

ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĖS ĮVERTINIMAS IR JOS GERINIMAS 2013 METAIS

Asmenų aptarnavimo vieno langelio principu funkcijas Nacionalinės žemės tarnybos centriniame padalinyje Vilniuje atlieka Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo skyrius, Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje – Nacionalinės žemės tarnybos direktoriaus įsakymu paskirti atsakingi darbuotojai.

ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE KOKYBĖS GERINIMO INICIATYVOS 2013 METAIS

Nacionalinės žemės tarnybos misija – būdami modernūs ir skaidrūs teikiame kokybiškas žemės tvarkymo ir administravimo, erdvinį duomenų naudojimo paslaugas. Paslaugas, paremtas abipusiu pasitikėjimu, bendravimas su interesantais yra viena iš svarbiausių vertybių norint įgyvendinti savo misiją, todėl ir 2013 metais Nacionalinė žemės tarnyba didelį dėmesį skyrė asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui.

✓ 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 Nacionalinės žemės tarnybos įvaizdžio kūrimas.

✓ 2013 m. vasario 5 d. Nacionalinės žemės tarnybos struktūrinių padalinių vadovų pasitarimo sprendimu buvo patvirtintas Veiksmų planas dėl asmenų aptarnavimo taikant vieno langelio principą kokybės gerinimo Nacionalinėje žemės tarnyboje. Vadovaujantis šiuo veiksmų planu buvo parengta išsami Nacionalinės žemės tarnybos svarbiausius tikslus, uždavinius bei interneto svetainę pristatanti atmintinė, kurią galima rasti Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje www.nzt.lt, bei atlikti kiti veiksmai, kad būtų užtikrinamas profesionalus, paslaugus ir efektyvus asmenų aptarnavimas.

✓ 2013 m. II ketvirtį Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių darbuotojams, aptarnaujantiems asmenis vieno langelio principu, teritorinių padalinių vadovams bei centrinio padalinio darbuotojams buvo surengti vidiniai mokymai „Asmenų aptarnavimas Nacionalinėje žemės tarnyboje“. 11 mokymų centrų visoje Lietuvoje buvo apmokyti 255 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių darbuotojai. Papildomai buvo praversti mokymai 5 grupėms

centriniame padalinyje Vilniuje, kuriuose dalyvavo 110 centrinio padalinio darbuotojų. Iš viso apmokėti 365 Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai.

✓ 2013 m. Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje paskelbti 37 nauji ar atnaujinti ankstesni Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymai (kartu su veikslių schemomis bei prašymų formomis). Šiuo metu interneto svetainės skiltyje „Viešosios ir administracinės paslaugos“ skelbiami 64 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų aprašymai. Šie aprašymai turėtų padėti asmenims geriau suprasti Nacionalinės žemės tarnybos teikiamas paslaugas, jų atlikimo terminus ir t. t.

✓ Nacionalinė žemės tarnyba, siekdama pagerinti savo veiklą ir įvertinti Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo kokybę, kaip ir kiekvienais metais, taip ir 2013 metams baigiantis atliko 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.

Apibendrinus apklausos rezultatus, nustatyta, kad net 91,2 proc. apklaustųjų socialinių partnerių Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių darbuotojų bendravimo kultūrą (mandagumą ir paslaugumą) vertina labai gerai ir (ar) gerai, gautos informacijos objektyvumą, išsamumą ir aiškumą vertina labai gerai ir (ar) gerai 74,2 proc. Taip pat pažymėtina, kad 61,3 proc. socialinių partnerių, užpildžiusių kokybės vertinimo anketas, nurodė, kad Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniai padaliniai greitai sprendžia probleminius klausimus. Net 89,7 proc. apklaustųjų anketose nurodė, kad Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių priimamų sprendimų kokybę, teikiant konsultacijas žodžiu atvykus į teritorinį skyrius ir telefonu, vertina labai gerai ir (ar) gerai, o Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių priimamų sprendimų kokybę, nagrinėjant prašymus ir skundus, labai gerai ir (ar) gerai vertina 70,9 proc. apklaustųjų. Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių veiklą (bendrą) labai gerai ir (ar) gerai įvertino 82 proc. socialinių partnerių.

✓ 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 užpildydami anonimines asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas, kurias

pateikiamos asmenų aptarnavimo vietose ir interneto svetainėje 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

2013 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) buvo pateikta 1 130 asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų, t. y. 120 anketų daugiau nei 2012 m. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Vilniaus rajono (107 anketos) bei Šakių skyriuose (58 anketos).

88,76 proc. apklaustųjų asmenų Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų paslaugumą ir mandagumą vertina gerai, gautos informacijos aiškumą ir išsamumą vertina teigiamai 82,57 proc. apklaustųjų asmenų. Taip pat pažymėtina, kad 92,04 proc. apklaustųjų anketose nurodė, kad Nacionalinės žemės tarnybos centriniame padalinyje ar teritoriniuose padaliniuose nustatytas asmenų priėmimo laikas jiems yra patogus – tai 2 proc. daugiau nei 2012 m.

Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose asmenys teikia nemažai komentarų dėl jų aptarnavimo. Komentuodami suteiktas paslaugas, asmenys nurodo pastabas, pasiūlymus bei padėkas.

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 86,3 proc. apklaustųjų asmenų.

Tikimasi, kad 2014 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.