

ASMENŲ APTARNAVIMO 2020 METAIS NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĖS ĮVERTINIMAS IR JOS GERINIMAS

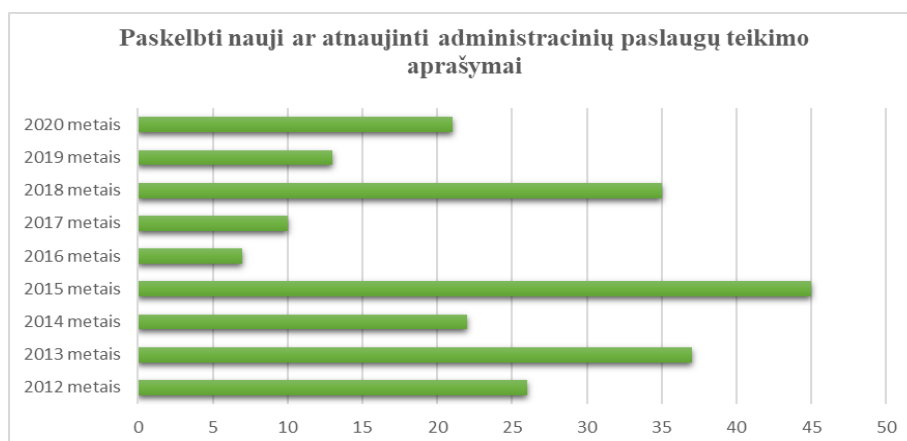
Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Nacionalinė žemės tarnyba) **misija** – būdami modernūs ir skaidrūs teikiame kokybiškas žemės tvarkymo ir administravimo, erdvinių duomenų naudojimo paslaugas. Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2019 m. spalio 24 d. įsakymu Nr. 1P-341-(1.3.) „Dėl Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos 2020–2022 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“ buvo nustatyti 2020–2022 metų veiklos prioritetai:

1. Valstybinės žemės tvarkymas, administravimas ir apskaita.
2. Žemės gražinimo (reformos) proceso užbaigimas.
3. Ūkio subjektų (asmenų), atliekančių nekilnojamųjų daiktų kadastro duomenų nustatymo, geodezijos ir kartografijos bei žemėtvarkos planavimo dokumentų rengimo darbus, veiklos priežiūra.
4. Žemės naudojimo valstybinė kontrolė ir valstybinė žemėtvarkos planavimo dokumentų priežiūra.
5. Elektroninių paslaugų plėtra.
6. Skaidrios veiklos ir kokybiškų paslaugų teikimas.

Nacionalinė žemės tarnyba, 2020 m. siekdama teikti kokybiškas ir lengviau prieinamas administracines paslaugas, atliko šiuos veiksmus:

✓ Siekdama padėti asmenims lengviau suprasti Nacionalinės žemės tarnybos teikiamas paslaugas, rasti jų atlikimo terminus ir reikiamas prašymų formas, Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainės skiltyje „Viešosios ir administracinės paslaugos“ ir toliau skelbė teikiamų paslaugų aprašymus (kartu su veiksmų schemomis ir prašymų formomis). Šiuos Nacionalinės žemės tarnybos teikiamų administracinių paslaugų aprašymus galima rasti ne tik Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje, bet taip pat ir Lietuvos paslaugų kataloge. 2020 metais Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje paskelbė naujus arba atnaujino 21 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymą (šiuo metu iš viso skelbiami 52 administracinių paslaugų aprašymai).

1 pav. Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymų parengimo / pakeitimų kiekio kaita 2012–2020 metais



✓ Atsižvelgdama į 2019 m. Slaptojo kliento tyrimo rezultatus ir siekdama, kad Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai, aptarnaujantys asmenis vieno langelio principu ir (arba) nuolat bendraujantys su į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiančiais asmenimis, tinkamai ir kokybiškai aptarnautų asmenis, 2020 m. gegužės 26 d. **10 (dešimčiai)** Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų,

aptarnaujančių asmenis vieno langelio principu, surengė „Bendravimas telefonu ir elektroniniu paštu – pozityvaus įvaizdžio ir efektyvios komunikacijos garantas. Kontakto palaikymas su emociškai sudėtingais žmonėmis“ mokymus.

✓ Siekdama aukščiausios teikiamų administracinių paslaugų kokybės ir veiklos efektyvumo, nuolat stebi ir analizuoja susidariusias aplinkybes dėl pavėluotų atsakymų į fizinių ir juridinių asmenų kreipimusis (prašymus, skundus, pranešimus) pateikimo ir imasi visų priemonių, kad atsakymai asmenims į jų kreipimusis būtų pateikti teisės aktuose nustatytais terminais:

- 2020 m. Nacionalinė žemės tarnyba kiekvieną mėnesį analizavo centrinio padalinio vėluojamų išnagrinėti kreipimūsi duomenis, o pasibaigus kiekvienam ketvirčiui, – visų 50 -ies Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių kreipimūsi nagrinėjimo duomenis. Palyginus Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių 2020 m. IV ketvirčio asmenų kreipimūsi nagrinėjimo rezultatus su 2019 m. IV ketvirčio rezultatais, matyti, kad Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose reikšmingai sumažėjo vėluojamų išnagrinėti asmenų kreipimūsi skaičius, t. y., 2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose padaliniuose buvo vėluojama išnagrinėti 2 939 kreipimusis, o 2020 m. gruodžio 31 d. duomenimis, – vėluojama išnagrinėti 1 046 kreipimusis. Pažymėtina, kad Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose 2020 m. gruodžio 31 d. nustatytas vėluotų išnagrinėti asmenų kreipimūsi skaičius yra mažiausias nuo 2018 m. gruodžio mėnesio.

- 2020 m. 10 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių pravedė pagal individualią mokymo medžiagą parengtus vidinius mokymus, tema „Asmenų prašymų ir skundų registravimas ir valdymas Nacionalinės žemės tarnybos dokumentų valdymo sistemoje“. Iš viso mokymuose dalyvavo **115 darbuotojų**.

✓ Siekdama geresnės asmenų, kurie kreipiasi į instituciją, aptarnavimo kokybės, 2018 m. gruodžio mėnesį prisijungė prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės iniciatyvos „E. pilietis“ bei įdiegė Asmenų skundų ir prašymų teikimo elektroninę paslaugą, kuri teikiama per Elektroninių valdžios vartų portalą (www.epaslaugos.lt). Džiugu paminėti, kad per 2020 m. per „E. pilietis“ Nacionalinei žemės tarnybai buvo pateiktos **435** paraiškos, o per Elektroninius valdžios vartus (www.epaslaugos.lt) **7 867** prašymai ir (ar) skundai. Per Elektroninius valdžios vartus pateiktų dokumentų kiekis yra **daugiau nei 5 kartus didesnis**, palyginti su per 2019 m. pateiktu dokumentų kiekiu.

✓ Siekdama objektyviai įvertinti į Nacionalinę žemės tarnybą atvykstančių asmenų aptarnavimo kokybę, 2020 m. Nacionalinė žemės tarnyba atliko **slapto kliento tyrimą**. Deja, dėl Lietuvos Respublikoje paskelbto karantino tyrimo metu slaptasis klientas apsilankė tik šešiuose Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose, tačiau atliko net 198 skambučius telefonu, išsiuntė 51 elektroninį laišką į oficialias Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių ir centrinio padalinio elektroninio pašto dėžutes.

Vizitų metu aptarnavimo kokybė buvo įvertinta **71 balu**. Pažymėtina, kad gerai vertinamas aptarnaujančių darbuotojų mandagumas – 83,33 balais. Visų aptarnavimo atvykus į teritorinį skyrių atvejų metu buvo paaiškinta, kokius dokumentus reikia pateikti norint gauti tam tikrą Nacionalinės žemės tarnybos teikiamą administracinę paslaugą.

Asmenų aptarnavimo kokybę, vykdant slapto kliento skambučius, įvertinta **96,40 balo**, t. y. **11,64 balo** daugiau nei 2019 m. Pažymėtina, kad **46** Nacionalinės žemės tarnybos struktūrinių padalinių iš 50 teritorinių skyrių ir centrinio padalinio aptarnavimo telefonu kokybė buvo įvertinta labai gerai, t. y. siekė 90 ar daugiau balų. Slaptieji klientai nurodė, kad pokalbių metu Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai bendravo mandagiai ir pagarbiai, tiesa, atkreipė dėmesį, kad darbuotojai turėtų skirti daugiau dėmesio asmens poreikio išsiaiškinimui.

Asmenų aptarnavimo kokybę, teikiant informaciją elektroniniu paštu, vertinama **70,50 balo**. Atkreiptinas dėmesys, kad 8 Nacionalinės žemės tarnybos struktūrinių padalinių iš 50 teritorinių skyrių

ir centrinio padalinio aptarnavimo elektroniniu paštu kokybė buvo įvertinta labai gerai, t. y. siekė 90 ar daugiau balų. Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai teikdami atsakymus elektroniniu paštu mandagiai ir dalykiškai bendrauja, deja, pasireiškia tam tikros asmenų aptarnavimo silpnosios pusės – ne visi darbuotojai aiškiai ir išsamiai atsako į klausimus.

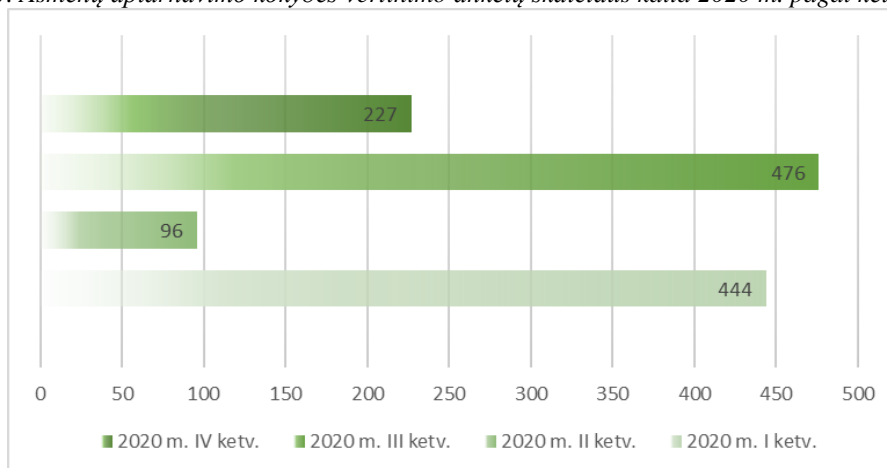
Bendras slaptojo kliento tyrimo asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas 2019 m., įvykdžius vizitus, atlikus skambučius ir įvertinus susirašinėjimą elektroniniu paštu, – **82,77** balo. Slaptojo kliento tyrimai leidžia atskleisti stipriąsias ir silpnąsias aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje puses, padeda nustatyti tobulintinas asmenų aptarnavimo sritis.

ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE KOKYBĖS VERTINIMAS

Siekiant laiku nustatyti galimus veiklos trūkumus ir teikti asmenų poreikius atitinkančias aptarnavimo ir administravimo paslaugas, nuolat vykdoma asmenų nuomonės apie Nacionalinę žemės tarnybą bei jos teikiamas paslaugas stebėseną. Į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantys asmenys 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. Visi gauti pasiūlymai ir pastabos yra analizuojami ir, esant galimybei, įgyvendinami.

2020 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateiktos **1 243** asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketos. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Šilutės skyriuje (159 anketos), Joniškio skyriuje (56 anketos) ir Zarasų skyriuje (51 anketa). Daugiausiai anketų besikreipiantys asmenys pateikė 2020 m. III ketvirtį.

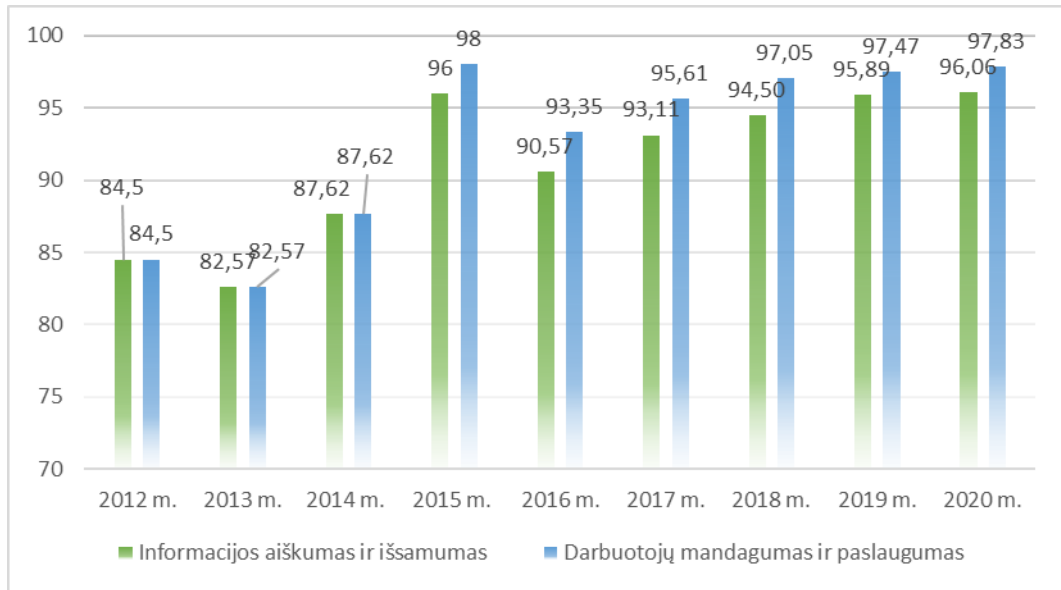
2 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus kaita 2020 m. pagal ketvirčius



Kaip ir kiekvienais metais, grįžtamąjį ryšį daugiausia teikė asmenys, kurie buvo atvykę į Nacionalinę žemės tarnybą konsultuotis tiesiogiai. Manytina, kad konsultuojant tiesiogiai besikreipusį asmenį bendravimas yra intensyvesnis ir asmeniškėnis, konsultacija užtrunka ilgiau, todėl ir anketų po konsultacijų užpildoma daugiau.

Atliktos apklausos duomenimis, 2020 m. gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino **96,06 proc.** apklaustųjų, **97,83 proc.** nurodė, kad Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai yra mandagūs ir paslaugūs. Mažiausiai palankiai vertinamas Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų pasiekiamumas (atvykus, telefonu, elektroniniu paštu) – teigiamai įvertino **94,05 proc.** apklaustųjų.

3 pav. Gautos informacijos aiškumo ir išsamumo bei Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų mandagumo ir paslaugumo vertinimo kaita 2012–2020 m.



Daugiausia asmenys į Nacionalinę žemės tarnybą kreipiasi žemės ūkio ir miškų ūkio paskirties žemės sklypų pardavimo ir pirkimo, žemės nuomos, kadastrinių matavimų, dokumentų kopijų pateikimo klausimais.

Apibendrinant apklausos duomenis, 2020 metais **95,01 proc.** apklaustųjų asmenų gerai vertino asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę.

2021 metais Nacionalinė žemės tarnyba ir toliau sieks tobulinti asmenų aptarnavimą, – planuoja daugiau dėmesio skirti asmenų poreikio išsiaiškinimui ir konsultavimui, efektyvesniam informacijos pateikimui interneto svetainėje www.nzt.lt ir elektroniniu paštu.

