VIDAUS TEISĖS AKTAIS REGLAMENTUOTA SU ASMENŲ APTARNAVIMU SUSIJUSI INFORMACIJA

(AKTUALI INFORMACIJA DĖL NACIONALINĖJE MOKĖJIMO AGENTŪROJE NUSTATYTOS KLIENTŲ APTARNAVIMO TVARKOS)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Teisės akto pavadinimas | Aktuali informacija dėl Nacionalinėje mokėjimo agentūroje nustatytos klientų aptarnavimo tvarkos |
|  | Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje mokėjimo agentūroje prie Žemės ūkio ministerijos „vieno langelio“ principu tvarkos aprašas patvirtintas Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2007 m. spalio 22 d. įsakymu Nr. BR1-656 (toliau - „Vieno langelio“ principu tvarkos aprašas).  Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos Komunikacijos skyriuje iš asmenų gautos informacijos administravimo ir jos teikimo tvarkos aprašas, patvirtintas Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2010 m. lapkričio 29 d. įsakymu Nr. BR1-1121. | Klausimai nepasirašyti elektroniniu parašu ir pateikti Nacionalinei mokėjimo agentūrai prie Žemės ūkio ministerijos (NMA) interneto svetainėje www.nma.lt arba bendruoju elektroninio pašto adresu info@nma.lt yra užregistruojami per 0,5 darbo dienos nuo jų gavimo. Atsakymai parengiami ir el. būdu persiunčiami klausimą uždavusiam asmeniui per 4 (keturias) darbo dienas nuo klausimo užregistravimo dienos. |
|  | „Vieno langelio“ principu tvarkos aprašas | Siekiant užtikrinti kokybišką su NMA struktūrinių padalinių veikla susijusios informacijos / konsultacijų teikimo telefonu procesą bei kontroliuoti, kad informacija / konsultacijos telefonu būtų teikiamos kvalifikuotai bei operatyviai, ne rečiau kaip kartą per ketvirtį atliekamas telefoninių pokalbių / konsultacijų kokybės vertinimas. |
|  | „Vieno langelio“ principu tvarkos aprašas | Užtikrinta galimybė asmenims anonimiškai pareikšti nuomonę apie asmenų aptarnavimo NMA kokybę. Į NMA atvykusiems asmenims suteikiama galimybė anonimiškai užpildyti Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas, pateikiamas gerai matomose asmenų aptarnavimo vietose. Šios anketos taip pat skelbiamos [NMA interneto svetainėje](https://www.nma.lt/index.php/apklausos/asmenu-aptarnavimo-kokybes-vertinimo-anketa/766), jas užpildę asmenys gali atsiųsti NMA elektroniniu paštu adresu [info@nma.lt](mailto:info@nma.lt). Apklausos duomenys naudojami asmenų prašymams, skundams, kreipimamsi nagrinėti ir jų aptarnavimui institucijoje gerinti. |
|  | „Vieno langelio“ principu tvarkos aprašas | NMA darbuotojai informaciją asmenims, besikreipiantiems į NMA, teikia elektroniniu būdu, telefonu, atvykus į NMA centrinį arba teritorinius padalinius bei internetu naudojantis „Microsoft Teams“ programa. |
|  | „Vieno langelio“ principu tvarkos aprašas | NMA centrinio ir teritorinių padalinių darbuotojai trečiadieniais 1 val., pasibaigus darbo dienos laikui, t. y. iki 18 val., priima iš anksto užsiregistravusių asmenų prašymus ar skundus.  Klientai, norintys pateikti prašymus ar skundus NMA centriniame padalinyje, turi užsiregistruoti paskambinę NMA bendruoju informacijos teikimo telefonu (8 5) 252 6999 arba trumpuoju numeriu 1841. Norintieji dokumentus pateikti teritoriniame skyriuje, turėtų registruotis paskambinę teritorinių skyrių telefonais, nurodytais [NMA svetainėje.](https://www.nma.lt/index.php/susisiekite/10781) |