), vedėjai ir jų paskirti darbuotojai skelbia VATIS skyriuje „Konsultavimas“, paprastai ne vėliau kaip per 10 darbo dienų po atlikto konsultavimo.

59. Ūkio subjektai jiems suteiktų konsultacijų kokybę gali įvertinti užpildydami apklausos anketas, kurios skelbiamos Augalininkystės tarnybos interneto svetainės skyriuje „Apklausa“, siunčiamos iš VATIS bei kitomis elektroninėmis priemonėmis.

60. Siekiant kokybiško ūkio subjektų konsultavimo ir atsižvelgiant į konsultacijų įvertinimus, Augalininkystės tarnyboje atliekamas darbuotojų vidinis mokymas (konsultacijos) ūkio subjektų konsultavimo klausimais. Vidinis mokymas vykdomas vadovaujantis Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2016 m. kovo 3 d. įsakymo Nr. A1-134 „Dėl Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos darbuotojų kvalifikacijos kėlimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ VI skyriaus nuostatomis. Priemonės (mokymus, aptarimus ir pan.), skirtas ūkio subjektų konsultacijų kokybei gerinti, gali siūlyti visi Augalininkystės tarnybos darbuotojai.

(Konsultacijų telefonu kokybės vertinimo klausimyno formos pavyzdys)

KONSULTACIJŲ TELEFONU KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

Pasisveikinimas	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas prisistatė vardu?	x			
Ar konsultantas prisistatė įstaigos vardu?	x			
Ar konsultantas pasiūlė padėti paklausėjui?	x			
Jei skambutis buvo peradresuotas, ar konsultantas prisistatė vardu?			x	

Paklausėjo duomenys	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas paklausė paklausėjo vardo?	x			
Ar konsultantas paklausė paklausėjo įmonės pavadinimo?	x			

Paklausėjo klausimas				
Ar konsultantas pakartojo (patikslino) paklausėjo klausimą?	x			
Ar konsultantas klausė papildomų klausimų, kad atskleistų klausimo esmę?	x			

Sprendimas				
Ar konsultantas į paklausėjo klausimą atsakė tiksliai ir teisingai (nenukrypo nuo ankstesnių priežiūros institucijos patvirtintų konsultacijų turinio)?	x			
Ar konsultantas nukreipė paklausėją ten, kur jis gali gauti atsakymą?			x	
Ar konsultantas nukreipė paklausėją ten, kur gali gauti papildomos informacijos?			x	

Informavimas				
Ar konsultantas nurodė atsakymą pagrindžiančius teisės aktus?	x			
Ar konsultantas priminė paklausėjui apie Augalininkystės tarnybos interneto svetainę?		x		

Konsultavimo telefonu įgūdžiai				
Ar konsultantas, prašydamas paklausėjo palaukti, informavo, dėl kokių priežasčių pokalbis bus laikinai nutrauktas?			x	
Ar konsultantas informavo paklausėją, kokiu tikslu peradresuoja skambutį?			x	

Skambučio pabaiga				

Ar konsultantas pasiteiravo paklausėjo, ar šis sulaukė atsakymų į visus savo klausimus?	x			
Ar konsultantas paklausė paklausėjo, ar šiam dar reikia kokios nors pagalbos?	x			
Ar konsultantas trumpai apibendrina pokalbį?	x			
Ar konsultantas padėjo paklausėjui, paskatino jį kreiptis ateityje?	x			
Ar konsultantas atsisveikino?	x			

Bendravimo įgūdžiai				
Ar konsultantas užtikrina, kad skambučio metu nebūtų per ilgų pauzių (tylos)?	x			
Ar konsultantas leido paklausėjui baigti mintį (nepertraukinėjo jo be reikalo, o jei reikėjo – atsiprašė)?	x			
Ar konsultantas kalbėjo (tarė žodžius) aiškiai?	x			
Ar konsultantas kalbėjo pasitikėdamas savimi (užtikrintai)?	x			
Ar konsultantas vartojo tinkamus žodžius (nevartojo sudėtingų, specifinių terminų, žargono ir pan.)?	x			
Ar konsultantas kalbėjo maloniai, draugiškai ir paslaugiai (neabejingas paklausėjo problemai, nori jam padėti)?	x			
Ar konsultantas aktyviai klausėsi?	x			
Ar konsultantas tinkamai nutraukia pokalbį, kai paklausėjas nesugeba aiškiai suformuluoti klausimo, vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja ar grasina?	x			

Iš viso	23	2	6	
----------------	-----------	----------	----------	--

Kokybės procentinė išraiška	92 %
------------------------------------	-------------

(Rašytinių konsultacijų kokybės vertinimo klausimyno formos pavyzdys)

RAŠYTINIŲ TEIKIAMŲ KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Pradžia				
Ar konsultantas tinkamai pasisveikino?				
Poreikio išsiaiškinimas, supratimas				
Ar konsultantas prieš pateikdamas atsakymą apibendrina paklausejo klausimą (problema, klausimo esmę)?	x			
Ar apibendrinimas parodo, kad konsultantas teisingai suprato paklausejo klausimą (problema, klausimo esmę)?	x			
Atsakymo kokybė				
Ar konsultantas tinkamai išaiškino taikomų teisės aktų turinį (konsultanto atsakymas neprieštarauja teisės aktų nuostatomis)?		x		
Ar konsultantas nurodė atsakymą pagrindžiančius teisės aktus?	x			
Ar konsultanto parengtas atsakymas aiškus, konkretus, glaustas?	x			
Ar konsultantas laikėsi konsultavimo proceso aprašyme nustatyto argumento struktūros (teiginys, paaiškinimas, pagrindimas, loginė išvada)?	x			
Persiuntimas				
Ar konsultantas užklausą persiuntė tikslingai?	x	x		
Ar prireikus nukreipė ten, kur galima rasti atsakymą (papildomos informacijos)?	x			
Ar konsultantas informavo paklauseją apie užklauso persiuntimą?	x			
Terminai				
Ar konsultantas į užklausą atsakė laikydamasis nustatytų terminų?		x		
Pabaiga				
Ar konsultantas padėkojo paklausejui, paskatino jį kreiptis ateityje?	x			
Ar konsultantas tinkamai atsisveikino?				
Iš viso	9	4	0	
Kokybės procentinė išraiška	69 %			

Ūkio subjektų konsultavimo
Valstybinėje augalininkystės
 tarnyboje prie Žemės ūkio
ministerijos tvarkos aprašo
3 priedas

(Informacinio laiško pavyzdys)

INFORMACINIS LAIŠKAS

Valstybinė augalininkystės tarnyba
prie Žemės ūkio ministerijos



Kuo Augalininkystės tarnyba gali būti Jums naudinga?

Svarbi informacija pirmuosius metus veiklą vykdančiams ūkio subjektams

Konsultacijas Jums rūpimais klausimais priežiūros srityse galite rasti (ten taip pat rasite „Verslo naujokų“ konsultantų kontaktus) <https://vatzum.lrv.lt/lt/konsultavimasis-su-visuomene/>

Augalininkystės tarnyba yra įstaiga prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos. Mūsų misija – stiprinti Lietuvos augalininkystę, itin reikšmingą žemės ūkio šaką, užtikrinant augalų sveikatingumą, kokybę, saugant aplinką ir žmonių sveikatą bei didinant visuomenės informuotumą.

Augalininkystės tarnybos ūkio subjektų veiklos priežiūros sritys:

<ul style="list-style-type: none">✓ Augalų apsaugos produktų registravimas✓ Augalų apsaugos produktų kontrolė✓ Trašų ir tręšiamųjų produktų kontrolė✓ Grūdų ir jų produktų kontrolė✓ Augalams ir augaliniams produktams kenksmingų organizmų kontrolė✓ Medinė pakavimo medžiaga ir (arba) mediena, skirta jai gaminti✓ Genetiškai modifikuotų organizmų ir genetiškai modifikuotų produktų teikimo į rinką kontrolė	<ul style="list-style-type: none">✓ Prekybos augalais, augaliniais produktais vietų kontrolė✓ Augalų pasai✓ Augalų dauginamoji medžiaga✓ Pluoštinių kanapių ir jų produktų kontrolė✓ Fitosanitarinė kontrolė pasienio postuose✓ Įvežamų ir išvežamų vaisių ir daržovių atitikties nustatymas prekybos standartams
---	--

Konsultacijas pagal veiklos sritis galite gauti kreipiantis į regioninį skyrių pagal Jūsų veiklos vykdymo vietą arba bendruoju telefono numeriu +370 5 237 5631 (siekiant užtikrinti kokybišką aptarnavimą, visi pokalbiai yra įrašomi), taip pat regioninių skyrių telefono numeriais, kitais darbuotojų interneto svetainėje <https://vatzum.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktine-informacija/kontaktai/> nurodytais el. pašto adresais ar kitu aptarnaujamam asmeniui patogiu el. būdu.

Daugiau informacijos apie mus rasite mūsų interneto svetainėje <https://vatzum.lrv.lt/lt/> bei *Facebook*, *LinkedIn* paskyrose. Jums aktualią informaciją apie ūkio subjektų priežiūrą rasite <https://vatzum.lrv.lt/lt/administracine-informacija/ukio-subjektu-prieziura/>.

Paslaugas galite užsisakyti mūsų informacinėje sistemoje <https://vatis.vatzum.lt/>

Augalininkystės tarnyba nuotoliniu būdu kiekvieną einamųjų metų ketvirtį rengia viešas konsultacijas, pristatydami naujienas ir atsakydami į ūkio subjektams aktualius klausimus. Nuolat konsultuoja raštu. Ūkio subjektams atsakymus į užklausas gautas rasite skiltyje „DUK (<https://vatis.vatzum.lt/duk/>)“.

Jūsų kreipimasi raštu priimsime Jums atvykus į Augalininkystės tarnybą (adresas Ozo g. 4A, Vilnius) ir po darbo valandų (iki 18.00 val. pirmadieniais - ketvirtadieniais). Jį taip pat galite siųsti el. paštu

(info@vatzum.lt) pirmadieniais - ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val., pietų pertrauka nuo 12.00 val. iki 12.45 val.

Įsipareigojame, kad pirmuosius metus veiklą vykdančiams ūkio subjektams poveikio priemones taikysime tik išimtiniais atvejais, visada iš anksto įvertinę, ar teisės aktų reikalavimų laikymasis negali būti užtikrintas kitais būdais (pavyzdžiui, taikant nurodymus, konsultuojant), ir tik tuomet, kai jos yra būtinos ir neišvengiamos, gali būti padaryta žala visuomenei, kitų asmenų interesams ar aplinkai, taip pat, kai žala ar pavojus labai reikšmingi.

Apie mūsų įsipareigojimų nesilaikymą galėsite pranešti el. paštais: info@vatzum.lt, pasitikėjimo.linija@vatzum.lt ir pasitikėjimo linijos telefono numeriu +370 5 270 8080. Taip pat labai kviečiame išsakyti savo nuomonę anonimiškai ir užpildyti anketas <https://vatzum.lrv.lt/lt/>.
