

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 1 iš 12

INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vši Europos socialinio fondo agentūros (toliau – **Agentūra**) projekto Nr. 10-026-P-0001 „Mokykis visą gyvenimą! KURSUOK platformos plėtra“ (toliau – **Projektas**) Individualių mokymosi paskyrų (toliau – **IMP**) sistemoje dalyvaujančių asmenų konsultavimo tvarkos aprašas (toliau – **Aprašas**) nustato viešai paskelbtu, konsultuoti skirtu telefono numeriu +370 700 22722 (toliau – **Telefonas**) ir elektroniniu paštu info@kursuok.lt (toliau – **El. paštas**) teikiamų konsultacijų organizavimo ir konsultavimo kokybės stebėsenos tvarką.
2. Aprašas nustato klientams raštu ir žodžiu teikiamų konsultacijų organizavimo ir konsultavimo kokybės stebėsenos pagrindines gaires ir kriterijus, siekiant užtikrinti aukštą klientų aptarnavimo kokybę teikiant tikslias, išsamias, lengvai suprantamas ir kokybiškas konsultacijas bei užtikrinti tinkamą ir vienodą galiojančių teisės aktų nuostatų taikymo aiškinimą.
3. Pagrindinis Aprašo taikymo tikslas – suteikti išsamią, klientų prašomą informaciją pagal Agentūros ir Projekto vykdomas funkcijas.
4. Siekiamas Aprašo taikymo rezultatas – laiku ir kokybiškai suteiktos konsultacijos IMP sistemoje dalyvaujantiems asmenims, kurie teigiamai vertina suteiktą konsultavimo paslaugą ir yra šia paslauga visapusiškai patenkinti.
5. Apraše vartojamos sąvokos:
 - 5.1. **IMP sistemos konsultavimo centras (toliau – IMP KC)** – Projekto struktūrinis padalinys, atsakingas už klientų konsultavimą Telefonu ir El. paštu;
 - 5.2. **Klientas** – juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į IMP KC. Klientai skirstomi į:
 - 5.2.1. **Asmuo** – fizinis asmuo, besimokantysis, kuris mokosi arba siekia mokytis IMP sistemoje;
 - 5.2.2. **Teikėjas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris teikia mokymosi paslaugas IMP sistemoje, siekiant įgyvendinti mokymosi programas arba įgyvendinant mokymosi programas;
 - 5.3. **Konsultacija** – žodinis ar rašytinis paaiškinimas, nuomonė apie tai, kaip taikomi Projekto kompetencijai priskirti teisės aktai ar atskiros tokių teisės aktų nuostatos. Paaiškinimas ar nuomonė negali būti laikomi oficialiu teisės aiškinimu ir neturi teisės akto galios;

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 2 iš 12

5.4. **Konsultantas** – Agentūros darbuotojas, kuriam priskirtos funkcijos žodžiu ir / ar raštu konsultuoti Klientus, besikreipiančius konsultacijos Telefonu ar El. paštu, susijusios su Projekto vykdomomis funkcijomis;

5.5. **Paklausimas** – El. paštu ar Telefonu gautas Kliento klausimas / prašymas suteikti Konsultaciją žodžiu ar raštu;

5.6. **Konsultacija raštu** – apibendrinto pobūdžio rašytinis išaiškinimas, konsultanto pateiktas El. paštu ar, esant poreikiui, per Agentūros dokumentų valdymo bendrąją informacinę sistemą (DBSIS), atsakant į gautą Kliento paklausimą bei atsižvelgus į Kliento pateiktą informaciją ir / ar dokumentus;

5.7. **Konsultacija žodžiu** – apibendrinto pobūdžio konsultanto atsakymas žodžiu į Kliento paklausimą Telefonu;

5.8. **Anketa** – IMP sistemos interneto svetainėje www.Kursuok.lt ir el. laiško, siunčiamo iš El. pašto dėžutės info@kursuok.lt parašo skiltyje skelbiama konsultacijų kokybės vertinimo anketa;

5.9. **Konsultavimo kokybės įvertinimas** – Klientų pateiktas įvertinimas apie raštu ar žodžiu suteiktos konsultacijos kokybę užpildžius anketą arba Klientų pateiktas žodinės konsultacijos įvertinimas, telefonu pasirenkant skaičių nuo 5 (labai gerai) iki 1 (labai blogai);

5.10. **Konsultacijos vertinimo forma** – žodžiu ar raštu konsultanto suteiktos konsultacijos vertinimo forma, parengta pagal Aprašo nuostatas ir vertinimo kriterijus;

5.11. **Duomenų bazė** – iš anksto Projekto darbuotojų parengta informacijos bazė apie dažniausiai Klientų užduodamus klausimus, atsakymus, teisės aktų nuostatas ir kitą pagrindinę informaciją, reikalingą konsultacijoms teikti;

5.12. **Kiekybinis IMP KC vertinimo būdas** – tai IMP KC darbo apimtį įvertinimas skaičiais: bendras skambučių ir laiškų skaičius, atsakytų ir neatsakytų skambučių ir laiškų skaičius, kiek laiko yra atsakoma į skambučius ir laiškus, vidutinė pokalbio trukmė ir kt.;

5.13. **Vidinis IMP KC kokybės vertinimo būdas** – Konsultantų suteiktų konsultacijų kokybės vertinimo būdas pagal Apraše nustatytus kriterijus, kurį atlieka Vyriausiasis konsultantas;

5.14. **Išorinis IMP KC kokybės vertinimo būdas** – Projekto suteikiamų konsultacijų kokybės tyrimas ar apklausa, siekiant gauti Klientų nuomonę apie Projekto įvaizdį, paslaugų prieinamumą, aktualios informacijos radimą ir visais Projekto kanalais suteiktų konsultacijų kokybę;

5.15. **Prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į Agentūrą, prašant suteikti administracinę paslaugą, priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus. Prašymas, palyginus su Paklausimu, reikalauja gilesnės analizės, situacijos vertinimo ir oficialaus Agentūros atsakymo;

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 3 iš 12

5.16. **Skundas** – asmens rašytinis kreipimasis į Agentūrą, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos besikreipiančio ar kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

6. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

7. Teikiant konsultavimo paslaugas Klientams IMP KC Konsultantai vadovaujasi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, 2014 m. liepos 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 910/2014 dėl elektroninės atpažinties ir elektroninių operacijų patikimumo užtikrinimo paslaugų vidaus rinkoje, kuriuo panaikinama Direktyva 1999/93/EB (OL 2014 L 257, p. 73), Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymu ir kitais teisės aktais, aktualiais užtikrinti teikiamų konsultacijų kokybę ir teisinį pagrįstumą.

II SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMO BŪDAI, EIGA, DOKUMENTAVIMAS, KONSULTANTŲ TEISĖS, PAREIGOS IR ATSAKOMYBĖ

8. Konsultacijos Projekte yra teikiamos žodžiu (Telefonu) ir raštu (El. paštu). Konsultacijas Projekte teikia Konsultantai ir, esant poreikiui, Vyriausiasis konsultantas. Prieš pradėdant teikti Konsultacijas Konsultantai pasirašo nešališkumo deklaraciją ir konfidencialumo pasižadėjimą.

9. Siekiant užtikrinti teikiamų konsultacijų skaidrumą ginčo atveju bei procesų tobulinimo atveju teikiamų konsultacijų žodžiu pokalbiai yra įrašomi bei teikiamų konsultacijų raštu el. laišakai yra saugomi šio Aprašo VI skyriuje nustatyta tvarka. Tuo atveju, jeigu Klientas nesutinka su sąlyga, kad Konsultacijos žodžiu pokalbis būtų įrašomas, Klientui siūloma kreiptis raštu.

10. Įgyvendindami savo darbo veiklos funkcijas Konsultantai vadovaujasi Aprašu.

11. Konsultantas, esant neaiškumams konsultavimo srityje ar siekiant gerinti konsultacijų kokybę, teikia siūlymus, pastebėjimus ir pastabas Vyriausiajam konsultantui.

12. Jeigu Konsultantas pastebi dažnai pasikartojančius Klientų paklausimus, jis kreipiasi į Vyriausiąjį konsultantą, informuojant poreikį parengti ir paskelbti Kursuok.lt svetainėje tipinį klausimą – atsakymą dažniausiai užduodamų klausimų skiltyje ar atitinkama tema pranešimą žiniasklaidai.

13. Konsultantų atliekamos funkcijos ir šių funkcijų įgyvendinimo eiga:

13.1. IMP sistemoje dalyvaujančių asmenų konsultavimą sudaro:

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 4 iš 12

13.1.1. savarankiškas asmenų naršymas Kursuok.lt svetainėje;

13.1.2. Konsultanto teikiamos paslaugos Klientui susisiekius:

13.1.2.1. konsultavimas, informavimas ir/arba nukreipimas susisiekius žodžiu (Telefonu +37070022722);

13.1.2.2. konsultavimas, informavimas ir/arba nukreipimas susisiekius raštu (El. paštu info@kursuok.lt);

13.1.2.3. konsultavimas, informavimas ir/arba nukreipimas susisiekius <http://kursuok.lt/kursuok.lt/> svetainės susirašinėjimo lange.

14. Bendros konsultavimo paslaugos teikimo sąlygos:

14.1. Konsultacijos teikiamos tiek, esant tokiam Kliento poreikiui, anonimiškai, tiek ir identifikuojant Klientą pagal fizinio arba juridinio asmens duomenis;

14.2. Konsultacijos teikiamos neribojant užklausų kiekio;

14.3. Konsultacijos žodžiu ir raštu Klientams teikiamos darbo dienomis pagal Agentūros nustatytą grafiką;

14.4. jei pokalbio metu nepakanka informacijos Klientui atsakyti į kylančius klausimus, Kliento paprašoma kontaktinių duomenų ir sutikimo susisiekti, kai reikiama informacija bus parengta. Tokiu atveju Konsultantas atlieka reikiamos apimties situacijos analizę, susijusią su Kliento užklausa ir, per sutartą su Klientu laikotarpį, susisiekiama žodžiu arba raštu, suteikiant Klientui atsakymą ir/arba išaiškinimą, atliepiantį Kliento paklausimą;

14.5. Konsultantų darbo prioritetą darbo metu – atsakyti į Klientų einamuoju laikotarpiu pateiktas užklausas raštu ir žodžiu. Konsultantai darbo metu visuomet turi būti prieinami Klientų aptarnavimui žodžiu ir raštu;

14.6. jei raštu ar žodžiu į Konsultantą kreipiamasi užgauliai, vartojama necenzūrinė ar žeminanti leksika, jeigu pokalbio Telefonu metu Klientas įžeidinėja Konsultantą, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, Konsultantas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas ir galės būti tęsiamas, kai Klientas bus pasirengęs bendrauti pagarbiai, prireikus nutraukia pokalbį bei informuoja Vyriausiąjį konsultantą. Jeigu Telefonu skambina ar raštu kreipiasi asmenys, piktnaudžiaujantys bendravimu, ir po įspėjimo tokie kreipimaisi kartojasi, Konsultantas neprivalo į juos atsakyti, konsultavimas nutraukiamas ir apie tai informuojamas Vyriausiasis konsultantas. Tuo atveju, kai Klientas kreipiasi į Konsultantą ne valstybine kalba, Konsultantas vadovaujasi 17.1. papunkčiu;

14.7. kilus įtarimų, kad Klientui gali grėsti pavojus sveikatai ar gyvybei, arba jis gali kelti pavojų kitiems, Konsultantas apie tai nedelsdamas informuoja Vyriausiąjį konsultantą.

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 5 iš 12

15. Konsultacijų teikimas žodžiu atliekamas tokiu būdu:

15.1. į skambutį Konsultantas atsako per tris signalus, jei tuo metu neturi aktyvios užklauso;

15.2. esant dideliame Telefono linijos užimtumui (trys ir daugiau asmenų laukia eilėje), praėjus dviem minutėms laukimo, Klientas balso žinute informuojamas apie susidariusią eilę, skambutis yra nutraukiamas. Konsultantas perskambina Klientui užbaigęs pirmiau buvusias neatsakytų skambučių užklauso pagal eilės tvarką, pradedant nuo seniausiai neatsakytų skambučių užklauso ir pabaigiant naujausiomis neatsakytomis skambučių užklausomis;

15.3. esant didesniam skambučių srautui, kuomet budintis Konsultantas pamato, kad skambučių eilėje laukia daugiau nei penki asmenys, o į praleistus skambučius perskambinti fiziškai nebespėja, Konsultantas apie tai informuoja Vyriausiąjį konsultantą ir tokiu atveju į budėjimą yra iškviečiami tuo metu skambučius galintys priimti kiti Konsultantai, kurie tuo metu atlieka kitas užduotis, nesusijusias su atsiliepimu į skambučius telefonu;

15.4. į Kliento užklauso žodžiu, kai dėl didelio skambučių kiekio nepavyksta atsiliiepti ir skambutis yra praleidžiamas, atsakoma ne vėliau kaip per 1 (vieną) parą. Išimtis taikoma tais atvejais, kuomet dėl ypatingai didelio įeinančių skambučių srauto atsakyti į visus skambučius yra fiziškai neįmanoma;

15.5. Klientų skambučiai gali būti neatsakyti ir neperskambinti tik išimtiniais atvejais, kai dėl itin didelio skambučių srauto nėra galimybės laiku atsiliiepti net pasitelkus visą Konsultantų komandą. Tokiais atvejais Konsultantas praneša apie susidariusią situaciją Vyriausiajam konsultantui.

16. Atsiliepus į Kliento skambutį:

16.1. su Klientu pasisveikinama ir prisistatoma, „Laba diena, Kursuok.lt“;

16.2. Kliento užklausa išklauso nepertraukiant, o prireikus užduodami patikslinamieji klausimai, siekiant ją kuo tiksliau suprasti.;

16.3. Klientui pateikiama išsami su jo paklausimu susijusi informacija. Konsultantas, teikdamas atsakymą, vadovaujasi Duomenų baze, teisės aktais ir svetainėje skelbiama informacija. Atsakymas turi būti aiškus ir pakankamas, kad klientui nereikėtų papildomai ieškoti susijusių dokumentų ar nuorodų;

16.4. jei pokalbio metu identifikuojama, kad Klientui reikalinga kito Projekto Konsultanto pagalba, Klientas skambučio metu nukreipiamas į aktualią skambučio liniją, kuria paskambinus sulauks reikiamo atsakymo ar pagalbos. Prieš nukreipiant, Klientas yra informuojamas, į kokią Telefono liniją bus nukreiptas ir kokios pagalbos gali tikėtis;

16.5. jei pokalbio metu Konsultantas identifikuoja sudėtingą situaciją, kurioje įžvelgia Lietuvos Respublikos įstatymų ir/ar teisės aktų pažeidimus, ar kitokio pobūdžio susidariusią ar susidarantią konfliktinę situaciją, Konsultantas pasižymi kuo išsamesnę informaciją apie situaciją (fizinio ar juridinio asmens duomenis, su situacija susijusius faktus, telefono numerį, iš kurio skambinama) ir nedelsiant apie

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 6 iš 12

ją praneša Vyriausiajam konsultantui. Vyriausiasis konsultantas tokiu atveju užfiksuoja susidariusią situaciją ir, atsižvelgiant į situacijos sudėtingumą ir kompleksiskumą, nurodo Konsultantui, kokių tolimesnių veiksmų imtis, arba pats Vyriausiasis konsultantas organizuoja darbą, susijusį su šia užklausa;

16.6. jei Klientas skambutyje dalyvauja ne vienas, Konsultantas išsiaiškina kitų dalyvių pagristumą dalyvauti pokalbyje. Konsultuojamas tik paklausimą turintis asmuo, kitų asmenų dalyvavimas turi būti aptariamasis ir patvirtintasis Konsultanto. Prieš pateikiant asmeninę informaciją Klientui, kurio pokalbio klausosi ir kitas pokalbyje dalyvaujantis asmuo, Konsultantas pasitikslina, ar Klientas sutinka, kad jo duomenys būtų įgarsinami dalyvaujant kitam asmeniui;

16.7. pokalbio pabaigoje Klientas turi teisę žodžiu ar raštu suteikti atgalinį ryšį apie gautą paslaugą.

17. Konsultacijų teikimas raštu:

17.1. Kliento raštu pateiktame paklausime turi būti aiškiai suformuluoti klausimai (aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją). Klientui konsultacijos teikiamos Lietuvos Respublikos valstybine kalba. Konsultacijos pagal galimybes gali būti teikiamos ir kita kalba, jeigu Konsultantas tą kalba moka;

17.2. Į Kliento pateiktą rašytinį paklausimą rekomenduojama atsakyti per kuo trumpesnę terminą, tačiau ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo jo gavimo dienos. Esant objektyvioms aplinkybėms, atsakymo pateikimo terminas gali būti pratęstas, tačiau negali viršyti 5 (penkių) darbo dienų;

17.3. jeigu yra gautas sudėtingas ar kompleksinis paklausimas ir negalima parengti patvirtintos rašytinės konsultacijos per Aprašo 17.2 papunktyje nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas iki 20 darbo dienų, apie tai raštu informuojant Klientą bei nurodant termino pratęsimo priežastis. Tokiu atveju, Konsultantas šį paklausimą užregistruoja svarbių paklausimų registre ir pagal poreikį derina atsakymą su kitais kolegomis;

17.4. siekdamas parengti tikslią patvirtintą rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos patvirtintą Konsultantas gali Kliento paprašyti patikslinti duomenis, nustatęs konkretų terminą duomenims patikslinti. Konsultacija teikiama tik gavus patikslintus duomenis. Tokiu atveju patvirtintos rašytinės konsultacijos pateikimo terminas šio Aprašo 17.2. papunktyje nustatyta tvarka skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš Kliento dienos;

17.5. Pakartotinė konsultacija gali būti teikiama, jeigu klientas kreipiasi dėl to paties klausimo ir pateikia naują informaciją. Jeigu tas pats Klientas pakartotinai kreipiasi į IMP KC (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), tai jis informuojamas apie tuo klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija nebus teikiama;

17.6. Konsultuodamas asmenį raštu, Konsultantas laikosi elektroninio susirašinėjimo etiketo: atsakydamas į laišką pasisveikina, padėkoja už laišką, pagarbiai kreipiasi į Klientą, tiksliai ir išsamiai atsako į jo paklausimą, pateikdamas aiškų atsakymą, o laiško pabaigoje nurodo savo vardą..

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 7 iš 12

18. Prašymų ir Skundų pateikimas ir nagrinėjimas:

18.1. Prašymai ir skundai, susiję su Projektu, Agentūrai gali būti pateikiami raštu elektroniniu paštu vienu iš šių adresų: skundai@kursuok.lt, info@kursuok.lt, info@esf.lt. Gavus Skundą arba Prašymą Konsultantai nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, apie tai informuoja Vyriausiąjį konsultantą. Visi pateikti Prašymai ir Skundai yra registruojami Agentūros dokumentų valdymo sistemoje. Į Prašymą ar Skundą Agentūra Klientui atsako oficialiu Agentūros dokumentų valdymo sistemoje registruotu raštu, suderintu pagal vidinę Agentūros dokumentų bei gautos korespondencijos valdymo ir derinimo tvarką;

18.2. už Prašymų ir Skundų nagrinėjimą bei atsakymų pateikimo organizavimą tiesiogiai atsakingas Vyriausiasis konsultantas. Rengiant atsakymą į Prašymus ir Skundus Vyriausiasis konsultantas atlieka išsamią įvykusios, su Prašymu ar Skundu susijusios situacijos analizę, derinant atsakymą konsultuojasi su Konsultantais, teisininkais ir kitais specialistais, kurių įsitraukimo reikia, siekiant pateikti atsakymą į Prašymą ar Skundą pateikusiam Klientui bei suteikti kuo išsamesnę pagalbą susidariusioje situacijoje;

18.3. pateikti Prašymai ir Skundai turi būti sudaryti taip, kad Agentūra galėtų atpažinti elektroninio dokumento formatą, atidaryti ir apdoroti jį Agentūros darbo organizavimo ir dokumentų valdymo sistemoje, atpažinti turinį, identifikuoti elektroninį parašą ir Prašymą ir/ar Skundą pateikusį asmenį. Skunde ar Prašyme turi būti nurodyta: Pareiškėjo vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys, taip pat išsamus Skundo aprašymas, įskaitant konkrečius faktus ir aplinkybes. Turi būti nurodyta pateikimo data. Dokumentas turi būti pasirašytas paprastu ar el. parašu;

18.4. jei Prašymo ar Skundo turinys yra bendro pobūdžio ir nereikalauja identifikuoti jį pateikusio asmens, El. paštu gautas laiškas registruojamas Agentūros dokumentų valdymo sistemoje, o atsakymas oficialiu raštu pateikiamas laiške nurodytu kontaktu. ;

18.5. Prašymai, Skundai yra nagrinėjami vadovaujantis galiojančiais Lietuvos Respublikos teisės aktais ir pagarbos, teisingumo, sąžiningumo, protingumo, nešališkumo, nepiktnaudžiavimo teisėmis ir tarnybinio bei bendradarbiavimo principais;

18.6. Prašymai, Skundai išnagrinėjami ir atsakymai parengiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo Prašymo ar Skundo gavimo Agentūroje datos, neįskaitant Prašymo ar Skundo gavimo dienos. Šis terminas gali būti pratęstas, jei Prašymas ar Skundas reikalauja išsamesnio situacijos nagrinėjimo, analizės bei vertinimo;

18.7. Agentūra turi teisę pakartotinai nenagrinėti Prašymų ir / ar Skundų tuo pačiu klausimu, jeigu juose nėra nurodoma naujų aplinkybių, sudarančių Skundo ar Prašymo pagrindą ir / ar nėra pagrįstų argumentų, kad Agentūros sprendimas dėl ankstesnio Prašymo ar Skundo išnagrinėjimo yra neteisingas;

18.8. atsakymai į Prašymus ir Skundus yra pateikiami tik valstybine kalba.

III SKYRIUS

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 8 iš 12

KONSULTACIJŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMAS IR KONSULTAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO TVARKA

19. Siekiant įvertinti konsultavimo paslaugos kokybę, yra atliekamas kiekybinis konsultavimo paslaugos vertinimas, vidinis kiekybinis vertinimas ir išorinis kiekybinis vertinimas.

20. Kiekybinis konsultavimo vertinimas atliekamas tokiu būdu:

20.1. stebima įgyvendintų konsultacijų žodžiu kiekybinė statistika;

20.2. stebima įgyvendintų konsultacijų raštu kiekybinė statistika;

20.3. stebima sudėtingesnių situacijų statistika (Skundų Agentūrai skaičius, apskųstų Agentūros sprendimų skaičius, organizuotų komisijos posėdžių skaičius nagrinėti Skundus ir sudėtingesnius atvejus);

20.4. stebimi individualūs Konsultantų pasiekti kiekybiniai rodikliai konsultuojant žodžiu ir raštu;

20.5. stebimi vidinio konsultavimo paslaugos kokybės vertinimo rodikliai (kiek vertinimų įgyvendinta, kokie vertinimų rodikliai procentais, kiek įgyvendinta grįžtamojo ryšio pokalbių ir kt.);

20.6. stebimi išorinio konsultavimo paslaugos kokybės vertinimo rodikliai (kiek anketų užpildė Klientai, koku balu įvertino teikiamų konsultacijų kokybę, kokių kategorijų grįžtamasis ryšys suteiktas).

21. Vidinis konsultavimo paslaugos kokybės vertinimas atliekamas pasitelkiant Vidinio kokybinio vertinimo anketą:

21.1. už vidinį konsultavimo kokybės vertinimo organizavimą, vykdymą ir kokybės užtikrinimą atsakingas Vyriausiasis konsultantas, jeigu nepaskirta kitaip;

21.2. konsultavimo kokybės vertinimo metu analizuojami kokybiniai proceso vertinimo rodikliai;

21.3. naujų darbuotojų konsultavimo kokybės vertinimas pradedamas tik pasibaigus darbuotojo bandomajam laikotarpiui arba ne vėliau kaip praėjus 3 mėnesiams nuo įsidarbinimo Agentūroje pradžios. Darbuotojai, kurie Agentūroje nėra išdirbę 3 mėnesių, gali būti vertinami individualiai, tačiau jų vertinimo rodikliai nėra įtraukiami į bendrą komandos rezultatą;

21.4. visų darbuotojų konsultacijos vertinamos vienodai ir objektyviai, pagal iš anksto nustatytus vertinimo kriterijus;

21.5. konsultavimo kokybės vertinimai atliekami ne mažiau kaip kartą per metus;

21.7. vertinimas atliekamas įgyvendinant ne mažiau kaip 5 kiekvieno konsultanto pokalbių Telefonu simuliacijas ir ne mažiau kaip 5 kiekvieno Konsultanto raštu pateiktų atsakymų į pateiktus paklausimus simuliacijas. Esant poreikiui, konsultacijų vertinimo imtis gali būti didinama arba mažinama;

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 9 iš 12

21.9. kiekvieno pokalbio Telefonu ir raštu pateikto atsakymo vertinimas fiksuojamas konsultacijos vertinimo formoje, kartu nurodant rezultatus, identifikuotas konsultavimo stipriąsias ir tobulintinas vietas. Suteiktų konsultacijų kokybės vertinimui naudojama Vidinio kokybinio vertinimo forma. Formoje nurodomi vertinimo kriterijai, pagal kuriuos vertinama suteiktų konsultacijų kokybė. Įtrauktų kriterijų skaičius esant poreikiui gali keistis. Konsultantai yra supažindinami su vertinimo kriterijais likus ne mažiau kaip trims darbo dienoms iki 21.7 papunktyje nurodyto vertinimo proceso;

21.10. konsultavimo kokybės vertinimo rezultatai ir grįžtamasis ryšys Konsultantui suteikiamas individualių susitikimų su Vyriausiuoju konsultantu metu.

22. Išorinis konsultavimo kokybės vertinimas:

22.1. išorinio kokybės vertinimo tikslas – gauti subjektyvią Klientų nuomonę bei gerinti teikiamų konsultacijų kokybę;

22.2. už išorinio konsultavimo kokybės vertinimo organizavimą ir koordinavimą atsakingas Vyriausiasis konsultantas, jeigu nepaskirta kitaip;

22.3. išorinis konsultavimo kokybės vertinimas atliekamas siekiant išmatuoti Klientų pasitenkinimo lygį ar gauti grįžtamąjį ryšį apie Projekte suteiktas konsultacijas, gautas paslaugas, pasiekiamumą, aptarnavimo kultūrą, vykdytą kontrolę ir pan.;

22.4. išorinis kokybės vertinimas apie Projekte turėtas patirtis užtikrinamas organizuojant įvairias grįžtamojo ryšio gavimo priemones, tokias kaip:

22.4.1. tikslinių grupių nuomonių tyrimas;

22.4.2. slapto Kliento tyrimas;

22.4.3. Apklausos Anketos pildymas po gautos konsultacijos IMP KC;

22.4.4. kiti pasirinkti būdai;

22.5. išorinis kokybės vertinimas pasirinktu būdu organizuojamas ir atliekamas ne rečiau kaip 1 kartą per kalendorinius metus;

22.6. Agentūra, atsižvelgdama į turimus finansinius ir žmogiškuosius išteklius, siekia užtikrinti tyrimo imties reprezentatyvumą, pasirinkdama grįžtamojo ryšio gavimo priemones.

23. Projekto IMP KC privalo kasmet atlikti asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus arba pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus.

24. Per anonimines apklausas gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Projekte aktualių asmenų aptarnavimo kokybės aspektų:

24.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Projekto Konsultantų darbo laiką;

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 10 iš 12

24.2. ar asmenims patogus Projekte nustatytas asmenų priėmimo laikas;

24.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

24.4. ar asmenys buvo atidžiai išklaustyti juos aptarnaujančių Projekto Konsultantų;

24.5. ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į asmenų klausimus;

24.6. per kiek laiko asmenys sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą;

24.7. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Agentūra ėmėsi sprendamas jų klausimus.

25. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas pagal pasirinktus kiekybinius vertinimo kriterijus:

25.1. kiek Prašymų ir Skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

25.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į Prašymus ir Skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

25.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į Agentūrą skųsdami pateiktą atsakymą į jų Prašymą ar Skundą arba juos aptarnavusį Agentūros Konsultantą ar kitą Projekte dirbantį specialistą;

25.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Agentūros atsakymą arba juos aptarnavusį Agentūros Konsultantą ar kitą Projekte dirbantį specialistą.

IV SKYRIUS

ASMENS DUOMENŲ APSAUGOS UŽTIKRINIMAS VYKDANT KONSULTAVIMĄ

26. Konsultantai turi užtikrinti informacijos, su kuria susipažįsta prisijungę prie įvairių su darbu susijusių informacinių sistemų ar registru, pvz., IMP informacinės sistemos, Neformaliojo švietimo programų registro ir kitų sistemų, konfidencialumą. Konsultantai visą gautą informaciją apie Klientą laiko konfidencialia ir neatskleidžia jos be Kliento sutikimo tretiesiems asmenims, išskyrus įstatymų nustatytais atvejais. Už neteisėtą asmens duomenų atskleidimą Konsultantai atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

27. Sistemose, kuriose turi prieigą, Konsultantas turi teisę ieškoti ir analizuoti informaciją tik toje apimtyje, kuri yra reikalinga, siekiant suteikti atsakymus ir pagalbą konkrečiam besikreipusiam Klientui. Konsultantas negali naudoti informacinių sistemų, prie kurių Konsultantui suteiktas prisijungimas, kitais, nei šiame Apraše nustatytais tikslais.

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSUOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 11 iš 12

28. Konsultantas negali naudoti asmeninių mobiliųjų įrenginių (telefonų, kompiuterių, planšetinių kompiuterių) jungdamasis prie su Konsultanto darbo funkcijomis susijusios programinės įrangos, informacinių sistemų įrankių ar bendravimo platformų, taip pat naudoti šiose platformose sukurtų asmeninių paskyrų.

29. Kai konsultacijos metu būtina pateikti asmens duomenis, Klientas identifikuojamas. Konsultantai, siekdami nustatyti asmens tapatybę, paprašo pateikti identifikacinius duomenis: vardą, pavardę, gyvenamąją vietą, grupės, į kurią asmuo yra registruotas, pavadinimą ir kitus IMP informacinėje sistemoje nurodytus duomenis. Nepateikus pakankamų duomenų, leidžiančių patvirtinti Kliento tapatybę, asmens duomenys konsultacijos metu neteikiami..

30. Pareiškėjui informacija apie trečiuosius asmenis ir informacija, susijusi su kitų IMP vartotojų asmens duomenimis, kaip nustatyta Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, yra neteikiama. Jei dėl informacijos kreipiasi Pareiškėjo atstovas, jis privalo pateikti atstovavimo teisę liudijantį dokumentą.

31. Visi Prašymai, Skundai ir jų nagrinėjimo rezultatai saugomi konfidencialiai ir laikantis asmens duomenų apsaugos reikalavimų.

32. Asmens duomenys naudojami laikantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (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), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų.

V SKYRIUS

KONSULTAVIMO KRIZIŲ VALDYMO PLANAS

33. Konsultavimo metu galinčios iškilti krizinės situacijos ir jų sprendimo būdai:

	Pavadinimas	Sprendimo būdas	Atsakingi asmenys
33.1.	Smarkiai padidėjęs skambučių ir laiškų srautas	Į konsultavimo liniją aktyviai įsitraukia visi esami konsultantai.	Konsultantai, Vyriausiasis konsultantas
33.2.	IMP informacinės sistemos techninis gedimas	Skubus pranešimas http://kursuok.ltkursuok.lt/svetaineje ; standartizuoto atsakymo parengimas; tiesioginis kontaktas su Projekto IT specialistais ir techninio palaikymo komanda.	Konsultantai, Vyriausiasis Konsultantas, IT specialistai,
33.3	Klientai kreipiasi dėl pasikartojančio klausimo.	Parengiamas ir viešai paskelbiamas detalus dažniausiai užduodamų klausimų dokumentas ir/arba pranešimas http://kursuok.ltkursuok.lt/svetaineje .	Konsultantai, Vyriausiasis Konsultantas, komunikacijos specialistas

ESFA	MOKYKIS VISĄ GYVENIMĄ! KURSOOK PLATFORMOS PLĖTRA	Nr. PT-030	Patvirtinta Agentūros direktoriaus įsakymu Nr. V-86. 2026-06-19		
INDIVIDUALIŲ MOKYMOŠI PASKYRŲ SISTEMOJE DALYVAUJANČIŲ ASMENŲ KONSULTAVIMO TVARKOS APRAŠAS			Įsigaliojimo data 2026-06-19	Versija 1.0	Lapas 12 iš 12

33.4.	Duomenų saugumo pažeidimas arba kibernetinis incidentas.	Konsultantai atpažinę galimus asmens duomenų saugumo ar kibernetinio incidento bruožus nedelsiant informuoja Agentūros Duomenų saugos pareigūną ir/arba kibernetinio saugumo vadovą; stabdomas pažeidžiamų sistemų naudojimas; vadovaujamosi Agentūros asmens duomenų saugumo pažeidimų valdymo tvarka.	Agentūros Duomenų saugos pareigūnas, Agentūros kibernetinio saugumo vadovas
33.5.	Žiniasklaidos atstovai kreipiasi į Agentūrą, Projekto darbuotojus ar Konsultantus, prašydami pakonsultuoti įvykusią situaciją.	Konsultantai besikreipusiam žiniasklaidos atstovui praneša, kad informuos apie šį kreipimąsi atsakingus asmenis, kurie artimiausiu metu susisieks. Pabaigus pokalbį apie jį informuoja Vyriausiąjį konsultantą. Vyriausiasis konsultantas informuoja komunikacijos specialistą ir, pagal poreikį, Projektų komandos vadovą.	Vyriausiasis konsultantas, komunikacijos specialistas, Projektų komandos vadovas, veiklos ekspertas
33.6.	Atsitinka stichinė nelaimė ar įvyksta kita nenumatyta situacija, palietusi plačiąją visuomenę.	Konsultantai pasirūpina savo saugumu, stengiasi susisiekti su Projektų komandos vadovu ir / arba Vyriausiuoju konsultantu, gauna tiesioginį nurodymą iš komandos vadovo, ką daryti susidariusioje situacijoje.	Projektų komandos vadovas, Vyriausiasis konsultantas

VI SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

34. Agentūra visų su projekto įgyvendinimu susijusių dokumentų, įskaitant IMP KC vykdomų konsultacijų raštu ir žodžiu įrašų saugojimą organizuoja vadovaudamasi Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodykle, patvirtinta Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. kovo 9 d. įsakymu Nr. V-100 „Dėl Bendrųjų dokumentų saugojimo terminų rodyklės patvirtinimo“, ir [2021–2027 m. ES fondų investicijų programos projektų administravimo ir finansavimo taisyklėmis](#). Vadovaujantis 2021 m. birželio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2021/1060, nustatančiu bendrąsias nuostatas ES fondams, turi būti užtikrinta galimybė Europos Komisijai, Europos Audito Rūmams ir kitoms auditą atliekančioms institucijoms susipažinti su projekto dokumentais nustatytą laikotarpį po galutinio programos užbaigimo. Atsižvelgiant į nacionalinių projektų administravimo taisyklių reikalavimus, projekto dokumentai saugomi ne trumpiau kaip 10 metų po projekto įgyvendinimo pabaigos, o dokumentų saugojimo terminas gali būti pratęstas, jeigu atliekami patikrinimai, auditai ar vyksta teisiniai procesai.

35. Šis Aprašas peržiūrimas ir atnaujinamas ne rečiau kaip kartą per metus arba esant poreikiui.