

## PATVIRTINTA

Valstybinės augalininkystės tarnybos  
prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus  
2014 m. lapkričio 17 d. įsakymu Nr. A1-412  
(Valstybinės augalininkystės tarnybos  
prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus  
2024 m. d. įsakymo Nr. A1-  
redakcija)

# VALSTYBINĖS AUGALININKYSTĖS TARNYBOS PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS „PASITIKĖJIMO LINIJA“ GAUTŲ PRANEŠIMŲ ADMINISTRAVIMO TVARKOS APRAŠAS

## I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos „Pasitikėjimo linija“ gautų pranešimų administravimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Augalininkystės tarnyba) „Pasitikėjimo linija“ (toliau – „Pasitikėjimo linija“) paskirtį, tikslus, „Pasitikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu teikiamos informacijos apie galimus ūkio subjektų, kurių veiklos priežiūrą pagal savo kompetenciją vykdo Augalininkystės tarnyba, pažeidimus bei galimai neteisėtas Augalininkystės tarnybos valstybės tarnautojų ar darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, veikas, nesuderinamas su jiems priskirtų funkcijų vykdymu Augalininkystės tarnyboje, teikimo, priėmimo, tikrinimo, registravimo, perdavimo nagrinėjimui ir saugojimo tvarką.

2. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos:

2.1. **Augalininkystės tarnybos skyriai** – Augalininkystės tarnybos skyriai, vykdančys jiems priskirtas funkcijas.

2.2. **Augalininkystės tarnybos darbuotojai** – Augalininkystės tarnybos valstybės tarnautojai ir (ar) darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis, vykdančys jiems priskirtas funkcijas.

2.3. **Administratorius** – BRS darbuotojas, kuris Augalininkystės direktoriaus įsakymu paskirtas atsakingu už „Pasitikėjimo linija“ gaunamų pranešimų administravimą.

2.4. **BRS** – Bendrųjų reikalų skyrius.

2.5. **Informacijos tikrinimas** – „Pasitikėjimo linija“ pateiktos informacijos patikrinimas dėl jos atitikties su tikrove, kuri apima informacijos patikrinimą Augalininkystės tarnybos kuruojamose veiklos srityse.

2.6. **Konfidencialumas** – savybė, nusakanti tai, kad informacija nebus prieinama ar pateikiama neįgaliesiems fiziniams ar juridiniams asmenims arba procesams.

2.7. **Papildomi veiksmai** – veiksmai, kurie gali būti atliekami, kai reikia patikrinti, ar „Pasitikėjimo linija“ pateikta informacija atitinka tikrovę bei, jeigu reikia, papildyti arba patikslinti tikrinimo metu sukauptus duomenis.

2.8. **„Pasitikėjimo linija“** – Augalininkystės tarnyboje įdiegta (veikianti) sistema, skirta telefonu ir elektroniniu paštu teikiams pranešimams priimti.

2.9. **Pranešimas** – „Pasitikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu anonimiškai, konfidencialiai ar viešai pateikta informacija ir duomenys.

2.10. **Techninis administratorius** – BRS darbuotojas, kuris Augalininkystės direktoriaus įsakymu paskirtas atsakingu už „Pasitikėjimo linijos“ techninę priežiūrą.

2.11. Kitos Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatyme.

## **II SKYRIUS**

### **„PASITIKĖJIMO LINIJA“ PASKIRTIS IR TIKSLAI**

3. „Pasitikėjimo linija“ skirta pateikti informaciją apie:

3.1. ūkio subjektų veiklos, kurių veiklos priežiūrą pagal kompetenciją vykdo Augalininkystės tarnyba, pažeidimus;

3.2. galimai neteisėtas Augalininkystės tarnybos darbuotojų veikas, nesuderinamas su jiems priskirtų funkcijų vykdymu Augalininkystės tarnyboje.

4. Pasitikėjimo linijos tikslai:

4.1. skatinti ir sudaryti sąlygas asmenims anonimiškai, konfidencialiai arba viešai pateikti informaciją apie ūkio subjektų, kurių veiklos priežiūrą pagal kompetenciją vykdo Augalininkystės tarnyba, pažeidimus ir galimai neteisėtas Augalininkystės tarnybos darbuotojų veikas, nesuderinamas su jiems priskirtų funkcijų vykdymu Augalininkystės tarnyboje;

4.2. išsiaiškinti ir ištirti Augalininkystės tarnybos darbuotojų neteisėtus veiksmus;

4.3. taikyti prevencines priemones galimiems ūkio subjektų, kurių veiklos priežiūrą pagal kompetenciją vykdo Augalininkystės tarnyba, pažeidimams ir Augalininkystės tarnybos darbuotojų neteisėtiems veiksams.

## **III SKYRIUS**

### **PRANEŠIMŲ TEIKIMAS, PRIĖMIMAS, INFORMACIJOS REGISTRAVIMAS, TIKRINIMAS, PERDAVIMAS NAGRINĖJIMUI IR SAUGOJIMAS**

5. „Pasitikėjimo linija“ pranešimus telefonu +370 5 270 8080 (toliau – pranešimai telefonu) ir elektroniniu paštu [pasitikėjimo.linija@vatzum.lt](mailto:pasitikėjimo.linija@vatzum.lt) (toliau – pranešimai elektroniniu paštu) gali pateikti kiekvienas asmuo, kuris žino ar mano, kad:

5.1. pažeisti ūkio subjektų, kurių veiklos priežiūrą pagal kompetenciją vykdo Augalininkystės tarnyba, teisės ar teisėti interesai ar prašoma juos apginti;

5.2. Augalininkystės tarnybos darbuotojai vykdo galimai neteisėtą veiką, nesuderinamą su jiems priskirtų funkcijų vykdymu Augalininkystės tarnyboje.

6. „Pasitikėjimo linija“ teikiami pranešimai telefonu ir elektroniniu paštu gali būti pateikiami anonimiškai, nenurodant fizinio asmens vardo, pavardės, gyvenamosios vietos adreso, telefono numerio, elektroninio pašto adreso ar juridinio asmens teisinės formos, pavadinimo, buveinės adreso, elektroninio pašto adreso, fakso, telefono numerio ir jo nepasirašant. Tuo atveju, jei „Pasitikėjimo linija“ teikiamuose telefonu ir elektroniniu paštu pranešimuose yra nurodomi asmens duomenys, jie yra tvarkomi Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo, patvirtinto Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2018 m. rugsėjo 14 d. įsakymu Nr. 1A-522 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

7. „Pasitikėjimo linija“ telefonu teikiami asmenų pranešimai gaunami į atskiras keturias grupes pagal nustatytą algoritmą:

7.1. fitosanitarijos klausimais – paspaudus skaitmenį 1;

7.2. augalų apsaugos klausimais – paspaudus skaitmenį 2;

7.3. augalų dauginamosios medžiagos klausimais – paspaudus skaitmenį 3;

7.4. kitais klausimais – paspaudus skaitmenį 4.

9. „Pasitikėjimo linija“ telefonu pateikiami pranešimai yra priimami Augalininkystės tarnybos serveryje. Įrašytas pranešimas nusiunčiamas Administratoriui elektroniniu paštu [pasitikėjimo.linija@vatzum.lt](mailto:pasitikėjimo.linija@vatzum.lt).

10. „Pasitikėjimo linija“ telefonu gauti pranešimai elektroniniame pašte grupuojami į 4 pogrupius pagal algoritmą su pranešimo įrašymo data ir laiku:

10.1. pranešimai fitosanitarijos klausimais;

10.2. pranešimai augalų apsaugos klausimais;

10.3. pranešimai augalų dauginamosios medžiagos klausimais;

10.4. pranešimai kitais klausimais.

11. „Pasitikėjimo linija“ telefonu teikiami pranešimai įrašomi ir pateikiami standartiniais garso failų formatais ( \*.wav , \*.mp3 ).

12. „Patikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu teikiami pranešimai yra priimami visą parą, įskaitant poilsio ir švenčių dienas.

13. „Pasitikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu gautus pranešimus, nedelsiant, bet ne vėliau kaip kitą darbo dieną, registruoja Administratorius.

14. Ne darbo metu (po darbo valandų, šeštadieniais, sekmadieniais, švenčių dienomis) „Pasitikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu gauti pranešimai užregistruojami pirmąją po jų einančią darbo dieną.

15. „Pasitikėjimo linija“ telefonu pateikiamų pranešimų priėmimą ir scenografavimą atlieka Administratorius. Administratorius telefonu gautus pranešimus / įrašus scenografuoja iš elektroniniu paštu jam pateikto įrašo, pranešimo informaciją surašant Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos „Pasitikėjimo linija“ telefonu gauto pranešimo formos pavyzdyje, nurodytame Tvarkos aprašo 1 priede. Pranešimai pateikiami Augalininkystės tarnybos direktoriui užrašyti rezoliucijai ir tą pačią darbo dieną perduodami pagal kompetenciją toliau nagrinėti paskirtiems atsakingiems Augalininkystės tarnybos skyriams.

16. „Pasitikėjimo linija“ elektroniniu paštu gaunami pranešimai pateikiami Augalininkystės tarnybos direktoriui užrašyti rezoliucijai ir tą pačią darbo dieną perduodami pagal kompetenciją toliau nagrinėti paskirtiems atsakingiems Augalininkystės tarnybos skyriams.

17. Jei „Patikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu gautuose pranešimuose nurodoma informacija priskirtina Augalininkystės tarnybos kompetencijai ir yra dėl:

17.1 ūkio subjektų, kurių veiklos priežiūrą pagal kompetenciją vykdo Augalininkystės tarnyba, planuojamų, daromų, padarytų pažeidimų, pranešimas Augalininkystės tarnyboje turi būti išnagrinėtas Viešojo administravimo įstatymo, Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 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;

17.2. galimai neteisėtą Augalininkystės tarnybos darbuotojų veikų, nesuderinamų su jiems priskirtų funkcijų vykdymu Augalininkystės tarnyboje, pažeidimų, pranešimas Augalininkystės tarnyboje turi būti išnagrinėtas Neigiamos informacijos apie Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos darbuotojus tikrinimo tvarkos aprašo, patvirtinto Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. lapkričio 22 d. įsakymu Nr. A1-388 „Dėl Neigiamos informacijos apie Valstybinės augalininkystės tarnybos prie ŽŪM

darbuotojus tikrinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka arba Lietuvos Respublikos darbo kodekso, Tarnybinių nuobaudų skyrimo valstybės tarnautojams tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 25 nutarimu Nr. 977 „Dėl Tarnybinių nuobaudų skyrimo valstybės tarnautojams tvarkos aprašo patvirtinimo“, Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, darbo pareigų pažeidimo nustatymo tvarkos aprašo, patvirtinto Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2017 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. A1-378 „Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, darbo pareigų pažeidimo nustatymo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

18. Draudžiama „Pasitikėjimo linija“ gautus pranešimus perduoti nagrinėti Augalininkystės tarnybos darbuotojui, kurio veiksmai yra skundžiami.

19. Jei „Pasitikėjimo linija“ telefonu ar elektroniniu paštu pranešimuose pateikta informacija nepriskirtina Augalininkystės tarnybos kompetencijai, užregistruoti pranešimai kartu su įrašyta medžiaga perduodami kitai institucijai pagal kompetenciją.

20. Jei asmuo pageidauja gauti informaciją apie jo pateikto „Pasitikėjimo linija“ pranešimo nagrinėjimo eigą, jis turi nurodyti savo elektroninio pašto adresą, kuriuo jam būtų galima pateikti tokią informaciją.

21. Tais atvejais, kai „Pasitikėjimo linija“ gautuose pranešimuose asmuo nurodo kontaktinę informaciją, Administratorius tokiam asmeniui ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo pranešimo „Pasitikėjimo linija“ gavimo dienos, naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją, informuoja jį apie pranešimo „Pasitikėjimo linija“ gavimą (2 priedas).

22. „Pasitikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu gauti pranešimai su Augalininkystės tarnybos direktoriaus rezoliucija registruojami Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) trumpai saugomų dokumentų byloje „Gauti pranešimai „Pasitikėjimo linija“ ir jų registras 1C“ ir saugomi 5 metus.

23. Visi „Pasitikėjimo linija“ telefonu gauti pranešimai saugomi Augalininkystės tarnybos serveryje 360 kalendorinių dienų nuo pokalbio įrašymo dienos. Už telefonu teikiamų pranešimų saugą atsakingas Techninis administratorius.

24. „Pasitikėjimo linija“ telefonu ar elektroniniu paštu gavus pranešimą ne valstybine kalba, Augalininkystės tarnybos direktorius priima sprendimą dėl pranešimo vertimo.

#### **IV SKYRIUS**

#### **AUGALININKYSTĖS TARNYBOS DARBUOTOJŲ FUNKCIJOS IR TEISĖS**

25. BRS vedėjas kontroliuoja ir yra atsakingas už „Pasitikėjimo linija“ gautos informacijos administravimą Augalininkystės tarnyboje.

26. BRS vedėjas inicijuoja planinius patikrinimus, kurie atliekami siekiant išsiaiškinti, ar tinkamai tvarkomi „Pasitikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu gauti pranešimai.

27. Administratorius atsakingas už tai, kad laiku būtų patikrinta ir perduota Augalininkystės tarnybos skyriams pagal kompetenciją nagrinėti visa „Pasitikėjimo linija“ gauta informacija.

28. Techninis administratorius teikia siūlymus dėl „Pasitikėjimo linija“ gautos informacijos administravimo tobulinimo Augalininkystės tarnyboje.

29. Techninis administratorius sukuria priemones, kad būtų sudaromos techninės galimybės fiksuoti, kiek kartų skambučių įrašų buvo klausomasi, ar buvo ir kiek kartų buvo darytos įrašų kopijos, kas tai atliko.

30. Augalininkystės Tarnybos skyrių vedėjai:

30.1. kontroliuoja, kad būtų išnagrinėta visa „Pasitikėjimo linija“ pranešimų per DVS gauta informacija;

30.2. BRS vedėjui teikia siūlymus dėl „Pasitikėjimo linija“ administravimo tobulinimo.

31. BRS darbuotojai yra atsakingi už „Pasitikėjimo linijos“ užduočių kontrolę DVS.

32. Administratorius yra atsakingas už „Pasitikėjimo linija“ telefonu ir elektroniniu paštu gaunamų pranešimų priėmimą, registravimą laiku DVS, užregistruotuose pranešimuose pateiktų duomenų ir / ar informacijos perdavimą Augalininkystės tarnybos direktoriui rezoliucijai ir Augalininkystės tarnybos skyriams pagal kompetenciją nagrinėti.

33. Administratorius, vykdydamas savo funkcijas, turi teisę:

33.1. bendradarbiauti su kitų Augalininkystės tarnybos skyrių darbuotojais;

33.2. gauti iš galutinių užduoties vykdytojų informaciją dėl pavestų nagrinėti pranešimų nagrinėjimo eigos.

## **V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

34. Augalininkystės darbuotojai, turintys teisę susipažinti su „Pasitikėjimo linija“ gautų pranešimų turiniu, vadovaujasi Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašo, patvirtinto Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2012 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. A1-201 „Dėl konfidencialios informacijos tvarkymo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos“, nuostatomis.

35. Augalininkystės darbuotojai, pažeidę šio Tvarkos aprašo reikalavimus, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

---

Valstybinės augalininkystės tarnybos  
prie Žemės ūkio ministerijos  
„Pasitikėjimo linija“ gautų pranešimų  
administravimo tvarkos aprašo  
1 priedas

**(Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos „Pasitikėjimo linija“  
telefonu gauto pranešimo formos pavyzdys)**

**VALSTYBINĖS AUGALININKYSTĖS TARNYBOS PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS  
„PASITIKĖJIMO LINIJA“ TELEFONU GAUTAS PRANEŠIMAS**

20 m. d. 1C-

(Tekstas)

Pranešimą priėmė  
(Pareigos)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

---

Valstybinės augalininkystės tarnybos  
prie Žemės ūkio ministerijos  
„Pasitikėjimo linija“ gautų pranešimų  
administravimo tvarkos aprašo  
2 priedas

**(Atsakymo į ne anonimiškai „Pasitikėjimo linija“ teikiančio pranešimą asmens raštą pavyzdys)**

Gerb. *Vardeni Pavardeni*,

dėkojame už „Pasitikėjimo linija“ Jūsų (*data*) pateiktą pranešimą.

Informuojame, kad Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Augalininkystės tarnyba) teisės aktų nustatyta tvarka išnagrinės pranešime nurodomą informaciją.

Dėl išsamesnės informacijos galite kreiptis telefonu +370 5 237 56 31 arba telefonais, nurodytais Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje <https://vatzum.lrv.lt/lt/> bei elektroniniu paštu [info@vatzum.lt](mailto:info@vatzum.lt). Kreipdamiesi raštu ar elektroniniu paštu, Jūs turėtumėte nurodyti savo vardą, pavardę, el. pašto adresą, telefono numerį. Taip pat išsamesnė informacija Jums gali būti suteikta tiesiogiai atvykus į Augalininkystės tarnybą, adresu Vilnius, Ozo g. 4A arba į bet kurį Augalininkystės tarnybos regioninį skyrių.

(Pareigos)

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

---