

INFORMACIJA
APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ VALSTYBINĖJE AUGALININKYSTĖS
TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS 2017 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 bei teikė informaciją interesantams Augalininkystės tarnybos reguliavimo sričiai priklausančiais klausimais, Augalininkystės tarnybos darbo reglamento nustatyta tvarka organizavo bei kontroliavo fizinių ir juridinių asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą, atsakymų į asmenų klausimus, gautus elektroniniu būdu, rengimą.

2017 m. iki gruodžio mėn. užregistruoti 81 723 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 fitosanitariame registre, ūkio subjektai 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. Padaugėjo besikreipiančių dėl archyvinių dokumentų, pažymų apie darbo užmokestį ir darbo stažą išdavimo, prašymų dėl teisės naudoti patvirtintą medinės pakavimo medžiagos ženklą suteikimo.

2017 metais buvo parengti 72 atsakymai į dažniausiai užduodamus klausimus (DUK). Daugiausia buvo teirautasi apie galimybę išvežti, atsivežti ar gabenti per Lietuvos Respublikos teritoriją augalus ir jų produktus, apie augalų auginimo, dauginimo ir prekybos reglamentavimą, taip pat apie augalų apsaugos produktų naudojimą ir registravimą. Daugiausia klausimų buvo fitosanitarijos ir sėklininkystės tema.

Siekiant išnagrinėti asmenų prašymus ir jų aptarnavimo kokybę, visiems besikreipiantiesiems suteikiama galimybė užpildyti anoniminę Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą. 2017 m. užpildžiusiųjų anketą padaugėjo. Interesantai patenkinti aptarnavimo kokybe, darbuotojų elgesiu, bendravimu, dėmesingumu. Suteikta informacija ir paslaugos atlikimo operatyvumas įvertintas labai gerai. Anketos atsakymų suvestinės duomenimis, aptarnavimas buvo

kvalifikuotas, darbuotojai suinteresuoti padėti. 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.