

INFORMACIJA APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ VALSTYBINĖJE AUGALININKYSTĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS 2012 M.

Valstybinės augalininkystės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – 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 tarnybos reguliavimo sričiai priklausančiais klausimais, ir 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 tarnyboje bei nagrinėjant asmenų pateiktuosius prašymus.

2012 m. užregistruoti 70 055 raštiški fizinių ir juridinių asmenų prašymai. Dažniausiai asmenys kreipėsi dėl realizuojamų augalų, augalinių produktų ir kitų objektų sveikatingumo patikros atlikimo, po kurios išduodami fitosanitariniai eksporto ir reeksporto sertifikatai (57903). Taip pat sulaukta labai daug prašymų dėl ūkio subjektų augalų sveikatingumo tikrinimų Lietuvos Respublikoje (6209) ir kokybės tyrimų protokolų išdavimo (3265). Kiek mažiau prašymų pateikta dėl sėklos sertifikatų išdavimo (1382). Tai dažniausiai teiktieji prašymai, kitų prašymų kiekis gerokai mažesnis. Dėl dauginamosios medžiagos kokybinių rodiklių pažymų išdavimo kreipėsi 654 asmenys, dėl įregistravimo ar duomenų patikslinimo LR fitosanitariniame registre – 270. 112 ūkinių subjektų prašė leisti išsirašyti patiems augalo pasus, 75 kreipėsi dėl prekių saugojimo ir muitinio tikrinimo vietos pripažinimo tinkama augalams, augaliniams produktams ir kitiems susijusiems objektams laikyti pažymėjimo išdavimo, 72 prašė suteikti leidimus prekiauti augalų apsaugos produktais. Dėl archyvinių dokumentų, pažymų apie darbo užmokestį ir darbo stažą išdavimo bei kitais klausimais kreipėsi 46 asmenys, gauti vos keli prašymai dėl teisės naudoti patvirtintą medinės pakavimo medžiagos ženklą suteikimo, dėl leidimo įvežti ir (arba) vežti mokslo ir veislių selekcijos tikslams tam tikrus augalų ir augalinių produktų kenksminguosius organizmus, augalus, augalinius produktus ir kitus objektus ir dėl vienkartinį leidimų LR registruotiems produktams įvežti iš ne ES valstybių išdavimo.

Siekiant išnagrinėti asmenų prašymus ir jų aptarnavimo kokybę, visiems besikreipiantiesiems suteikiama galimybė užpildyti anoniminę Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą, kuri yra paskelbta tarnybos internetinėje svetainėje. 2012 m. užpildžiusiųjų anketą buvo šiek tiek daugiau nei 2011 m.

Pateiktieji atsakymai nurodė, kad 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. Užklausos rezultatai, t. y. suteikta informacija, dokumentų tvarkymas ir pan. bei paslaugos atlikimo operatyvumas taip pat įvertintas labai gerai. Anketos atsakymų suvestinės duomenimis, aptarnavimas buvo kvalifikuotas ir suinteresuotas. Džiugu, kad beveik visi apklaustieji teigė, jog naudojami internetiniu tarnybos puslapiu vatzum.lt. Atsakymai dėl pateikiamos informacijos aiškumo ir pasiekiamumo (t. y. ar paprasta naršyti svetainėje) pasiskirstė beveik vienodai, tačiau visgi didesnioji dalis apklaustųjų pažymėjo variantą *vidutiniškai*. Nepaisant to, pačios informacijos kokybė buvo įvertinta labai gerai.