

PATVIRTINTA

Valstybinės augalininkystės tarnybos
prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus
2015 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. A1-499
(Valstybinės augalininkystės tarnybos
prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus
2024 m. balandžio 11 d. įsakymo Nr. A1-191
redakcija)

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO VALSTYBINĖJE AUGALININKYSTĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato fizinių ir juridinių asmenų (toliau – asmenys) prašymų ar skundų teikimą, priėmimą, nagrinėjimą, atsakymų į juos parengimą, išsiuntimą ar įteikimą bei asmenų aptarnavimą vieno langelio principu Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Augalininkystės tarnyba).

2. Tvarkos aprašas parengtas vadovaujantis:

2.1. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu;

2.2. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu;

2.3. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės);

2.4. 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);

2.5. Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašu, patvirtintu 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 tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Dokumentų valdymo tvarkos aprašas).

3. Augalininkystės tarnybos valstybės tarnautojai ir darbuotojai, dirbantys pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), nagrinėdami asmenų prašymus ir skundus privalo vadovautis Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais viešojo administravimo principais, o teikdami asmenims

informaciją – Teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatyme įtvirtintais duomenų teikimo principais.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus ar skundus Tvarkos aprašo nuostatos taikomos tiek, kiek jų nereglamentuoja Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti kiti teisės aktai.

5. Augalininkystės tarnybos darbuotojų elgesio tvarka aptarnaujant į Augalininkystės tarnybą besikreipiančius asmenis nustatyta Asmenų aptarnavimo tvarkos apraše.

6. Tvarkos apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Viešojo administravimo įstatyme ir Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklėse.

II SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMAS VIENO LANGELIO PRINCIPU

7. Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu funkcijas Augalininkystės tarnyboje atlieka Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojas, atsakingas už vieno langelio principo įgyvendinimą (toliau – priimamojo darbuotojas) ir Augalininkystės tarnybos teritorinių skyrių darbuotojai, priėmę iš asmenų prašymą ar skundą (toliau – teritorinių skyrių darbuotojai).

8. Priimamojo darbuotojas registruoja asmenų prašymus ar skundus, kurie gauti į priimamąjį. Vadovaudamasis Dokumentų valdymo tvarkos aprašu, priimamojo darbuotojas užregistruotus prašymus ar skundus dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) priemonėmis perduoda Augalininkystės tarnybos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui rezoliucijai užrašyti.

9. Teritorinių skyrių darbuotojai priima į teritorinius skyrius atvykusių asmenų prašymus ar skundus, juos užregistruoja asmenų prašymų, skundų registre DVS priemonėmis, išskyrus skundus ar pranešimus dėl teritorinių skyrių darbuotojų netinkamo funkcijų atlikimo. Tokio pobūdžio pranešimai ar skundai persiunčiami el. paštu adresu info@vatzum.lt.

10. Priimamojo darbuotojas ir teritorinių skyrių darbuotojai:

10.1. perduoda prašymus ar skundus nagrinėti Augalininkystės tarnybos darbuotojams pagal kompetenciją DVS priemonėmis arba Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos informacinės sistemos (toliau – VATIS) priemonėmis;

10.2. jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas akivaizdžiai nepriskirtinas Augalininkystės tarnybos kompetencijai, persiunčia jį kitai institucijai, pasilikę prašymo ar skundo kopiją;

10.3. įteikia ar išsiunčia asmenims atsakymus;

10.4. informuoja asmenį apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą;

10.5. teikia informaciją apie Augalininkystės tarnybos veiklą ir konsultuoja Augalininkystės tarnybos kompetencijos klausimais, išskyrus atvejus, kai dėl keliamų klausimų sudėtingumo (specifiškumo) ar kompleksiško asmenį turi konsultuoti kiti Augalininkystės tarnybos darbuotojai, turintys reikalingą kompetenciją;

10.6. rengia ir teikia pasiūlymus Augalininkystės tarnybos direktoriui dėl asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Augalininkystės tarnyboje.

11. Priimamojo darbuotojas asmenis aptarnauja pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8 iki 17 val., penktadieniais nuo 8 iki 15 val. 45 min., pietų pertrauka – nuo 12 iki 12 val. 45 min. Teritorinių skyrių darbuotojai asmenis aptarnauja pirmadieniais–ketvirtadieniais nuo 8 iki 17 val., penktadieniais nuo 8 iki 15 val. 45 min., pietų pertrauka – nuo 12 iki 12 val. 45 min. Atsižvelgiant į objektyvias aplinkybes, gali būti patvirtintas ir kitoks asmenų aptarnavimo laikas.

12. Augalininkystės tarnybos Bendrųjų reikalų skyriaus vedėjas, teritorinių skyrių vedėjai turi užtikrinti, kad laikino nebuvimo darbe (atostogų, komandiruočių, mokymų metu ir kt.) ar atleidimo iš darbo atvejais darbuotojus, aptarnaujančius asmenis vieno langelio principu, pavaduotų kiti Augalininkystės tarnybos darbuotojai.

III SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMAS

13. Augalininkystės tarnybai prašymus ir skundus asmuo ar jo atstovas gali pateikti:

13.1. raštu:

13.1.1. atvykęs į Augalininkystės tarnybą ar jos teritorinį skyrių;

13.1.2. atsiuntęs paštu;

13.1.3. elektroninių ryšių priemonėmis per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą ir VATIS;

13.1.4. elektroniniu paštu;

13.2. žodžiu:

13.2.1. atvykęs į Augalininkystės tarnybą ar jos teritorinį skyrių;

13.2.2. bendruoju telefonu, skelbiamu Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje;

13.2.3. skambinant į „Pasitikėjimo liniją“.

14. Prašymas ar skundas gali būti išdėstomas žodžiu Augalininkystės tarnybos darbuotojui, turinčiam įgaliojimus spręsti asmenims ar jų atstovams rūpimus klausimus. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu, į kurį galima atsakyti arba kuriuo galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Augalininkystės tarnybos darbo dieną, gali būti neregistruojamas. Asmenys, kurie kreipiasi su tokiais prašymais ar skundais, prašymą ar skundą priimančio darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią Augalininkystės tarnybos darbo dieną, asmuo ar jo atstovas paprašomas prašymą ar skundą išdėstyti raštu.

15. Prašymas ar skundas, pateiktas žodžiu Augalininkystės tarnybos bendruoju telefonu, prašymo ar skundo turinį fiksuojant ir saugant, registruojamas ir nagrinėjamas kaip prašymas ar skundas, pateiktas raštu.

16. Anoniminiai skundai priimami skambinant į „Pasitikėjimo liniją“.

17. Atvykęs į Augalininkystės tarnybą, asmuo ar jo atstovas privalo laikytis viešosios tvarkos, negadinti Augalininkystės tarnybos turto, elgtis mandagiai, pagarbiai. Viešąją tvarką pažeidžiantys, neblaivūs, apsvaigę ar agresyvūs asmenys gali būti neaptarnaujami. Augalininkystės tarnybos darbuotojas privalo tuojau pat pranešti apie tokį asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui ir vadovo sprendimu apie šio asmens elgesį pranešama kompetentingoms institucijoms.

18. Prašymas ar skundas žodžiu pateikiamas valstybine kalba. Esant būtinybei, prašymas ar skundas gali būti pateikiamas kita, Augalininkystės tarnybos darbuotojui suprantama kalba. Jeigu asmuo ar jo atstovas nemoka valstybinės kalbos, o Augalininkystės tarnyboje nėra darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Augalininkystės tarnybą, savo iniciatyva, jeigu Augalininkystės tarnybos direktorius nenusprendžia kitaip.

19. Prašymai ar skundai raštu turi atitikti Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklėse nustatytus reikalavimus.

IV SKYRIUS

ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PRIĖMIMAS IR NAGRINĖJIMAS

20. Prašymai ar skundai, pateikti raštu, atsiųsti paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, registruojami ir perduodami vykdyti vadovaujantis Dokumentų valdymo tvarkos aprašu. Priimamojo darbuotojas dokumentą užregistruoja ir DVS priemonėmis suformuoja rezoliucijos projektą tam regioninio skyriaus vedėjui, kuriam pagal vietovę būtų priskirta atlikti patikrinimą, taip pat dokumentą nusiunčia susipažinti metodinio skyriaus vedėjui pagal dokumente pateiktą informaciją. Teritorinių skyrių darbuotojai tiesiogiai gavę prašymą ar skundą taip pat dokumentą užregistruoja ir DVS priemonėmis suformuoja rezoliucijos projektą teritorinio skyriaus vedėjui bei nusiunčia dokumentą susipažinti metodinio skyriaus vedėjui pagal dokumente pateiktą informaciją.

21. Gauti prašymai ar skundai, kai nėra galimybės identifikuoti siuntėjo ir nustatyti vietovės, kur galimai padarytas nusižengimas – nenagrinėjami.

22. Gavus asmens prašymą ar skundą, asmens pageidavimu, asmuo informuojamas apie tai, kad jo prašymas ar skundas gautas. Asmuo informuojamas vienu jo pasirinktu būdu:

22.1. priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmeniui įteikiamas prašymo ar skundo gavimo faktą patvirtinantis dokumentas – spaudu „Gauta“, kuriame nurodytas įstaigos pavadinimas – Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos, prašymo ar skundo gavimo data ir registracijos numeris, pažymėta prašymo ar skundo kopija. Jei prašymas ar skundas gautas paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, asmeniui per 3 darbo dienas nuo prašymo ar

skundo gavimo dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama spaudu „Gauta“ pažymėta prašymo ar skundo kopija;

22.2. priėmus prašymą ar skundą asmeniui kreipiantis asmeniškai, asmeniui įteikiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus. Jei prašymas ar skundas gautas paštu ar elektroninių ryšių priemonėmis, asmeniui per 3 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos naudojant asmens nurodytą kontaktinę informaciją išsiunčiama pažyma (informacija) apie priimtus dokumentus.

23. Tvarkos aprašo 22 punkte nurodytą informaciją asmeniui įteikia ar išsiunčia asmens prašymą ar skundą priėmęs priimamojo arba teritorinio skyriaus darbuotojas.

24. Priimant ir nagrinėjant prašymus ir skundus vadovaujasi Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklių 34-40 punktuose nustatyta tvarka.

25. Prašymai ir skundai, išskyrus prašymus ir skundus, į kuriuos nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar Augalininkystės tarnybos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną, turi būti išnagrinėjami per Viešojo administravimo 10 straipsnio 4 dalyje nurodytus terminus.

26. Asmens kreipimasis, pateiktas Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 2 dalyje nurodytais būdais, kuris neturi prašymo ar skundo požymių ir kuriame išdėstoma asmens nuostata tam tikru klausimu, pranešama apie Augalininkystės tarnybos veiklos pagerėjimą ar trūkumus, pateikiami pasiūlymai, kaip pagerinti Augalininkystės tarnybos veiklą, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą situaciją ar padėtį, priimamas, užregistruojamas ir įvertinamas jo turinys, su juo supažindinamas Augalininkystės tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo, tačiau į jį nėra atsakoma, jeigu Augalininkystės tarnybos direktorius ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip.

27. Jeigu nustatomos aplinkybės, numatytos Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 3 dalyje, toks prašymas ar skundas Augalininkystės tarnybos direktoriaus sprendimu gali būti nenagrinėjamas. Apie prašymo ar skundo nenagrinėjimą Augalininkystės tarnybos darbuotojas, nagrinėjantis prašymą ar skundą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis, ir persiunčia jį nagrinėti kompetentingam viešojo administravimo subjektui. Taip pat prašymai ir skundai nenagrinėjami Viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 4 dalyje nustatytu atveju. Apie tokio prašymo ar skundo nenagrinėjimą Augalininkystės tarnybos darbuotojas, nagrinėjantis prašymą ar skundą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo dienos nedelsdamas praneša asmeniui, paaiškindamas jo prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis.

28. Kai skundas dėl ūkio subjekto veiklos nenagrinėjamas Tvarkos aprašo 33.3 papunktyje numatytu atveju, regioninio skyriaus darbuotojas per 5 darbo dienas nuo skundo dėl ūkio subjekto veiklos užregistravimo Augalininkystės tarnyboje dienos praneša skundą pateikusiam asmeniui apie skundo dėl ūkio subjekto veiklos nenagrinėjimo priežastis.

V SKYRIUS

SKUNDO DĖL ŪKIO SUBJEKTO VEIKLOS NAGRINĖJIMO TVARKA

29. Regioninio skyriaus darbuotojas pagal kompetencijos sritį prieš priimdamas sprendimą dėl gauto skundo dėl ūkio subjekto veiklos nagrinėjimo:

29.1. prireikus nurodytais kontaktais susisiečia su skundą pateikusiu asmeniu ar kita institucija informacijos patikslinimui;

29.2. įvertina, kokius kriterijus, kurie nurodyti Tvarkos aprašo 1 priede, atitinka gautas skundas dėl ūkio subjekto veiklos;

29.3. kriterijų, kuriuos atitinka skundas dėl ūkio subjekto veiklos, pagrindu apskaičiuoja bendrą surinktų balų sumą;

29.4. atsižvelgdamas į apskaičiuotą bendrą surinktų balų sumą, nustato, kuriai iš Tvarkos aprašo 31 punkte nurodytų zonų priskirtinas skundas dėl ūkio subjekto veiklos.

30. Skundai dėl ūkio subjekto veiklos Tvarkos aprašo 1 priede nurodyti balai priskiriami įvertinus šiuos atrankos kriterijus:

30.1. skundo informacija;

30.2. žalos reikšmingumas (šio kriterijaus vertinimo rodikliai pateikiami Tvarkos aprašo 2 priede);

30.3. pažeidimo laikas;

30.4. pranešimų pasikartojimas;

30.5. visuomenės nepasitenkinimo lygmuo;

30.6. veiklos sritis.

31. Pagal apskaičiuotą bendrą surinktų balų sumą, skundas dėl ūkio subjekto veiklos priskiriamas vienai iš šių zonų:

31.1. 45 balai ir daugiau – raudona zona;

31.2. 25 – 44 balai – geltona zona;

31.3. iki 24 balai – žalia zona.

32. Regioninio skyriaus darbuotojas, atlikdamas Tvarkos aprašo 29.2-29.4 papunkčiuose nurodytus veiksmus, užpildo Skundo dėl ūkio subjekto veiklos atrankos kriterijų vertinimo lentelę, pateiktą Tvarkos aprašo 1 priede, ir Žalos reikšmingumo vertinimo rodiklių lentelę, pateiktą Tvarkos aprašo 2 priede. Šiuos dokumentus regioninio skyriaus darbuotojas registruoja DVS į bendrąjį trumpai saugojamų dokumentų registrą, priskirtą regioniniam skyriui pagal Augalininkystės tarnybos Dokumentacijos planą.

33. Skundą dėl ūkio subjekto veiklos priskyrimas:

33.1. raudonai zonai – skundas dėl ūkio subjekto veiklos nagrinėjamas atliekant neplaninį patikrinimą. Neplaninis ūkio subjekto veiklos patikrinimas turi būti atliktas nedelsiant, bet ne vėliau

kaip per 2 darbo dienas nuo užduoties atlikti neplaninį patikrinimą gavimo Augalininkystės tarnybos skyriuje dienos;

33.2. geltonai zonai – nagrinėjant skundą dėl subjekto veiklos neplaninis patikrinimas neatliekamas, tačiau taikomi kiti alternatyvūs veiksmai – siunčiamas prašymas ūkio subjektui raštu (el. paštu ar kt. būdu) pateikti informaciją, dokumentus ir / ar paaiškinimą dėl skunde nurodytų aplinkybių ir ūkio subjektas gali būti įtraukiamas į kitų metų ūkio subjektų planinių patikrinimų planą.

33.3. žaliai zonai – skundas dėl ūkio subjekto veiklos nenagrinėjamas.

34. Atsakymas į skundą dėl ūkio subjekto veiklos rengiamas ir pateikiamas asmeniui Tvarkos aprašo VI skyriuje nustatyta tvarka.

VI SKYRIUS ATSAKYMŲ RENGIMAS

35. Atsakymai į prašymą ar skundą paprastai rengiami valstybine kalba. Esant poreikiui ar būtinybei, atsakymai rengiami kita Augalininkystės tarnybos direktoriaus nustatyta užsienio kalba.

36. Jeigu į Augalininkystės tarnybą su prašymu ar skundu raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, į jų prašymus ar skundus gali būti atsakoma užsienio kalba.

37. Į prašymą ar skundą paprastai atsakoma tokiu būdu, koku buvo pateiktas prašymas ar skundas. Jeigu asmens prašyme ar skunde buvo nurodytas būdas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, atsakoma nurodytu būdu.

38. Augalininkystės tarnyba, išnagrinėjusi grupės asmenų prašymą ar skundą, gali į jį atsakyti viešo paskelbimo būdu, vadovaudamasi Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnio 2 dalyje nustatytais reikalavimais.

39. Atsakymas į prašymą ar skundą, siunčiamas naudojant elektroninių ryšių priemones, turi būti pasirašytas Augalininkystės tarnybos direktoriaus arba jo įgalioto asmens kvalifikuotu elektroniniu parašu arba suformuotas elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą, išskyrus atvejus, kai pagal Tvarkos aprašo 14 punktą į prašymus ar skundus atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną – šiais atvejais Augalininkystės tarnybos direktoriaus ar jo įgalioto asmens sprendimu atsakoma iš Augalininkystės tarnybos darbuotojo elektroninio pašto.

40. Atsakymai į prašymus ar skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

41. Į prašymą Augalininkystės tarnyba atsako atsižvelgdama į jo turinį:

41.1. į prašymą suteikti administracinę paslaugą atsakoma suteikiant prašomą administracinę paslaugą ar kelias administracines paslaugas arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

41.2. į prašymą pakonsultuoti asmenį jam aktualių klausimų atsakoma suteikiant konsultaciją pagal Augalininkystės tarnybos kompetenciją arba pateikiant motyvuotą atsisakymą tą padaryti;

41.3. į prašymą priimti administracinį sprendimą atsakoma Viešojo administravimo įstatymo 13 straipsnyje nustatyta tvarka;

41.4. į kitus prašymus atsakoma laisva forma arba nurodomos atsisakymo tai padaryti priežastys.

42. Augalininkystės tarnybos darbuotojai, patys pastebėję ar gavę pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme į prašymą ar skundą esančių klaidų, jas ištaiso vadovaudamiesi Klaidų ištaisymo tvarkos aprašu, patvirtintu Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2015 m. gruodžio 31 d. įsakymu Nr. A1-796 „Dėl Klaidų ištaisymo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

43. Atsakyme į prašymą ar skundą arba Augalininkystės tarnybos siunčiamame pranešime apie asmens prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis asmuo informuojamas apie tokio atsakymo ar pranešimo apskundimo tvarką, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsniu, nurodant konkrečios institucijos (-ų) pavadinimą (-us) ir adresą (-us), taip pat terminą (-us), per kurį (-iuos) gali būti pateiktas skundas.

VII SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

44. Augalininkystės tarnybos Bendrųjų reikalų skyrius kasmet atlieka asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo metu asmenims pateikiama užpildyti Asmenų aptarnavimo apklausos anketa (3 priedas). Vertinimų rezultatai naudojami asmenų aptarnavimui vieno langelio principu Augalininkystės tarnyboje gerinti.

45. Asmenų aptarnavimo kokybei gerinti gali būti atliekamos papildomos apklausos. Jų metu gali būti prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl Augalininkystės tarnybai aktualių asmenų prašymų ar skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų:

45.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie Augalininkystės tarnybos darbo laiką;

45.2. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

45.3. ar asmenys buvo atidžiai išklausti juos aptarnavusių darbuotojų;

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

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

45.6. ar asmenys informuoti apie veiksmus, kurių Augalininkystės tarnyba ėmėsi sprendama jų klausimus.

46. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas gali būti atliekamas ir pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

46.1. kiek prašymų ar skundų per metus buvo išnagrinėta greičiau nei per nustatytą terminą;

46.2. kiek per metus buvo atvejų, kai atsakymai į prašymus ir skundus buvo pateikti vėliau, nei nustatyta;

46.3. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į instituciją skųsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą ar skundą arba juos aptarnavusį darbuotoją;

46.4. kiek per metus užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami pateiktą Augalininkystės tarnybos atsakymą arba juos aptarnavusį darbuotoją.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

47. Darbuotojai, pažeidę Tvarkos aprašo nuostatas, atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo
Valstybinėje augalininkystės tarnybos
prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos
aprašo
1 priedas

**SKUNDO DĖL ŪKIO SUBJEKTO VEIKLOS ATRANKOS KRITERIJŲ VERTINIMO
LENTELĖ**

Eil. Nr.	ATRANKOS KRITERIJAI	BALAI
1.	I. Skundo dėl ūkio subjektų veiklos informacija:	
	<input type="checkbox"/> Informacija tiksli, konkreti (aiškus pažeidimo turinys, vieta, laikas, pateikta faktais pagrįsta informacija, o ne įsivaizduojami dalykai)	10
	<input type="checkbox"/> Informacija nekonkreči, netiksli, skundas anoniminis, bet yra tikėtinas pažeidimas	5
	<input type="checkbox"/> Informacija bendro pobūdžio ir / ar apie hipotetinius pažeidimus	1
2.	II. Žalos reikšmingumas:	
	<input type="checkbox"/> Tikėtina didelė žala	10
	<input type="checkbox"/> Tikėtina vidutinė žala	3
	<input type="checkbox"/> Tikėtina nežymi žala	0
3.	III. Pažeidimo laikas:	
	<input type="checkbox"/> Vykstantis arba nurodomas konkretus laikas, kada įvyks arba įvyko ne seniau nei prieš 30 d., kyla žala visuomenei ir / ar gamtai	10
	<input type="checkbox"/> Įvykęs praeityje, tačiau kyla žala visuomenei ir / ar gamtai	6
	<input type="checkbox"/> Įvykęs praeityje, tačiau žala visuomenei ir / ar gamtai nekyla	1
	<input type="checkbox"/> Įvykęs praeityje, suėję atsakomybės taikymo senaties terminai	0
4.	IV. Skundų pasikartojimas:	
	<input type="checkbox"/> Pasikartojantis, kai pirminiai nebuvo nagrinėti arba pateikta naujų, svarių faktų / aplinkybių	10
	<input type="checkbox"/> Pirminis	5
	<input type="checkbox"/> Pasikartojantis, kai pirminiai buvo nagrinėti	0
5.	Visuomenės nepasitenkinimo lygmuo:	
	<input type="checkbox"/> Žymus	10
	<input type="checkbox"/> Nežymus	5
	<input type="checkbox"/> Neaktualu	0
6.	Veiklos sritis:	
	<input type="checkbox"/> Augalų apsaugos produktai	5
	<input type="checkbox"/> Tręšiamieji produktai	3
	<input type="checkbox"/> Fitosanitarija	3
	<input type="checkbox"/> Dauginamoji medžiaga	2
	<input type="checkbox"/> Kanapės	2
	<input type="checkbox"/> Grūdų kokybė	1
	<input type="checkbox"/> Augalų apsaugos produktų registravimas	1
	Bendras balų skaičius:	
	Nustatyta zona (raudona (45 ir >) / geltona (25-44) / žalia (iki 24))	

ŽALOS REIKŠMINGUMO VERTINIMO RODIKLIŲ LENTELĖ

II. ŽALOS REIKŠMINGUMAS	ŽALOS REIKŠMINGUMO VERTINIMO RODIKLIAI
<input type="checkbox"/> <i>Tikėtina didelė žala</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Naudojami nelegalūs augalų apsaugos produktai (toliau – AAP)2. Nesilaikoma purškimo metu AAP apsaugos zonos, galimai užterštas vandens telkinys.3. Dulksna pateko ant greta esančio lauko.4. Dienos metu AAP apdorojami žydintys augalai.5. Dėl AAP naudojimo žuvo bitės ir /ar kiti naminiai gyvūnai.6. AAP apdorojama bendro naudojimo teritorijose (visuomeninės paskirties, bendrojo naudojimo, daugiabučių gyvenamųjų pastatų ir bendrabučių teritorijose ir kt.).7. AAP netinkamas naudojimas tiesioginio vartojimo produktuose (vaisiai, daržovės ir pan.).8. AAP laikymas ne AAP pritaikytose patalpose (atvirai lauke, pakuotės be etikečių ir (ar) su daline informacija).9. Tiekiami rinkai ir (ar) naudojami AAP ir trešiamieji produktai (toliau – TP) su klaidinančia ir (arba) netikslia apie produktą informacija (TP etiketė neatitinka reikalavimų).10. Galimai prekiaujama nelegaliais AAP ir TP.11. Galimai prekiaujama AAP neturint leidimo prekybai.12. Neteikė informacijos PPIS dėl žydinčių augalų purškimo.13. Galimai nevykdomos kovos su karantininiais kenkėjais priemonės nustatytuose kenkėjų židiniuose.14. Tikimybė nustatyti anksčiau Lietuvoje neaptiktą karantininį kenkėją.15. Pagal pateikiamą ligos požymių apibūdinimą yra tikimybė nustatyti vaismedžių bakterinę degligę.16. Galimai vykdomi eksperimentiniai darbai su karantininiais kenkėjais Valstybinei augalininkystės tarnybai prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Augalininkystės tarnyba) nežinant.17. Galimai vežamos Lenkijos ar Rumunijos kilmės bulvės pažeidžiant 2022 m. liepos 11 d. Komisijos įgyvendinimo reglamento (ES) 2022/1194, kuriuo nustatomos <i>Clavibacter sepedonicus</i> (Spieckermann & Kotthoff 1914) Nouioui <i>et al.</i> 2018 išnaikinimo ir plitimo prevencijos priemonės, reikalavimus.18. Galimai naudojama rizikos šalių kilmės neženklinta medinė pakavimo medžiaga.

	<p>19. Nuotolinę prekybą vaismedžių bakterinės degligės augalų šeimininkų sodinukais ar bulvėmis vykdo Lietuvos Respublikos fitosanitariniame registre neregistruotas ūkio subjektas.</p> <p>20. Pranešime nurodytas medinės pakavimo medžiagos (toliau – MPM) ženklas su šalies kodu „LT“ nėra priskirtas Lietuvoje registruotam MPM gamintojui.</p> <p>21. Galimai pagal ISPM 15 standartą paženklinta MPM yra su gyvais kenkėjais.</p> <p>22. Pranešime nurodyta, kad MPM paženklinta galimai ISPM 15 standarto nustatytos formos ženklu, tačiau raudonos ar oranžinės spalvos dažais.</p> <p>23. Sėjai panaudota genetiškai modifikuota sėkla.</p> <p>24. Ūkio subjektas nėra atestuotas kaip dauginamosios medžiagos tiekėjas.</p> <p>25. Prekiaujama pasibaigusio daigumo rodiklio galiojimo sėkla.</p> <p>26. Prekiaujama nesertifikuota dauginamąja (įskaitant sėklą) ir sodinamąja medžiaga dideliais kiekiais.</p> <p>27. Prekiaujama saugomos veislės sėkla.</p> <p>28. Ūkio subjektas įsiveža sertifikuotą sėklą beicuotą beicu neregistruotu Europos Sąjungoje.</p> <p>29. Ūkio subjektas nėra atestuotas kaip dauginamosios medžiagos tiekėjas, bet prekiauja sėkla, kuri neatitinka sėklos privalomuosius reikalavimus.</p> <p>30. Ūkio subjektas, tiekiantis pluoštinių kanapių produktus, nėra įtrauktas į Pluoštinių kanapių produktų tiekėjų sąrašą.</p>
<p><input type="checkbox"/> <i>Tikėtina vidutinė žala</i></p>	<p>31. Pranešama, kad parduotuvėje augalų apsaugos produktų laikymo spintos yra neužrakintos.</p> <p>32. Galimai netvarkingas purkštuvus.</p> <p>33. Apipurkšti dekoratyviniai augalai (pvz., tujos ir kt. pavieniai augalai).</p> <p>34. Platinami pasibaigusio galiojimo termino AAP.</p> <p>35. Pranešama apie apskaitos netvarkymą.</p> <p>36. Pranešama apie netinkamai laikomus TP (ne ant padėklų) dideliais kiekiais.</p> <p>37. Pranešama, kad purškiamą chemiją, kai labai vėjuota (gali būti trąšos, o joms reikalavimų apie vėją nėra).</p> <p>38. Galimai pranešama apie Lietuvoje nustatomo karantininio kenkėjo (netaikoma vaismedžių bakterinės degligės atveju) aptikimą.</p> <p>39. Galimai vykdoma tiesioginė prekyba augalais be augalo pasų.</p> <p>40. Pranešime nurodytas MPM ženklas su šalies kodu „LT“ nėra gerai įskaitomas arba pateikiamas sunkiai pastebimose vietose.</p> <p>41. Nuotolinę prekybą kitais augalais nei vaismedžių bakterinės degligės augalai šeimininkai, arba sėklomis vykdo Fitosanitariniame registre neregistruotas ūkio subjektas.</p> <p>42. Retai sudygęs pasėlis, nors buvo pasėta sertifikuota sėkla.</p> <p>43. Ūkio subjektas augina ir realizuoja pluoštines kanapes.</p>

	<p>44. Grūdus superkantis ūkio subjektas neėmė grūdų ėminių, o kokybės rodiklių rezultatus pateikė grūdų pardavėjui.</p> <p>45. Neima ir / arba neformuoja arbitražinio (-ių) grūdų ėminio (-ių) pagal nustatytus reikalavimus.</p> <p>46. Paėmė grūdų ėminius ir / arba netiksliai nustatė grūdų kokybės rodiklį (-ius) lyginant su kitos ūkio subjekto laboratorijos gautais kokybės rodiklio (-ių) rezultatu (-ais).</p>
<p><input type="checkbox"/> <i>Tikėtina nežymi žala</i></p>	<p>47. Po apdorojimo AAP ir / ar TP juntamas stiprus kvapas.</p> <p>48. Skundas dėl žemės ūkio produktų, kurie galimai kažkuo apipurkšti.</p> <p>49. Mažareikšmių teisės aktų reikalavimų pažeidimų nustatymo rekomendacijose, patvirtintose Augalininkystės tarnybos direktoriaus įsakymu, apibrėžti atvejai (pvz., vykdoma tiesioginė prekyba bulvėmis be etikečių, tiesiogiai galutiniam naudotojui bulves parduodantis asmuo galimai neregistruotas Fitosanitariniame registre ir kitais nurodytais atvejais).</p> <p>50. Galimai augalai, augaliniai produktai ir kiti objektai laikomi tam nepritaikytose prekių saugojimo ir muitinio tikrinimo vietose.</p> <p>51. Neprigijo įsigytas augalas (daigas, medelis, svogūnas ir kt.).</p> <p>52. Grūdus superkantis ūkio subjektas blogai įvertina grūdų kokybės klasę (pareiškėjo nuomonė).</p> <p>53. Saugo paros grūdų ėminius trumpesnę laiką nei nustatyta.</p>

(Asmenų aptarnavimo apklausos anketos formos pavyzdys)

ASMENŲ APTARNAVIMO APKLAUSOS ANKETA

Siekdami efektyvaus bendradarbiavimo, norėtume sužinoti Jūsų nuomonę apie asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Tarnyba) kokybę. Anketoje prašytume pažymėti Jūsų nuomonę atitinkančius atsakymus ir pateikti juos pagrindžiančius komentarus. Jūsų nuomonė mums labai svarbi!

* – užpildyti privaloma.

1. Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimo Tarnyboje kokybę? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai

Prašytume nurodyti Jūsų vertinimo priežastis:

2. Kaip Jūs vertinate atsakymų pateikimo operatyvumą? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai

3. Kaip Jūs vertinate gautos informacijos aiškumą? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai

4. Kaip Jūs vertinate Tarnybos darbuotojo (-ų) bendradarbiavimą su Jumis? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai

5. Kaip Jūs vertinate Tarnybos darbuotojo (-ų) mandagumą ir paslaugumą? *

- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai

6. Kaip Jūs vertinate Tarnybos darbuotojų pasiekiamumą (telefonu, el. paštu, atvykus)? *

- Gerai

- Vidutiniškai
- Blogai

Prašytume nurodyti Jūsų 2–6 klausimų vertinimo priežastis:

7. Į kurį Tarnybos skyrių Jūs kreipėtės? *

- Į vieną iš skyrių Vilniuje, Ozo g. 4A
- Alytaus regioninį skyrių
- Kauno regioninį skyrių
- Klaipėdos regioninį skyrių
- Tauragės regioninį skyrių
- Telšių regioninį skyrių
- Šiaulių regioninį skyrių
- Panevėžio regioninį skyrių
- Utenos regioninį skyrių
- Marijampolės regioninį skyrių
- Vilniaus regioninį skyrių
- Augalininkystės produktų kokybės tyrimų laboratoriją (skyrių)
- Fitosanitarinių tyrimų laboratoriją (skyrių)

8. Koku būdu kreipėtės į Tarnybą? *

- Telefonu
- Elektroniniu paštu
- Paprastu ar registruotu laišku
- Buvau atvykęs

9. Priežastis, dėl kurios kreipėtės į Tarnybą? *

- Konsultacijos, informacijos gavimas
- Dokumentų tvarkymas (dėl sertifikatų, pažymų ar kt.)
- Prašymas, skundas
- Laboratorinių tyrimų atlikimas
- Kita: _____

10. Ar naudojate Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos informacinę sistemą (toliau – VATIS)? *

- Taip
- Ne

11. Kaip vertinate VATIS naudojimosi paprastumą ir patogumą?

- Puikiai
- Labai gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

12. Kaip vertinate VATIS naudingumą?

- Puikiai

- Labai gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

13. Ar naudojate Tarnybos interneto svetainėje skelbiama informacija? *

- Taip
- Ne

14. Kaip vertinate Tarnybos interneto svetainėje teikiamos informacijos prieinamumą ir naudojimosi paprastumą?

- Puikiai
- Labai gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

15. Kaip vertinate Tarnybos interneto svetainėje teikiamos informacijos naudingumą ir (arba) išsamumą?

- Puikiai
- Labai gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

16. Jūsų pastabos ir pasiūlymai:

17. Ši anketa yra anoniminė, tačiau, esant poreikiui patikslinti pastabą ar siūlymą, norėtume su Jumis susisiekti. Jeigu tam neprieštaraujate, nurodykite savo telefono numerį / elektroninio pašto adresą:

Pateikti
