

ASMENŲ APTARNAVIMO 2017 METAIS NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĖS ĮVERTINIMAS IR JOS GERINIMAS

Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Nacionalinė žemės tarnyba) **vizija** – efektyvus žemės naudojimas, užtikrinantis darnų šalies vystymąsi. Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2015 m. rugpjūčio 13 d. įsakymu Nr. 1P-259-(1.3.) „Dėl Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos 2016–2019 metų strateginio plano patvirtinimo“ buvo nustatyti 2016–2019 metų strateginiai tikslai šiai vizijai įgyvendinti:

1. **Aukšta paslaugų kokybė.**
2. **Veikla, orientuota į rezultatus ir efektyvumą.**
3. **Efektyvi žmogiškųjų išteklių valdymo sistema.**

Nacionalinė žemės tarnyba, išskeldama šiuos 2016–2019 metų strateginius tikslus ir uždavinius, siekia padidinti viešojo valdymo atvirumą, sudaryti sąlygas visuomenei dalyvauti viešojo valdymo procesuose, sukurti geresnės kokybės ir lengviau prieinamas viešąsias ir administracines paslaugas, savo vykdomą veiklą labiau orientuoti į rezultatus, atsakingų valstybės tarnautojų – į profesionalumą ir kompetentingumą.

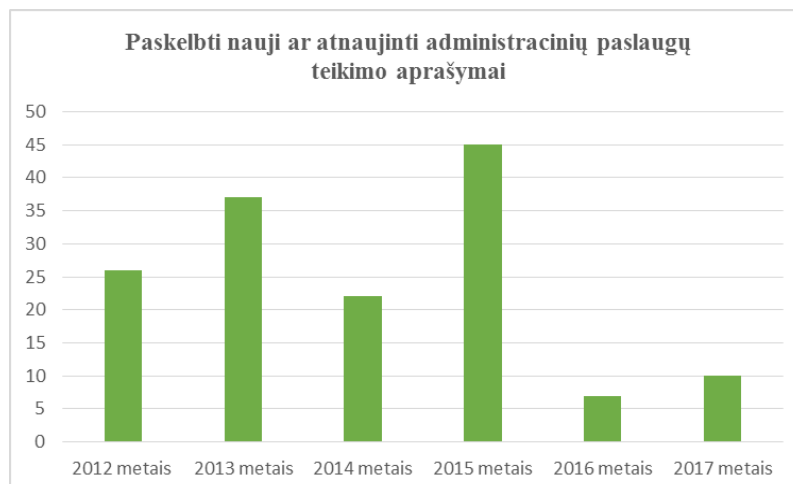
Svarbiausias Nacionalinės žemės tarnybos veiklos prioritetas yra kokybiškų administracinių paslaugų teikimas. Aukšta paslaugų kokybė – tai teisės aktuose reglamentuotais terminais ir kokybiškai suteiktos administracinės paslaugos asmenims, besikreipiantiems į Nacionalinę žemės tarnybą. Nacionalinėje žemės tarnyboje yra įdiegta moderni dokumentų valdymo sistema, kuri leidžia kokybiškiau vykdyti skundų ir prašymų nagrinėjimo teisės aktų nustatytais terminais kontrolę.

2017 metais Nacionalinė žemės tarnyba atliko šiuos veiksmus:

✓ Siekdama padėti asmenims lengviau suprasti Nacionalinės žemės tarnybos teikiamas paslaugas ir rasti jų atlikimo terminus bei 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). Pažymėtina, kad Nacionalinės žemės tarnybos teikiamų administracinių paslaugų aprašymus galima rasti ne tik Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje, bet taip pat ir [Lietuvos paslaugų kataloge](#).

✓ 2017 metais Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje atnaujinta 10 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymų (šiuo metu iš viso skelbiami **63 administracinių paslaugų aprašymai**). 2018 m. planuojama atnaujinti daugiau nei pusę administracinių paslaugų aprašymų.

1 pav. Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymų parengimo / pakeitimų kiekio kaita 2012–2017 metais



✓ 2017 m. sausio–kovo mėn. visoje šalies teritorijoje (centriniame padalinyje ir 50 teritorinių skyrių) Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai vykdė **Vartotojų patenkinimo Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos teikiamomis paslaugomis, susijusiomis su asmenų prašymų nagrinėjimu, informacijos ir dokumentų kopijų teikimu, tyrimą**. Tyrimo tikslas – ištirti į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiančių asmenų patenkinimą Nacionalinės žemės tarnybos teikiamomis paslaugomis, susijusiomis su asmenų prašymų nagrinėjimu, informacijos ir dokumentų kopijų teikimu. Tyrimo objektas – 3 Nacionalinės žemės tarnybos teikiamos administracinės paslaugos: Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų priėmimas Nacionalinėje žemės tarnyboje ir atsakymų į juos pateikimas; Informacijos apie Nacionalinės žemės tarnybos veiklą, vykdomas funkcijas ir teikiamas administracines paslaugas teikimas asmenims; Dokumentų kopijų pateikimas.

Tyrimo metu tiesioginio interviu būdu buvo apklausti net 769 asmenys, panaudota ir išanalizuota apie 30 000 duomenų, surinktos tyrimo anketos sudaro 25 segtuvus. Tyrimo rezultatai apibendrinti apskaičiuojant į Tarnybą besikreipiančių ir administracines paslaugas gaunančių asmenų patenkinimo indeksą (toliau – VPI). Šis indeksas reiškia procentinį vartotojų patenkinimą Nacionalinės žemės tarnybos teikiamomis paslaugomis. Tyrimo metu nustatyta, kad į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiančių asmenų patenkinimo Nacionalinės žemės tarnybos teikiamomis paslaugomis, susijusiomis su asmenų prašymų nagrinėjimu, informacijos ir dokumentų kopijų teikimu, **VPI – 92,16 proc.**

Tyrimo metu nustatyta, kad geriausiai į mus besikreipiantys asmenys vertina Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių pasiekiamumą ir darbuotojų elgesį. Su teiginiu, jog Nacionalinės žemės tarnybos teritorinis skyrius yra asmenims lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje, dauguma apklaustųjų visiškai sutiko, o bendras šio aspekto įvertinimas – 9,5 balo. Taip pat dauguma asmenų visiškai pritarė, kad jiems patogus Nacionalinės žemės tarnybos teritorinio skyriaus darbo laikas, bendras šio aspekto įvertinimas – 9,7 balo. Taip pat 9,7 balo buvo įvertintas teiginys, kad Nacionalinės žemės tarnybos paslaugas, susijusias su asmenų prašymų nagrinėjimu, informacijos ir dokumentų kopijų teikimu, teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais.

Deja, tyrimo metu nustatyta, kad mažiausiai asmenys yra patenkinti Nacionalinės žemės tarnybos teikiamų paslaugų suteikimo laiku, nes teiginį, kad laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas, asmenys vertino mažiausiu balu – 9. Maloniai kviečiame susipažinti su tyrimo ataskaita [čia](#).

✓ Siekdama objektyviai įvertinti į Nacionalinę žemės tarnybą atvykstančių asmenų aptarnavimo kokybę, 2017 m. Nacionalinė žemės tarnyba atliko **slapto kliento tyrimą**. Tyrimo metu slaptasis klientas apsilankė visuose – penkiasdešimtyje Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių ir centriniame padalinyje Vilniuje, Gedimino pr. 19, atliko 153 skambučius telefonu, išsiuntė 50 elektroninių laiškų į oficialias Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių elektroninio pašto dėžutes.

Vizitų metu aptarnavimo kokybė buvo įvertinta **84,8 balo**, t. y. **1 balu daugiau** nei 2016 metais. **35** Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių asmenų aptarnavimas buvo įvertintas kaip labai geras, t. y. daugiau kaip 90 balų, 2016 m. – 23. Pažymėtina, kad geriausiai vertinamas aptarnaujančių darbuotojų dėmesingumas – 9,28 balo, aptarnavusių darbuotojų profesionalumas ir kompetencija įvertinti 8,98 balo, aptarnavusio darbuotojo mandagumas ir paslaugumas – 8,82 balo.

Asmenų aptarnavimo kokybė, vykdant slapto kliento skambučius, deja, bet **įvertinta 71,2 balo**, t. y. 20,2 balo mažiau nei 2016 m. Prastesnį asmenų aptarnavimą telefonu daugiausiai lėmė Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų pasiekiamumo įvertinimas, t. y. slapti klientai nurodė, kad jiems kartais yra sunku prisiskambinti į Nacionalinės žemės tarnybos padalinius.

Bendras slaptojo kliento tyrimo asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas 2017 m., įvykdžius vizitus ir atlikus skambučius Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose, – **78,8 balo**.

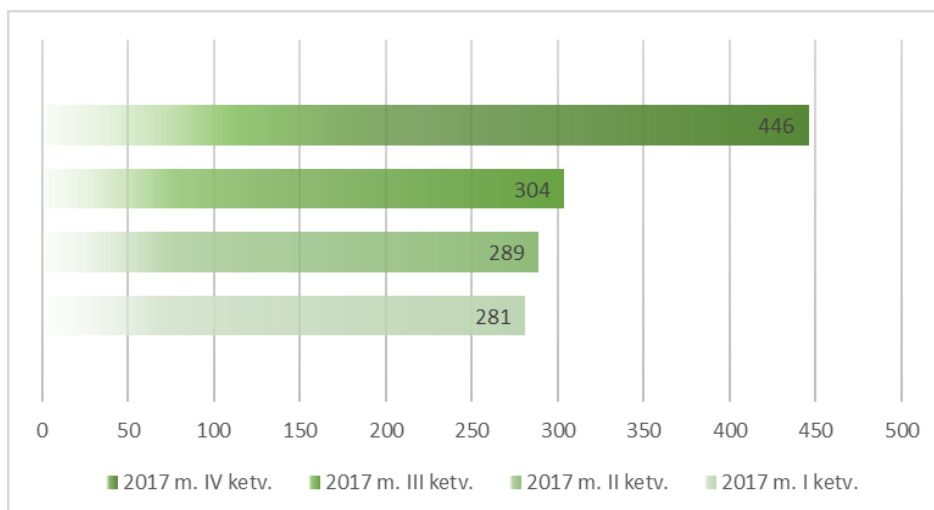
Pažymėtina, kad vis daugiau asmenų į Nacionalinę žemės tarnybą kreipiasi elektroniniu paštu. Elektroniniu paštu nzt@nzt.lt arba per klausimų pateikimo formą interneto svetainėje www.nzt.lt gaunami asmenų klausimai yra užregistruojami Nacionalinės žemės tarnybos paslaugų valdymo sistemoje. Per 2017 m. į tokiu būdu pateikiamus bendro pobūdžio klausimus buvo pateikti **1 956 atsakymai**, vidutiniškai per dieną buvo atsakoma į **7,76 klausimo**. Atsižvelgiant į tai, 2017 m. pirmą kartą slapto kliento tyrimo metu buvo tiriamas asmenų aptarnavimas susirašinėjant elektroniniu paštu. Tyrimo tikslas – nustatyti, ar tinkamai atsakoma į asmenų pateiktus klausimus elektroniniu paštu bei identifikuoti 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.

2017 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateikta **1 320** asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Joniškio skyriuje (163 anketos), Šiaulių skyriuje (120 anketų), Vilniaus rajono skyriuje (106 anketos) ir Zarasų skyriuje (58 anketos). Daugiausiai anketų, kaip ir 2015 bei 2016 metais, besikreipiantys asmenys pateikė paskutinį 2017 m. ketvirtį.

2 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus kaita 2017 m. pagal ketvirčius

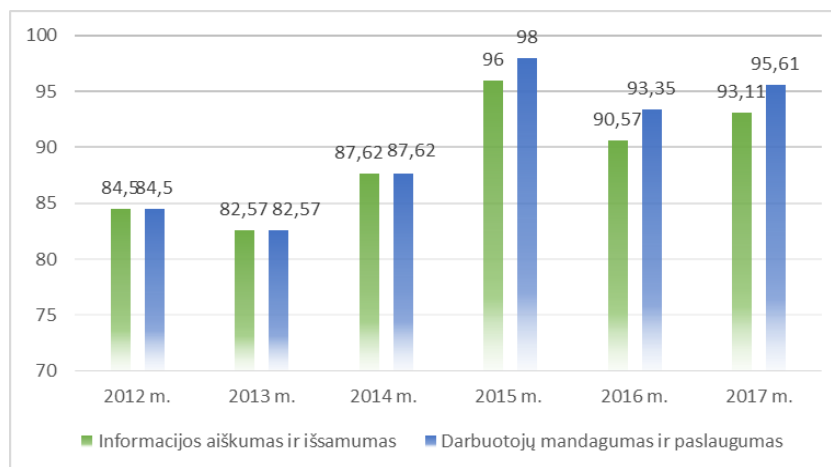


Kaip ir kiekvienais metais grįžtamąjį ryšį daugiausia teikė asmenys, kurie buvo atvykę į Nacionalinę žemės tarnybą konsultuotis tiesiogiai. Manytina, kad konsultuojant tiesiogiai besikreipusį asmenį bendravimas yra intensyvesnis ir asmeniškesnis, konsultacija užtrunka ilgiau, todėl ir anketų po konsultacijų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

Atliktos apklausos duomenimis, 2017 m. gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino **93,11 proc.** apklaustųjų, **95,61 proc.** nurodė, kad Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai yra mandagūs ir paslaugūs. Tačiau, kaip ir slapto kliento tyrimo atveju, mažiausiai palankiai vertinamas

Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų pasiekiamumas (atvykus, telefonu, elektroniniu paštu) – teigiamai įvertino **87,87 proc.** apklaustųjų.

3 pav. Gautos informacijos aiškumo ir išsamumo bei Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų mandagumo ir paslaugumo vertinimo kaita 2012–2017 m.



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

Apibendrinant apklausos duomenis, 2017 metais **95,65 proc.** apklaustųjų asmenų gerai vertino asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę.

2018 metais Nacionalinė žemės tarnyba planuoja tobulinti asmenų aptarnavimą elektroninio ryšio priemonėmis, t. y. daugiau dėmesio skirti asmenų aptarnavimui telefonu ir elektroniniu paštu, gerinti institucijos pasiekiamumą.

