	Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos AUGALININKYSTĖS PRODUKTŲ KOKYBĖS TYRIMO LABORATORIJA (SKYRIUS)	
	SKUNDŲ IR ATSLIEPIMŲ VALDYMO APRAŠAS	Lapas 1 iš 20
		Leidimas 1, 2026-06-04

---

## SKUNDŲ IR ATSLIEPIMŲ VALDYMO APRAŠAS

### VSP 7.9(1)

---

<b>Parengė</b>	Patarėja Deimantė Gedvilaitė	2026-06-01	El. parašas
<b>Patikrino</b>	Laikinais einanti vedėjo pareigas Ana Bernat	2026-06-02	El. parašas
<b>Patvirtino</b>	Direktorius Simonas Pusvaškis	2026-06-04	El. parašas

## TURINYS

<b>1.</b>	<b>PASKIRTIS.....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>BENDRIEJI REIKALAVIMAI.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS.....</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>ATSAKOMYBĖ.....</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>APRAŠYMAS.....</b>	<b>6</b>
	5.1. Skundo priėmimas.....	6
	5.2. Skundo tyrimas.....	8
	5.3. Sprendimai dėl skundo.....	9
	5.4. Skundo baigimas.....	10
	5.5. Užsakovų apklausa.....	10
	5.6. Užsakovų apklausos rezultatų analizė.....	11
	5.7. Kita veikla.....	12
<b>6.</b>	<b>SUSIJĘ DOKUMENTAI.....</b>	<b>12</b>
<b>7.</b>	<b>PRIEDŲ SĄRAŠAS.....</b>	<b>13</b>
<b>8.</b>	<b>SUSIJUSIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMAS.....</b>	<b>13</b>
	<b>PRIEDAI.....</b>	<b>15</b>
	1 priedas. Informacijos dėl gauto skundo žodžiu formos pavyzdys (1F-VSP 7.9).....	15
	2 priedas. Skundo nagrinėjimo pažymos formos pavyzdys (2F-VSP 7.9).....	16
	3 priedas. Metinės APKTLS užsakovų apklausos anketos formos pavyzdys (3F-VSP 7.9). .	18
	4 priedas. Metinės APKTLS užsakovų apklausos rezultatų ataskaitos formos pavyzdys (4F-VSP 7.9).....	20

## 1. PASKIRTIS

1.1 Šio aprašo paskirtis – aprašyti Augalininkystės produktų kokybės tyrimų laboratorijos (skyriaus) (toliau – APKTLS) darbuotojų ir užsakovų skundų ir kitų atsiliepimų (grįžtamojo ryšio) dėl APKTLS veiklos ir rezultatų, už kurią ji atsakinga, procesą. Šis procesas apima skundų registravimą ir jų tyrimą, sprendimų priėmimą, ataskaitų nagrinėjimą ir išvadų teikimą skundo pateikėjams ir /ar APKTLS užsakovams ir / ar kitiems suinteresuotiems asmenims. Taip pat apima atsiliepimų, apklausos rezultatų nagrinėjimo, išvadų teikimo bei įrašų valdymo procedūrų reikalavimus ir tvarką.

1.2 Užtikrinti, kad išnagrinėjus darbuotojų ir užsakovų skundus ir kitus atsiliepimus, būtų padarytos išvados, pašalinti trūkumai, atlikti rezultatyvūs korekciniai veiksmai, siekiant, kad ateityje panašūs skundai nepasikartotų.

## 2. BENDRIEJI REIKALAVIMAI

2.1. Skundų ir kitų atsiliepimų pateikimo būdai:

- raštu (VATŽŪM el. pašto adresu [info@vatzum.lt](mailto:info@vatzum.lt); APKTLS darbuotojo el. pašto adresu; paštu; užklausa per VATIS; asmens raštu; Laisvos formos prašymu per VATIS; elektroninių ryšių priemonėmis per Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo naudojant pašto tinklą informacinę sistemą; atvykus į VATŽŪM ar APKTLS; paštu; visuomenės informavimo priemonėmis; internetu (angl. *chat*); socialiniame tinkle (pvz., Facebook VATŽŪM paskyroje) ir pan.);

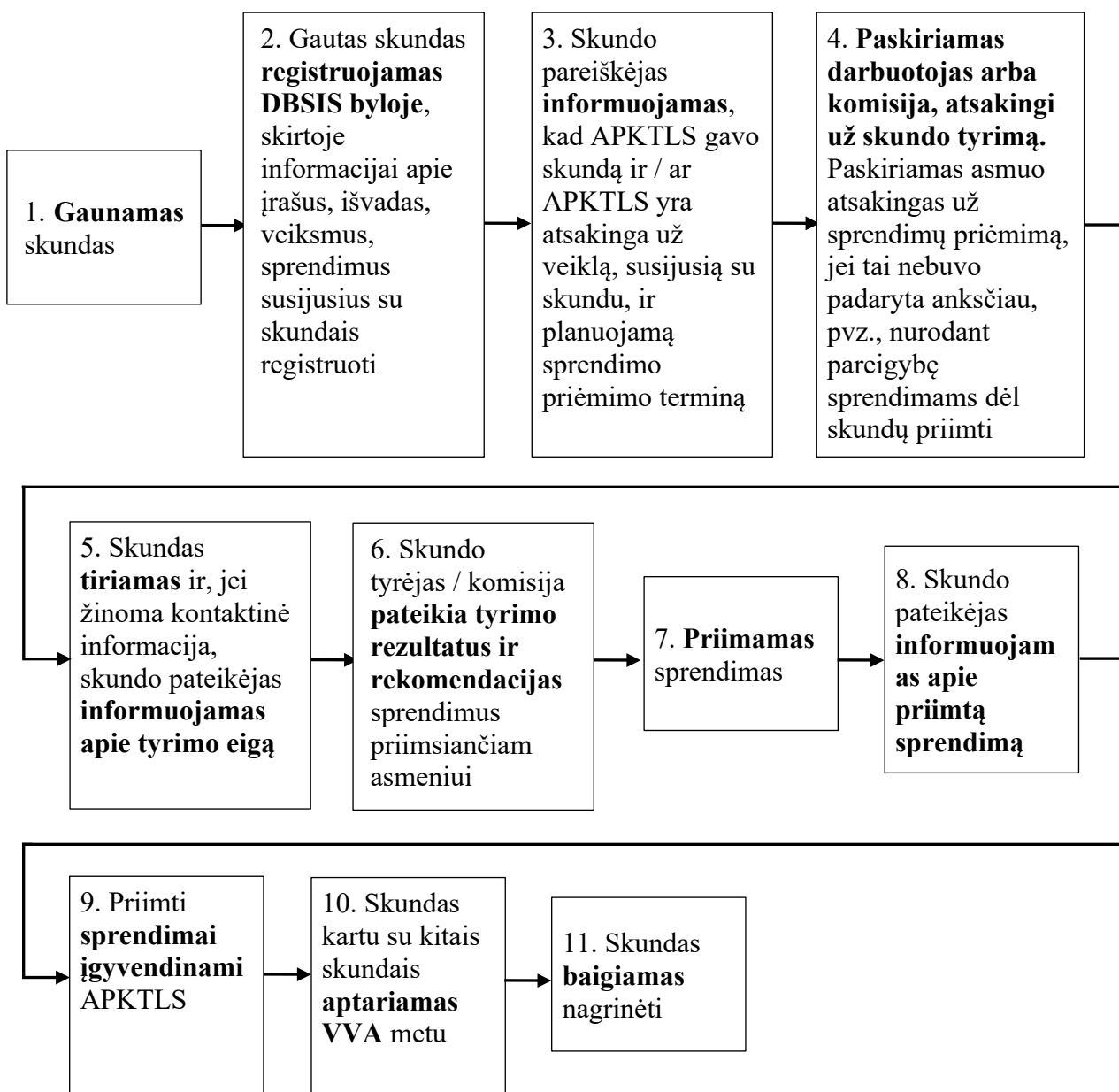
- žodžiu (bendruoju VATŽŪM ar APKTLS telefonu; atvykus į VATŽŪM ar APKTLS; „Pasitikėjimo linijos“ telefonu; viešųjų konsultacijų metu; visuomenės informavimo priemonėmis ir pan.).

2.2. Diskusijos tarp APKTLS ir užsakovo paprastai nelaikomos skundu.

2.3. Kai užsakovas prašo pataisyti *Augalininkystės produkto kokybės tyrimo protokolą* dėl rašybos ar techninių klaidų, toks užsakovo atsiliepiamas nelaikomas skundu.

2.4. Skundus ir kitus atsiliepimus nagrinėja ir valdo kompetentingi, apmokyti ir turintys įgaliojimus VATŽŪM *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus, Teisės ir personalo skyriaus* ir APKTLS darbuotojai, kurie yra nepriklausomi (nesusiję su skundžiama veiklos sritimi, jeigu įmanoma). Nepriklausomumas gali būti įrodytas nebuvimu atsakingu už APKTLS veiklą.

2.5. Skundo nagrinėjimo procesą sudaro šie etapai (žr. šio aprašo schemoje). Skundo nagrinėjimo tvarka tarp 2, 3 ir 4 punktų žingsnių gali skirtis.



Skundo nagrinėjimo proceso schema

2.6. Vykdant užsakovų apklausas siekiama įvertinti, ar įdiegta VS rezultatyvi ir užsakovai patenkinti. Užsakovų apklausa padeda įvertinti VS rizikas ir nustatyti VS gerinimo poreikį ir galimybes.

2.7. Gali būti vykdomos ne tik metinės užsakovų apklausa, bet ir trumpalaikės, tikslinės, ribotos užsakovų apimties užsakovų apklausa, kurios vykdomos APKTLS vedėjo sprendimu, atsižvelgiant į rastas neatitiktis, gautus skundus, gautus nepatenkinamus atsiliepimus, įdiegus naujoves ir pan.

2.8. Šis aprašas turi būti prieinamas bet kuriam suinteresuotam asmeniui, pateikus laisvos formos prašymą raštu.

2.9. Pagal galimybes šis aprašas ar informacija apie skundo nagrinėjimo tvarką APKTLS skelbiama VATŽŪM interneto svetainėje.

### 3. TERMINAI, APIBRĖŽTYS IR SANTRUMPOS

3.1. **Asmuo** – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, socialinis partneris (asociacija ir kt.), kitas asmuo, neturintis juridinio asmens teisių (valdyba, komisija, taryba ir kt.), kurie kreipiasi į VATŽŪM.

3.2. **APKTLS** – VATŽŪM Augalininkystės produktų kokybės tyrimų laboratorija (skyrius).

3.3. **Darbuotojas** – valstybės tarnautojas ar pagal darbo sutartį dirbantis specialistas.

3.4. **Dokumentų valdymo sistema (DBSIS)** – Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos naudojama dokumentų valdymo bendroji informacinė sistema.

3.5. **Grižtamasis ryšys** – nuomonė, atsiliepimas, komentaras, pastabos ir domėjimasis produktu, paslauga ar skundų valdymo procesu.

3.6. **Konfidenciali informacija** – informacija, susijusi su asmens duomenimis, kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (ar) VATŽŪM vidaus tvarkos taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti VATŽŪM ar kitų asmenų interesams.

3.7. **Mėginys** – pristatytas į VATŽŪM ėminys arba jo dalis, paruošta arba iš karto tinkanti atlikti tyrimus nustatytais tirti metodais (būdais).

3.8. **Rekomendacijos** – raštu pateikta informacija, kuria siekiama atkreipti dėmesį į sritis, kurias APKTLS darbuotojo ar auditoriaus požiūriu, reikia pagerinti, ir yra kaip išankstinė veikla ar priemonė, nustatanti gerinimo galimybes anksčiau nei nustatomos neatitiktys. Pažymėtina, kad jos rašomos tik tada, kai rasti faktai tiesiogiai neprieštarauja audito kriterijų reikalavimui. Jų nebūtina įgyvendinti.

3.9. **Skundas** – bet kurio asmens ar organizacijos nepasitenkinimo išraiška laboratorijai, susijusi su tos laboratorijos veikla ar rezultatais, kai tikimasi atsakymo.

3.10. **Skundo pateikėjas** – asmuo, organizacija ar jos atstovas, pateikiantis skundą.

3.11. **Užsakovas** – asmuo ar organizacija, galintys gauti ar gaunantys produktą ar paslaugą, kurie yra skirti šiam asmeniui ar organizacijai arba kurių šie asmenys ar organizacijos reikalauja.

3.12. **Užsakovo pasitenkinimas** – užsakovo suvokimas apie jo lūkesčių išpildymo laipsnį.

3.13. **VATŽŪM** – Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos.

3.14. **VATIS** – kompiuterizuota informacinė APKTLS naudojama ėminių registravimo, duomenų perdavimo ir rezultatų pateikimo sistema, kurios pagrindinis tikslas – šiuolaikinėmis informacinių technologijų priemonėmis centralizuotai rinkti, kaupti, saugoti ir teikti su VATŽŪM vykdoma veikla susijusią informaciją, siekiant užtikrinti veiklos ir ūkio subjektams teikiamų elektroninių paslaugų kokybę bei efektyvumą.

3.15. **VS** – APKTLS vadybos sistema.

3.16. **VS vadybininkas** – APKTLS darbuotojas, atsakingas už vadybos sistemos įgyvendinimą, priežiūrą ir gerinimą.

3.17. **VVA** – vadovybės vertinamoji analizė.

### 4. ATSAKOMYBĖ

4.1. VATŽŪM direktorius, VATŽŪM direktoriaus pavaduotojas pagal APKTLS veiklos administravimo sritį atsako už:

- grįžtamojo ryšio apie teikiamų paslaugų kokybę priemonių planavimą, įgyvendinimą, priežiūrą ir nuolatinį veiklos rezultatyvumo gerinimą, siekiant didinti užsakovų pasitenkinimą skundų ir kitų atsiliepimų valdymo procesu;

- nagrinėjant gautus skundus, rezoliucijų nukreipimą paskirti asmenį, tirsiantį skundą / gautą informaciją;

- esant poreikiui, komisijos nagrinėti skundą (-us) sudarymo inicijavimą;

- periodinę vertinamąją skundų valdymo proceso analizę, siekiant užtikrinti, kad procesas būtų rezultatyviai ir efektyviai prižiūrimas.

#### 4.2. APKTLS vedėjas atsakingas už:

- skundų nagrinėjimą ir pagrįstumo nustatymą;
- asmens, tirsiančio skundą / gautą informaciją paskyrimą;
- operatyvių veiksmingų priemonių taikymą trūkumams / neatitiktims pašalinti bei jų išvengti;
- grįžtamojo ryšio apie teikiamų paslaugų kokybę gavimo priemonių pasirinkimą ir taikymą;
- užpildytų užsakovų ir darbuotojų apklausos anketų nagrinėjimą.
- APKTLS darbuotojų pateiktų pasiūlymų, pageidavimų dėl veiklos gerinimo (rekomendacijų) peržiūrą, nagrinėjimą, priima sprendimų priėmimą ir, jei reikia, priimtų sprendimų įgyvendinimo organizavimą.

#### 4.3. VS vadybininkas atsakingas už:

- informacijos, susijusios su skundo nagrinėjimu tyrimą ir rengimą;
- užsakovų skundų, atsiliepimų ir su jų nagrinėjimu susijusių dokumentų kaupimą DBSIS priemonėmis;
- grįžtamojo ryšio apie teikiamų paslaugų kokybę gavimo priemonių taikymą;
- gautų užsakovų atsiliepimų apie teikiamų paslaugų kokybę analizę;
- esant poreikiui, užsakovų ir darbuotojų apklausos anketų atnaujinimą;
- užsakovų ir darbuotojų apklausos anketų parengimą elektroninėmis priemonėmis;
- užsakovų apklausos anketų pateikimo užsakovams priežiūrą;
- elektroninėmis priemonėmis pildomų anketų duomenų priežiūrą ir, esant poreikiui, pasiūlymų APKTLS vedėjui teikimą;
- duomenų apie skundus ir kitus atsiliepimus, apklausos rezultatų apibendrinimą ir teikimą vadovybei;
- APKTLS darbuotojų pateiktų pasiūlymų, pageidavimų dėl veiklos gerinimo (rekomendacijų) peržiūrą, nagrinėjimą, svarstymą ir, jei priimama, įgyvendinimą.

4.4. APKTLS darbuotojai, įgalioti konsultuoti ir bendrauti su užsakovais / atsakingi už mėginių ėminių priėmimą ir registravimą, atsakingi už:

- skundų žodžiu ir raštu priėmimą;
- skundų žodžiu registravimą;
- gautų skundų raštu teikimą registruoti *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus* darbuotojui, dirbančiam VATŽŪM priimamajame;
- apklausos anketos pateikimą paslaugų užsakovams.

4.5. *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus* darbuotojas, dirbantis VATŽŪM priimamajame, registruoja rašytinius skundus, pateiktus tiesiogiai, atsiųstus paštu, per pasiuntinį ar elektroninių ryšių priemonėmis ir DBSIS priemonėmis perduoda VATŽŪM direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui rezoliucijai užrašyti.

## 5. APRAŠYMAS

### 5.1. Skundo priėmimas

5.1.1. Priimant skundus *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus* darbuotojas, dirbantis VATŽŪM priimamajame, ir/arba APKTLS darbuotojai, įgalioti konsultuoti ir bendrauti su užsakovais, vadovaujasi *Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis* (žr. šio aprašo 6.11 p.), *Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo

6.18 p.), *Asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.14 p.), *Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.13 p.), *Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.21 p.) ir *Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.16 p.).

5.1.2. Skundus asmuo gali pateikti raštu arba žodžiu (žr. šio aprašo 2.1 p.).

5.1.3. Asmeniui teikiant skundą telefonu, priimantis skundą *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus* darbuotojas, dirbantis VATŽŪM priimamajame, ir/arba APKTLS darbuotojai, įgalioti konsultuoti ir bendrauti su užsakovais, turi įspėti asmenį apie skundo turinio fiksavimą, pvz., „mūsų pokalbis įrašomas, ar sutinkate tęsti?“. Asmeniui sutikus, pradedamas pokalbis, o nesutikus (atsisakius), pasiūloma atvykti į VATŽŪM arba kreiptis raštu.

5.1.4. APKTLS darbuotojai, įgalioti konsultuoti ir bendrauti su užsakovais, sulaukę žodžiu skundo, priima skundą žodžiu, išgirstą informaciją užrašo *Informacijoje dėl gauto skundo žodžiu* (1F-VSP 7.9), kurios formos pavyzdys pateiktas šio aprašo 1 priede.

**Pastaba.** Žodiniai anoniminiai skundai dėl tyrimų atlikimo kokybės APKTLS vedėjo sprendimu gali būti nepriimami ir netiriami.

5.1.5. Jei skundžiamasi telefonu, darbuotojai turi leisti užsakovui suprasti, kad skundas yra užrašomas, siekiant užtikrinti, kad situacija vertinama rimtai. Paprašoma užsakovo prisistatyti, jei tai dar nebuvo padaryta, ir nurodyti savo kontaktinius duomenis, pateikti faktus (t. y. paaiškinti, kas, ką, kur, kada, kaip?). Aptariama, ką galima padaryti. Užsakovui suteikiama galimybė pasijusti reikšmingam ir gerbiamam.

5.1.6. Skunde turi būti nurodyti pateikėjo vardas, pavardė (jeigu kreipiasi fizinis asmuo) arba pavadinimas, buveinės / veiklos adresas (jeigu kreipiasi juridinis asmuo) ir kontaktiniai duomenys (telefono numeris, el. pašto adresas, gyvenamosios vietos / korespondencijos adresas ir kt.) ryšiui palaikyti, data. Skundas raštu turi būti įskaitomas ir pasirašytas. Kai teikiant skundą naudojamos elektroninių ryšių priemonės, turi būti pateikta pasirašyto skundo skaitmeninė kopija arba skundas turi būti pasirašytas kvalifikuotu elektroniniu parašu.

5.1.7. APKTLS darbuotojai, gavę užsakovų skundus raštu, juos persiunčia į bendrąjį el. pašto adresą [info@vatzum.lt](mailto:info@vatzum.lt), o *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus* darbuotojas, dirbantis VATŽŪM priimamajame, registruoja visus gautus raštus DBSIS byloje „Susirašinėjimo su Lietuvos Respublikos įstaigomis, ūkio subjektais augalininkystės produktų kokybės kontrolės klausimais dokumentai“, o gautus skundus – byloje „Užsakovų skundai, atsiliepimai ir su jų nagrinėjimu susiję dokumentai“.

5.1.8. Gavus asmens skundą raštu ne vėliau kaip per 3 darbo dienas, skundo pateikėjui raštu patvirtinama, kad jo skundas gautas ir planuojamas sprendimo priėmimo terminas. Tai atlieka *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus* darbuotojas, dirbantis VATŽŪM priimamajame, arba APKTLS darbuotojas.

5.1.9. Atsakingi asmenys „Pasitikėjimo linija“ gautus pranešimus užrašo ir juos registruoja DBSIS priemonėse ir perduoda VATŽŪM direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui rezoliucijai užrašyti.

5.1.10. APKTLS darbuotojai, įgalioti konsultuoti ir bendrauti su užsakovais / atsakingi už mėginių ėminių priėmimą ir registravimą, pateikia išsamią informaciją, susijusią su skundžiama veikla, *Informacijoje dėl gauto skundo žodžiu* (1F-VSP 7.9), ją kelia į DBSIS bylą „Užsakovų skundai, atsiliepimai ir su jų nagrinėjimu susiję dokumentai“ ir registruoja Bendrame trumpai saugomų dokumentų registre 30L.

5.1.11. APKTLS darbuotojai skundus pateikia *Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.21 p.) nustatyta tvarka.

5.1.12. Gavus skundą, pranešimą ar sužinojus visuomenės informavimo priemonių paskelbtą ar kitu būdu gautą informaciją apie APKTLS darbuotojų padarytus teisės aktų pažeidimus, net kai teisės aktą pažeidęs darbuotojas nežinomas ar nenustatytas, gauta neigiama informacija išsamiai ir nešališkai tirama *Neigiamos informacijos apie Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos darbuotojus tikrinimo tvarkos apraše* (žr. šio aprašo 6.15 p.), nustatyta tvarka.

## 5.2. Skundo tyrimas

5.2.1. Vadovaudamasi *Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.18 p.), *Asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.14 p.), *Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.13 p.), *Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.21 p.) ir kitais šio aprašo 6 skyriuje nurodytais susijusiais dokumentais ir kitais teisės aktais, VATŽŪM direktorius ar VATŽŪM direktoriaus pavaduotojas pagal APKTLS veiklos administravimo sritį nukreipia rezoliuciją paskirti darbuotoją, atsakingą už skundo, susijusius su laboratorijos veikla ar darbuotojais, tyrimą, arba VATŽŪM direktoriaus įsakymu sudaroma komisija skundui tirti.

5.2.2. APKTLS vedėjas priima sprendimą dėl registruoto žodžiu pareikšto skundo pagrįstumo.

5.2.3. Skundas tiriamas nedelsiant, stengiantis, kad atsakymas skundo pateikėjui būtų parengtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo jo gavimo, o skundas įvertintas atsižvelgiant į ūkio subjekto veiklos atrankos kriterijus ir žalos reikšmingumo vertinimo rodiklius. Jei asmens skundo tyrimas susijęs su komisijos sušaukimu ar kitomis objektyviomis priežastimis, dėl kurių skundas negali būti ištirtas per nustatytą terminą, tai jis gali būti pratęstas ne ilgiau kaip 10 darbo dienų. Pratęsus terminą, darbuotojas, tiriantis skundo aplinkybes, per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą raštu ir nurodo skundo tyrimo pratęsimo priežastis.

5.2.4. Paskirtas darbuotojas, atsakingas už skundo tyrimą, ar komisija tiria skundą (jei reikia papildomos informacijos, susisiekiama su skundo pateikėju) ir inicijuoja skundo sprendimo veiksmus.

5.2.5. APKTLS atsako už informacijos, reikalingos skundui patvirtinti rinkimą ir tikrinimą.

5.2.6. Įrašai apie atliktus veiksmus įrašomi *Skundo nagrinėjimo pažymoje* (2F-VSP 7.9), kuri įkeliama į DBSIS bylą „Užsakovų skundai, atsiliepimai ir su jų nagrinėjimu susiję dokumentai“ ir registruojama Bendrame trumpai saugomų dokumentų registre 30L.

5.2.7. Kito skyriaus darbuotojo (pvz., *Teisės ir personalo skyriaus, Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus, darbuotojų darbo tarybos*) atlikto APTKLS darbuotojų skundo nagrinėjimo įrašai registruojami ir saugomi *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus, Teisės ir personalo skyriaus* ar kt. skyriaus valdomose DBSIS bylose.

5.2.8. DBSIS priemonėmis susiejamas gautas registruotas skundas ir dokumentai, susiję su jo nagrinėjimu, veiksmais, kurių imtasi spręsti.

5.2.9. Rezoliucija paskirtas darbuotojas / VATŽŪM direktoriaus įsakymu patvirtinta komisija išanalizuoja skundo esmę, atsiradimo priežastį (-is) ir nustato jo pagrįstumą. Tiriant faktines aplinkybes, tikrinant susijusius įrašus, visa surinkta informacija apibendrinama *Skundo nagrinėjimo pažymoje* (2F-VSP 7.9), kurios formos pavyzdys pateiktas šio aprašo 2 priede.

**Pastaba.** Draudžiama įpareigoti atlikti skundo tyrimą tuos darbuotojus, kurių veikla yra skundžiama arba kurie susiję su pateikėju giminystės ryšiais, ar yra kitų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

5.2.10. Nustačius, kad skundas yra pagrįstas, nustatyta tvarka forminamas neatitiktinis darbas, inicijuojami koregavimo ir korekcinių veiksmų valdymo procesai VSP 7.10 *Neatitiktinių darbų valdymo proceso aprašo* ir VSP 8.7 *Korekcinių veiksmų proceso aprašo* nustatyta tvarka.

5.2.11. Paprastai, jei skundas yra pagrįstas arba iš dalies pagrįstas, skundo tyrimas turi lemti veiksmus APKTLS problemoms spręsti.

5.2.12. Jei skundas nedelsiant negali būti išspręstas, jis turėtų būti sprendžiamas taip, kad kiek įmanoma greičiau būtų pasiekta teigiamų rezultatų. Pvz., užsakovui pageidaujant, gali būti atliekami pakartotiniai augalininkystės produktų kokybės tyrimai.

5.2.13. APKTLS suteikia galimybę užsakovui stebėti jam atliekamus tyrimus, o užsakovui pageidaujant APKTLS organizuoja tirtą mėginio likučio pakavimą ir paruošimą išsiųsti *VSP 7.1 Užsakymų ir sutarčių analizės proceso aprašo* nustatyta tvarka.

5.2.14. Jei atlikus pakartotinius tyrimus, gaunami pirminius tyrimų rezultatus atitinkantys rezultatai, APKTLS vedėjas ar jo įgaliotas darbuotojas paruošia atsakomąjį raštą užsakovui apie gautus tyrimų rezultatus bei pateikia sąskaitą faktūrą už atliktus pakartotinius tyrimus.

5.2.15. Jei nagrinėjant užsakovo skundą nustatoma, kad atliekant tyrimus padaryta rašybos ar techninių klaidų, APKTLS vedėjas ar jo įgaliotas darbuotojas informuoja užsakovą apie išduoto kokybės tyrimų dokumento (pvz., Augalininkystės produkto kokybės tyrimo protokolo) pakeitimą ir atsiprašo už padarytą rašybos ar techninę klaidą, vietoje anksčiau išduoto dokumento jam išduodamas naujas kokybės tyrimų dokumentas *VSP 7.8 Tyrimo rezultatų pateikimo procedūros aprašo* nustatyta tvarka. Šiuo atveju už pakartotinį tyrimą užsakovas nemoka.

5.2.16. Jeigu atlikus skundo tyrimą paaiškėja, kad skunde minimi faktai pasitvirtino, tyrimas atliktas nekokybiškai, gauti tyrimų rezultatai yra nepatikimi ar neteisingi, organizuojamas atitinkamų tyrimų rezultatų atšaukimas. Apie atšauktus tyrimų rezultatus informuojamas skundo pateikėjas. Atšaukus kokybės tyrimų protokolus, jei yra galimybė, užsakovui pateikiami pataisyti kokybės tyrimų protokolai. Jei tokios galimybės nėra (pvz., turimas nepakankamas tyrimui mėginio likutis), tariamasi su užsakovu dėl galimų tolimesnių veiksmų, siūloma, esant galimybei, pakartotinai paimti ėminį ir (ar) atlikti tyrimus.

### **5.3. Sprendimai dėl skundo**

5.3.1. Skundai nagrinėjami ir atsakoma į juos vadovaujantis *Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu* (žr. šio aprašo 6.9 p.), *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu* (žr. šio aprašo 6.10 p.), *Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.18 p.), *Konfidencialios informacijos nustatymo ir naudojimo bei konfidencialumo laikymosi tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.13 p.), *Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.21 p.) ir atsakoma tokiu būdu, koku pateiktas skundas, jei skundo pateikėjas nepageidauja gauti atsakymą kitu būdu.

5.3.2. Sprendimus dėl skundo privalo priimti VATŽŪM darbuotojas, nesusijęs su skundžiama veiklos sritimi. Jei tai neįmanoma, sprendimas turėtų būti bent peržiūrėtas ir patvirtintas nepriklausomo asmens. Tai gali atlikti VATŽŪM direktoriaus pavaduotojas pagal APKTLS veiklos administravimo sritį ar kito skyriaus darbuotojas (pvz., *Teisės ir personalo skyriaus*). Sprendimus priimsiantis VATŽŪM darbuotojas paskiriamas tuo metu, jei tai nebuvo padaryta anksčiau, pvz., nurodant konkrečią pareigybę sprendimams dėl skundų priimti.

5.3.3. Jeigu APKTLS pagal kompetenciją negali spręsti skunde išdėstytų klausimų ar priimti sprendimo dėl skunde išdėstyto klausimo, ji jo netiria ir ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo skundo gavimo dienos persiunčia jį kompetentingai institucijai, ir apie tai praneša asmeniui.

5.3.4. Jeigu nėra kitos kompetentingos institucijos, kuriai galėtų būti perduotas nagrinėti pagal kompetenciją skundas, VATŽŪM darbuotojas, nagrinėjantis skundą, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo dienos apie tai praneša asmeniui, paaiškindamas skundo nenagrinėjimo priežastis.

5.3.5. Skundo tyrėjas / komisija praneša tyrimo rezultatus ir rekomendacijas sprendimus priimsiančiam asmeniui.

5.3.6. Sprendimą dėl skundo apie kokybės tyrimus pagrįstumo priima APKTLS vedėjas, situaciją aptaręs su VS vadybininku ir techninės veiklos organizatoriumi, užtikrinančiu APKTLS rezultatyvumą.

5.3.7. Kai žinomas skundo pateikėjas ir jo kontaktiniai duomenys (el. pašto adresas ar gyvenamosios vietos / korespondencijos adresas), jam raštu pateikiama informacija, susijusi su skundo nagrinėjimo eiga, priimtais sprendimais, skundo tyrimo rezultatais ir išvadomis, peržiūrima ir patvirtinama asmenų, nedalyvavusių APKTLS veikloje.

5.3.8. Visa informacija, susijusi su skundu, atliktu veiksmu saugoma byloje „Užsakovų skundai, atsiliepiamai ir su jų nagrinėjimu susiję dokumentai“. VS vadybininkas arba APKTLS vedėjas įrašo įrašus apie tai *Skundo nagrinėjimo pažymoje* (2F-VSP 7.9), DBSIS priemonėmis susieja susijusius dokumentus.

5.3.9. Skundo pateikėjas informuojamas el. paštu ar raštu apie skundo tyrimo eigą, skundo tyrimo priimtus sprendimus.

5.3.10. Jei atlikus skundo tyrimą buvo nustatytos galimos rizikos, gerinimo galimybės ar pateikti pasiūlymai veiklos gerinimui, vykdoma VSP 8.5 *Veiksmų, susijusių su rizikomis ir galimybėmis, valdymo apraše*, VSP 8.9 *Vadybos vertinamosios analizės proceso apraše* nustatyta tvarka.

5.3.11. Ištyrus pagrįstą skundą dėl netinkamo darbuotojo elgesio, jis gali būti traukiamas tarnybinėn ar drausminėn atsakomybėn, už VATŽŪM padarytą materialinę žalą – materialinėn atsakomybėn, o įstatymų nustatytais atvejais – baudžiamojon, administracinėn ar civilinėn atsakomybėn *Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos darbo reglamente* (žr. šio aprašo 6.12 p.) numatyta tvarka.

#### **5.4. Skundo baigimas**

5.4.1. Nustačius, kad skundas nėra pagrįstas, apie tai raštu informuojamas skundo pateikėjas.

5.4.2. Skundo tyrimo procesas baigiamas, kai skundo pateikėjas per paskirto darbuotojo, atsakingo už skundo tyrimą, arba komisijos nustatytą konkretų terminą nepateikia papildomos informacijos pratęsti skundo tyrimą.

5.4.3. Skundo pateikėjas informuojamas apie skundo pabaigimą. Jam prašant gali būti išsiunčiama *Skundo nagrinėjimo pažyma* (2F-VSP 7.9).

5.4.4. Skundo pateikėjas gali apskųsti gautą atsakymą *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo* (žr. šio aprašo 6.10 p.) nustatyta tvarka Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriui arba Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministrui, Lietuvos administracinių ginčų komisijai *Lietuvos Respublikos ikiteisminio administracinių ginčų nagrinėjimo tvarkos įstatymo* nustatyta tvarka arba administraciniam teismui *Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo* nustatyta tvarka.

#### **5.5. Užsakovų apklausa**

5.5.1. Vadovaudamasi *Kompiuterių programų ir kompiuterinės technikos naudojimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos taisyklėmis* (žr. šio aprašo 6.17 p.), *Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos interneto svetainės administravimo tvarkos aprašu* (žr. šio aprašo 6.19 p.), VATŽŪM, siekdama grįžtamojo ryšio, organizuoja įvairias apklausas:

- VATŽŪM *Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą* per VATIS;
- VATŽŪM *vykdomos priežiūros apklausą*, pateikiant klausimus apie asmenų konsultavimo kokybę VATŽŪM, paslaugų prieinamumą (nuoroda pateikta VATŽŪM interneto svetainėje);
- *Grūdus superkančių ūkio subjektų apklausos anketą* (nuoroda pateikta VATŽŪM interneto svetainėje ir el. paštu);
- VATŽŪM darbuotojų;
- metinę APKTLS užsakovų apklausos anketą (3F-VSP 7.9) (nuoroda pateikta VATŽŪM interneto svetainėje ir el. pašto laiškuose).

5.5.2. APKTLS, siekdama stiprinti užsakovo pasitenkinimą, stengiasi kurti į užsakovą orientuotą aplinką, atvirą grįžtamajam ryšiui. Tam yra rengiama APKTLS paslaugomis besinaudojančių metinė *APKTLS užsakovų apklausos anketa* (3F-VSP 7.9), kurios formos pavyzdys pateiktas šio aprašo 3 priede.

5.5.3. APKTLS darbuotojai, įgalioti konsultuoti ir bendrauti su užsakovais / atsakingi už mėginių ėminių priėmimą ir registravimą, elektroniniu paštu išsiunčia nuorodą į elektroninę *APKTLS užsakovų apklausos anketą* (3F-VSP 7.9), kuri parengta naudojant programinės įrangos *Microsoft Forms* priemones, arba pateikia popierinę apklausos anketą užsakovams užpildyti vietoje atvykus į laboratoriją.

5.5.4. Ši anketa ar jos nuoroda pateikta VATŽŪM interneto svetainėje.

5.5.5. Siekiant išsiaiškinti užsakovų poreikius bei nuomones, sužinoti APKTLS veiklos trūkumus rengiami anketos klausimai, kurie gali būti periodiškai keičiami, atsižvelgiant į:

- užsakovų aktyvumą, atsakant į klausimus;
- užsakovų išreikštą nuomonę;
- pokyčius APKTLS veikloje.

5.5.6. Anketos struktūra tokia, kad užsakovas galėtų paprastai ir greitai atsakyti į klausimus. Klausimai ir atsakymai suformuluoti trumpai bei konkrečiai, norimą atsakymo variantą reikia pažymėti. Atsakymuose, siekiant sužinoti kuo tikslesnį užsakovo įvertinimą, naudojama penkiabalė sistema.

5.5.7. Metinė *APKTLS užsakovų apklausos anketa* (3F-VSP 7.9) rengiama pagal šiuos kriterijus:

- užsakovų konsultavimas laboratorijoje;
- tyrimų atlikimo trukmė;
- kokybės tyrimų dokumentų išdavimo tvarka;
- VATIS naudojimo aiškumas;
- VATIS nenaudojimo priežastys;
- bendras pasitenkinimas laboratorijos darbu (t. y. ar rekomenduotų, remdamiesi bendravimu su laboratorija patirtimi, draugams ir pažįstamiems kreiptis į APKTLS);
- nusiskundimų laboratorijos veikla turėjusių apklausos dalyvių kiekis;
- laboratorijos pastangos išspręsti užsakovo klausimą;
- siūlomų laboratorijos veiklos gerinimo galimybių vertinimas ir pan.

## **5.6. Užsakovų apklausos rezultatų analizė**

5.6.1. VS vadybininkas rengia metinę *APKTLS užsakovų apklausos rezultatų ataskaitą* (4F-VSP 7.9), kurios formos pavyzdys pateiktas šio aprašo 4 priede.

5.6.2. Šioje ataskaitoje VS vadybininkas nurodo apklausos skelbimo būdą, terminą, nagrinėja duomenis pagal šio aprašo 5.5.7 papunktyje pateiktus kriterijus, kriterijų reikšmes palygina su praėjusių metų rezultatais, grafiškai pateikia kriterijų reikšmes ir padaro išvadas.

5.6.3. Metinė *APKTLS užsakovų apklausos rezultatų ataskaita* (2F-VSP 7.9) įkeliama į DBSIS bylą „Užsakovų skundai, atsiliepiamai ir su jų nagrinėjimu susiję dokumentai“ ir registruojama Bendrame trumpai saugomų dokumentų registre 30L.

## **5.7. Kita veikla**

5.7.1. APKTLS vedėjo sprendimu, visi susiję APKTLS darbuotojai gali būti supažindinti su nuasmeninta skundo, atsiliepiamų informacija.

5.7.2. Visi skundai išanalizuojami, kad būtų nustatytos sisteminės, pasikartojančios ir atsitiktinės problemos ir tendencijos ir pašalintos esamos skundų priežastys, užtikrinama, kad imtasi visų reikiamų veiksmų.

5.7.3. Atsižvelgus į skundo nagrinėjimo išvados pobūdį, VS vadybininkas inicijuoja vėlesnį patikrinimą, kad užtikrintų, jog korekciniai veiksmai buvo įvykdyti ir yra rezultatyvūs. Esant

poreikiui, inicijuojamas neplaninis vidaus auditas VSP 8.8 *Vidaus auditų proceso aprašo* nustatyta tvarka.

5.7.4. Šiame apraše neaprašyti skundų nagrinėjimo proceso reikalavimai pateikti šio aprašo 6 skyriaus teisės aktuose ir dokumentuose.

5.7.5. APKTLS darbuotojai pasiūlymus, pageidavimus ir rekomendacijas gali teikti APKTL vedėjui ir VS vadybininkui el. paštu, raštu, Tarnybiniu pranešimu DBSIS *Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašo* (žr. šio aprašo 6.21 p.) nustatyta tvarka.

5.7.6. Tuo atveju, kai APKTLS darbuotojas pateikia pasiūlymą, pageidavimą dėl veiklos gerinimo (rekomendacijas), APKTLS vedėjas inicijuoja, VS vadybininkas atlieka peržiūros, nagrinėjimo, sprendimų priėmimo ir, jei priimama, įgyvendinimo veiksmus. Jei rekomendacijų įgyvendinimui reikalingi finansiniai ištekliai, jos gali būti pateikiamos raštu (pvz., tarnybiniu pranešimu, el. paštu) vadovybei.

5.7.7. Siekiant sekti tendencijas ir priimti sprendimus dėl konkrečių veiksmų, VS vadybininkas kartą per metus apibendrina informaciją apie užsakovų ir darbuotojų skundus ir atsiliepimus, užsakovų apklausos rezultatus, nustatytas galimas rizikas, gerinimo galimybes ar pateiktus pasiūlymus veiklos gerinimui, teikia svarstyti vadybos vertinamosios analizės susirinkimo metu VSP 8.9 *Vadybos vertinamosios analizės proceso aprašo* nustatyta tvarka.

## 6. SUSIJĘ DOKUMENTAI

6.1. LST EN ISO/IEC 17025:2018 Tyrimų, bandymų ir kalibravimo laboratorijų kompetencijai keliami bendrieji reikalavimai (ISO/IEC 17025:2017).

6.2. VSP 7.1 *Užsakymų ir sutarčių analizės proceso aprašas*.

6.3. VSP 7.8 *Tyrimo rezultatų pateikimo procedūros aprašas*.

6.4. VSP 7.10 *Neatitiktinių darbų valdymo proceso aprašas*.

6.5. VSP 8.5 *Veiksmų, susijusių su rizikomis ir galimybėmis, valdymo aprašas*.

6.6. VSP 8.7 *Korekcinių veiksmų proceso aprašas*.

6.7. VSP 8.8 *Vidaus auditų proceso aprašas*.

6.8. VSP 8.9 *Vadybos vertinamosios analizės proceso aprašas*.

6.9. Aktualios redakcijos Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymas.

6.10. Aktualios redakcijos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas.

6.11. Aktualios redakcijos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“.

6.12. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2011 m. rugpjūčio 1 d. įsakymu Nr. A1-249 „Dėl Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“.

6.13. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2012 m. liepos 9 d. įsakymas Nr. A1-201 „Dėl Konfidencialios informacijos tvarkymo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos“.

6.14. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2012 m. liepos 23 d. įsakymas Nr. A1-218 „Dėl Asmenų aptarnavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“.

6.15. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. lapkričio 22 d. įsakymas Nr. A1-388 „Dėl Neigiamos informacijos apie Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos darbuotojus tikrinimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

6.16. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2014 m. lapkričio 20 d. įsakymas Nr. A1-424 „Dėl Ūkio subjektų konsultavimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“.

6.17. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2015 m. kovo 24 d. įsakymas Nr. A1-150 „Dėl Kompiuterių programų ir kompiuterinės technikos naudojimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos taisyklių patvirtinimo“.

6.18. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2015 m. birželio 30 d. įsakymas Nr. A1-499 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Valstybinėje augalininkystės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo“.

6.19. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2019 m. kovo 7 d. įsakymas Nr. A1-137 „Dėl Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos interneto svetainės administravimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

6.20. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2024 m. rugsėjo 26 d. įsakymas Nr. A1-492 „Dėl atsakingų asmenų paskyrimo už „Pasitikėjimo linija“ gautų pranešimų administravimą“.

6.21. Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2025 m. spalio 28 d. įsakymas Nr. A1-600 „Dėl Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos dokumentų valdymo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

6.22. Aktualios redakcijos Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2025 m. lapkričio 4 d. įsakymas Nr. A1-620 „Dėl Vidaus tvarkos taisyklių patvirtinimo“.

6.23. EUROLAB “Cook Book” – Doc No. 23 Complaints.

## 7. PRIEDŲ SĄRAŠAS

7.1. 1 priedas. Informacijos dėl gauto skundo žodžiu formos pavyzdys (1F-VSP 7.9).

7.2. 2 priedas. Skundo nagrinėjimo pažymos formos pavyzdys (2F-VSP 7.9).

7.3. 3 priedas. Metinės APKTLS užsakovų apklausos anketos formos pavyzdys (3F-VSP 7.9).

7.4. 4 priedas. Metinės APKTLS užsakovų apklausos rezultatų ataskaitos formos pavyzdys (4F-VSP 7.9).

## 8. SUSIJUSIŲ ĮRAŠŲ TVARKYMAS

DOKUMENTAS		Atsakingas už įrašų tvarkymą darbuotojas arba padalinys	Saugojimo vieta, trukmė ir laikmena; archyvavimo intervalas*
Žymuo	Pavadinimas		
1F-VSP 7.9	Informacija dėl gauto skundo žodžiu	APKTLS vedėjas; VS vadybininkas	Elektroninė versija S:\ APKTL vadybos sistema\VS Įrašai\7.9 Skundai ir kiti atsiliepimai (5 metai); DBSIS; pagal DBSIS

VSP 7.9(1)

©Bet koks dauginimas ar platinimas be atsakingo darbuotojo leidimo yra draudžiamas

			nustatyta tvarką
2F-VSP 7.9	Skundo nagrinėjimo pažyma	APKTLS vedėjas; VS vadybininkas	Elektroninė versija S:\ APKTL vadybos sistema\VS Įrašai\7.9 Skundai ir kiti atsiliepimai (5 metai); DBSIS; pagal DBSIS nustatyta tvarką
1F-VSP 7.10	Neatitiktinio darbo aktas		Žr. VSP 7.10
1F-VSP 8.7	Neatitikties ir korekcinų veiksmų suvestinė		Žr. VSP 8.7
1F-VSP 8.9	Informacijos dėl VVA vertinimo objektų anketa		Žr. VSP 8.9
2F-VSP 8.9	Vadybos vertinamosios analizės susirinkimo protokolas		Žr. VSP 8.9

\* Atsakingas už archyvavimą *Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyriaus* įgaliotas darbuotojas elektroninius įrašus archyvuoja nustatyta tvarka.

**PRIEDAI**

**1 priedas. Informacijos dėl gauto skundo žodžiu formos pavyzdys (1F-VSP 7.9)**

**VALSTYBINĖS AUGALININKYSTĖS TARNYBOS PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS  
AUGALININKYSTĖS PRODUKTŲ KOKYBĖS TYRIMŲ LABORATORIJA (SKYRIUS)**

**INFORMACIJA DĖL GAUTO SKUNDO ŽODŽIU**

\_\_\_\_\_  
Nr. \_\_\_\_\_  
(data)

\_\_\_\_\_  
(sudarymo vieta)

**Pateikimo data, laikas** \_\_\_\_\_

**Pateikėjas, jo kontaktiniai duomenys** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Skundo pateikimo būdas** \_\_\_\_\_

**Skundo esmė, susijusi informacija** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Skundą priėmė** \_\_\_\_\_

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

\_\_\_\_\_

## 2 priedas. Skundo nagrinėjimo pažymos formos pavyzdys (2F-VSP 7.9)

VALSTYBINĖS AUGALININKYSTĖS TARNYBOS PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS  
AUGALININKYSTĖS PRODUKTŲ KOKYBĖS TYRIMŲ LABORATORIJA (SKYRIUS)

## SKUNDO NAGRINĖJIMO PAŽYMA

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_

(data)

\_\_\_\_\_

(sudarymo vieta)

<b>Skundo pateikimo data, laikas</b>	
<b>Skundo registravimo DBSIS data, Nr.</b>	
<b>Pateikėjas, jo kontaktiniai duomenys</b>	
<b>Skundo esmė</b>	
<b>Pagrįstumas</b>	
<b>Neatitiktinio darbo aktas (reg. Nr., data)</b>	
<b>Neatitikties ir korekcinų veiksmų suvestinė (reg. Nr., data)</b>	
<b>Vidaus audito ataskaita (reg. Nr., data)</b>	
<b>Nustatyta priežastis (-ys)</b>	
<b>Gerinimo galimybės</b>	
<b>Nustatytos rizikos</b>	
<b>Atsakymas pateiktas (data, laikas)</b>	
<b>Atsakymo pateikimo būdas (raštu / el. paštu / žodžiu / telefonu)</b>	
<b>Išsiųsto dokumento (-ų) data (-os), reg. Nr. / atsakyta el. pašto adresu / telefono Nr.</b>	
<b>Atsakingas už atsakymo pateikimą APKTLS darbuotojas (pareigos, vardas, pavardė)</b>	

Išvados: \_\_\_\_\_

Pastabos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Skundo nagrinėjimą atliko:**

_____ (pareigos)	_____ (parašas)	_____ (vardas, pavardė, data)
_____ (pareigos)	_____ (parašas)	_____ (vardas, pavardė, data)

\_\_\_\_\_



7.	Ką patartumėte mums gerinti?
----	------------------------------

**Dėkojame už Jūsų atsakymus.**

**Anketos užpildymo data** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4 priedas. Metinės APKTLS užsakovų apklausos rezultatų ataskaitos formos pavyzdys (4F-VSP 7.9)**

**VALSTYBINĖS AUGALININKYSTĖS TARNYBOS PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS  
AUGALININKYSTĖS PRODUKTŲ KOKYBĖS TYRIMŲ LABORATORIJA (SKYRIUS)**

**20\_\_ M. APKTLS UŽSAKOVŲ APKLAUSOS REZULTATŲ ATASKAITA**

\_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_  
(data)  
Vilnius

1. *Ižanga.*
2. *Apklausos skelbimo būdas, terminas.*
3. *Apklausos rezultatų vertinimo kriterijų aprašymas, vertinimas, palyginimas su praėjusių metų rezultatais ir grafinis atvaizdavimas:*
  - 3.1. *Užsakovų konsultavimas laboratorijoje;*
  - 3.2. *Tyrimų atlikimo trukmė;*
  - 3.3. *Kokybės tyrimų dokumentų išdavimo tvarka;*
  - 3.4. *VATIS naudojimo aiškumas;*
  - 3.5. *VATIS nenaudojimo priežastys;*
  - 3.6. *Bendras pasitenkinimas laboratorijos darbu (t. y. ar rekomenduotų, remdamiesi bendravimu su laboratorija patirtimi, draugams ir pažįstamiems kreiptis į APKTLS;*
  - 3.7. *Nusiskundimų laboratorijos veikla turėjusių apklausos dalyvių kiekis;*
  - 3.8. *Laboratorijos pastangos išspręsti užsakovo klausimą;*
  - 3.9. *Siūlomų laboratorijos veiklos gerinimo galimybių vertinimas.*
4. *Išvados.*

Parengė \_\_\_\_\_  
(pareigos, vardas, pavardė)

**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Dokumento sudarytojas (-ai)</b>	Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos 302526112, Ozo g. 4A, 08200 Vilnius
<b>Dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	VSP 7.9 Skundų ir atsiliepimų valdymo aprašas
<b>Dokumento registracijos data ir numeris</b>	2026-06-04 Nr. VSP-20
<b>Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris</b>	–
<b>Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo</b>	ADOC-V1.0
<b>Parašo paskirtis</b>	Suderinimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Greta Rasiukevič, Vyresnioji specialistė, Augalininkystės produktų kokybės tyrimų laboratorija (skyrius)
<b>Sertifikatas išduotas</b>	Greta Rasiukevič LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2026-06-04 11:05:09 (GMT+03:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-EPES
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	–
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	SK ID Solutions EID-Q 2021E, SK ID Solutions AS EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2026-01-30 15:20:49 – 2031-01-30 23:59:59
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Deimantė Gedvilaitė, Patarėja, Augalininkystės produktų kokybės tyrimų laboratorija (skyrius)
<b>Sertifikatas išduotas</b>	DEIMANTĖ GEDVILAITĖ LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2026-06-04 11:08:54 (GMT+03:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-T
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2026-06-04 11:09:13 (GMT+03:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	SK ID Solutions EID-Q 2021E, SK ID Solutions AS EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2026-01-20 08:32:56 – 2031-01-20 23:59:59
<b>Parašo paskirtis</b>	Pasirašymas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Ana Bernat, Laikinai einanti Augalininkystės produktų kokybės tyrimų laboratorijos (skyriaus) vedėjo pareigas, Augalininkystės produktų kokybės tyrimų laboratorija (skyrius)
<b>Sertifikatas išduotas</b>	ANA BERNAT LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2026-06-04 11:12:46 (GMT+03:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-T
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2026-06-04 11:13:08 (GMT+03:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	SK ID Solutions EID-Q 2021E, SK ID Solutions AS EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2025-01-24 18:38:12 – 2030-01-24 23:59:59
<b>Parašo paskirtis</b>	Tvirtinimas
<b>Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos</b>	Simonas Pusvaškis, Direktorius
<b>Sertifikatas išduotas</b>	SIMONAS PUSVAŠKIS LT
<b>Parašo sukūrimo data ir laikas</b>	2026-06-04 11:33:24 (GMT+03:00)
<b>Parašo formatas</b>	XAdES-T
<b>Laiko žymoje nurodytas laikas</b>	2026-06-04 11:33:40 (GMT+03:00)
<b>Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją</b>	EID-SK 2016, AS Sertifitseerimiskeskus EE
<b>Sertifikato galiojimo laikas</b>	2023-03-01 16:37:05 – 2028-02-28 23:59:59
<b>Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti</b>	"Registravimas" paskirties metaduomenų vientisumas užtikrintas naudojant "RCSC IssuingCA-2, VI Registru Centras - i.k. 124110246 LT" išduotą sertifikatą "DBSIS, Informatikos ir ryšių departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, į.k.188774822 LT", sertifikatas galioja nuo 2025-05-16 11:31:08 iki 2028-05-15 11:31:08
<b>Pagrindinio dokumento priedų skaičius</b>	–
<b>Pagrindinio dokumento priedamų dokumentų skaičius</b>	–
<b>Priedamo dokumento sudarytojas (-ai)</b>	–

**DETALŪS METADUOMENYS**

<b>Priedamo dokumento pavadinimas (antraštė)</b>	–
<b>Priedamo dokumento registracijos data ir numeris</b>	–
<b>Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas</b>	DBSIS, versija 3.5.90.5
<b>Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)</b>	Atitinka specifikacijos keliamus reikalavimus. Visi dokumente esantys elektroniniai parašai galioja (2026-06-04 11:35:35)
<b>Paieškos nuoroda</b>	–
<b>Papildomi metaduomenys</b>	Nuorašą suformavo 2026-06-04 11:35:35 DBSIS