



**ASMENŲ APTARNAVIMO 2021 METAIS  
ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE  
KOKYBĖS VERTINIMAS**

**2022 M.  
ZARASAI**

## **I SKYRIUS BENDROJI DALIS**

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (toliau – Vyriausybės nutarimas) reglamentuoja prašymų ir skundų nagrinėjimą ir asmenų aptarnavimą viešojo administravimo subjektuose, mūsų nagrinėjamu atveju Zarasų rajono savivaldybėje (toliau – Savivaldybė). Nutarimas taip pat nustato, kad mažiausiai kartą per metus atliekamas asmenų aptarnavimo Savivaldybėje kokybės vertinimas ir šio vertinimo rezultatus, o prireikus ir pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo, pateikia Savivaldybės administracijos direktoriui.

Siekiant įgyvendinti taikomus teisės aktus bei gerinti asmenų aptarnavimą Savivaldybėje, tobulinami teisės aktai, įgyvendinami projektai, nagrinėjami ir priimami įsipareigojimai klientų aptarnavimui ir klientui, susieti su paslaugos teikimu (pavyzdžiui, aptarnavimo trukmė, paslaugos trukmė, kliento grįžtamojo ryšio naudojimas paslaugų gerinime), paslaugų gerinimo galimybės, o taip pat reikalavimai, keliami darbuotojų kompetencijų ugdymui ir teikiamų paslaugų gerinimui. Nelieta nuošalyje ir Savivaldybės darbuotojų elgesio standartai (pavyzdžiui, vadovavimasis įstaigos vidaus tvarkos taisyklėmis, etikos kodeksu ar pan.), kuriuose nustatomi bendrieji elgesio įstaigose principai ir reikalavimai, keliami ne tik klientų aptarnavimui bet ir darbuotojų tarpusavio veiklai ir „vidiniam“ paslaugų teikimui.

Labai svarbus klientų pasitenkinimas paslaugomis, teikiamų paslaugų būklės vertinimas ir nuolatinis paslaugų ir procesų kokybės gerinimas, kas verčia rūpintis Savivaldybėje iškilusių klausimų ar problemų, susijusių su paslaugomis valdymu. Ši sritis apima efektyvaus asmenų prašymų, skundų valdymą, t. y.: a) skundų ar pretenzijų prevenciją; b) vidinį prašymų ir skundų nagrinėjimą; c) skundų ir ginčų nagrinėjimo procesus, kai skundai negali būti išspręsti įstaigos viduje. Laiku identifikavus asmenų aptarnavimo problemų šaltinius, jų gilumines priežastis, lengviau organizuoti veiklos tobulinimo galimybes, šalinti trūkumus.

## **II SKYRIUS ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ PATEIKIMO GALIMYBĖS**

Savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. rugpjūčio 7 d. įsakymu Nr. I(6.6 E)-484, patvirtintame Zarasų rajono savivaldybės dokumentų rengimo, tvarkymo, apskaitos, saugojimo, naudojimo ir kontrolės apraše nustatyta, kad raštus, prašymus, pareiškimus, skundus (toliau – gauti dokumentai), adresuotus Savivaldybės institucijoms, Savivaldybės tarybos sudarytoms komisijoms Savivaldybės vadovybei, Savivaldybės administracijos vadovybei, administracijai, priima Savivaldybės administracijos darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį – priimamojo sekretorius, o seniūnijose – raštvedžiai. Tuo sudaryta asmenims, negalintiems atvykti į Savivaldybės administracinį pastatą, galimybė pateikti dokumentus pagal gyvenamąją vietovę. Dokumentus asmenys gali pateikti ir Savivaldybės administracijos padaliniais pagal kompetenciją, kokią paslaugą pageidauja gauti.

Savivaldybės internetinėje svetainėje taip pat skelbiama informacija, kad dokumentus galima siųsti vienu iš šių būdų: paštu (Sėlių a. 22, 32110 Zarasai); per E. pristatymo informacinę sistemą (epristatymas.post.lt); elektroniniu paštu info@zarasai.lt, priimamasis@zarasai.lt arba dokumentus pateikti atvykus į vietą. Paslaugas užsisakyti galima ir Elektroninės valdžios vartų pagalba. Popierinius dokumentus galima įmesti į pašto dėžutę prie Savivaldybės administracinio pastato.

Asmenys pateikti prašymą ar skundą gali asmeniškai (ar įgalioti kitą asmenį) nuo visą darbo dienos laiką, taip pat pietų pertraukos metu arba papildomai nuo 7 val. Asmenų priėmimo grafike nustatytais dienomis (grafikas skelbiamas Savivaldybės svetainėje skyrelyje „Asmenų priimamasis“ bei Savivaldybės administraciniame pastato I aukšte, ant priimamojo stiklinės sienos. Visų kitų Savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovai, į struktūrinius

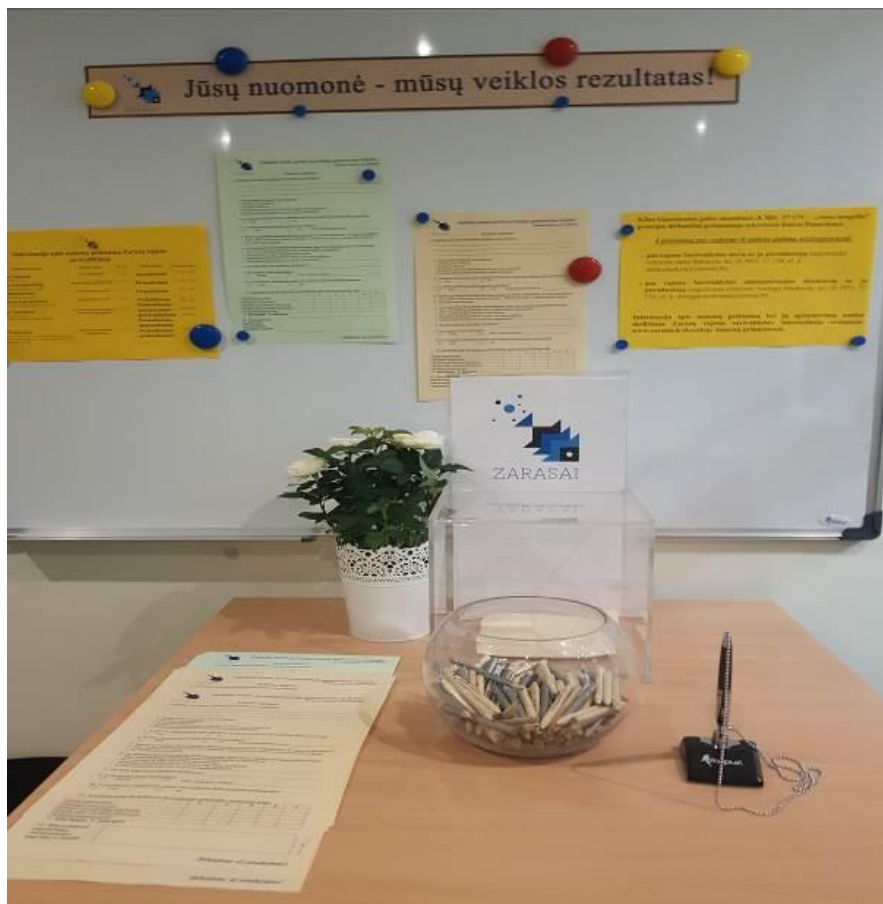
padalinius neįeinantys valstybės tarnautojai ir Savivaldybės administracijos filialų – seniūnijų (administracijos struktūrinių teritorinių padalinių) vadovai ir kiti specialistai konsultuoja ir priima asmenis teisės aktais nustatyta tvarka (pagal poreikį ir galimybę kiekvieną darbo dieną).

Siekdama pagerinti asmenų aptarnavimą, tokiu būdu Savivaldybės administracija numatė organizacines ir technines priemones, kurios neverčia besikreipiančių asmenų patirti papildomų laiko sąnaudų ar kitų finansinių išlaidų, nei nustatyta rinkliava ar kitas atlyginimas už teikiamas administracines ar viešąsias paslaugas.

### **III SKYRIUS**

#### **ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO ANONIMINIŲ APKLAUSŲ ORGANIZAVIMAS**

Jau 2019 metais didesnis dėmesys buvo skirtas asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo apklausai organizuoti ir sudaryti patogesnes sąlygas asmenims – parengta konkretesnė anketa, kuri buvo pateikta ir rajono Savivaldybės internetiniame tinklalapyje, ir atnaujintoje tam skirtoje, jaukiai įrengtoje vietoje. Interesantai galėjo anketas pildyti jaukiai įrengtoje vietoje, užpildę anketas skatinti – dovanų gavo rašymo priemonę su rajono Savivaldybės logotipu. Anketas galima buvo pildyti ir padaliniuose (skyriuose) bei struktūriniuose teritoriniuose padaliniuose – filialuose (seniūnijose).



Asmens pasitenkinimo suteikta paslauga vertinimą (užpildytą anketą) buvo rekomenduojam pildyti bei ją gauti iš karto po suteiktos paslaugos. Asmeniui, jam sutikus, buvo pateikiama vertinimo anketa arba siūloma pildyti tam įrengtoje vietoje administraciniame pastate, arba Savivaldybės internetinėje svetainėje, kurioje buvo įdiegta elektroninė vertinimo anketa.

Pandemijos metu buvo vykdoma tik anoniminė anketinė apklausa, pateikta Savivaldybės internetinėje svetainėje.



Siekiant užtikrinti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro, valstybės lygio ekstremaliosios situacijos valstybės operacijų vadovo nustatytų paslaugų teikimo sąlygų dėl asmenų srautų valdymo, saugaus atstumo laikymosi, būtinų visuomenės sveikatos saugos, higienos, asmenų aprūpinimo būtinosiomis asmeninėmis apsaugos priemonėmis sąlygų reikalavimų, buvo įrengta atskira patalpa priimti asmenis, pageidaujančius gauti paslaugą, pateikti prašymą, skundą Savivaldybės administracinio pastato I aukšte prie įėjimo į pastato patalpas. Tuo buvo užtikrintas ir asmenų, pageidaujančių gauti paslaugą, ir Savivaldybės administracijos darbuotojų darbo sąlygų saugumas.

Vertinant apklaustųjų asmenų pateiktas anketas dauguma nurodydavo, kad paslaugos buvo suteikiamos laiku, kokybiškai. Specialistai kvalifikuotai, atsakingai sprendė klausimus, teikė atsakymus. Pasitaikydavo ir laiku negavusių asmenų pretenzijų išsakymo.

Reikia pastebėti, kad asmeniui svarbu ne aptarnavimo standartai, bet paslaugos atitikimas jo lūkesčiams, todėl kliento grįžtamasis ryšys svarbus siekiant nustatyti bendrąją pasitenkinimo gauta paslauga būklę.

Atsižvelgiant į pateiktus siūlymus, buvo numatomos priemonės asmenų aptarnavimui gerinti. Nuolat buvo tobulinami teisės aktai (Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu nustatytas asmenų prašymų, skundų nagrinėjimo terminas – 10 darbo dienų (išskyrus prašymų nagrinėjimą, jeigu tai susiję su komisijų sušaukimu, informacijos gavimu iš kitų institucijų arba kitais nenumatytais atvejais; aptariami kiti terminai), kai tuo tarpu Viešojo administravimo įstatymas nustato, kad „viešojo administravimo subjektas administracinį sprendimą dėl asmens prašymo ar skundo turi priimti per 20 darbo dienų nuo tokio prašymo ar skundo gavimo dienos.“

Prašymų ir skundų nagrinėjimo kontrolė buvo nuolat vykdoma Elektroninės dokumentų valdymo sistemos @vilys priemonėmis, kas leido stebėti paslaugų teikimo terminus, kokybę, apskaitą.

Atsižvelgiant į tai, kad apklausose dalyvavo labai mažai asmenų, 2021 metais anketinė apklausa nebuvo organizuojama, o stebima, vykdoma prevencinė asmenų teiktų prašymų, skundų kiekinė bei terminų laikymosi kontrolė.

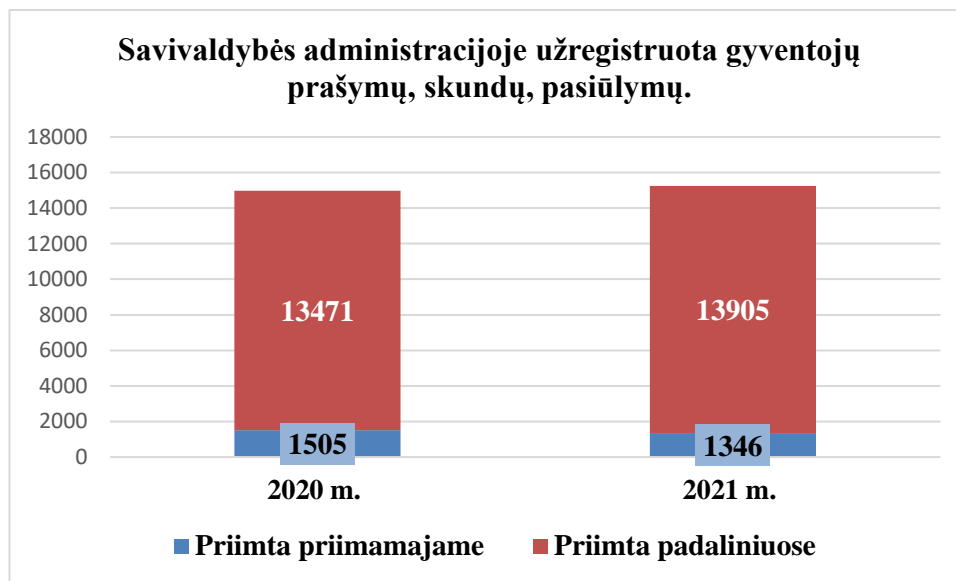
#### IV SKYRIUS

### 2021 METAIS PATEIKTŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ IR SKUNDŲ KIEKIŲ APIBENDRINIMAS

2021 metais asmenys į Savivaldybės administracijos priimamąjį bei padalinius kreipėsi su įvairaus pobūdžio prašymais ir skundais, pasiūlymais raštu bei žodžiu, Elektroninės valdžios vartų priemonėmis.

Duomenys apie Savivaldybės priimamajame bei struktūriniuose ir struktūriniuose teritoriniuose padaliniuose – filialuose (seniūnijose) pateikiami 1 diagramoje.

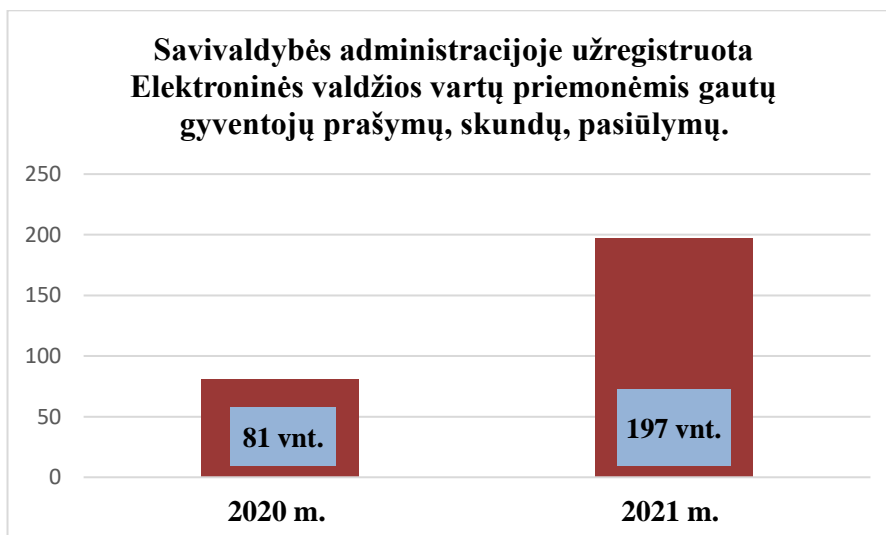
1 diagrama.



Asmenų prašymų, skundų, pasiūlymų 2021 metais per dieną Savivaldybės administracijos priimamajame 2021 metais buvo priimta vidutiniškai 5 vnt., visuose padaliniuose – 55 vnt. per dieną (2019 m. – 5 vnt. ir 72 vnt., 2020 m. – 6 vnt. ir 53 vnt.).

Pandemijos laikotarpiu aktyvėjo prašymų teikimas Elektroninės valdžios vartų priemonėmis – jų buvo pateikta 197 vnt., kai tuo tarpu 2020 metais – 81 vnt., daugiau asmenų buvo aptarnaujama elektroninėmis priemonėmis, žodžiu.

2 diagrama



Tuo pat metu įvairios institucijos, ūkio subjektai taip pat teikė dokumentus (1 lentelė)

1 lentelė.

**2021 metais Savivaldybėje institucijų, ūkio subjektų bei asmenų prašymų, skundų duomenys**

| Eil. Nr. | Padalinio pavadinimas  | Gauta dokumentų               |                        |
|----------|--|-------------------------------|------------------------|
|          |  | iš institucijų, ūkio subjektų | asmenų prašymų, skundų |
| 1.       | Apskaitos ir materialinio aprūpinimo skyrius                                 | 4610                          | 0                      |
| 2.       | Centralizuoto vidaus audito skyrius  | 6                             | 0                      |
| 3.       | Dokumentų valdymo skyrius (kartu su priimamajame gautais dokumentais)        | 1589                          | 20                     |
| 4.       | Priimamajame   | 4519                          | 1366                   |
| 5.       | Finansų skyrius  | 752                           | 16                     |
| 6.       | Investicijų ir plėtros skyrius   | 38                            | 0                      |
| 7.       | Kaimo plėtros skyrius  | 75                            | 17                     |
| 8.       | Socialinės paramos skyrius   | 9667                          | 8404                   |
| 9.       | Statybos ir urbanistikos skyrius   | 732                           | 732                    |
| 10.      | Švietimo ir kultūros skyrius   | 432                           | 15                     |
| 11.      | Teisės ir civilinės metrikacijos skyrius                                     | 1002                          | 490                    |
| 12.      | Turto valdymo ir viešųjų pirkimų skyrius                                     | 435                           | 0                      |
| 13.      | Jaunimo reikalų koordinatorius (vyriausiasis specialistas)                   | 180                           | 0                      |
| 14.      | Tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatorius (vyriausiasis specialistas) | 67                            | 0                      |
| 15.      | Civilinės saugos ir mobilizacijos vyriausiasis specialistas                  | 20                            | 0                      |
|          | <b>Iš viso padaliniuose (skyriuose)</b>                                      | <b>24124</b>                  | <b>11060</b>           |
| 16.      | Antalieptės seniūnija  | 287                           | 239                    |
| 17.      | Antazavės seniūnija  | 358                           | 252                    |
| 18.      | Degučių seniūnija  | 388                           | 349                    |
| 19.      | Dusetų seniūnija   | 902                           | 654                    |
| 20.      | Imbrado seniūnija  | 593                           | 559                    |
| 21.      | Salako seniūnija   | 391                           | 353                    |
| 22.      | Suvieko seniūnija  | 330                           | 246                    |
| 23.      | Turmanto seniūnija   | 283                           | 238                    |
| 24.      | Zarasų seniūnija   | 1063                          | 1014                   |
| 25.      | Zarasų miesto seniūnija  | 1071                          | 307                    |
|          | <b>Iš viso struktūriniuose teritoriniuose padaliniuose – filialuose</b>      | <b>5666</b>                   | <b>4211</b>            |
|          | <b>Iš viso</b>   | <b>29790</b>                  | <b>15271</b>           |

**V SKYRIUS**

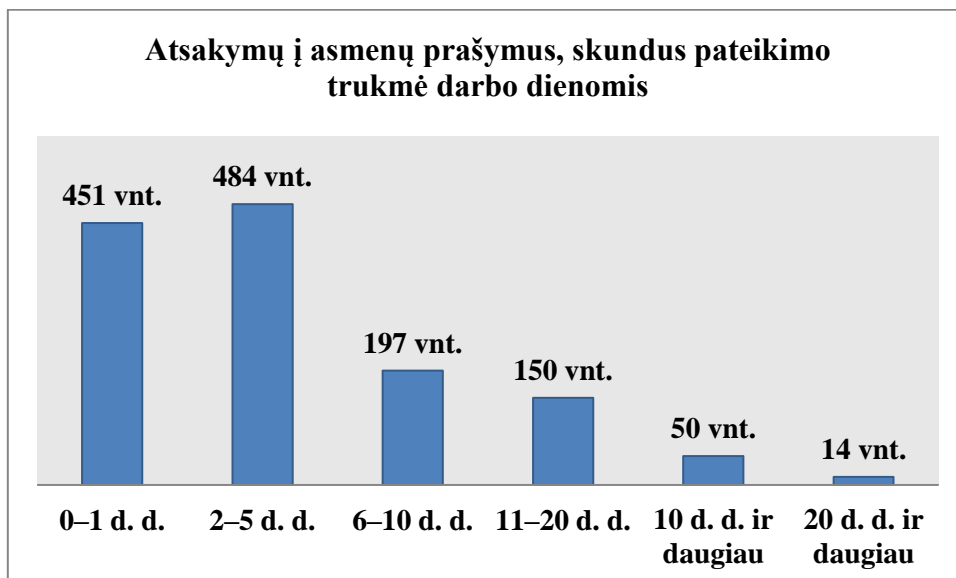
**ATSAKYMŲ TRUKMĖS Į 2021 METAIS PATEIKTUS ASMENŲ PRAŠYMAS, SKUNDUS APIBENDRINIMAS**

Atlikus asmenų prašymų, skundų, priimtų 2021 metais Savivaldybės priimamajame (1366 vnt.) analizę, pastebėta, kad beveik visi atsakymai pateikti laiku.

Gautas 31 skundas (daugiausiai dėl pastatų renovacijos, kelių nepriežiūros, socialiniais klausimais).

Atsakyta į prašymus, paklausimus, skundus, parengti reikiami teisės aktai vidutiniškai per 9,56 darbo dienos.

2 diagrama



Kaip matoma iš atliktos atsakymų teikimo asmenims terminų analizės, atsakyta per 0–1 darbo dieną – į 451 vnt. asmenų prašymų, skundų, per 2–5 d. d. – į 484 vnt., per 6–10 d. d. – į 197 vnt. (iš viso laiku pateikti atsakymai į 1132 prašymus, skundus). Į 49 asmenų prašymus, skundus buvo atsakyta daugiau negu rajono Savivaldybės administracijos direktoriaus teisės aktų nustatytais terminais (10 darbo dienų, tačiau dalis – neviršijant Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytas 20 darbo dienų). Tai buvo atsakymai kelių priežiūros, daugiabučių renovacijos, socialiniais, eismo saugumo klausimais. Iš jų 41 prašymas, skundas buvo nagrinėjamas komisijose, buvo renkami duomenys iš kitų įstaigų ir pan. Į 14 asmenų prašymų buvo atsakyta vėliau negu per 20 darbo dienų. Tai vėl buvo kelių priežiūros, daugiabučių renovacijos, komunalinio ūkio klausimai, taip pat dalis jų buvo nagrinėjami pasitelkus komisijų darbą, siunčiant užklausas papildomiems dokumentams gauti.

## VI SKYRIUS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO APIBENDRINIMAS BEI REKOMENDACIJOS

Iš gautų duomenų matoma, kad labai svarbu nuolat vykdyti asmenų prašymų, skundų prevenciją, nuolat stebėti vidinį prašymų, skundų nagrinėjimą, jų, ypač skundų ir ginčų nagrinėjimo procesus, kai skundai negali būti išspręsti įstaigos viduje ir kitais atvejais.

Taip pat svarbus, neatsiejamas nuo klientų pasitenkinimo – iškilusių klausimų ar problemų, susijusių su paslaugomis, valdymas. Ši sritis apima efektyvaus klientų skundų valdymą, t. y.: reikia taip pat atkreipti dėmesį, kad Savivaldybės įsipareigojimai klientui taip pat tampa sudėtine klientų aptarnavimo procesų ir su jais susijusios dokumentacijos dalimi.

Rekomenduotina numatyti dokumentuose darbo aptarnaujant klientus principus, įstaigos įsipareigojimus, įteisinti bendruosius reikalavimus klientų aptarnavimo procesams ir klientų aptarnavimo sistemai:

- nustatyti įsipareigojimus nuolat gerinti klientų aptarnavimą;
- orientuoto požiūrio į klientą laikymąsi ir atvirumą gaunamam grįžtamajam ryšiui;

- nuolatos analizuoti suinteresuotąsias šalis ir atsižvelgti į atitinkamus šių suinteresuotųjų šalių poreikius ir lūkesčius;
  - skirti pakankamai išteklių klientų aptarnavimo dokumentų ir su jais susijusių procesų kūrimui (adaptavimui), įdiegimui, naudojimui, priežiūrai ir tobulinimui;
  - darbuotojams formuluoti aiškius tikslus, reikalavimus užtikrinant siekiamo aptarnavimo lygmens supratimą bei tobulinant kompetencijas;
  - sistemingai išnaudoti informacinių sistemų galimybes ir vykdyti jų plėtrą, tenkinti pagrindinių suinteresuotųjų šalių poreikius informacijos prieinamumui;
  - sustiprinti komunikaciją, suteikiant aiškią reikiamos apimties ir prieinamą informaciją;
  - padidinti orientaciją į kokybišką klientų aptarnavimą ne tik išorinio kliento požiūriu, bet ir „vidinio“ kliento požiūriu, gerinant mikroklimatą ir santykius tarp bendradarbių, darbuotojų lojalumą, įsitraukimą, objektyvų veiklos vertinimą ir motyvaciją teikti kokybiškas paslaugas bei kokybiškai aptarnauti klientus;
  - numatyti priemones klientų aptarnavimo infrastruktūros gerinimui, pvz.: užtikrinti klientams patogias aptarnavimo ir paslaugų teikimo vietas ir pan. (fizinės paslaugų teikimo vietos atveju – atvykus į įstaigą klientui nereikia vaikščioti po aukštus ir atskirus kabinetus ieškant reikiamo specialisto; turi būti užtikrinamos patogios sąlygos patekti į pastatą neįgaliesiems; turi būti skatinimas naudojimasis paslaugomis el. būdu);
  - vykdyti klientų aptarnavimo sisteminę stebėseną, analizę, vertinimą ir naudoti šią informaciją veiklos tobulinimui; diegti metodus, kurie leidžia gauti momentinį grįžtamąjį ryšį (interneto svetainės skiltyse mygtukai apie informacijos naudingumą; kokybės vertinimo mygtukai prie klientų aptarnavimo vietų; klientui galimybė gavus el. laišką nurodyti, kiek aiški ir naudinga gauta informacija);
  - parengti detalesnius reikalavimus neįgaliųjų ir socialiai pažeidžiamų bei specifinių poreikių turinčių asmenų kokybiškam aptarnavimui bei atitinkamų sąlygų sudarymas (papildoma pagalba senjorams, kurie patys negali aiškiai išsakyti savo poreikių, užpildyti prašymų, kurie ne visada gali atvykti į įstaigą ar pasinaudoti el. paslaugomis).
-