



**VALSTYBINĖS MAISTO IR VETERINARIJOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL VALSTYBINĖS MAISTO IR VETERINARIJOS TARNYBOS DIREKTORIAUS
2007 M. SPALIO 31 D. ĮSAKIMO NR. B1-790 „DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ
NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO VALSTYBINĖJE MAISTO IR
VETERINARIJOS TARNYBOJE TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO“ PAKEITIMO**

2022 m. sausio 21 d. Nr. B1-43
Vilnius

Pakeičiu Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos direktoriaus 2007 m. spalio 31 d. įsakymą Nr. B1-790 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Valstybinėje maisto ir veterinarijos tarnyboje taisyklių patvirtinimo“ ir jį išdėstau nauja redakcija:

**„VALSTYBINĖS MAISTO IR VETERINARIJOS TARNYBOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ NAGRINĖJIMO
VALSTYBINĖJE MAISTO IR VETERINARIJOS TARNYBOJE**

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 11 straipsnio 1 dalimi ir įgyvendindamas Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 3, 9, 10, 12, 18, 22, 25, 27, 33, 36, 38, 41 ir 44 punktų nuostatas:

1. Tvirtinu pridedamą Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formą.
2. Nustatau, kad Valstybinei maisto ir veterinarijos tarnybai (toliau – VMVT):
 - 2.1. asmenys prašymus ir skundus žodžiu ar raštu gali teikti valstybine ir anglų kalbomis, į kuriuos atsakoma ta kalba, kuria buvo pateiktas prašymas ar skundas;
 - 2.2. prašymai ir skundai raštu gali būti teikiami šiomis VMVT naudojamomis elektroninių ryšių priemonėmis:
 - 2.2.1. nemokama telefono linija 8 800 40 403, kai prašymas ar skundas fiksuojamas naudojant garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones;
 - 2.2.2. oficialiu VMVT elektroniniu paštu info@vmvt.lt;
 - 2.2.3. klausimams pateikti skirtu elektroniniu paštu klausimai@vmvt.lt;
 - 2.2.4. skundams pateikti skirtu elektroniniu paštu skundai@vmvt.lt;

2.2.5. VMVT interneto svetainės <https://vmvt.lt> skiltyje „Praneškite mums“ pateiktomis elektroniniu būdu teikiamų pranešimų formomis;

2.2.6. interneto svetainėje „E. pilietis“ <https://epilietis.lrv.lt/>;

2.2.7. vartotojų teisių informacinėje sistemoje <https://vtis.lt/portal/#/>;

2.2.8. VMVT departamentų ir jų skyrių (toliau – VMVT teritoriniai padaliniai) telefonais ir elektroninio pašto adresais, skelbiamais VMVT interneto svetainės skiltyje „Kontaktai“;

2.3. prašymai ar skundai, pateikti žodžiu, į kuriuos galima atsakyti arba kuriais galima išspręsti asmeniui rūpimus klausimus iš karto arba ne vėliau kaip kitą VMVT darbo dieną, nepažeidžiant asmenų ar VMVT interesų, VMVT, VMVT teritoriniuose padaliniuose neregistruojami. Asmenys, kurie kreipiasi į VMVT su tokiais prašymais ar skundais, nepažeidžiant asmenų ar VMVT interesų, prašymą ar skundą priimančio VMVT darbuotojo sprendimu gali būti neidentifikuojami, jeigu prašymas ar skundas yra bendro pobūdžio (t. y. susijęs su bendro pobūdžio konsultacija ar informacijos suteikimu ar išsakyta kritika dėl institucijos darbo). Į tokius prašymus ar skundus turi būti atsakoma iš karto arba ne vėliau kaip kitą VMVT darbo dieną. Jeigu į žodžiu pateiktą prašymą ar skundą negalima atsakyti iš karto arba ne vėliau kaip kitą VMVT darbo dieną, asmeniui sudaroma galimybė išdėstyti prašymą ar skundą raštu arba priimti prašymą ar skundą žodžiu, užfiksuoti ir saugoti jo turinį panaudojant garso nuotolinio perdavimo ir įrašymo priemones (t. y. paprašant asmens pateikti savo prašymą ar skundą žodžiu paskambinus VMVT nemokama telefono linija 8 800 40 403). Į tokius žodžiu ar raštu pateiktus prašymus gali būti atsakoma iš VMVT, VMVT teritorinio padalinio oficialaus ar tikslinio elektroninio pašto.

3. N u r o d a u :

3.1. VMVT ir VMVT teritorinių padalinių valstybės tarnautojams ir darbuotojams, dirbantiems pagal darbo sutartį ir gaunantiems darbo užmokestį iš valstybės biudžeto ir kitų valstybės pinigų fondų (toliau – VMVT ir VMVT teritorinių padalinių darbuotojai), atsakingiems už asmenų priėmimą ir aptarnavimą ir gaunamų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą VMVT ir VMVT teritoriniuose padaliniuose, vadovautis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo 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 – Taisyklės), ir šiuo įsakymu;

3.2. VMVT teritorinių padalinių vadovams užtikrinti, kad pagal kompetenciją VMVT teritoriniuose padaliniuose būtų vykdomos Taisyklių 11 punkte nustatytos funkcijos;

3.3. VMVT skyrių ir VMVT teritorinių padalinių vadovams, pagal kompetenciją įvertinus, kad gautas Taisyklių 33 punkte nurodyto pobūdžio asmens kreipimasis, priimti sprendimą į jį neatsakyti, išskyrus atvejus, jei VMVT skyriaus ar VMVT teritorinio padalinio vadovas nusprendžia kitaip. Tuo atveju, jei toks kreipimasis sudaro asmens prašymo ar skundo turinio dalį, atsakyme į asmens prašymą ar skundą nurodoma, kad, vadovaujantis Taisyklių 33 punktu, dėl kreipimosi nebus pasisakoma, išskyrus atvejus, jei VMVT skyriaus ar VMVT teritorinio padalinio vadovas nusprendžia atsakyti į kreipimąsi;

3.4. VMVT skyrių ir VMVT teritorinių padalinių vadovams, gavus kitai institucijai adresuoto prašymo ar skundo kopiją, kai prašyme ar skunde yra aiškiai nurodyta, kad VMVT siunčiama prašymo ar skundo kopija, tokį prašymą ar skundą užregistruoti, įvertinti prašymo ar skundo turinį, tačiau tokio prašymo ar skundo nenagrinėti ir į jį neatsakyti, išskyrus atvejus, jei jame yra VMVT kompetencijai priskirtų klausimų, į kuriuos pagal kompetenciją atsakoma Taisyklių 37 punkte nustatyta tvarka;

3.5. VMVT Bendrųjų reikalų ir Viešųjų ryšių skyriams pagal kompetenciją VMVT vykdyti Taisyklių 11 punkte nustatytas funkcijas;

3.6. VMVT Viešųjų ryšių skyriui užtikrinti, kad VMVT interneto svetainėje <http://vmvt.lt>, VMVT socialinių tinklų paskyrose ir VMVT ir jos teritorinių padalinių informaciniuose stenduose valstybine ir anglų kalba būtų paskelbta Taisyklių 12 punkte nurodyta informacija;

3.7. VMVT Tarptautinių klausimų skyriui organizuoti Taisyklių 36 punkte nurodytais atvejais VMVT ir VMVT teritoriniuose padaliniuose šio įsakymo 2.1 nurodyta užsienio kalba (anglų k.) gaunamų prašymų ar skundų vertimą į valstybinę kalbą per 3 darbo dienas nuo jų gavimo iš VMVT skyriaus ar VMVT teritorinio padalinio.

4. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę VMVT direktoriaus pavaduotojams pagal administruojamas sritis.“

Direktorius

Mantas Staškevičius

Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos
direktoriaus 2022 m. sausio 21 d.
įsakymo Nr. B1-43
priedas

(Prašymo ir skundo priėmimo faktą patvirtinančio dokumento forma)

**Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba, Siesikų g. 19, LT-07170 Vilnius,
tel. (8 5) 240 4361, 8 800 40 403, el. p. info@vmvt.lt /
Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos teritorinio padalinio pavadinimas, duomenys**

(pareiškėjo vardas ir pavardė, adresas, telefono numeris)

arba pavadinimas, buveinės adresas, telefono numeris)

PAŽYMA APIE PRIIMTUS DOKUMENTUS

_____ Nr. _____
(data)

Jūsų prašymas arba skundas dėl _____
(trumpas turinio apibūdinimas)

_____ gautas _____ Nr. _____
(data) (registracijos numeris)

Dokumentus priėmė

(pareigų pavadinimas)

(parašas)

(vardas ir pavardė)

(telefono numeris)