

## **ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĖS ĮVERTINIMAS IR JOS GERINIMAS 2012 METAIS**

2012 m. balandžio 2 d. įsigaliojus atnaujintai Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Nacionalinė žemės tarnyba) struktūrai, Nacionalinės žemės tarnybos centrinėje būstinėje Vilniuje ir 50 teritorinių padalinių visoje Lietuvoje dirba daugiau nei 900 darbuotojų. Nacionalinė žemės tarnyba siekia būti kuo lengviau pasiekiamą visiems į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantiems asmenims, todėl asmenų aptarnavimo vieno langelio principu funkcijas Nacionalinės žemės tarnybos centriniam padalinyje atlieka Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo skyrius, Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose padaliniuose – Nacionalinės žemės tarnybos direktoriaus įsakymu paskirti atsakingi darbuotojai.

### **ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE KOKYBĖS GERINIMO INICIATYVOS 2012 METAIS**

**Nacionalinės žemės tarnybos misija** – būdami modernūs ir skaidrūs teikiame kokybiškas žemės tvarkymo ir administravimo, erdvinių duomenų naudojimo paslaugas. Viena iš pagrindinių Nacionalinės žemės tarnybos vertybių yra bendradarbiavimas – bendras tikslo siekimas ir darbas komandoje, paslaugas, paremtas abipusiu pasitikėjimu, bendravimas su interesantais yra viena iš svarbiausių vertybių norint įgyvendinti savo misiją, todėl 2012 m. Nacionalinė žemės tarnyba ypač didelį dėmesį skyrė asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui:

✓ 2012 m. gegužės 3 d. Nacionalinės žemės tarnybos struktūrinių padalinių vadovų pasitarimo sprendimu buvo patvirtintas Veiksmų planas dėl asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą gerinimo Nacionalinėje žemės tarnyboje. Vadovaujantis šiuo veiksmų planu buvo įvertinta asmenų aptarnavimo vieno langelio principu įgyvendinimo Nacionalinėje žemės tarnyboje pažanga, sukonkretinti administracinių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą įgyvendinimo principai bei veiksmai tam, kad būtų nuolat užtikrinamas profesionalus, paslaugas ir efektyvus asmenų aptarnavimas.

✓ 2012 m. liepos 2 d. Nacionalinės žemės tarnybos direktoriaus įsakymu buvo patvirtintas Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos vieno langelio principu tvarkos aprašas. Šis Aprašas reglamentuoja fizinių ir juridinių asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Nacionalinėje žemės tarnyboje. Apraše didelis dėmesys skiriamas kokybiškam asmenų prašymų nagrinėjimui bei profesionaliam asmenų aptarnavimui.

✓ Nuo 2012 m. liepos mėnesio Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje pradėti skelbti nauji ir atnaujinti Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymai. Iki 2012 m. gruodžio 31 d. interneto svetainėje [www.nz.lt](http://www.nz.lt) paskelbti 26 Nacionalinės žemės

tarnybos administracinių paslaugų aprašymai (kartu su veikslių schemomis bei prašymų formomis). Šie aprašymai turėtų padėti asmenims lengviau suprasti Nacionalinės žemės tarnybos teikiamas paslaugas, jų atlikimo terminus ir t. t.

✓ 2012 m. spalio 10–11 ir 15 d. Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojams, aptarnaujantiems asmenis vieno langelio principu, ir teritorinių padalinių vadovams surengti vidiniai mokymai „Asmenų aptarnavimas Nacionalinėje žemės tarnyboje vieno langelio principu“. Mokymuose apmokyti 137 Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai, iš kurių, įvykdžius mokymų įvertinimo apklausą, 46,84 proc. buvo labai patenkinti, o 47,92 proc. – patenkinti mokymais. 95,83 proc. apklaustųjų darbuotojų mokymus rekomenduoję savo kolegoms.

✓ 2012 m. lapkričio–gruodžio mėnesiais Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojams, aptarnaujantiems asmenis vieno langelio principu, buvo vykdomi mokymai „Bendravimas su klientais“. Individualių bei grupinių praktinių užduočių, situacijų modeliavimo ir paskaitų forma darbuotojai buvo supažindinami su profesionalaus klientų aptarnavimo, teigiamo mikroklimato kūrimo ir malonaus aptarnavimo principais.

✓ Nacionalinė žemės tarnyba, siekdama pagerinti savo veiklą ir įvertinti Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo kokybę 2012 metais, 2012 m. gruodžio mėnesio pabaigoje įvykdė Nacionalinės žemės tarnybos socialinių partnerių (Lietuvos ūkininkų sąjungos, Lietuvos žemės savininkų sąjungos, Lietuvos matininkų asociacijos, Lietuvos žemės ūkio bendrovių bei Lietuvos žemėtvarkos ir hidrotechnikos inžinierių sąjungos) anketinę apklausą. Socialinių partnerių buvo prašoma įvertinti Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių darbuotojų bendravimo kultūrą; informacijos iš teritorinių padalinių gavimą – teikiamos informacijos objektyvumą, išsamumą ir aiškumą; teritorinių padalinių priimamų sprendimų kokybę, taip pat pasiūlyta nurodyti, kokia tarpusavio bendradarbiavimo forma būtų efektyviausia. Galima pasidžiaugti, kad lyginant apklausos duomenis su 2011 metais vykdyta tokia pačia apklausa nustatyta, kad socialiniai partneriai Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių darbuotojų bendravimo kultūrą vertina net 21 proc. geriau nei praėjusiais metais (blogų atsiliepimų sumažėjo 15 proc.), informacijos iš teritorinių padalinių gavimą – teikiamos informacijos objektyvumą, išsamumą ir aiškumą – 12 proc. geriau (blogų atsiliepimų sumažėjo 7 proc.), teritorinių padalinių priimamų sprendimų kokybę – 17 proc. geriau (blogų atsiliepimų sumažėjo 13 proc.), o bendra Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių veikla įvertinta 16 proc. geriau nei 2011 m. Net 46,67 proc. apklausoje dalyvavusių socialinių partnerių nurodė, kad efektyviausiai bendradarbiaujama individualių susitikimų su Nacionalinės žemės tarnybos atstovais metu.

✓ Siekiant laiku identifikuoti galimus veiklos trūkumus bei nustatyti asmenų poreikius atitinkantį aptarnavimą bei administravimo paslaugų teikimą, nuolat vykdoma asmenų nuomonės

apie Nacionalinę žemės tarnybą bei jos teikiamas paslaugas stebėseną. Į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantys asmenys gali išsakyti savo nuomonę dėl aptarnavimo kokybės ir teikti pasiūlymus dėl jos gerinimo gali užpildydami anonimines asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas, kurios pateikiamos asmenų aptarnavimo vietose ir interneto svetainėje [www.nzt.lt](http://www.nzt.lt). Visi gauti pasiūlymai ir pastabos yra analizuojami ir, esant galimybei, įgyvendinami.

### **ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĖS ĮVERTINIMAS**

2012 m. asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas užpildė 1 010 į Nacionalinę žemės tarnybą (centrinį padalinį Vilniuje ir teritorinius padalinius visoje Lietuvoje) besikreipiantys asmenys, vidutiniškai 19 anketų padalinyje. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Raseinių (133 anketos) bei Vilniaus rajono skyriuose (81 anketa).

90,4 proc. apklaustųjų asmenų Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų paslaugumą ir mandagumą vertina gerai, gautos informacijos aiškumą ir išsamumą vertina teigiamai 84,5 proc. apklaustų asmenų. Taip pat pažymėtina, kad 91,6 proc. asmenų, užpildžiusių asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas, nurodė, kad yra pakankamai informuoti apie Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojus, atsakingus už asmenų aptarnavimą, jų darbo laiką.

89,9 proc. apklaustųjų asmenų anketose nurodė, kad Nacionalinės žemės tarnybos centriniam padalinyje ar teritoriniuose padaliniuose nustatytas asmenų priėmimo laikas jiems yra patogus. Tačiau buvo pateikta nemažai pasiūlymų, kad asmenys galėtų būti aptarnaujami ir pietų pertraukos metu.

Pažymėtina, kad 2012 m. asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose asmenys teikia nemažai komentarų dėl jų aptarnavimo. Tokie komentarai Nacionalinei žemės tarnybai yra labai vertingi, nes padeda tobulinti veiklą ir kokybiškiau teikti paslaugas. Komentuodami suteiktas paslaugas, asmenys nurodo pastabas, pasiūlymus bei padėkas. Džiaugiamės, kad asmenys pastabų skiltyse asmeniškai dėkoja tiek juos aptarnavusiam darbuotojui, tiek Nacionalinės žemės tarnybos struktūriniam padaliniui. Dažniausiai dėkojama už aiškiai pateiktą informaciją, darbuotojų mandagumą bei dėmesingumą.

Atkreipiamas dėmesys, kad dažniausiai asmenys į Nacionalinę žemės tarnybą atvyksta dėl žemės sklypo ribų, privažiuojamųjų kelių, servitutų nustatymo, taip pat daugelis domisi valstybinės žemės pardavimo ir nuomos klausimais, dalis asmenų – nuosavybės teisių atkūrimo kaimo ar miesto teritorijose galimybėmis.

Apibendrinus į Nacionalinę žemės tarnybą atvykusių asmenų užpildytų anketų duomenis, darytina išvada, kad asmenų aptarnavimo kokybę Nacionalinėje žemės tarnyboje teigiamai vertina 89,2 proc. apklaustųjų asmenų.

Nacionalinė žemės tarnyba siekia, kad nuolat būtų gerinama teikiamų paslaugų kokybė ir užtikrinamas paslaugus ir efektyvus asmenų aptarnavimas. Pastebėtina, kad pagrindiniai Nacionalinės žemės tarnybos 2013–2017 m. strateginiai tikslai:

1. Kokybiškos paslaugos.
2. Tinkamos sąlygos veiklai.
3. Kompetentinga ir motyvuota komanda.

Pirmasis žingsnis žengtas 2013 metais asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo srityje, tai Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos standarto patvirtinimas. Standartas reglamentuoja Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų elgesį aptarnaujant į Nacionalinę žemės tarnybą žodžiu besikreipiančius asmenis ir nustato bendravimo būdus, kuriais remiamasi siekiant efektyviai išsiaiškinti atvykusių bei telefonu besikreipiančių asmenų poreikius, priimti sprendimus, tinkamai informuoti ir elgtis visose situacijose. Standarto uždaviniai: asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas; asmenų aptarnavimo elgesio normų suvienodinimas; teigiamo Tarnybos įvaizdžio kūrimas.

Tikimasi, kad 2013 metais į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantys asmenys bus dar aktyvesni ir savo teikiamomis asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo pastabomis bei pasiūlymais padės Nacionalinei žemės tarnybai tobulinti savo veiklą bei paslaugas.