

PATVIRTINTA

Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos
Respublikos žemės ūkio ministerijos
direktoriumi 2022 m. gruodžio 13 d.
įsakymu Nr. V1-140

KONSULTAVIMO ŽUVININKYSTĖS TARNYBOJE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Konsultavimo Žuvininkystės tarnyboje prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos (toliau – Žuvininkystės tarnyba) tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato konsultacijų rengimo, teikimo asmenims, vertinimo ir skelbimo bei suteiktų konsultacijų įrašų naudojimo, saugojimo ir naikavimo tvarką Žuvininkystės tarnyboje, siekiant užtikrinti tinkamą asmenų konsultavimą bei vienodą ir neprieštariną Žuvininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymą.

2. Šis aprašas netaikomas asmenų skundų, prašymų ir pranešimų registravimui, nagrinėjimui ir atsakymų rengimui pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAĮ), išskyrus VAĮ 32 straipsnį, ir Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo nuostatas. Asmens prašoma Žuvininkystės tarnybos turima informacija (taip, kaip ji apibrėžta Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatyme) teikiama, taip pat asmenų skundai ar pranešimai nagrinėjami Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 1 d. nutarimo Nr. 1014 redakcija) „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Žuvininkystės tarnybos darbo reglamento, patvirtinto Žuvininkystės tarnybos direktoriaus 2022 m. spalio 7 d. įsakymu Nr. V1-119 „Dėl Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, numatyta tvarka.

3. Šiame Apraše vartojamos sąvokos:

- 3.1. **Konsultacija** – žodinis ar rašytinis atsakymas į pateiktą paklausimą dėl Žuvininkystės tarnybos kompetencijai priskirtų teisės aktų nuostatų taikymo.
- 3.2. **Paklausėjas** – ūkio subjektas arba kitas juridinis ar fizinis asmuo, kuris žodžiu arba raštu kreipiasi į Žuvininkystės tarnybą dėl konsultacijos.
- 3.3. **Patvirtinta rašytinė konsultacija** – Žuvininkystės tarnybos direktoriaus pasirašytas atsakymas į paklausėjo pateiktą rašytinį paklausimą.

- 3.4. **Rašytinė konsultacija** – Žuvininkystės tarnyboje dirbančio valstybės tarnautojo arba darbuotojo, dirbančio pagal darbo sutartį (toliau – Žuvininkystės tarnybos darbuotojas), parengtas ir paklausėjui išsiųstas atsakymas į paklausėjo pateiktą paklausimą.
- 3.5. **Žuvininkystės tarnybos interneto svetainė** – interneto svetainė, kurios adresas yra www.zuv.lt.
- 3.6. **Žuvininkystės tarnybos paskyra Facebook** – paskyra socialiniame tinkle *Facebook*, kurios adresas yra <https://www.facebook.com/zuvininkyste>.
- 3.7. **Viešoji konsultacija** – viešai Žuvininkystės tarnybos interneto svetainės skiltyje DUK (dažniausiai užduodami klausimai) paskelbta konsultacija.

4. Apie paklausimų ir paklausėjų priėmimo bei konsultacijų teikimo tvarką (Žuvininkystės tarnybos adresas, darbo laikas, elektroninio pašto adresas, telefono numeris) Žuvininkystės tarnyboje turi būti skelbiama:

- 4.1. Žuvininkystės tarnybos patalpose gerai matomoje vietoje;
- 4.2. Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje.
5. Paklausimus Žuvininkystės tarnybai paklausėjai gali pateikti:
- 5.1. žodžiu;
- 5.2. paskambinę į Žuvininkystės tarnybą Aprašo 6 p. nurodytu telefono numeriu;
- 5.3. atvykę į Žuvininkystės tarnybą;
- 5.4. organizuojamų tikslinių renginių metu;
- 5.5. nuotolinių konsultacijų, atliekamų naudojant MS Teams, Zoom ir kt. programas, metu;
- 5.6. raštu:
- 5.6.1. atsiuntę paštu, elektroniniu paštu, per E. pristatymo sistemą ar kitomis ryšio priemonėmis;
- 5.6.2. užpildę laisvos formos prašymą/paklausimą Žuvininkystės tarnyboje;
- 5.6.3. Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje, skiltyje „Klauskite / palikite atsiliepimą“, adresu <https://zuv.lt/uzduokite-klausima/>;
- 5.6.4. Žuvininkystės tarnybos paskyroje *Facebook*.

II SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS TELEFONU, POKALBIŲ ĮRAŠŲ NAUDOJIMAS, SAUGOJIMAS IR NAIKINIMAS

6. Konsultacijos telefoninio pokalbio metu teikiamos paklausėjams, paskambinusiems į Žuvininkystės tarnybą bendruoju telefono numeriu +370 700 14 903.

7. Paklausėjęs pokalbio telefonu metu konsultuoja atitinkamo Žuvininkystės tarnybos skyriaus darbuotojas, kompetentingas atsakyti į paklausėjo paklausimą.

8. Visų asmenų, kurie kreipiasi į Žuvininkystės tarnybą bendroju telefono numeriu dėl informacijos ar konsultacijų, pokalbiai įrašomi siekiant užtikrinti Žuvininkystės tarnybos aptarnavimo bei teikiamų konsultacijų telefonu kokybę ir vienodos praktikos formavimą (apie tai automatiškai perspėja telefono atsakiklis). Įrašai saugomi vadovaujantis Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos pokalbių telefonu įrašų duomenų tvarkymų taisyklių, patvirtintų Žuvininkystės tarnybos direktoriaus 2022 m. rugpjūčio 8 d. įsakymu Nr. V1-105 „Dėl Pokalbių telefonu įrašų duomenų tvarkymo Žuvininkystės tarnyboje prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Taisyklės) 18 punktu: „Telefono pokalbių įrašai saugomi MSO 365 paskyros debesies saugykloje ne ilgiau kaip 6 (šešis) mėnesius nuo jų įrašymo, o suėjęs šiam terminui – negrįžtamai sunaikinami (ištrinami), išskyrus tuos atvejus, kai yra būtinybė įrašus saugoti ilgiau siekiant tolimesnio tvarkymo tikslų, pavyzdžiui, ištirti incidentą ar apginti teisinius reikalavimus. Tokiu atveju telefono pokalbių įrašai tvarkomi, kol pasiekiami tolimesni duomenų tvarkymo tikslai.“

9. Jeigu nėra galimybės paklausėjui suteikti konsultaciją pokalbio metu, pavyzdžiui, konsultacijai suteikti reikia papildomos informacijos iš kitų Žuvininkystės tarnybos skyrių, reikia detalesnės analizės ar duomenų rinkimo, Žuvininkystės tarnybos darbuotojas privalo apie tai informuoti paklausėją ir jo nurodytu telefono numeriu jam perskambinti ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas, o sudėtingų klausimų atvejais – ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas arba pasiūlyti pateikti klausimus ir su jais susijusių dokumentų kopijas elektroniniu paštu ar raštu ir informuoti apie konsultacijų suteikimo terminus arba pasiūlyti atvykti konsultacijos į Žuvininkystės tarnybą.

10. Paklausėjas (jam sutinkant ir paaiškinant priežastis) gali būti sujungiamas su kitu Žuvininkystės tarnybos darbuotoju, jei šis yra kompetentingas pateikti paaiškinimą.

11. Jei paklausėjo netenkina gauta konsultacija, konsultuojantis valstybės tarnautojas informuoja apie teisę kreiptis į Žuvininkystės tarnybą kitais būdais, nurodytais Aprašo 5 punkte.

12. Žuvininkystės tarnybos darbuotojas baigia pokalbį, kai paklausėjas išsiaiškina jam rūpimus klausimus ir atsisveikina, išskyrus atvejus, nurodytus Aprašo 13 punkte.

13. Jei paklausėjas įžeidinėja konsultuojantį Žuvininkystės tarnybos darbuotoją, jam grasina, elgiasi neadekvačiai arba asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad asmuo gali būti apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiuųjų medžiagų ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, konsultuojantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas įspėja tokį asmenį, kad pokalbis gali būti nutrauktas, ir prireikus nutraukia pokalbį.

14. Paklausėjui pageidaujant, Žuvininkystės tarnyba pateikia su juo vykusio pokalbio telefonu įrašą Taisyklių 25–27 punktuose nustatyta tvarka. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl

fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (toliau – BDAR), ir Asmens duomenų tvarkymo ir asmens duomenų subjekto teisių įgyvendinimo Žuvininkystės tarnyboje prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos taisyklėmis, patvirtintomis Žuvininkystės tarnybos direktoriaus 2020 m. sausio 17 d. įsakymu Nr. V1-4 „Dėl Bendrojo duomenų apsaugos reglamento įgyvendinimo“.

15. Teisės aktų nustatytais atvejais ir tvarka Žuvininkystės tarnyba teikia tvarkomus telefono pokalbių įrašus teismams, teisėsaugoms institucijoms, kitiems asmenims, kuriems asmens duomenis teikti Žuvininkystės tarnybą įpareigoja įstatymai ar kiti teisės aktai arba kuriems Žuvininkystės tarnyba, teisės aktų nustatyta tvarka vykdydama savo funkcijas, teikia asmens duomenis, taip pat pagal duomenų gavėjų prašymus (vienkartinio teikimo atveju) ar pagal asmens duomenų teikimo sutartį (daugkartinio teikimo atveju), esant bent vienai BDAR 6 straipsnyje nurodytai teisėtai asmens duomenų tvarkymo sąlygai.

III SKYRIUS

KONSULTACIJŲ TEIKIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

16. Žuvininkystės tarnybos darbuotojai į paklausimus atsako elektroniniu paštu tais atvejais, kai paklausimas atsiunčiamas į Žuvininkystės tarnybos elektroninio pašto dėžutę adresu info@zuv.lt. Gauti paklausimai yra užregistruojami DVS.

Gautus paklausimus kompetentingiems atsakyti į paklausimus Žuvininkystės tarnybos darbuotojams paskirsto Žuvininkystės tarnybos skyrių vedėjai.

17. Jei paklausimas susideda iš keleto klausimų, parengiamas bendras atsakymas, nurodant, koks konkrečiai Žuvininkystės tarnybos darbuotojas į kurį klausimą atsakė. Jei nėra galimybės išskirti klausimų ir atsakymų, po atsakymu nurodomi visi jį rengę Žuvininkystės tarnybos darbuotojai. Atsakymą paklausejui išsiunčia Žuvininkystės tarnybos Bendrųjų reikalų skyriaus darbuotojas, atsakingas už siunčiamųjų dokumentų išsiuntimą.

18. Konsultuojantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas, kuris yra paskirtas atsakyti į paklausimą, nusišalina nuo paklausimo nagrinėjimo arba turi būti nušalintas, jeigu atsiranda Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 1 dalyje¹ nurodytos aplinkybės. Gavęs paklausimą konsultuojantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas privalo pats pranešti tiesioginiam savo vadovui ar jo įgaliotam asmeniui apie galimą (ar esamą) viešųjų ir privačių interesų konfliktą ir jo priežastį.

¹ <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.83679/asr>

19. Paklausimai nagrinėjami pagal kompetenciją. Jeigu Žuvininkystės tarnyba negali suteikti konsultacijos paklausime nurodytu klausimu, paklausimas ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo paklausimo gavimo Žuvininkystės tarnyboje elektroniniu paštu persiunčiamas kompetentingai institucijai, kartu pranešant apie tai paklausėjui ir nurodant persiuntimo priežastis.

20. Paklausimas, su kuriuo tas pats asmuo kreipiasi į Žuvininkystės tarnybą tuo pačiu klausimu, kurį Žuvininkystės tarnyba jau išnaginėjo ir pateikė atsakymą, arba jeigu paaiškėja, kad tuo pačiu klausimu sprendimą yra priėmęs teismas, pakartotinai nenagrinėjamas, jeigu nenurodomos naujos aplinkybės, sudarančios paklausimo pagrindą, ar nepateikiami papildomi argumentai, leidžiantys abejoti ankstesnio Žuvininkystės tarnybos atsakymo pagrįstumu. Kai pakartotinis paklausimas nenagrinėjamas, konsultuojantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas praneša asmeniui nenagrinėjimo priežastis.

21. Jei per 20 (dvidešimt) darbo dienų laikotarpį iš to paties paklausėjo elektroniniu paštu gaunami keli to paties turinio paklausimai, jam atsakoma vieną kartą, nurodant, kad konsultacija teikiama į visus jo pateiktus paklausimus. Šiuo atveju konsultacijos suteikimui ir jos išsiuntimui taikomas 20 (dvidešimties) darbo dienų terminas, skaičiuojant nuo pirmo paklausimo gavimo Žuvininkystės tarnyboje dienos.

22. Jei pateikęs paklausimą elektroniniu paštu paklausėjas konsultacijos tuo pačiu klausimu kreipiasi skambindamas bendruoju telefono numeriu, paklausėjui sutikus, konsultuojantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas gali konsultacijos elektroniniu paštu neteikti. Tokiu atveju konsultuojantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas informuoja paklausėją elektroniniu paštu, kad konsultacija buvo suteikta pokalbio telefonu metu.

23. Jei per 20 (dvidešimt) darbo dienų laikotarpį iš to paties paklausėjo gaunami keli to paties turinio paklausimai, kurių vienas yra užregistruotas DVS, konsultacija suteikiama pagal užregistruotą paklausimą per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo paklausimo užregistravimo Žuvininkystės tarnybos DVS dienos. Paklausėjas elektroniniu paštu informuojamas, kad konsultacija suteikta Žuvininkystės tarnybos raštu, nurodant rašto datą ir numerį.

24. Paklausimas, kuriame pateiktu klausimu konsultaciją teikti kompetentinga Žuvininkystės tarnyba, turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo paklausimo gavimo Žuvininkystės tarnyboje dienos. Paklausėjui nurodžius objektyvias, pagrįstas aplinkybes, dėl kurių jo netenkintų konsultacijos suteikimas per 20 (dvidešimt) darbo dienų, konsultacija parengiama (jeigu tai yra įmanoma) ir jam išsiunčiama elektroniniu paštu per paklausėjo nurodytą terminą, bet ne anksčiau kaip per 5 (penkias) darbo dienas.

25. Jei paklausėjas, gavęs Žuvininkystės tarnybos darbuotojo konsultaciją, pateikia patikslinantį paklausimą, konsultacija suteikiama per 20 (dvidešimt) darbo dienų nuo patikslinančio paklausimo gavimo Žuvininkystės tarnyboje dienos.

26. Žuvininkystės tarnybos darbuotojas, teikdamas konsultaciją elektroniniu paštu, turi aiškiai ir tiksliai atsakyti į klausimus ir savo atsakymą pagrįsti teisės aktais. Jei Žuvininkystės tarnybos darbuotojas nežino, kaip atsakyti į pateiktą klausimą arba nėra tikras atsakymo teisingumu, jis turi kreiptis į tiesioginį savo vadovą.

27. Konsultacija išsiunčiama elektroninio pašto adresu, iš kurio gautas paklausimas, arba kitu paklausime nurodytu elektroninio pašto adresu. Jeigu elektroninis laiškas grįžta (jo nepavyksta pristatyti), su paklausėju bandoma susisiekti telefonu (jeigu yra nurodytas telefono numeris) ir pasitikslinti elektroninio pašto adresą.

IV SKYRIUS

RAŠY TINĖS KONSULTACIJOS TEIKIMAS

28. Paklausėjas, pageidaujantis gauti rašytinę konsultaciją, paklausimą Žuvininkystės tarnybai gali atsiųsti Aprašo 5.6 papunktyje nurodytais būdais.

29. Teikiami rašytiniai paklausimai turi būti įskaitomai parašyti valstybine kalba (išskyrus užsienio valstybės institucijos, kito užsienio subjekto ar tarptautinės organizacijos pateiktus paklausimus), juose turi būti aiškiai suformuluoti klausimai (aprašyta situacija, dėl kurios norima gauti konsultaciją). Paklausėjui konsultacijos teikiamos valstybine kalba. Konsultacijos užsienio paklausėjams gali būti teikiamos ne valstybine kalba (paklausėjui ir konsultacijos teikėjui suprantama kalba).

30. Žuvininkystės tarnybos darbuotojas į nesudėtingą paklausimą, paklausėjui sutikus, konsultaciją gali suteikti paklausėjo nurodytu telefono numeriu. Telefoninio pokalbio metu suteikus konsultaciją, atsakymas raštu neteikiamas.

31. Žuvininkystės tarnyboje pateiktas rašytinis paklausimas turi būti išnagrinėtas ir konsultacija paklausėjui suteikta ne vėliau kaip per 20 (dvidešimt) darbo dienų.

32. Jeigu yra gautas sudėtingas paklausimas ir dėl objektyvių priežasčių negalima parengti patvirtintos rašytinės konsultacijos per Aprašo 32 punkte nustatytą terminą, šis terminas gali būti pratęstas dar iki 10 (dešimties) darbo dienų, apie tai raštu informuojant paklausėją ir nurodant termino pratęsimo priežastis.

33. Siekdamas parengti tikslią patvirtintą rašytinę konsultaciją ir išvengti neteisingų interpretacijų, ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo paklausimo gavimo dienos patvirtintą rašytinę konsultaciją rengiantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas gali paklausėjo paprašyti patikslinti duomenis, nustatęs konkretų terminą duomenims patikslinti. Konsultacija teikiama tik gavus patikslintus duomenis. Tokiu atveju patvirtintos rašytinės konsultacijos pateikimo terminas šio Aprašo 32 punkte nustatyta tvarka skaičiuojamas nuo patikslintų duomenų gavimo iš paklausėjo dienos.

34. Pakartotinė konsultacija gali būti teikiama, jeigu paklausėjas, kreipdamasis pakartotinai, nurodo naujas aplinkybes. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi į Žuvininkystės tarnybą konsultacijos (tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių), jis informuojamas apie tuo pačiu klausimu jau suteiktą konsultaciją ir apie tai, kad pakartotinai konsultacija nebus teikiama.

35. Jeigu paklausime išdėstyti klausimai yra susiję su kelių institucijų kompetencija, dėl tos paklausimo dalies (jeigu ją galima suteikti atskirai nuo visos prašomos konsultacijos), kuri susijusi su Žuvininkystės tarnybos kompetencija, konsultacija suteikiama šio Aprašo nustatyta tvarka. Dėl kitos (-ų) konsultacijos dalies (-ių) paklausimas persiunčiamas kitai (-oms) kompetentingai (-oms) institucijai (-joms) ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo paklausimo gavimo Žuvininkystės tarnyboje dienos, kartu apie tai raštu pranešant paklausėjui ir paaiškinant persiuntimo priežastis.

36. Kai patvirtintos rašytinės konsultacijos dėl paklausimų, kurie susiję su informacijos iš kitos institucijos ar įstaigos gavimu, negalima parengti per Aprašo 32 punkte nustatytą terminą, tokios konsultacijos parengimo terminas gali būti pratęsimas, kol bus gautas atsakymas iš kitos institucijos ar įstaigos ir bus parengta apibendrinta konsultacija.

37. Patvirtintos rašytinės konsultacijos rengiamas, vizuojamos ir pasirašomos Darbo reglamento, patvirtinto Žuvininkystės tarnybos direktoriaus 2022 m. spalio 7 d. įsakymo Nr. V1-119 „Dėl Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, nustatyta tvarka.

V SKYRIUS

KONSULTACIJOS ŽUVININKYSTĖS TARNYBOS INTERNETO SVETAINĖJE

38. Paklausėjai gali užduoti paklausimus Aprašo 5.6.3. papunktyje nurodytu būdu.

39. Paklausėjas turi nurodyti savo vardą, elektroninio pašto adresą, nurodyti temą ir išdėstyti pranešimą / paklausimą.

40. Informacija ar konsultacija į Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje užduotą klausimą suteikiama per 5 (penkias) darbo dienų, atsakymą paklausėjui išsiunčiant jo nurodytu elektroninio pašto adresu.

VI SKYRIUS

KONSULTACIJOS ŽUVININKYSTĖS TARNYBOS PASKYROJE FACEBOOK

41. Konsultacijas Žuvininkystės tarnybos paskyroje *Facebook* į Aprašo 5.6.4. papunktyje nurodytu būdu pateiktus klausimus teikia Žuvininkystės tarnybos darbuotojas, atsakingas už

Žuvininkystės tarnybos paskyros *Facebook* administravimą ir komunikaciją Žuvininkystės tarnybos vardu (toliau – Atstovas spaudai).

42. Atstovas spaudai, gavęs paklausėjo klausimą asmenine žinute Žuvininkystės tarnybos *Facebook* paskyroje, parengia atsakymą arba persiunčia paklausimą atitinkamo Žuvininkystės tarnybos skyriaus vedėjui pagal kompetenciją. Skyriaus vedėjas ar skyriaus vedėjo paskirtas Žuvininkystės tarnybos darbuotojas parengia konsultacijos / atsakymo į paklausimą tekstą ir nusiunčia elektroniniu paštu Atstovui spaudai.

43. Atstovas spaudai konsultacijos / atsakymo į paklausimą tekstą išsiunčia paklausėjui Žuvininkystės tarnybos paskyroje *Facebook* asmenine žinute. Tokios žinutės išsiuntimas yra laikomas konsultacijos suteikimu / atsakymu į klausimą.

44. Konsultacija / atsakymas į paklausimą Žuvininkystės tarnybos paskyroje *Facebook* paklausėjui yra suteikiama per 3 (tris) darbo dienas.

VII SKYRIUS VIEŠOSIOS KONSULTACIJOS

45. Viešąsias konsultacijas rengia ir skelbti Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje nustatyta tvarka teikia Žuvininkystės tarnybos departamentų direktoriai, skyrių vedėjai arba paskirti Žuvininkystės tarnybos skyrių darbuotojai.

46. Viešosioms konsultacijoms priskiriamos konsultacijos, parengtos apibendrinus rašytines, patvirtintas rašytines konsultacijas, žodines konsultacijas, Žuvininkystės tarnybos paskyroje *Facebook* bei Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje užduodamus klausimus.

VIII SKYRIUS KONSULTACIJŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

PIRMASIS SKIRSNIS KONSULTACIJŲ, TEIKIAMŲ BENDRUOJU TELEFONO NUMERIU, KOKYBĖS VERTINIMAS

47. Siekiant užtikrinti kokybišką ir vienodą konsultacijų teikimą pokalbio telefonu metu, Žuvininkystės tarnyboje yra taikomos konsultacijų vertinimo priemonės – įrašytų konsultacijų perklausymas ir analizė:

47.1. pokalbio telefonu teikiamų konsultacijų kokybė ir atitiktis Aprašo nuostatomis yra vertinama kas 5 (penkis) mėnesius;

47.2. konsultacijų įrašai vertinimui yra pasirenkami atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į konsultacijų trukmę ar turinį;

47.3. perklausomas kas 5 (penktas) telefono įrašas per mėnesį;

47.4. pokalbio telefonu suteiktos konsultacijos kokybės vertinimą atlieka Žuvininkystės tarnybos direktoriaus įsakymu sudaryta darbo grupė. Darbo grupės veikla vykdoma organizuojant posėdžius, kurių metu išklausomos bei įvertinamos atsitiktine tvarka atrinktos pokalbio telefonu teiktos konsultacijos, aptariamose dažniausiai pasitaikančios konsultavimo klaidos, pateikiamas įvertinimo rezultatas, jį užfiksuojuojant darbo grupės posėdžio protokole.

47.5. Darbo grupės nariai, pokalbio telefonu konsultacijų kokybę vertina vadovaudamiesi Konsultacijų telefonu kokybės vertinimo klausimynu.

47.6. Žuvininkystės tarnybos skyrių vedėjai, atsižvelgdami į konsultacijų vertinimo rezultatus, kas 5 (penkis) mėnesius organizuoja aptarimus su savo skyriaus darbuotojais. Nustačius, kad Žuvininkystės tarnybos darbuotojų teikiamą konsultavimą reikia tobulinti, sudaromas konsultavimo įgūdžių tobulinimo veiksmų planas (4 priedas).

ANTRASIS SKIRSNIS

KONSULTACIJŲ ELEKTRONINIU PAŠTU, RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ, KONSULTACIJŲ ŽUVININKYSTĖS TARNYBOS INTERNETO SVETAINĖJE, KONSULTACIJŲ ŽUVININKYSTĖS TARNYBOS PASKYROJE *FACEBOOK* KOKYBĖS VERTINIMAS

48. Konsultacijos elektroniniu paštu, rašytinės konsultacijos, konsultacijos Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje ir konsultacijos Žuvininkystės tarnybos paskyroje *Facebook* (toliau – Konsultacijos) yra vertinamos vadovaujantis Konsultacijų raštu, elektroniniu paštu, rašytinių konsultacijų, konsultacijų Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje, konsultacijų Žuvininkystės tarnybos paskyroje *Facebook* kokybės vertinimo klausimynu (3 priedas).

49. Konsultacijų kokybė ir atitiktis Aprašo nuostatomis yra vertinama kas 6 (šešis) mėnesius.

50. Konsultacijos vertinimui pasirenkamos atsitiktine tvarka, neatsižvelgiant į tai, kokiu būdu (elektroniniu paštu, raštu, Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje ar Žuvininkystės tarnybos paskyroje *Facebook*) jos buvo suteiktos paklausėjui.

51. Konsultacijų kokybės vertinimą atlieka Aprašo 48.4. papunktyje nurodyta darbo grupė. Atsižvelgiant į darbo grupės pateiktus Konsultacijų vertinimo rezultatus, Žuvininkystės skyrių vedėjai, esant poreikiui, organizuoja aptarimus su savo skyrių darbuotojais. Nustačius, kad Žuvininkystės tarnybos darbuotojų teikiamą konsultavimą reikia tobulinti, sudaromas konsultavimo įgūdžių tobulinimo veiksmų planas (4 priedas).

TREČIASIS SKIRSNIS
KONSULTACIJŲ, ASMENIUI ATVYKUS Į ŽUVININKYSTĖS TARNYBĄ, KOKYBĖS
VERTINIMAS

52. Žuvininkystės tarnybos darbuotojui, suteikus konsultaciją, paklausėjo prašoma užpildyti Konsultacijų kokybės vertinimo anketą.
53. Jeigu paklausėjas pageidauja Konsultacijų kokybės vertinimo anketą užpildyti vėliau, Konsultacijų kokybės vertinimo anketa jam gali būti atsiunčiama paklausėjo nurodytu elektroniniu paštu.
54. Paklausėjams atsisakius pildyti Konsultacijų kokybės vertinimo anketą, paklausėjams suteiktų konsultacijų kokybės vertinimas atliekamas kitais būdais, pavyzdžiui atliekant užsakomuosius „slapto kliento“ tyrimus, užsakomuosius nuomonių tyrimus ir kt.
55. Dėl tinkamiausio konsultacijų, asmeniui atvykus į Žuvininkystės tarnybą kokybės vertinimo būdo, parinkimo sprendžia Žuvininkystės tarnybos direktorius.

IX SKYRIUS
BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

56. Žuvininkystės tarnyba prisiima atsakomybę už klaidingą konsultavimą, jeigu asmuo vadovaujasi Žuvininkystės tarnybos rašytine arba viešai paskelbta konsultacija, kuri vėlesne, aukštesnio pagal pavaldumą viešojo administravimo subjekto, konsultacija, kitu individualiu administraciniu aktu arba teismo sprendimu pripažįstama kaip neatitinkanti teisės aktų (klaidinga). Šiuo atveju asmeniui poveikio priemonės už netinkamą teisės aktų vykdymą, kurį lėmė klaidinga konsultacija, netaikomos.

57. Žuvininkystės tarnyba, atsižvelgdama į paklausimo gavimo būdą, pateikia pranešimą paklausėjui apie jam suteiktą klaidingą konsultaciją ne vėliau kaip per 5 (penkias) darbo dienas nuo konsultacijos pripažinimo klaidinga dienos.

58. Žuvininkystės tarnybos darbuotojai, teikdami konsultacijas žodžiu ar raštu, privalo vadovautis paskelbtomis viešosiomis konsultacijomis ir nenukrypti nuo ankstesnių konsultacijų esant tapačioms aplinkybėms.

59. Paklausėjo kreipimasis dėl konsultacijos negali būti laikomas pagrindu Žuvininkystės tarnybai atlikti tyrimą.

60. Paklausėjai, kuriems buvo teiktos konsultacijos, Žuvininkystės tarnybos teikiamų konsultacijų kokybę ir kitus atliekamos priežiūros veiksmus gali įvertinti užpildydami Konsultacijų kokybės anketą, kuri yra skelbiama Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje.

KONSULTAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

1. Kokiū būdu Jūs kreipėtės konsultacijos į Žuvininkystės tarnybą?

Pasirinkite tik vieną variantą.

- a) Telefonu
- b) Elektroniniu paštu
- c) Paštu
- d) Socialiniame tinkle *Facebook*
- e) Atvykę į Žuvininkystės tarnybą
- f) Kitu būdu

2. Kaip vertinate atsakymą į Jūsų prašymą suteikti konsultaciją?

- a) Labai gerai
- b) Gerai
- c) Vidutiniškai
- d) Blogai
- e) Labai blogai

3. Kaip vertinate Jums konsultaciją teikusio Žuvininkystės tarnybos darbuotojo elgesį?

- a) Labai gerai
- b) Gerai
- c) Vidutiniškai
- d) Blogai
- e) Labai blogai

4. Ar Jums suteiktos konsultacijos buvo naudingos, padėjo suprasti teisės aktų reikalavimus?

- a) Taip

b) Ne

c) Negaliu atsakyti

5. Ar konsultacijų suteikimo terminai atitiko Jūsų lūkesčius?

a) Taip

b) Ne

6. Kokias asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo priemones pasiūlytumėte gerinti?

a) Žuvininkystės tarnybos darbuotojo kompetenciją

b) Bendravimą

c) Operatyvumą

d) Kita

7. Ar rekomenduotumėte kreiptis dėl konsultacijos į Žuvininkystės tarnybą kitiems asmenims?

a) Taip

b) Ne

8. Jūsų pastabos gautai konsultacijai:

Konsultavimo Žuvininkystės tarnyboje
prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio
ministerijos tvarkos aprašo
2 priedas

KONSULTACIJŲ, SUTEIKTŲ BENDRUOJU TELEFONO NUMERIU, KOKYBĖS VERTINIMO KLAUSIMYNAS

Konsultanto pareigos, vardas, pavardė

--

Skambučio data, laikas, kita informacija

--

Pasisveikinimas	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas prisistatė vardu?				
Ar konsultantas prisistatė Žuvininkystės tarnybos vardu?				
Ar konsultantas pasiūlė padėti paklausėjui?				

Paklausėjo klausimas	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas pakartojo (patikslino) paklausėjo klausimą?				
Ar konsultantas klausė papildomų klausimų, kad atskleistų klausimo esmę?				

Sprendimas	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas į paklausėjo klausimą atsakė tiksliai ir teisingai (nenukrypo nuo ankstesnių Žuvininkystės tarnybos patvirtintų konsultacijų (jeigu tokios yra) turinio)?				
Ar konsultantas informavo paklausėją, kas jam gali suteikti prašomą informaciją?				

Informavimas	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas nurodė atsakymą pagrindžiančius teisės aktus?				
Ar konsultantas priminė paklausėjui apie Žuvininkystės tarnybos interneto svetainę?				

Konsultavimo telefonu įgūdžiai	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos

Ar konsultantas, prašydamas paklausėjo palaukti, informavo, dėl kokių priežasčių tai reikės padaryti?				
Ar konsultantas informavo paklausėją, koku tikslu peradresuoja skambučių?				

Skambučio pabaiga	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas pasiteiravo paklausėjo, ar šis sulaukė atsakymų į visus savo klausimus?				
Ar konsultantas paklausė paklausėjo, ar šiam dar reikia kokios nors pagalbos?				
Ar konsultantas trumpai apibendrinio pokalbį?				
Ar konsultantas padėkojo paklausėjui, paskatino jį kreiptis ateityje?				
Ar konsultantas atsisveikino?				

Bendravimo pabaiga	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas užtikrino, kad skambučio metu nebūtų per ilgų pauzių (tylos)?				
Ar konsultantas leido paklausėjui baigti mintį (nepertraukinėjo jo be reikalo, o jei reikėjo – atsiprašė)?				
Ar konsultantas kalbėjo (tarė žodžius) aiškiai?				
Ar konsultantas kalbėjo pasitikėdamas savimi (užtikrintai)?				
Ar konsultantas vartojo tinkamus žodžius (nevartojo sudėtingų, specifinių terminų, žargono ir pan.)?				
Ar konsultantas kalbėjo maloniai, draugiškai ir paslaugiai (neabejingas paklausėjo problemai, nori jam padėti)?				
Ar konsultanto klausimai buvo efektyvūs?				
Ar konsultantas aktyviai klausėsi?				
Ar konsultantas prisitaikė prie paklausėjo (atsižvelgė į paklausėjo kalbos greitį, žinių lygį)?				

Iš viso				
----------------	--	--	--	--

Kokybės procentinė išraiška	
------------------------------------	--

Konsultavimo Žuvininkystės tarnyboje
prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio
ministerijos tvarkos aprašo
3 priedas

**KONSULTACIJŲ ELEKTRONINIŲ PAŠTŲ, RAŠYTINIŲ KONSULTACIJŲ,
KONSULTACIJŲ ŽUVININKYSTĖS TARNYBOS INTERNETO SVETAINĖJE,
KONSULTACIJŲ ŽUVININKYSTĖS TARNYBOS PASKYROJE *FACEBOOK* KOKYBĖS
VERTINIMO KLAUSIMYNAS**

Konsultanto pareigos, vardas, pavardė

--

Konsultacijos data, konsultacijos suteikimo pobūdis (raštu, el. paštu, Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje ar Žuvininkystės tarnybos interneto paskyroje *Facebook*)

Poreikio išsiaiškinimas, supratimas	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas prieš pateikdamas atsakymą apibendrino paklausėjo klausimą (problema, klausimo esmę)?				
Ar apibendrinimas parodo, kad konsultantas teisingai suprato paklausėjo klausimą (problema, klausimo esmę)?				

Atsakymo kokybė	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas tinkamai išaiškino taikomų teisės aktų turinį (konsultanto atsakymas neprieštarauja teisės aktų nuostatomis)?				
Ar konsultantas nurodė atsakymą pagrindžiančius teisės aktus?				
Ar konsultanto parengtas atsakymas aiškus, konkretus, glaustas?				

Persiuntimas	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas paklausimą persiuntė kompetentingam Žuvininkystės tarnybos darbuotojui, galinčiam suteikti paklausėjo prašomą informaciją?				
Ar prireikus papildomos informacijos paklausėją nukreipė ten, kur galima rasti atsakymą?				
Ar konsultantas informavo paklausėją apie paklausimo persiuntimą?				

Terminai	Taip	Ne	Neaktualu	Pastabos
Ar konsultantas į paklausimą atsakė laikydamasis Konsultavimo Žuvininkystės tarnyboje prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos tvarkos apraše nustatytų terminų?				

Pabaiga				
Ar konsultantas padėjo paklausėjui, paskatino jį kreiptis ateityje?				
Iš viso				

Kokybės procentinė išraiška	
------------------------------------	--

Konsultavimo Žuvininkystės tarnyboje
prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio
ministerijos tvarkos aprašo
4 priedas

KONSULTAVIMO ĮGŪDŽIŲ TOBULINIMO VEIKSMŲ PLANAS

Konsultanto pareigos, vardas, pavardė	Konsultanto vadovas (pareigos, vardas, pavardė)	Ankstesnio susitikimo data	Šio susitikimo data

Stipriosios pusės:
Tobulintinos sritys:
Veiksmai, kurių bus imamasi:

Konsultanto darbo kokybės vertinimas, %:

Konsultanto darbo kokybės siektina reikšmė,
%:
