



**LIETUVOS RESPUBLIKOS ŽEMĖS ŪKIO
MINISTRAS**

ĮSAKYMAS

**DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS ŽEMĖS ŪKIO
MINISTERIJOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2015 m. spalio 9 d. Nr. 3D-760

Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“:

1. T v i r t i n u Asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijoje taisykles (pridedama).

2. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

2.1. Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministro 2009 m. vasario 3 d. įsakymą Nr. 3D-53 „Dėl asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijoje“;

2.2. Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministro 2011 m. rugsėjo 30 d. įsakymą Nr. 3D-722 „Dėl Elektroniniu būdu gaunamų asmenų paklausimų ir prašymų administravimo ir tvarkymo Žemės ūkio ministerijoje tvarkos aprašo patvirtinimo“.

Žemės ūkio ministerija



Virginija Baltraitienė

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos
žemės ūkio ministro
2015 m. spalio 9 d.
įsakymu Nr. 3D-760

ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOJE TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Asmenų aptarnavimo Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijoje taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Žemės ūkio ministerijoje (toliau – ministerija) gaunamų fizinių ir juridinių asmenų prašymų, paklausimų, pranešimų ar kitų kreipimųsi, pateiktų raštu, žodžiu ar elektroniniais ryšiais, nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo tvarką.

2. Šiomis Taisyklėmis taip pat vadovaujamosi nagrinėjant asmenų kreipimusis į ministeriją, kai išdėstomos asmenų nuostatos tam tikrais klausimais, pranešama apie ministerijos veiklos pagerėjimą ar trūkumus ir pateikiama pasiūlymų, kaip juos ištaisyti, informuojama apie darbuotojų piktnaudžiavimą ar neteisėtus veiksmus, nesusijusius su konkreto asmens teisėtų interesų ir teisių pažeidimu, atkreipiamas dėmesys į tam tikrą padėtį, nagrinėjami kitokie asmenų kreipimaisi į ministeriją.

3. Taisyklės parengtos vadovaujantis 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 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“.

4. Nagrinėjant asmenų prašymus, paklausimus ar kitus kreipimusis, šių Taisyklių nuostatos taikomos tiek, kiek tų klausimų nereglamentuoja kiti Lietuvos Respublikos įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai.

5. Asmenų aptarnavimą vieno langelio principu vykdo Žemės ūkio ministerijos Veiklos administravimo ir turto valdymo departamento Dokumentų valdymo ir interesantų priėmimo skyriaus (toliau – DVIPS) specialistai, kurių kompetenciją ir darbo laiką, kurio metu bus aptamaujami

asmenys, tvirtina vadovas. Darbuotojo nebuvimo tamyboje atvejais asmenų aptarnavimo užduotys pavedamos kitiems darbuotojams.

6. Asmenų aptarnavimą vykdančio padalinio buvimo vieta, darbo laikas ir elektroninių ryšių kontaktai, atsakingų už asmenų aptarnavimą darbuotojų pareigos, vardai ir pavardės, elektroninių ryšių kontaktai, kita reikiama informacija skelbiama ministerijos interneto svetainėje.

7. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

7.1. Asmens **paklausimas** (toliau – paklausimas) – žodžiu, raštu ar elektroninio ryšio priemonėmis gaunamas nepasirašytas asmens paklausimas arba prašymas, į kurį galima atsakyti nedelsiant, nepažeidus asmens interesų.

7.2. Asmens **prašymas** – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens kreipimasis į ministeriją, prašant priimti administracinį sprendimą, kuriame išreiškiama ministerijos valia, gauti iš ministerijos informaciją ar kitą administracinę paslaugą – dokumentą, jo kopiją, nuorašą ar išrašą, kuriuo patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

7.3. Asmens **prašymo nagrinėjimas** – ministerijos darbuotojų veikla, apimanti asmens prašymo priėmimą, įregistravimą, esmės nustatymą, atsakymo asmeniui parengimą, išsiuntimą ar įteikimą.

7.4. **Atsakymas** – atsižvelgiant į prašymo, paklausimo, pranešimo pateikimo būdą ir turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikiama administracinė paslauga, pateikiama informacija apie priimtą administracinį sprendimą, įteikiama prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstoma ministerijos nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

7.5. **Oficialus ministerijos elektroninio pašto adresas** – ministerijos interneto svetainės pradžios tinklalapyje nurodytas elektroninio pašto adresas, DVIPS specialistų sąrašė nurodyti elektroninių ryšių adresai.

8. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninio parašo įstatyme, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme, Lietuvos Respublikos pašto įstatyme, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme.

9. Nagrinėdami asmenų prašymus, paklausimus, pranešimus ar kitus kreipimusis, ministerijos darbuotojai privalo laikytis nustatytų terminų ir vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, taip pat Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinės pagalbos,

efektyvumo, subsidiarumo ir vieno langelio principais, o teikdami asmenims informaciją – Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme nustatytais informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principais.

II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMAI

Pateikimas ir priėmimas

10. Asmenų prašymai priimami pateikti raštu tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į DVIPS, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais.

11. Asmens prašymas, pateiktas žodžiu, esant galimybei fiksuoti ir saugoti prašymo turinį, asmens tapatybės nustatymo ir autentifikavimo procesą, panaudojant technines priemones, nagrinėjamas kaip asmens prašymas, pateiktas raštu.

12. Asmenų prašymai turi būti parašyti įskaitomai, valstybine kalba arba turėti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą vertimą į valstybinę kalbą.

13. Asmenų prašymai turi būti autorizuoti: nurodytas asmens vardas, pavardė ir kontaktiniai duomenys, pagal kuriuos pageidaujama gauti atsakymą:

13.1. jeigu pareiškėjas juridinis asmuo, nurodomas pavadinimas, kodas, buveinės adresas ir duomenys ryšiui palaikyti;

13.2. jeigu kreipiasi pareiškėjo atstovas, nurodoma atstovo vardas, pavardė, adresas bei kontaktiniai duomenys, atstovavimą liudijantis dokumentas ir pareiškėjas, kurio vardu jis kreipiasi.

14. Asmenų prašymai, atsiųsti elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti saugiu elektroniniu parašu arba suformuoti elektroninėmis priemonėmis, kurios leidžia užtikrinti teksto vientisumą ir nepakeičiamumą. Asmuo, prašymą teikiantis elektroniniu paštu, turi jį išsiųsti oficialiu ministerijos elektroninio pašto adresu.

15. Gauti asmenų prašymai registruojami ministerijos Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS). Priėmus prašymą, asmens pageidavimu įteikiama, o jeigu prašymas gautas paštu arba elektroniniais ryšiais, asmens pageidavimu per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo DVS asmens nurodytu adresu arba elektroninio pašto adresu išsiunčiama užpildyta Pažyma apie priimtus dokumentus, kurios forma patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“.

Prašymų nagrinėjimas

16. Asmenų prašymai nagrinėjami pagal ministerijos kompetenciją. Jeigu ministerija negali spręsti išdėstytų klausimų, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo užregistravimo dienos prašymas išsiunčiamas kompetentingai institucijai, kartu pranešant asmeniui jo prašymo persiuntimo priežastis.

17. Asmenų prašymai turi būti išnagrinėjami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo prašymo ir visų reikiamų dokumentų užregistravimo DVS.

18. Jeigu asmens prašymo nagrinėjimas susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų, DVIPS vadovas ar jo įgaliotas asmuo turi teisę pratęsti šį terminą dar iki 20 darbo dienų. Tokiu atveju nedelsiant asmuo informuojamas raštu, nurodant prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis.

19. Jeigu asmens prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija ir ministerija tokių duomenų negali gauti, prašymo nagrinėjimas stabdomas ir apie tai paklausejas raštu informuojamas per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo. Jeigu per 5 darbo dienas papildomos informacijos negaunama, prašymas nenagrinėjamas, dokumentų originalai grąžinami asmeniui, nurodant grąžinimo priežastis. Tokiu atveju, jeigu asmuo dar kartą pateikia prašymą su būtina papildoma informacija, toks prašymas nelaikomas teikiamu pakartotinai ir registruojamas.

20. Asmenų prašymai, kuriuose yra informacijos, susijusios su ypatingais asmens duomenimis, persiunčiami nagrinėti kitoms institucijoms tik gavus asmens rašytinį sutikimą, išskyrus atvejus, kai institucija, kuriai persiunčiamas asmens prašymas, pagal kompetenciją yra įgaliota tvarkyti to asmens ypatingus duomenis. Ministerija per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo kreipiasi į asmenį prašydama per nustatytą terminą pateikti rašytinį sutikimą. Jeigu per šį terminą rašytinis sutikimas negaunamas, prašymas grąžinamas asmeniui ir nurodoma grąžinimo priežastis. Jeigu dalis rašyme keliamų klausimų susiję su ministerijos kompetencija, negavus asmens rašytinio sutikimo dėl prašymo persiuntimo, prašymas nagrinėjimas ta dalimi, kiek tai susiję su ministerijos kompetencija.

21. Asmens prašymo, adresuoto tik ministerijai, kai prašyme nurodyti klausimai priskiriami kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja ir į jį atsako ministerija. Kitos institucijos, su kurių kompetencija susijęs prašymo nagrinėjimas, ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo toje institucijoje pagal kompetenciją atsako prašymą persiuntusiai ministerijai.

22. Asmens prašymo, adresuoto kelioms Lietuvos Respublikos institucijoms ir priklausančio kelių institucijų kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja, apibendrina gautus kitų

institucijų atsakymus ir į jį atsako prašyme nurodytas pirmasis adresatas. Kitos institucijos privalo be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

23. Asmenų prašymai nenagrinėjami ir per 5 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo pareiškėjui raštu pranešama apie tokio sprendimo priežastis, jeigu:

23.1. prašymai pateikti nesilaikant šių Taisyklių 12 punkto reikalavimų;

23.2. prašymai pateikti nesilaikant šių Taisyklių 13 punkto reikalavimų nenagrinėjami, jeigu DVIPS vadovas ar jo įgaliotas asmuo nenusprendžia kitaip; jeigu prašyme nenurodytas adresas, kuriuo asmuo pageidauja gauti atsakymą, informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta;

23.3. prašymai, pateikti elektroniniais ryšiais nesilaikant Taisyklių 14 punkte nustatyto reikalavimo, per 2 darbo dienas nuo prašymo užregistravimo ministerijoje grąžinami asmeniui ir nurodoma tokio prašymo grąžinimo priežastis. Jeigu minėtame prašyme nenurodytas elektroninio pašto adresas, informacija apie prašymo grąžinimo priežastį teikiama pagal kitus prašyme nurodytus asmens kontaktinius duomenis, išskyrus atvejus, kai prašyme jokių kitų asmens kontaktinių duomenų nenurodyta;

23.4. prašymas, su kuriuo tas pats asmuo per vienus metus kreipiasi į ministeriją tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas, arba paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės ar papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu;

23.5. prašymas yra susijęs su kito asmens privačiu gyvenimu; į prašomą informaciją kiti asmenys turi autorių, gretutinių ar duomenų bazių gamintojų teises; jeigu pagal pareiškėjo prašymą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis;

23.6. asmens prašymo ir (ar) prie jo pridedamų dokumentų turinyje yra baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių, per 5 darbo dienas nuo šio prašymo užregistravimo prašymo ir prie jo pridedamų dokumentų kopijos persiunčiamos institucijoms, kompetentingoms tirti šiuos teisės pažeidimus;

23.7. prašymą žodžiu teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, arba asmens prašymas grindžiamas akivaizdžiais tikrovės neatitinkančiais faktais, prašymo turinys nekonkretus, nesuprantamas ir nepavyksta išsiaiškinti jo turinio, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti

ir privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui, kurio sprendimu apie asmenų elgesį gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

24. Atsakyme, kuriame nurodomos atsisakymo suteikti prašomą administracinę paslaugą arba prašymo nenagrinėjimo priežastys, nurodoma apskundimo tvarka, terminas ir institucijos, kuriai (-ioms) gali būti paduotas skundas.

25. Atsiradus Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 25 straipsnio 1 dalyje nurodytoms aplinkybėms, gavęs pavedimą nagrinėti prašymą ministerijos specialistas pats turi pranešti tiesioginiam vadovui apie galimą viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastis arba turi būti nušalintas vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu.

Atsakymų parengimas, išsiuntimas (įteikimas), apskundimas

26. Į asmenų prašymus turi būti atsakyta valstybine kalba ir tokiu būdu, koku pateiktas prašymas, jeigu asmuo nepageidauja gauti atsakymo kitu būdu.

27. Jeigu prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, į prašymą gali būti atsakoma ne valstybine kalba, vadovaujantis tarptautinės teisės aktais.

28. Pastebėjus ar gavus pagrįstą asmens kreipimąsi dėl atsakyme esančių spausdinimo, skaičiavimo, faktinių duomenų ar kitokių klaidų, nedelsiant jos ištaisomos ir pateikiamas asmeniui ištaisytas atsakymas arba pranešama jam, kodėl klaidos nebuvo taisomos.

29. Atsakymai gali būti įteikiami asmeniui, išsiunčiami paštu arba elektroniniais ryšiais. Atsakymai, siunčiami elektroniniais ryšiais, turi būti pasirašyti atsakingojo vykdytojo arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu.

30. DVIPS darbuotojas kontroliuoja atsakymų rengimo terminus, reikalingų dokumentų judėjimą, asmens pageidavimu informuoja jį apie prašymo nagrinėjimo eigą, registravimo datą, numerį, instituciją ar specialistą, atsakingą už atsakymo parengimą.

31. Atsakymai rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro išleistų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

32. Asmuo, nesutinkantis su gautu atsakymu, arba tuo atveju, jeigu per nustatytą prašymo nagrinėjimo terminą atsakymas asmeniui neišsiųstas, turi teisę paduoti skundą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo trečiojo skirsnio „Administracinė procedūra“ nustatyta tvarka, Lietuvos Respublikos administracinių ginčų komisijų įstatymo nustatyta tvarka administracinių ginčų komisijai, Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka administraciniam teismui. Dėl valstybės tarnautojų piktnaudžiavimo, biurokratizmo ar kitaip pažeidžiamų žmogaus teisių ir laisvių viešojo administravimo srityje asmuo turi teisę pateikti skundą

Lietuvos Respublikos Seimo kontrolieriui Lietuvos Respublikos Seimo kontrolierių įstatymo nustatyta tvarka.

III SKYRIUS ELEKTRONINIAI PAKLAUSIMAI

33. Nepasirašyti elektroniniu parašu asmenų prašymai ar paklausimai, pateikti per ministerijos interneto svetainę ar elektroniniais ryšiais, į kuriuos galima atsakyti nedelsiant, nepažeidžiant asmens ar institucijos interesų, arba dėl juose pateikto klausimo nereikia priimti administracinio sprendimo, išduoti dokumentų ar jų kopijų, patvirtinti tam tikrą juridinį faktą ir pan., priskiriami prie elektroninių paklausimų (toliau – paklausimai).

34. Paklausimai turi būti atsiųsti oficialiu ministerijos elektroninio pašto adresu ir tvarkomi DVS:

34.1. užregistruojami ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo jų gavimo, nurodant paklausėjo pateiktus asmens duomenis ir elektroninį paštą, kuriuo bus siunčiamas atsakymas;

34.2. nustatoma paklausimo esmė;

34.3. ne vėliau kaip per 1 darbo dieną nuo užregistravimo dienos paklausimas perduodamas pagal kompetenciją nagrinėti bei rengti atsakymą ministerijos struktūrinio padalinio vadovui, kuris skiria tiesioginį paklausimo vykdytoją arba atsako pats, arba nurodo kitą kompetentingą padalinį.

35. Atsakymas į paklausimą turi būti parengtas ne ilgiau kaip per 5 darbo dienas nuo paklausimo registravimo dienos.

36. Asmenų paklausimai nagrinėjami pagal ministerijos kompetenciją. Jeigu ministerija neįgaliota spręsti išdėstytų klausimų, paklausimas ne vėliau kaip kitą darbo dieną persiunčiamas kompetentingai institucijai, pranešant asmeniui apie tai, kam persiūstas jo paklausimas ir kokios yra persiuntimo priežastys.

37. Jeigu paklausimas apima keletą skirtingų temų, užduotis priskiriama atitinkamų ministerijos padalinių specialistams, kurie atsako tik už dalies paklausimo atsakymą.

38. Jeigu paklausimui išnagrinėti būtina papildoma informacija ar patikslinimas, tokiu klausimu DVIPS darbuotojas arba vykdytojas gali kreiptis į paklausėją nurodytu jo telefonu ar elektroniniu paštu.

39. Atsakymas turi būti išsamus, objektyvus ir konfidencialus, pateiktas valstybine kalba, išskyrus atvejus, jeigu prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

40. Tiesioginio vykdytojo parengtą atsakymą tvirtina padalinio vadovas; tokiais atvejais, kai baigiasi atsakymo terminas ir darbe nėra padalinio vadovo, tekste yra klaidų, sutrinka sistemos

komunikavimas ir pan., DVIPS darbuotojas turi teisę taisyti klaidas, suderinęs veiksmus su užduoties vykdytoju, įrašyti trūkstamus duomenis ir patvirtinti atsakymą.

41. Atsakymas į paklausimą siunčiamas elektroniniais ryšiais.

42. Ministerijos specialistas, jam institucijos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą (paklausimą), turi nedelsdamas persiųsti jį DVIPS, išskyrus atvejus, kai į prašymą pagal kompetenciją gali atsakyti iš karto jį perskaitęs.

43. Paklausimų vykdymas stabdomas arba jie nenagrinėjami ir apie tai siuntėjas informuojamas elektroniniais ryšiais, jeigu:

43.1. paklausimas pateiktas neįskaitomai, nenurodytas siuntėjo elektroninis adresas, paklausimo turinys yra nekonkretus ar neturi prasmės, grindžiamas akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, įžeidžiantis ar turintis baudžiamojo nusižengimo ar administracinio teisės pažeidimo požymių;

43.2. asmuo per vienus metus kreipiasi į ministeriją tuo pačiu klausimu, kuris jau buvo išnagrinėtas ir atsakymas pateiktas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės ar papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio atsakymo pagrįstumu;

43.3. klausimas yra susijęs su kito asmens privačiu gyvenimu; į prašomą informaciją kiti asmenys turi autorių, gretutinių ar duomenų bazių gamintojų teises; jeigu pagal asmens prašymą reikėtų sukurti dokumentus ar informacijos rinkmenas neproporcingai didelėmis darbo ir laiko sąnaudomis ir pan.

44. DVIPS darbuotojas kontroliuoja atsakymų į paklausimus rengimo terminus, reikalingų dokumentų judėjimą, asmens pageidavimu informuoja jį apie paklausimo nagrinėjimo eigą, prašymo registravimo datą, numerį ar specialistą, atsakingą už atsakymo parengimą.

45. Jeigu dėl paklausimo reikia priimti administracinį sprendimą, išduoti dokumentus ar jų kopijas, patvirtinti tam tikrą juridinį faktą ir pan., jis persiunčiamas vykdyti asmens prašymus tvarkančiam DVIPS specialistui.

IV SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽODŽIU

46. DVIPS darbuotojo, aptarnaujančio asmenis žodžiu, uždavinys – suteikti asmens prašomą informaciją, susijusią su jam rūpimo klausimo nagrinėjimu. Žodžiu aptarnaujami asmenys, atvykę į ministeriją arba skambinantys bendruoju ar DVIPS telefonais, nurodytais ministerijos interneto svetainės „Asmenų aptarnavimo“ skiltyje.

47. Darbuotojas turi trumpai ir suprantamai:

47.1. paaiškinti, ar ministerija kompetentinga nagrinėti prašymą asmeniui rūpimu klausimu;

47.2. pateikti asmens pageidaujama informacija, kuria disponuoja ministerija ir kurią asmuo turi teisę gauti Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nustatyta tvarka;

47.3. nurodyti adresą ir elektroninių ryšių kontaktus kitos kompetentingos institucijos, į kurią asmuo turėtų kreiptis nagrinėti jo prašymą.

48. Priimami tik tokie žodiniai prašymai, į kuriuos galima atsakyti tuoj pat, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar ministerijos interesų. Prireikus asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą raštu.

49. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos arba dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis gali dalyvauti asmuo, gebantis išversti jo prašymą.

50. Darbuotojas, neturintis įgaliojimų ar kompetencijos atsakyti į žodinį prašymą, suderina interesanto konsultaciją telefonu ar žodžiu su atitinkamu ministerijos darbuotoju; jeigu to padaryti negalima, interesantui nurodoma į kurį darbuotoją turėtų kreiptis arba padalinio, kuriame jis dirba, kabineto ir telefono numerį.

51. Asmens pageidavimu jo priėmimas ministerijoje ir tiesioginis prašymo išdėstymas gali būti derinamas iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone. Pasikeitus priėmimo laikui ar vietai, asmuo turi būti iš anksto įspėtas.

52. Aptarnaudamas asmenį žodžiu elektroniniais ryšiais, darbuotojas turi laikytis šių reikalavimų:

52.1. prisistatyti asmeniui, pasakyti institucijos pavadinimą ir pavardę;

52.2. išklaudyti, prireikus paprašyti plačiau paaiškinti prašymą;

52.3. aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus;

52.4. pasistengti iš karto atsakyti į klausimus, prireikus laiko išsamiam atsakymui parengti, nurodyti, kada bus asmeniui atsakyta, arba pasiūlyti perduoti atsakymą kita ryšio priemone;

52.5. ramiai kalbėtis, mandagiai atsisveikinti.

53. Jeigu žodžiu aptarnaujamas asmuo įžeidinėja jį aptarnaujantį darbuotoją, jam grasina arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, toks asmuo įspėjamas, kad pokalbis gali būti nutrauktas ir prireikus nutraukia pokalbį. Jeigu prašymą teikiančio asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo, baudžiamojo nusižengimo ar administracinių teisės pažeidimų požymių, darbuotojas privalo nedelsdamas pranešti apie šio asmens elgesį tiesioginiam vadovui. Šio vadovo sprendimu apie asmenų elgesį gali būti pranešama kompetentingoms institucijoms.

V SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

54. Kartą per metus DVIPS privalo atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės analizę. Šios analizės rezultatus pateikia ministerijos Veiklos administravimo ir turto valdymo departamento direktoriui.

55. Asmenų aptarnavimo kokybę vertinama analizuojant kiekybinius duomenis, kurie registruojami DVS, ir nurodoma:

55.1. kiek ir kokių per tam tikrą laikotarpį užregistruota fizinių ir juridinių asmenų kreipimūsi;

55.2. kurie ministerijos struktūriniai padaliniai daugiausia nagrinėjo kreipimūsi;

55.3. kokia aktualiausia kreipimūsi tematika;

55.4. į kiek kreipimūsi atsakyta pavėluotai ir pan.

56. Asmenų aptarnavimo kokybę vertinama pagal anoniminių asmenų apklausų rezultatus. Asmenys savo nuomonę gali išsakyti užpildydami Asmenų aptarnavimo Žemės ūkio ministerijoje anketą (priedas), kurios forma pateikiama asmenų aptarnavimo vietose ir ministerijos interneto svetainėje.

57. Anoniminių apklausų metu prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl ministerijai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų:

57.1. ar asmenys pakankamai informuoti apie ministerijos darbo laiką;

57.2. ar asmenims patogus ministerijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas;

57.3. ar asmenims tenka ilgai laukti priėmimo;

57.4. ar asmenys buvo mandagiai aptarnaujami;

57.5. ar asmenims rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai;

57.6. ar asmenis patenkino atsakymų terminai;

57.7. ar asmenys buvo informuoti apie veiksmus, kurių ministerija ėmėsi spręsdama jų klausimus.

58. Išnagrinėjus apklausos duomenis, nustatomas bendrasis asmenų pasitenkinimo aptarnavimu ministerijoje indeksas.



**ASMENŲ APTARNAVIMO ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOJE
APKLAUSOS ANKETA**

Eil. Nr.	Klausimas	Taip	Ne	Iš dalies
1.	Ar esate pakankamai informuoti apie ministerijos darbo laiką?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Ar Jums patogus ministerijoje nustatytas priėmimo laikas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Ar Jums teko ilgai laukti priėmimo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Ar mandagiai buvote aptarnaujami?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ar Jus patenkino atsakymų į prašymus ar skundus pateikimo terminai?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Ar buvote informuoti apie veiksmus, kurių ministerija ėmėsi spręsdama Jūsų klausimus?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Nurodykite kitus su asmenų aptarnavimu susijusius klausimus ar pastabas:	x	x	x
8.1.				
8.2.				
8.3.				

Anketos užpildymo data

Jus aptarnavusio darbuotojo pavardė ir kabineto numeris

Jeigu neprieštaraujate, prašome nurodyti savo vardą, pavardę, telefoną, adresą

.....
.....