

## **INFORMACIJA APIE ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOJE 2025 METAIS**

Žemės ūkio ministerija, vykdydama žemės ir maisto ūkio, kaimo plėtros ir žuvininkystės politiką, skatindama konkurencingą žemės ūkio ir maisto produktų gamybą, kaimo gyventojų užimtumą ir gyvenimo kokybės gerinimą, siekia kuo efektyviau ir skaidriau bendradarbiauti su kaimo bendruomene, įmonių, visuomeninių organizacijų atstovais, kitais suinteresuotais asmenimis.

Žemės ūkio ministerijoje asmenų aptarnavimą vieno langelio principu atlieka Dokumentų valdymo skyriaus darbuotojai. Informacija bendraisiais klausimais teikiama tel. +370 5 239 1391, +370 5 239 1281.

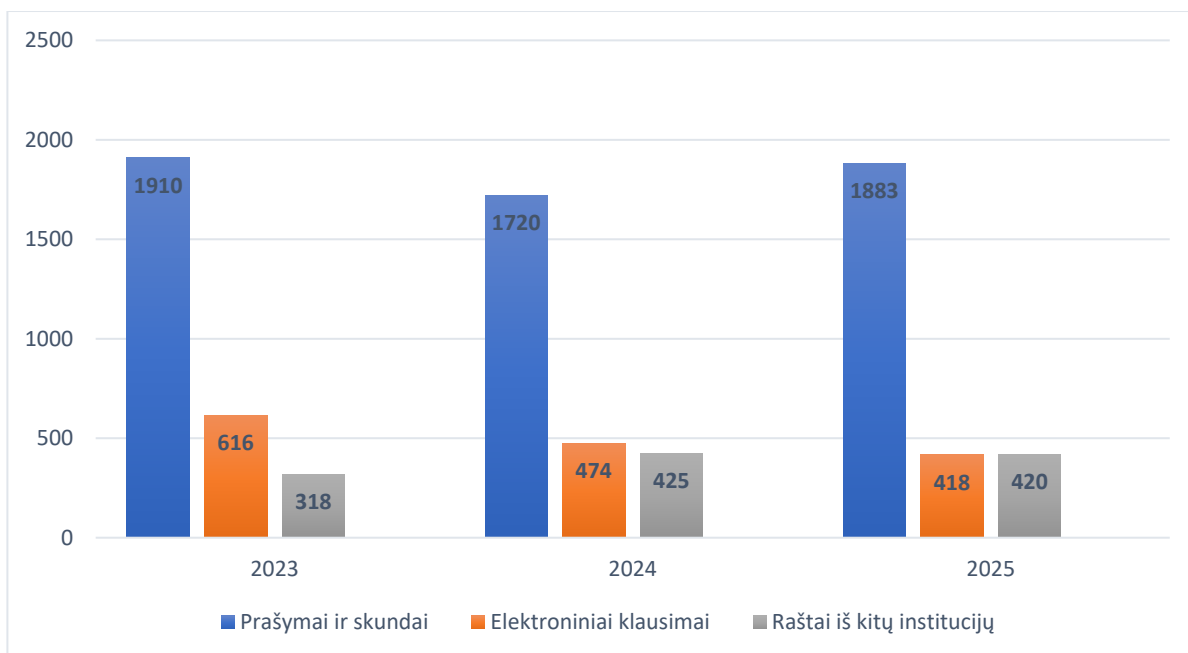
Šiame skyriuje priimami ir nukreipiami vykdyti fizinių ir juridinių asmenų prašymai ir skundai, kitų įstaigų ir organizacijų raštai dėl pareiškėjų pateiktų prašymų ir skundų, elektroniniai paklausimai. Atvykusieji į ministeriją interesantai informuojami arba konsultuojami jiems rūpimais klausimais vizito metu. Prašymai, skundai ir raštai buvo teikiami paštu, el. paštu, E. pristatymo sistema bei interneto svetainėje E. paslaugos. Darbui naudojama kompiuterinė Dokumentų valdymo sistema užtikrina asmenų prašymų, skundų, pareiškimų bei paklausimų administravimą ir kontrolę.

2025 metais skyriuje užregistruota 2303 asmenų prašymai ir skundai bei institucijų, įstaigų, organizacijų raštai dėl pareiškėjų pateiktų prašymų ir skundų (2024 m. – 2145). Iš jų 1448 pateikė fiziniai asmenys (2024 m. – 1284), 435 – juridiniai asmenys (2024 m. – 436) ir 420 (2024 m. – 425) institucijų, įstaigų, organizacijų raštai dėl pareiškėjų pateiktų prašymų ir skundų nagrinėjimo. Dažniausiai asmenys kreipėsi dėl Europos Sąjungos paramos, melioracijos, archyvinių dokumentų bei pažymų apie darbo užmokestį ir darbo stažą išdavimo, pareigūnų darbo veiklos apskundimo, žuvininkystės ir kitų klausimų. Daugiausia buvo nukreipta Teisėkūros ir atstovavimo skyriui – 500 (21,7 proc.), Melioracijos, žemės ūkio žemės ir infrastruktūros departamentui – 365 (15,9 proc.), Dokumentų valdymo skyriui – 349 (15,2 proc.), Tvarios žemės ūkio gamybos ir maisto pramonės departamentui – 204 (8,9 proc.), Europos Sąjungos paramos politikos departamentui – 202 (8,8 proc.) ir kitiems ministerijos struktūriniais.

Elektroniniu būdu gauti 418 (2024 m. – 474) paklausimai. Aktualiausia elektroninių paklausimų tematika susijusi su Europos Sąjungos paramos, žemės tvarkymo ir administravimo kadastrinių matavimų, žuvininkystės, gyvulininkystės ir veterinarijos bei kitais klausimais. Daugiausia el. paklausimų buvo nukreipta Europos Sąjungos paramos politikos departamento – 88

(21,1 proc.), Dokumentų valdymo skyriaus – 78 (18,7 proc.), Melioracijos, žemės ūkio žemės ir infrastruktūros departamento – 75 (17,9 proc.) specialistams.

Paskutinių trijų metų palyginamieji asmenų aptarnavimo duomenys pateikiami diagramoje :



Asmenų aptarnavimo kokybę 2025 metais atlikta pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus:

- atsakyta greičiau nei per nustatytą terminą – 35,9 proc.
- atsakyta nustatytu laiku – 13,4 proc.
- atsakyta pavėluotai – 1,87 proc.
- atsakymai nerengti (susipažinta) – 48,83 proc.