

## ASMENŲ APTARNAVIMO 2019 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, erdvių duomenų naudojimo paslaugas. 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.**

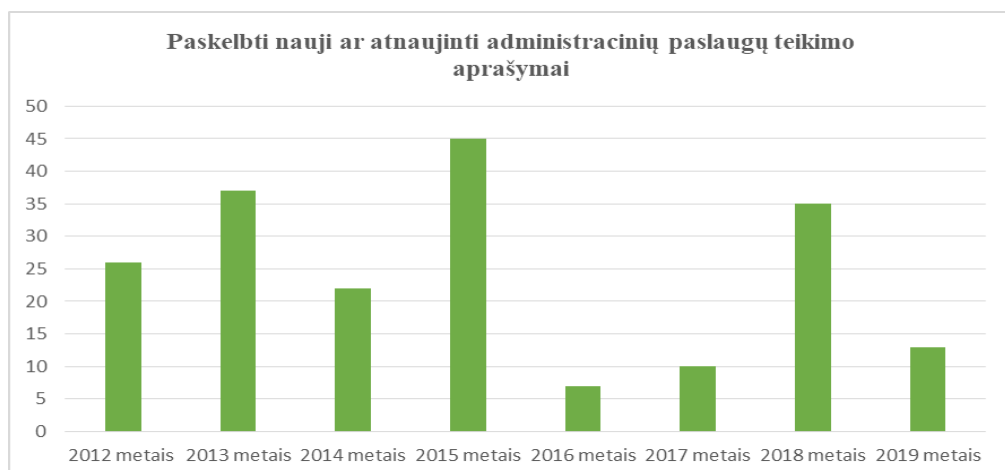
Nacionalinė žemės tarnyba, išskeldama šiuos 2016–2019 metų strateginius tikslus ir uždavinius, siekė padidinti viešojo valdymo atvirumą, sudaryti sąlygas visuomenei dalyvauti viešojo valdymo procesuose, sukurti geresnės kokybės ir lengviau prieinamas administracines paslaugas, savo vykdomą veiklą labiau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

### **2019 metais Nacionalinė žemės tarnyba 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 veiksnių 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](#).

✓ 2019 metais Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje atnaujino 13 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymų (šiuo metu iš viso skelbiamas 51 administracinės paslaugos aprašymas).

*1 pav. Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymų parengimo / pakeitimų kiekio kaita 2012–2019 metais*



✓ 2019 metais, siekdama įgyvendinti 2006 m. gruodžio 12 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2006/123/EB dėl paslaugų vidaus rinkoje ir 2005 m. rugsėjo 7 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2005/36/EB dėl profesinių kvalifikacijų pripažinimo nuostatas, Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje anglų kalba (<http://www.nzt.lt/go.php/lit/english>) sukūrė naują skiltį „**Issuance of certificates**“. Šioje skiltyje pateikiama informacija anglų kalba apie tris Nacionalinės žemės tarnybos teikiamas administracines paslaugas: Geodezininko kvalifikacijos pažymėjimų

išdavimą; Matininko kvalifikacijos pažymėjimų išdavimą; Kvalifikacijos pažymėjimų rengti žemėtvarkos planavimo dokumentus išdavimą.

✓ Atsižvelgdama į 2018 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, 2019 m. gegužės 30 d. **10 (dešimčiai)** Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų, aptarnaujančių asmenis vieno langelio principu, surengė „Asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas ir konfliktų prevencija“ 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:

- 2019 m. Nacionalinė žemės tarnyba kiekvieną mėnesį analizavo centrinio padalinio vėluojamų išnagrinėti kreipimusi duomenis, o pasibaigus kiekvienam ketvirčiui, – ir 50 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių kreipimusi nagrinėjimo duomenis. Palyginus Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių 2018 m. IV ketvirčio asmenų kreipimusi nagrinėjimo rezultatus su 2019 m. IV ketvirčio rezultatais, matyti, kad Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose vėluojamų išnagrinėti asmenų kreipimusi skaičius sumažėjo **47 proc.**, t. y., 2018 m. gruodžio 31 d. duomenimis, Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose buvo vėluojama išnagrinėti 5 510 kreipimusi, o 2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, – vėluojama išnagrinėti 2 939 kreipimusis.

- 2019 m. IV ketvirtį 11 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 **111 darbuotojų**.

✓ Pažymėtina, kad daug asmenų į Nacionalinę žemės tarnybą dėl informacijos suteikimo ar konsultacijos kreipiasi elektroniniu paštu, telefonu. 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 2019 m. į tokiu būdu pateikiamus bendro pobūdžio klausimus buvo pateikti 2 195 atsakymai, vidutiniškai per dieną buvo atsakoma į 8,7 klausimo. Informacijos teikimo tel. 8 706 86 666 asmenys 2019 m. kreipėsi 9 870 kartų, t. y. 2 983 kartais daugiau nei 2018 m. (vidutiniškai per dieną buvo atsakoma į **39**, 2018 m. – 27 skambučius).

✓ 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](http://www.epaslaugos.lt)). Atsižvelgiant į tai, kad 2019 m. pradžioje asmenys aktyviai ėmė teikti prašymus naudodamiesi elektroninių paslaugų portalu „Elektroniniai valdžios vartai“, 2019 m. balandžio mėnesį buvo parengta ir Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojams elektroniniu paštu išsiųsta Informavimo apie prašymo pateikimą per „Elektroninius valdžios vartus“ atmintinė. Džiugu paminėti, kad per 2019 m. per „E. pilietis“ Nacionalinei žemės tarnybai buvo pateikta **691** paraiška, o per Elektroninius valdžios vartus ([www.epaslaugos.lt](http://www.epaslaugos.lt)) **1 392** prašymai ir (ar) skundai.

✓ Siekdama objektyviai įvertinti į Nacionalinę žemės tarnybą atvykstančių asmenų aptarnavimo kokybę, 2019 m. Nacionalinė žemės tarnyba atliko **slapto kliento tyrimą**. Tyrimo metu slaptasis klientas apsilankė visuose – penkiasdešimtyje Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių ir centriname padalinyje Vilniuje, Gedimino pr. 19, atliko 153 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 **83,06 balo**. Pažymėtina, kad geriausiai vertinamas aptarnaujančių darbuotojų mandagumas – 92 balais, 92 proc. aptarnavimo atvejų metu buvo paaiškinta, kokius dokumentus reikia pateikti norint gauti tam tikrą Nacionalinės žemės tarnybos teikiamą administracinę paslaugą, 88 proc. aptarnavimo atvejų metu darbuotojas sutiko padėti.

Asmenų aptarnavimo kokybė, vykdant slapto kliento skambučius, įvertinta **84,76 balo**. Pažymėtina, kad 11 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių iš 50 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 kokybė, teikiant informaciją elektroniniu paštu, vertinama **80,04 balo**. Atkreiptinas dėmesys, kad 16 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių iš 50 aptarnavimo elektroniniu paštu kokybė buvo įvertinta labai aukštai (maksimaliai), t. y. siekė 100 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, nenurodo, kur tiksliai galima rasti prašymų formas, koku būdu pateikti užpildytus prašymus Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniams skyriams.

Bendras slaptojo kliento tyrimo asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas 2019 m., įvykdžius vizitus, atlikus skambučius ir įvertinus susirašinėjamą elektroniniu paštu, – **83,29** balo. Slaptojo kliento tyrimai leidžia atskleisti stipriąsias ir silpnąsias aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje puses, padeda nustatyti tobulintinas asmenų aptarnavimo sritis.

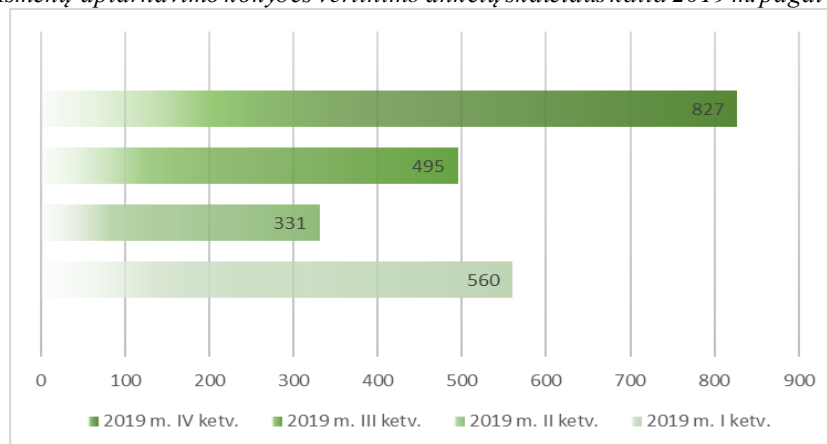
✓ Siekdama mažinti institucijai pateikiamų dokumentų kiekį ir efektyviau užtikrinti asmens duomenų apsaugą, Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2019 m. balandžio 9 d. įsakymu Nr. 1P-108-(1.3.) „Dėl Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2012 m. liepos 2 d. įsakymo Nr. 1P-(1.3.)-227 „Dėl Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos vieno langelio principu tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ pakeitė Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos vieno langelio principu tvarkos aprašą (toliau – Aprašas). Apraše numatyta, kad tuo atveju, jei pagal galiojančius teisės aktus teikiant prašymą turi būti patvirtinta asmens tapatybė, ji gali būti patvirtinama Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojui pateikiant susipažinti galiojančią asmens tapatybę patvirtinanti dokumentą, nedarant asmens tapatybės dokumento kopijos.

## **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](http://www.nzt.lt). Visi gauti pasiūlymai ir pastabos yra analizuojami ir, esant galimybei, įgyvendinami.

2019 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateikta **2 213** asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų (**250** anketų daugiau nei 2018 m.). Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Šilutės skyriuje (431 anketa), Joniškio skyriuje (147 anketos) ir Vilniaus rajono skyriuje (107 anketos). Daugiausiai anketų, kaip ir 2016–2018 metais, besikreipiantys asmenys pateikė paskutinį 2019 m. ketvirtį.

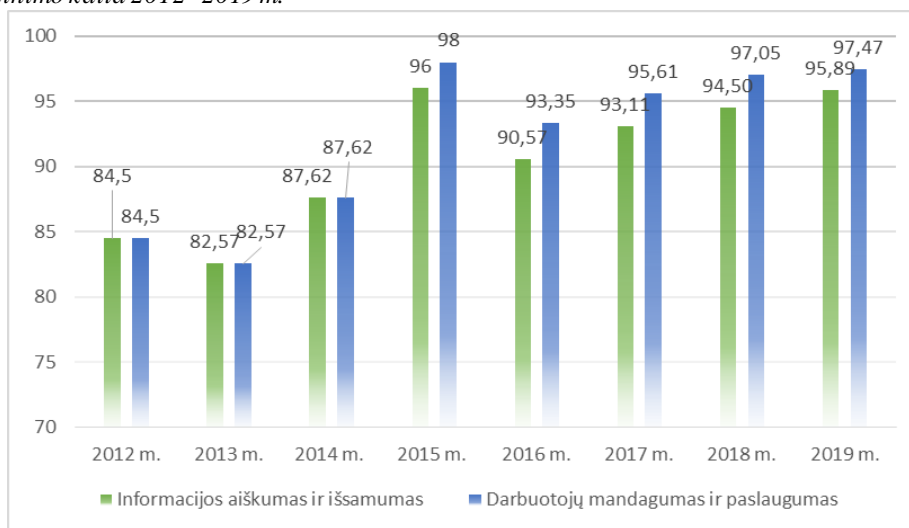
2 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus kaita 2019 m. pagal ketvirčius



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, 2019 m. gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino **95,89 proc.** apklaustųjų, **97,47 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 **92,09 proc.** apklaustųjų.

3 pav. Gautos informacijos aiškumo ir išsamumo bei Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų mandagumo ir paslaugumo vertinimo kaita 2012–2019 m.



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

Apibendrinant apklausos duomenis, 2019 metais **96,34 proc.** apklaustųjų asmenų gerai vertino asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę.

2020 metais Nacionalinė žemės tarnyba ir toliau planuoja tobulinti asmenų aptarnavimą: daugiau dėmesio skirti asmenų poreikio išsiaiškinimui ir konsultavimui, efektyvesniam informacijos pateikimui interneto svetainėje [www.nzt.lt](http://www.nzt.lt).

