



**ŽUVININKYSTĖS TARNYBOS  
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS  
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS  
DĖL PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO  
ŽUVININKYSTĖS TARNYBOJE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŽEMĖS  
ŪKIO MINISTERIJOS TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2024 m. kovo 15 d. Nr. V1-29  
Klaipėda

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 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos nuostatais, patvirtintais 2010 m. kovo 24 d. Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministro įsakymu Nr. 3D-259 „Dėl Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos nuostatų patvirtinimo“:

1. T v i r t i n u Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Žuvininkystės tarnyboje prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos taisykles (pridedama).

2. P a v e d u Bendrųjų reikalų skyriui supažindinti su šiuo įsakymu departamentų direktorius ir skyrių vedėjus.

3. Į p a r e i g o j u departamentų vadovus ir skyrių vedėjus supažindinti savo vadovaujamų skyrių esamus ir naujai priimamus valstybės tarnautojus ir darbuotojus, dirbančius pagal darbo sutartis, su šio įsakymo 1 punktu patvirtintomis taisyklėmis ir užtikrinti, kad būtų laikomasi jų nuostatų.

Direktorius

Tomas Kazlauskas

PATVIRTINTA  
Žuvininkystės tarnybos prie  
Lietuvos Respublikos žemės  
ūkio ministerijos direktoriaus  
2024 m. kovo 15 d. įsakymu  
Nr. V1-29

## PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO BEI ASMENŲ APTARNAVIMO ŽUVININKYSTĖS TARNYBOJE PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS TAISYKLĖS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Žuvininkystės tarnyboje prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos (toliau – Žuvininkystės tarnyba) taisyklės (toliau – Taisyklės) reglamentuoja prašymų, skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą Žuvininkystės tarnyboje. 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 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – LRV taisyklės), Lietuvos Respublikos žuvininkystės įstatymu, Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos nuostatais, patvirtintais 2010 m. kovo 24 d. Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministro įsakymu Nr. 3D-259 „Dėl Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos nuostatų patvirtinimo“, bei Žuvininkystės tarnybos darbo reglamentu, patvirtinu Žuvininkystės tarnybos direktoriaus 2010 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. V1-6 „Dėl Žuvininkystės tarnybos prie Lietuvos Respublikos žemės ūkio ministerijos darbo reglamento patvirtinimo“, ir kitais norminiais teisės aktais, reglamentuojančiais Žuvininkystės tarnybos veiklą.

2. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

2.1. **Anoniminis pranešimas** – Žuvininkystės tarnybos pasitikėjimo telefonu ir/ar elektroniniu paštu ar raštu gautas pranešimas apie galimus žuvininkystės veiklos pažeidimus arba Žuvininkystės tarnybos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis ir gaunančių darbo užmokestį iš Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto (toliau – darbuotojai), netinkamo elgesio bei pareigų vykdymo atvejus, taip pat informacija apie Žuvininkystės tarnybos darbuotojų padarytas/daromas korupcinio pobūdžio nusikalstamas veikas ir/arba galimus valstybės tarnautojo etikos principų pažeidimus, kai pranešimas nėra pasirašytas nustatyta tvarka ir todėl nėra galimybių identifikuoti besikreipiančio asmens tapatybės.

2.2. **Anoniminis prašymas ar skundas** – Žuvininkystės tarnyboje gautas prašymas ar skundas, pagal kuriame pateiktą informaciją nėra galimybės identifikuoti prašymą ar skundą teikiančią asmenį arba patikrinti prašymo ar skundo autentiškumo.

2.3. **Įgaliotas asmuo** – Žuvininkystės tarnybos darbuotojas, kuriam teisės aktų nustatyta tvarka Žuvininkystės tarnybos vadovas yra suteikęs įgaliojimus priimti sprendimus ar atlikti veiksmus.

2.4. **Konsultacija** – asmeniui į jo paklausimą pagal Žuvininkystės tarnybos kompetenciją raštu ar žodžiu teikiamas paaiškinimas dėl norminių teisės aktų taikymo.

- 2.5. **Paklausimas** – asmens kreipimasis į Žuvininkystės tarnybą siekiant gauti konsultaciją.
- 2.6. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos reglamentuotos LRV taisyklėse.
3. Vieno langelio principą Žuvininkystės tarnyboje įgyvendina administracijos ir skyrių darbuotojai arba valstybės tarnautojai, kuriems pagal kompetenciją yra priskirtas šios funkcijos vykdymas.
4. Žuvininkystės tarnyba ne rečiau kaip vieną kartą per metus nustatyta tvarka atlieka asmenų aptarnavimo Žuvininkystės tarnyboje kokybės vertinimą.

## **II SKYRIUS**

### **ASMENŲ PRAŠYMŲ, SKUNDŲ, PAKLAUSIMŲ PATEIKIMAS IR REGISTRAVIMAS**

5. Asmenys prašymus, skundus ir paklausimus Žuvininkystės tarnybai gali pateikti raštu bei žodžiu:
- 5.1. raštu prašymą, skundą ar paklausimą galima pateikti:
- 5.1.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (toliau – VAI) 11 straipsnio 2 dalyje numatyta tvarka;
- 5.1.2. elektroniniu paštu, Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje pateikiant elektroninį paklausimą dėl žuvininkystės veiklos;
- 5.2. žodžiu prašymą ar skundą galima pateikti Taisyklių 11 punkte numatytu atveju;
- 5.3. anoniminiai pranešimai Žuvininkystės tarnyboje pateikiami nustatyta tvarka.
6. Prašymai, skundai ir paklausimai registruojami Žuvininkystės tarnybos dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DBSIS) (išskyrus prašymus, skundus, paklausimus, kurie, vadovaujantis Taisyklių 7 punktu, neregistruojami). Asmenų prašymus, skundus ir paklausimus registruoja Žuvininkystės tarnybos valstybės tarnautojai ar darbuotojai, atsakingi už prašymų, skundų, paklausimų registravimą.
7. DBSIS neregistruojami tokie raštu Žuvininkystės tarnyboje pateikti prašymai, skundai ar paklausimai:
- 7.1. parašyti ne valstybine (ne lietuvių) kalba arba neturintys vertimo į valstybinę kalbą (išskyrus pateiktus rusų ir anglų kalbomis), kurio tikrumas būtų paliudytas Lietuvos Respublikos notariato įstatymo nustatyta tvarka; vertimo į valstybinę kalbą pateikti nereikalaujama Taisyklių 13 punkte nurodytais atvejais;
- 7.2. pateikti elektroniniu būdu, kai jų neįmanoma atidaryti ir perskaityti Žuvininkystės tarnybos naudojamomis informacinių technologijų priemonėmis;
- 7.3. kuriuose pateikiama informacija apie Žuvininkystės tarnyboje galimai rengiamus, daromus ar padarytus pažeidimus, kai ją teikia asmuo, kurį su Žuvininkystės tarnyba sieja ar siejo tarnybos ar darbo santykiai arba sutartiniai (konsultavimo, rangos, stažuotės, praktikos, savanorystės ar panašūs) santykiai; tokie prašymai ir skundai, vadovaujantis Žuvininkystės tarnybos vadovo patvirtinta tvarka, yra nedelsiant persiunčiami elektroninio pašto adresu pazeidimai@zuv.lt arba pateikiami Žuvininkystės tarnybos skyriui, atsakingam už tokios informacijos vertinimą ir tyrimą.
8. Prašymus ir skundus, kurie, vadovaujantis Taisyklių 7 punktu, neregistruojami, Žuvininkystės tarnybos valstybės tarnautojai ar darbuotojai, atsakingi už prašymų, skundų, paklausimų registravimą, per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo institucijoje dienos grąžina asmeniui, nurodant tokio prašymo ar skundo grąžinimo priežastis, siūlant ištaisyti nustatytus trūkumus ir nustatant terminą priežasčių pašalinimui, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos.
9. Prašymas ar skundas raštu turi atitikti LRV taisyklių 23 ir 24 punktų reikalavimus. Raštu pateikiamame paklausime turi būti nurodytas asmens vardas, pavardė (arba pavadinimas ir kodas, jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), elektroninio pašto adresas ir/arba adresas, telefono numeris.

10. Prašymo ar skundo priėmimo faktas asmens pageidavimu patvirtinamas atsakingo Žuvininkystės tarnybos darbuotojo asmens nurodytu elektroninio pašto adresu.

11. Asmeniui, kuris dėl fizinių asmens savybių negali rašyti, tačiau gali perskaityti tekstą ir/ar jį pasirašyti, užtikrinama teisė, atvykus į Žuvininkystės tarnybą, prašymą ar skundą pateikti žodžiu, išdėstant jį Žuvininkystės tarnybos valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą. Jeigu asmuo negali perskaityti teksto ir jo pasirašyti, asmeniui pasiūloma prašymą ar skundą pateikti per jo įgaliotą asmenį.

12. Prašymas ar skundas žodžiu Žuvininkystės tarnybos valstybės tarnautojui ar darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą, gali būti pateikiamas valstybine kalba, o taip pat rusų ar anglų kalba, jeigu šią kalbą supranta jį aptarnaujantis asmuo. Jeigu asmuo (jo atstovas) nemoka valstybinės kalbos arba Žuvininkystės tarnyboje nėra valstybės tarnautojo ar darbuotojo, suprantančio anglų arba rusų kalbą, kuria asmuo ar jo atstovas kreipiasi, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Žuvininkystės tarnybą žodžiu turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą, skundą į valstybinę kalbą (vertėjas) arba asmens atstovas. Vertėją pakviečia asmuo, kuris kreipiasi į Žuvininkystės tarnybą savo iniciatyva.

13. Ne valstybine kalba ir kitomis nei Taisyklių 7.1 punkte nustatytomis kalbomis parašyti prašymai priimami, kai į Žuvininkystės tarnybą raštu kreipiasi užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija, vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais.

14. Atstovaujamo asmens vardu į Žuvininkystės tarnybą kreipdamasis asmuo atstovas prašyme ar skunde turi nurodyti: savo vardą ir pavardę, adresą, telefono numerį, elektroninio pašto adresą (jeigu tokį turi), atstovaujamo asmens vardą ir pavardę (jeigu kreipiamasi fizinio asmens vardu) arba pavadinimą ir kodą (jeigu kreipiamasi juridinio asmens vardu), o taip pat pateikti atstovavimą patvirtinantį dokumentą ar jo kopiją.

15. Elektroniniu paštu teikiami asmenų prašymai ir skundai turi būti siunčiami oficialiu Žuvininkystės tarnybos elektroninio pašto adresu info@zuv.lt. Elektroniniu paštu paklausimai teikiami laisva forma. Žuvininkystės tarnybos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, jam Žuvininkystės tarnybos suteiktu elektroninio pašto adresu gavęs asmens prašymą, skundą ar paklausimą, turi jį perskaityti ne vėliau kaip artimiausią darbo dieną persiųsti Žuvininkystės tarnybos darbuotojui, atsakingam už prašymų, skundų, paklausimų registravimą. Šio punkto nuostatos netaikomos Taisyklių 7.3 punkte numatytu atveju.

16. Asmenų prašymai, skundai ir paklausimai priimami Žuvininkystės tarnybos darbo laiku.

### **III SKYRIUS**

#### **ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMAS**

17. Žuvininkystės tarnybos vadovas ar įgaliotas asmuo, prieš priimdamas sprendimą dėl Žuvininkystės tarnyboje registruoto skundo nagrinėjimo, įvertina:

17.1. ar skundas atitinka Taisyklių 20 punkte nurodytus požymius, kuriems esant skundas Žuvininkystės tarnybos nėra nagrinėjamas;

17.2. galimo pažeidimo mastą, siekiant nustatyti teisės aktų pažeidimus ir jų užkardymą pačiu efektyviausiu būdu (toliau – pažeidimo poveikio vertinimas).

18. Pažeidimo poveikio vertinimo tvarką tvirtina Žuvininkystės tarnybos vadovas.

19. Žuvininkystės tarnybos vadovo ar įgalioto asmens sprendimas dėl prašymo ar skundo nagrinėjimo Žuvininkystės tarnyboje įforminamas įrašant rezoliuciją DBSIS informacinėje sistemoje, taip pat nurodomas Žuvininkystės tarnybos darbuotojas, kuris įgaliojamas nagrinėti prašymą ar skundą.

20. Žuvininkystės tarnyboje užregistruotas prašymas ar skundas nėra nagrinėjamas:

20.1. VAI 11 straipsnio 3 dalyje numatytais atvejais;

20.2. jeigu jis yra surašytas ne valstybine kalba, nesilaikant Taisyklių 7.1 punkte numatytų nuostatų dėl vertimo;

20.3. jeigu jis yra pateiktas asmens atstovo nesilaikant Taisyklių 14 punkte nustatytos tvarkos.

21. Žuvininkystės tarnybos skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo turi teisę priimti sprendimą nagrinėti Taisyklių 20 punkte nurodytų požymių turinčius prašymus ir skundus.

22. Jeigu prašyme ar skunde keliami klausimai pagal kompetenciją priskiriami keliems Žuvininkystės tarnybos skyriams, DBSIS rezoliucijoje nurodomi už prašymo ar skundo nagrinėjimą atsakingi tų Žuvininkystės tarnybos skyrių darbuotojai, iš jų vienas – pagrindinis vykdytojas, kuris parengia prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui apibendrintą atsakymą.

23. Prašymai ar skundai, pateikti raštu nesilaikant Taisyklių 9 punkte nustatytų reikalavimų, Žuvininkystės tarnybos skyriaus vadovo ar įgalioto asmens nurodymu grąžinami jį pateikusiam asmeniui LRV taisyklių 40 punkte nustatyta tvarka.

24. Sprendimą nenagrinėti prašymo ar skundo priėmęs Žuvininkystės tarnybos skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo apie tai per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo gavimo Žuvininkystės tarnybos dienos informuoja jį pateikusį asmenį, nurodydamas prašymo ar skundo nenagrinėjimo priežastis bei apskundimo tvarką, numatytą LRV taisyklių 47 punkte. Anoniminis skundas ar prašymas jį pateikusiam asmeniui grąžinamas tuo atveju, jeigu pateiktame skunde ar prašyme yra nurodytas pašto arba elektroninio pašto adresas.

25. Prašymų ir skundų, išskyrus prašymus, į kuriuos, nepažeidžiant asmens, kuris kreipiasi, kitų asmenų ar institucijos interesų, galima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip kitą institucijos darbo dieną, išnagrinėjimui nustatomas 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo užregistravimo Žuvininkystės tarnyboje dienos terminas.

26. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimas yra susijęs su komisijos sudarymu, posėdžio sušaukimu ar kitais atvejais, dėl kurių atsakymo pateikimas asmeniui gali užtrukti ilgiau kaip 20 darbo dienų nuo prašymo ar skundo ir visų reikiamų dokumentų gavimo Žuvininkystės tarnyboje dienos, Žuvininkystės tarnybos vadovas turi teisę savo sprendimu pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą dar iki 10 darbo dienų. Prašymą ar skundą nagrinėjantis asmuo prašyme pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą nurodo tokio pratęsimo būtinumo priežastis bei pageidaujama, bet ne ilgesnį kaip 10 darbo dienų, terminą. Pratęsus Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą, prašymą ar skundą nagrinėjantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas per 5 darbo dienas nuo sprendimo pratęsti Taisyklių 25 punkte nustatytą terminą priėmimo dienos išsiunčia asmeniui pranešimą ir nurodo prašymo nagrinėjimo pratęsimo priežastis ir terminą.

27. Jeigu prašymo ar skundo nagrinėjimo metu paaiškėja, kad jame nurodyta informacija neatitinka tikrovės, prašymo ar skundo nagrinėjimas nutraukiamas. Sprendimą nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą priėmęs Žuvininkystės tarnybos skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo tokio sprendimo priėmimo dienos informuoja jį pateikusį asmenį, nurodydamas prašymo ar skundo nagrinėjimo nutraukimo priežastis.

28. Sprendimą nutraukti prašymo ar skundo nagrinėjimą priima jį pradėjęs nagrinėti Žuvininkystės tarnybos skyriaus vadovas ar įgaliotas asmuo, jeigu prašymą ar skundą pateikęs asmuo pateikia prašymą nutraukti jo prašymo ar skundo nagrinėjimą.

29. Prašymų ir skundų, kurių nagrinėjimui yra taikoma administracinė procedūra, nagrinėjimą reglamentuoja VAI. Sprendimą pradėti administracinę procedūrą priima Žuvininkystės tarnybos vadovas.

30. Prašymai ir skundai, kuriuose nurodyti klausimai yra priskirtini ir kitų institucijų kompetencijai, persiunčiami kompetentingoms institucijoms vadovaujantis LRV taisyklių nustatyta tvarka. Jei asmens prašymas ar skundas pateiktas anglų ar rusų kalbomis, prie persiunčiamos kopijos pridedamas neoficialus vertimas, kuris atliekamas viešai prieinamomis vertimo priemonėmis.

#### **IV SKYRIUS**

### **ATSAKYMŲ PARENGIMAS IR SAUGOJIMAS, IŠSIUNTIMAS (ĮTEIKIMAS)**

#### **ASMENIUI, ATSAKYMŲ APSKUNDIMAS**

31. Į prašymus ir skundus atsakoma valstybine kalba. Ne valstybine kalba gali būti atsakoma tuo atveju, kai vadovaudamasi tarptautinės teisės aktais prašymą pateikia užsienio valstybės institucija ar tarptautinė organizacija.

32. Atsakymai į pagal Žuvininkystės tarnybos kompetenciją pateiktus skundus įforminami Žuvininkystės tarnybos skyriaus vadovo ar kito įgalioto asmens sprendimu. Jame nurodoma:

32.1. Žuvininkystės tarnybos kompetencija, skundo nagrinėjimo metu nustatytos reikšmingos aplinkybės;

32.2. skundą nagrinėjusio Žuvininkystės tarnybos skyriaus vadovo ar įgalioto asmens atlikti veiksmai;

32.3. sprendimo priėmimo motyvai ir teisinis pagrindas;

32.4. tolimesnės asmens teisių ar teisėtų interesų gynybos galimybės, jeigu tokią galimybę numato teisės aktai;

32.5. apskundimo tvarka ir terminai.

33. Kai prašymas ar skundas yra persiunčiamas nagrinėti kitai kompetentingai institucijai, informuojant apie tai asmenį ar jo atstovą, apskundimo tvarka nenurodoma.

34. Išnagrinėjus anoniminį skundą ar prašymą arba skundą ar prašymą, kuriame pateikiama informacija nėra susijusi su ją pateikusio asmens pažeistomis teisėmis ir/ar jo teisėtais interesais, šis asmuo informuojamas pateikiant bendro pobūdžio informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimą pagal Žuvininkystės tarnybos kompetenciją, nepažeidžiant asmens duomenų teisinės apsaugos reikalavimų, taip pat teisės aktais nustatytų valstybės, tarnybos, komercinės, profesinės ir kitų paslapčių apsaugos reikalavimų ir laikantis kitų teisės aktuose numatytų apribojimų bei draudimų.

35. Prašymą ar skundą nagrinėjusio Žuvininkystės tarnybos skyriaus vadovo ar įgalioto asmens veiksmai ir sprendimai gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatyme nustatytais terminais.

36. Administracinis sprendimas, priimtas taikant administracinę procedūrą, gali būti skundžiamas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme nustatyta tvarka ir terminais.

37. Atsakymai į prašymus ir skundus rengiami ir saugomi laikantis Lietuvos vyriausiojo archyvaro priimtų teisės aktų, reglamentuojančių dokumentų valdymą, reikalavimų.

38. Žuvininkystės tarnyboje gauti prašymų ir skundų nagrinėjimo dokumentai saugomi Žuvininkystės tarnybos dokumentacijos plane nurodytais terminais. Asmuo, pateikęs Žuvininkystės tarnybai prašymą susipažinti su saugomais prašymo ar skundo tyrimo dokumentais, su jais supažindinamas teisės aktų, reglamentuojančių asmens duomenų tvarkymą ir apsaugą Žuvininkystės tarnyboje, nustatyta tvarka. Jeigu reikalaujamos informacijos ar oficialaus dokumento pateikimas pažeistų kitų asmenų teises ir teisėtus interesus arba jeigu toks pateikimas yra ribojamas pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) bei Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nuostatas, gali būti pateikiama tik ta informacijos (dokumentų) dalis, kuri nepažeidžia kitų asmenų teisių ir teisėtų interesų arba įvardintų teisės aktų reikalavimų.

## V SKYRIUS

### ASMENŲ APTARNAVIMAS ŽUVININKYSTĖS TARNYBOJE

39. Į Žuvininkystės tarnybą atvykę asmenys aptarnaujami pagal Žuvininkystės tarnybos kompetenciją, o tais atvejais, kai Žuvininkystės tarnyba nėra kompetentinga spręsti asmeniui rūpimo klausimo, jam yra nurodoma, į kurią instituciją (jeigu tokia yra) asmuo gali kreiptis tokiu klausimu.

40. Asmenų prašymai, skundai ir paklausimai, įgyvendinant vieno langelio principą, priimami Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje.

41. Asmenys Žuvininkystės tarnyboje aptarnaujami valstybine kalba. Jeigu asmuo kreipiasi ne valstybine kalba, o jį aptarnaujantis Žuvininkystės tarnybos darbuotojas tokios kalbos nesupranta, ir dėl to asmens neįmanoma aptarnauti, arba kai dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo asmuo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į Žuvininkystės tarnybą turi dalyvauti asmuo, gebantis išversti prašymą į valstybinę kalbą (vertėjas), arba jo atstovas. Vertėją savo iniciatyva pasikviečia asmuo, kuris kreipiasi į Žuvininkystės tarnybą.

42. Į Žuvininkystės tarnybą atvykę asmenys žodžiu konsultuojami Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje nurodytais adresais ir laiku.

43. Asmenys telefonu konsultuojami pagal Žuvininkystės tarnybos kompetenciją, skyrių telefonų numeriai nurodyti Žuvininkystės tarnybos interneto svetainėje. Bendrasis telefono numeris – (+370 700) 149 03.

44. Į elektroninius paklausimus atsakoma ta pačia tvarka, kaip ir į raštu pateiktus paklausimus.

45. Atsakymas į raštu pateiktą paklausimą turi būti parengtas per 20 darbo dienų nuo jo užregistravimo Žuvininkystės tarnyboje dienos. Atsakyme į paklausimą išdėstomas keliamas klausimas, pateikiama teisės aktais pagrįsta Žuvininkystės tarnybos konsultacija pagal kompetenciją.

46. Į paklausimą atsakoma valstybine kalba.

47. Žuvininkystės tarnyboje gautuose paklausimuose pateikta informacija netikrinama, tai yra preziumuojama, kad ji yra teisinga, ir atsakymas į paklausimą rengiamas pagal asmens jame pateiktą informaciją.

48. Atsakymas į paklausimą yra skirtas tik tam asmeniui, kuris šių Taisyklių nustatyta tvarka kreipėsi į Žuvininkystės tarnybą dėl konsultacijos suteikimo.

49. Atsakymas į raštu pateiktą paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu, o kai jis nenurodytas – asmens nurodytu pašto adresu. Atsakymas į elektroninį paklausimą teikiamas asmens nurodytu elektroninio pašto adresu.

50. Žuvininkystės tarnyboje teikiamos konsultacijos neturi norminio teisės akto galios.

---