

INFORMACIJA
APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ VALSTYBINĖJE AUGALININKYSTĖS
TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS 2016 M.

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.

2016 m. užregistruoti 78 355 raštiški fizinių ir juridinių asmenų prašymai. Dažniausiai asmenys kreipėsi dėl realizuojamų augalų, augalinių produktų ir kitų objektų sveikatingumo patikros, po kurios išduodami fitosanitariniai eksporto ir reeksporto sertifikatai. Sulaukta daug prašymų dėl ūkio subjektų augalų sveikatingumo tikrinimų Lietuvos Respublikoje ir kokybės tyrimų protokolų, sėklos sertifikatų išdavimo. Asmenys kreipėsi dėl dauginamosios medžiagos kokybinių rodiklių pažymų išdavimo, dėl įregistravimo ar duomenų patikslinimo LR fitosanitariniame registre, ūkio subjektai prašė leisti išsirašyti patiems augalo pasus, kreipėsi dėl prekių saugojimo ir muitinio tikrinimo vietos pripažinimo tinkama augalams, augaliniams produktams ir kitiems susijusiems objektams laikyti pažymėjimo išdavimo, prašė suteikti leidimus prekiauti augalų apsaugos produktais. Kiek padaugėjo besikreipiančių dėl archyvinių dokumentų, pažymų apie darbo užmokestį ir darbo stažą išdavimo, prašymų dėl teisės naudoti patvirtintą medinės pakavimo medžiagos ženklą suteikimo.

2016 metais buvo parengti 79 atsakymai į dažniausiai užduodamus klausimus (DUK). Daugiausia buvo teirautasi apie galimybę išvežti, atsivežti ar gabenti per Lietuvos Respublikos teritoriją augalus ir jų produktus, taip pat apie augalų apsaugos produktų naudojimą ir registravimą.

Siekiant išnagrinėti asmenų prašymus ir jų aptarnavimo kokybę, visiems besikreipiantiesiems suteikiama galimybė užpildyti anoniminę Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą. 2016 m. užpildžiusiųjų anketą buvo šiek tiek daugiau nei praeitais metais. Daugiausia klausimų buvo fitosanitarijos ir sėklininkystės tema. Dažniausiai kreiptasi į Kauno regioninį skyrių arba į vieną iš centrinių padalinių. Interesantai patenkinti aptarnavimo kokybe,

darbuotojų elgesiu, bendravimu, dėmesingumu. Suteikta informacija, dokumentų tvarkymas ir pan. bei paslaugos atlikimo operatyvumas įvertintas labai gerai. Anketos atsakymų suvestinės duomenimis, aptarnavimas buvo kvalifikuotas, darbuotojai suinteresuoti padėti. Džiugu, kad beveik visi apklaustieji teigė, jog naudojami tarnybos tinklalapiai. Atsakymai dėl pateikiamos informacijos aiškumo ir pasiekiamumo pasiskirstė beveik vienodai, tačiau didesnioji dalis įvertinimui neskyrė aukščiausio balo, nors pačios informacijos kokybė buvo įvertinta labai gerai.