

INFORMACIJA
APIE ASMENŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE AUGALININKYSTĖS TARNYBOJE
PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĘ 2015 METAIS

Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Augalininkystės tarnyba) Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo skyrius, vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, skyriaus nuostatais ir kitais teisės aktais, organizavo asmenų priėmimą ir aptarnavimą suteikiant informaciją Augalininkystės tarnybos reguliavimo sričiai priklausančiais klausimais, ir Augalininkystės tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka organizavo bei kontroliavo fizinių ir juridinių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą, atsakymų į asmenų klausimus, gautus elektroniniu būdu, parengimą, taip pat organizavo „vieno langelio“ principo įgyvendinimą aptarnaujant asmenis bei nagrinėjant asmenų pateiktus prašymus.

2015 metais buvo gauti 79 212 raštiški fizinių ir juridinių asmenų prašymai. Asmenys dažniausiai kreipėsi dėl įregistravimo Lietuvos Respublikos fitosanitariniame registre, kokybės tyrimų protokolų išdavimo, dauginamosios medžiagos kokybinių rodiklių pažymų išdavimo, sėklos sertifikatų išdavimo, leidimų prekiauti augalų apsaugos produktais išdavimo, vienkartinių leidimų Lietuvos Respublikoje registruotiems produktams įvežti iš ne Europos Sąjungos valstybių išdavimo, realizuojamų augalų, augalinių produktų ir kitų objektų sveikatingumo patikros, archyvinių dokumentų, pažymų apie darbo užmokestį ir darbo stažą išdavimo bei kitų klausimų.

Elektroninių paklausimų (DUK), gautų tiesiogiai arba persiųstų iš Žemės ūkio ministerijos, administravimas ir atsakymų rengimas: 2015 m. parengta 50 atsakymų į tokius paklausimus. Didesnioji dalis apklaustųjų kreipėsi fitosanitarijos klausimais, teirautasi apie augalų apsaugos produktų kontrolę ir sėklos (augalų dauginamosios medžiagos) laboratorinių tyrimų atlikimą, trąšų registravimo klausimais ir pan.

Siekiant nustatyti, kaip į Augalininkystės tarnybą besikreipiantys asmenys vertina aptarnavimo kokybę, visiems besikreipiantiems asmenims suteikiama galimybė užpildyti anoniminę Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą, kuri yra paskelbta Augalininkystės tarnybos interneto svetainėje. 2015 metais gyventojai, pildydami minėtą anketą, nebuvo itin aktyvūs. Išanalizavus apklausos anketų atsakymus galima daryti išvadą, kad visi apklaustieji lengvai rado informaciją apie Augalininkystės tarnybos darbo laiką, jiems yra patogus asmenų priėmimo laikas, klientų aptarnavimą Augalininkystės tarnyboje vertina gerai. Pagrindinės priežastys, dėl kurios asmenys kreipėsi į Augalininkystės tarnybą, buvo konsultacinio, informacinio pobūdžio. Suteikta

informacija asmenys yra patenkinti. Apklaustieji gerai vertina Augalininkystės tarnybos darbuotojų elgesį, bendravimą, dėmesingumą bei mano, kad gauta informacija yra aiški ir rūpimi klausimai išspręsti kvalifikuotai.