PATVIRTINTA
Viešosios įstaigos „Ekoagros“ direktoriaus
2025 m. lapkričio 21 įsakymu Nr. V-140
(Viešosios įstaigos „Ekoagros“ direktoriaus
2025 m. gruodžio įsakymu Nr. V-147 redakcija)

KONSULTAVIMO IR INFORMAVIMO VIEŠOJOJE ĮSTAIGOJE „EKOAGROS“ TVARKOS APRAŠAS TV-71

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsultavimo ir informavimo viešojoje įstaigoje „Ekoagros“ tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultavimo ir informacijos teikimo viešojoje įstaigoje „Ekoagros“ (toliau – VšĮ „Ekoagros“ arba įstaiga) tvarką, siekiant užtikrinti tinkamą ir vienodą teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą, informacijos teikimą pagal teisės aktuose nustatytą VšĮ „Ekoagros“ kompetenciją.

2. Aprašas parengtas vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 7 straipsnio 1 dalies 2 punktu, 32 straipsniu ir 34 straipsniu, Lietuvos standartu LST EN ISO/IEC 17065:2012 standartu „Atitikties įvertinimas. Reikalavimai, keliami produktų, procesų ir paslaugų sertifikavimo įstaigoms“ ir kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

3.1. **Informacija** – VšĮ „Ekoagros“ žodžiu arba raštu teikiama informacija apie vykdomą veiklą ir teikiamas paslaugas.

3.2. **Konsultacija** – žodžiu arba raštu pateikiamas individualaus pobūdžio paaiškinimas.

3.3. **Paklausėjas** – Lietuvos (užsienio) juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į VšĮ „Ekoagros“ dėl konsultacijos ar informacijos pateikimo.

3.4. **Paklausėjo atstovas** – asmuo, turintis teisę įstatymų nustatyta tvarka atstovauti paklausėjui, pageidaujančiam gauti konsultaciją ar informaciją.

3.5. **Paklausimas** – paklausėjo kreipimasis raštu arba žodžiu dėl konsultacijos ar informacijos pateikimo.

3.6. Kitos šiame Apraše vartojamos sąvokos atitinka įstaigos veiklą reglamentuojančiuose teisės aktuose vartojamas sąvokas.

4. Konsultavimo ir informavimo būdai bei kontaktai skelbiami VšĮ „Ekoagros“ interneto svetainėje www.ekoagros.lt. Taip pat filialo „Litfood“ svetainėje https://export.litfood.lt – apie konsultavimą ir informavimą su filialo veikla susijusiais klausimais.

5. Paklausimai įstaigai gali būti pateikiami žodžiu arba raštu.

II SKYRIUS
KONSULTAVIMAS IR INFORMAVIMAS ŽODŽIU

6. Konsultavimo ir informavimo telefonų numeriai įstaigoje yra šie:

6.1. bendrasis VšĮ „Ekoagros“ telefonas +370 37 20 31 81;

6.2. Telšių filialo telefonas +370 444 69 165;

6.3. Utenos filialo telefonas +370 389 50 740;

6.4. „Litfood“ filialo telefonas +370 646 70 414 (tik su filialo veikla susijusiais klausimais).

7. Nurodytais 6.1 punkte telefonų numeriais teikiama bendrojo pobūdžio informacija ir konsultacijos. Konsultuotis atskiromis konkrečiomis temomis ar klausimais gali būti nukreipiama įstaigos darbuotojams pagal jų kompetencijas ir pareigines instrukcijas.

8. Jeigu klausimui reikia ilgesnio nagrinėjimo, paklausėjui iškart gali būti pasiūloma pateikti paklausimą raštu.

9. Jeigu pokalbio metu nustatoma, kad VšĮ „Ekoagros“ nėra kompetentinga suteikti konsultaciją ar informaciją prašomu klausimu, nurodoma kita institucija, į kurią paklausėjas galėtų kreiptis.

10. Paklausėjai VšĮ „Ekoagros“ priimami:

10.1 Kauno centrinėje būstinėje (Laisvės al. 67, LT-44304 Kaunas) pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 7.30 iki 11.30 val. ir nuo 12.15 iki 16.30 val., penktadieniais nuo 7.30 iki 11.30 val. ir nuo 12.15 iki 15.15 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo diena sutrumpinama viena valanda;

10.2. Telšių filiale (Sedos g. 6, LT-87112 Telšiai) pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo diena sutrumpinama viena valanda;

10.3. Utenos filiale (Maironio g. 4, LT-28241 Utena) pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo diena sutrumpinama viena valanda;

10.4. „Litfood“ filiale (J. Balčikonio g. 3, LT-08247 Vilnius) pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 17.00 val., penktadieniais nuo 8.00 iki 12.00 val. ir nuo 12.45 iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo diena sutrumpinama viena valanda (konsultacijos ir informacija teikiama tik su filialo veikla susijusiais klausimais).

11. Konsultavimas ir informavimas vykdomas laikantis šių reikalavimų:

11.1. darbuotojas nurodo savo pareigas, vardą bei pavardę;

11.2. darbuotojas teikia konsultacijas pagal savo kompetenciją;

11.3. jei konsultuojamas paklausėjas ima reikšti nepasitenkinimą konkrečiu konsultuojančiu darbuotoju, abejoti jo kompetencija ar pan. arba paklausėjo dėl kitų priežasčių netenkina darbuotojo konsultacija ir jis tą aiškiai išreiškia, konsultavimas turi būti sustabdomas ir pasiūlomi kiti šiame Apraše numatyti konsultavimo ir informavimo būdai.

12. Paklausėjų pageidavimu jų priėmimo laikas gali būti suderinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone.

13. Konsultacijos teikimo metu paaiškėjus, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės, tyrimo ar papildomų duomenų rinkimo, konsultuojantis darbuotojas paklausėjui gali pasiūlyti pateikti paklausimą raštu.

14. Konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Esant galimybei, konsultacijos gali būti teikiamos kita besikreipiančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį konsultuojančiam darbuotojui suprantama užsienio kalba. Tačiau jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos, o institucijoje nėra konsultuojančio darbuotojo, suprantančio būtent tą užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, jam kreipiantis kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti pareiškėjo klausimą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Jei besikreipiantis asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis taip pat turi dalyvauti asmuo, padėsiantis šiam asmeniui pareikšti klausimą.

15. VšĮ „Ekoagros“ darbuotojai, teikiantys konsultacijas ir informaciją žodžiu, privalo laikytis etiketo ir bendravimo normų, būti mandagūs, atidūs, dalykiški, tikslūs.

III SKYRIUS
KONSULTAVIMAS IR INFORMAVIMAS RAŠTU

16. Rašytines konsultacijas paklausėjai gali teikti el. paštu, paštu, naudodamiesi interneto svetainių funkcijomis.

17. Konsultavimo ir informavimo el. paštai įstaigoje yra šie:

17.1. bendra VšĮ „Ekoagros“ el. pašto dėžutė ekoagros@ekoagros.lt;

17.2. Telšių filialo pašto dėžutė telsiai@ekoagros.lt;

17.3. Utenos filialo pašto dėžutė utena@ekoagros.lt;

17.4. filialo „Litfood“ pašto dėžutė info@litfood.lt (tik su filialo veikla susijusiais klausimais).

18. Paštu rašytinius paklausimus galima siųsti adresais, nurodytais šio Aprašo 10 punkte.

19. Teikti rašytines užklausas galima naudojantis interneto svetainės www.ekoagros.lt funkcija „Klauskite“.

20. Pateiktas rašytinis paklausimas turi būti išnagrinėtas ir konsultacija ar informacija paklausėjui suteikta kuo greičiau, bet ne vėliau kaip per 19 darbo dienų. Paklausimo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo kitos darbo dienos, einančios po paklausimo gavimo dienos. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir negalima parengti rašytinės konsultacijos per nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas dar iki 10 darbo dienų, apie tai raštu informuojant paklausėją bei nurodant termino pratęsimo priežastis.

21. Rašytiniai paklausimai turi būti pateikti valstybine kalba (išskyrus užsienio valstybės institucijos, kito užsienio subjekto ar tarptautinės organizacijos pateiktus paklausimus). Juose turi būti aiškiai suformuluoti klausimai arba aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją.

22. Iš įstaigos esamų klientų, sertifikuojančių ekologinę arba nacionalinės maisto kokybės produktų gamybą, gauti rašytiniai paklausimai yra registruojami atitinkamose klientų bylose. Paklausimus nagrinėja ir atsakymus į juos teikia atitinkami juos sertifikuojantys padaliniai.

IV SKYRIUS
KONSULTAVIMAS IR INFORMAVIMAS RENGINIŲ METU

23. VšĮ „Ekoagros“ organizuoja įvairius konsultavimo ir informavimo renginius (šviečiamuosius renginius, seminarus, konferencijas ir kt.). Juos rengia tiek nuotoliniu būdu per interneto platformas, tiek realiu laiku gyvai iš anksto numatytose patalpose.

24. Renginiai vedami valstybine kalba, išskyrus tarptautinius renginius.

25. Renginių metu gali būti teikiama informacija ir konsultacijos pagal dalyvių klausimus. Tačiau neteikiamos konsultacijos į paklausimus, kuriems atsakyti reikia išsamios teisės aktų ir situacijos analizės. Paklausėjui tokiu atveju pasiūloma klausimą pateikti raštu vienu iš III skyriuje aprašytų būdų.

26. VšĮ „Ekoagros“ darbuotojai pagal galimybes dalyvauja kitų institucijų ar ūkio subjektų organizuojamuose renginiuose jų kvietimu ir teikia juose konsultacijas bei informaciją įstaigos kompetencijos klausimais.

V SKYRIUS
KONSULTAVIMAS IR INFORMAVIMAS PATIKRŲ METU

27. Ekologinės ir nacionalinės maisto kokybės produktų gamybos patikrų metu klientams konsultacijos neteikiamos, tačiau klientas turi teisę pateikti klausimus dėl patikrą reglamentuojančių teisės aktų taikymo.

28. Patikrinimų metu klientui pageidaujant konsultacijos, pateikiama informacija apie galimybes konsultuotis vienu iš šiame Apraše nurodytu būdu.

VI SKYRIUS
KITI KONSULTAVIMO IR INFORMAVIMO BŪDAI

29. Įstaiga taiko ir kitus konsultavimo bei informavimo būdus: rengdama leidinius, naujienlaiškius, šviečiamąją informacinę medžiagą ir kt.

VII SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

30. Konsultacijos ir informacija teikiama nepažeidžiant paklausėjo, kitų asmenų ir įstaigos interesų, taip pat laikantis įstaigoje nustatytų konfidencialumo, informacijos saugumo, duomenų apsaugos, kitų su asmenų teisėmis ir informacijos saugumu susijusių taisyklių. Jei konsultacija yra susijusi su konfidencialios informacijos ir (ar) trečiųjų asmenų asmens duomenų teikimu, konsultuojama tik raštu.

31. Paklausimuose pateikti duomenys netikrinami, t. y. pripažįstama, kad jie yra teisingi, ir konsultacijos teikiamos pagal paklausėjo pateiktus duomenis.

32. Apraše nurodytų asmenų asmens duomenys tvarkomi 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 ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) ir Lietuvos Respublikos teisės aktuose nustatyta tvarka.

33. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis Bendruoju duomenų apsaugos reglamentu bei Viešosios įstaigos „Ekoagros“ privatumo politika, patvirtinta VšĮ „Ekoagros“ direktoriaus 2018 m. gegužės 21 d. įsakymu Nr. V-65 (VšĮ „Ekoagros“ direktoriaus 2023 m. liepos 13 d. įsakymo Nr. V-109 redakcija) (susipažinti su Privatumo politika galima įstaigos interneto svetainės www.ekoagros.lt skiltyje „Asmens duomenų apsauga“).

34. Jeigu paklausėjas vadovaujasi įstaigos patvirtinta rašytine arba viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne konsultacija, aukštesniojo pagal pavaldumą viešojo administravimo subjekto konsultacija ar kitu administraciniu sprendimu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų reikalavimų (klaidinga), jam poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos. Nustatyta išlyga dėl klaidingos konsultacijos pasekmių netaikoma, jeigu yra bent viena iš šių sąlygų: 1) po konsultacijos pateikimo buvo keičiamas teisinis reglamentavimas, dėl kurio buvo konsultuota; 2) paklausėjas buvo informuotas, kad konsultacija klaidinga, ar kitu būdu turėjo realią galimybę gauti informaciją, kad konsultacija klaidinga, ir terminas nuo šios informacijos gavimo iki paklausėjo veiklos patikrinimo buvo pakankamas pažeidimams, kuriuos lėmė klaidinga konsultacija, ištaisyti; 3) jeigu poveikio priemonės yra būtinos ir neišvengiamos siekiant užkirsti kelią žalai teisės normų saugomoms vertybėms atsirasti; 4) jeigu kituose paklausėjo veiklos priežiūrą reglamentuojančiuose įstatymuose vadovavimasis klaidinga konsultacija yra numatytas kaip jo atsakomybę lengvinanti aplinkybė skiriant ir (ar) taikant poveikio priemones.

_____