

ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĖS ĮVERTINIMAS IR JOS GERINIMAS 2016 METAIS

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 žmoniškųjų išteklių valdymo sistema.**

Nacionalinė žemės tarnyba iškeltais 2016–2019 metų strateginiais tikslais ir uždaviniais, atitinkančiais Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012–2016 metų programos įgyvendinimo prioritetinę priemonę „Valstybės valdymo tobulinimas“, 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 veiklą – į profesionalumą ir kompetentingumą.



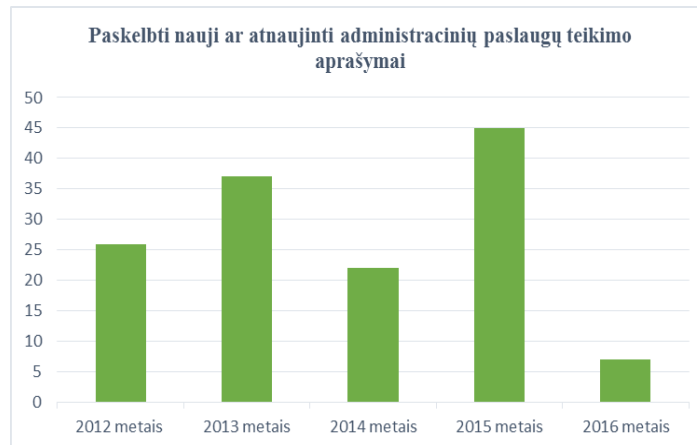
Svarbiausias Nacionalinės žemės tarnybos veiklos prioritetas yra kokybiškų administracinių paslaugų teikimas. Aukšta paslaugų kokybė – tai teisės aktuose reglamentuotais terminais ir kokybiškai suteiktos administracinės paslaugos asmenims, besikreipiantiems į Nacionalinę žemės tarnybą. Nacionalinei žemės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

2016 metais Nacionalinė žemės tarnyba, atsižvelgdama į 2015 m. asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatus, 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 2016 metais Nacionalinės žemės tarnybos teikiamos paslaugos buvo suskirstytos į 10 grupių, o Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainės lankytojams sudaryta galimybė teikiamų paslaugų kokybę įvertinti balsuojant.

2016 metais Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje atnaujinti 7 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymai (šiuo metu iš viso skelbiami **62 administracinių paslaugų aprašymai**).

1 pav. Paskelbtų naujų ar atnaujintų Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymų kiekio kaita 2012–2016 metais



✓ Siekdama aiškiau struktūrizuoti asmenų aptarnavimo žingsnius aptarnaujant telefonu ir asmenims atvykus į Nacionalinę žemės tarnybą, nurodytus Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos standarte, patvirtintame Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2013 m. sausio 18 d. įsakymu Nr. 1P-(1.3.)-35 „Dėl Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos standarto patvirtinimo“, ir pabrėžti esminius reikalavimus, kurių 2015 metais buvo laikomasi mažiausiai, 2016 m. darbuotojams pateikė **vieno puslapio pagrindinių asmenų aptarnavimo reikalavimų atmintinę**.

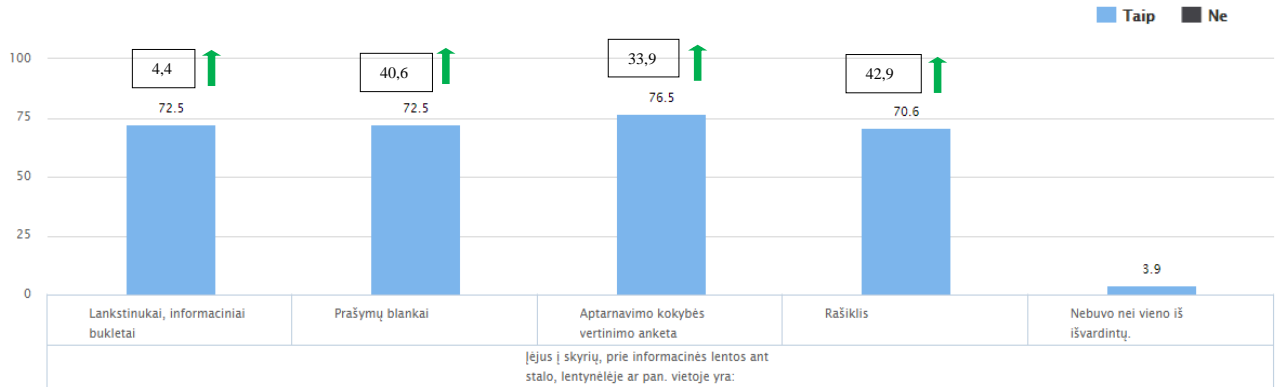
✓ Siekdama, kad Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai, aptarnaujantys asmenis vieno langelio principu arba nuolat bendraujantys su į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiančiais asmenimis, tinkamai ir kokybiškai aptarnautų asmenis, **89 darbuotojus apmokė mokymuose „Bendravimo psichologija“**. Pažymėtina, kad 2016 m. dauguma Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų kėlė savo kompetenciją vidiniuose institucijos organizuotuose valstybinės žemės suteikimo laikinai naudotis žemės ūkio veiklai vykdyti, ŽPDRIS aktualių klausimų, Turto (žemės) administravimo informacinės sistemos, valstybinės žemės ūkio paskirties nuomos, sprendimų pradėti žemės paėmimo visuomenės poreikiams procedūros ir sprendimų paimti žemę visuomenės poreikiams rengimo ypatumų, sutikimų išdavimo naudotis laisva valstybine žeme, teisės aktų projektų rengimo ir kitų temų mokymuose.

✓ Siekdama objektyviai įvertinti į Nacionalinę žemės tarnybą atvykstančių asmenų aptarnavimo kokybę Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose, 2016 m. atliko **slaptojo kliento tyrimą**. Tyrimo metu slaptasis klientas apsilankė visuose penkiasdešimt Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių, atliko 150 skambučių telefonu.

Slaptojo kliento vizitų metu aptarnavimo kokybė buvo įvertinta **83,8 balais**, t. y. **11,6 balo daugiau** nei 2015 metais. 23 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių asmenų aptarnavimas buvo įvertintas kaip labai geras, t. y. daugiau kaip 90 balų, 2015 m. taip gerai įvertinti buvo tik 6 teritoriniai skyriai.

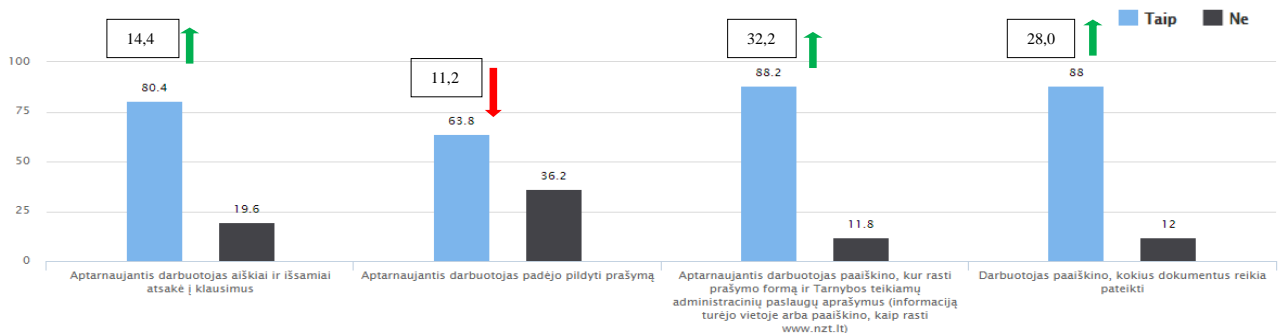
Pažymėtina, kad 2016 m. Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose žymiai pagerėjo netiesioginis informacijos pateikimas asmenims: 40,6 proc. daugiau matomoje vietoje asmenys rasdavo prašymų blankų, 42,9 proc. – rašiklius, 33,9 proc. – asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas, skirtas užpildyti į Nacionalinę žemės tarnybą atvykusiems asmenims.

2 pav. Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose priimamuosiuose pateikiama informacija ir jos pokytis 2015–2016 m.



Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje standarte nustatyta, kad Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai privalo išsiaiškinti, kokių klausimų asmuo kreipiasi, kokia informacija ar paslauga jam reikalinga, ir kokybiškai ją suteikti. Slaptajam klientui lankantis Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose nustatyta, kad šiemet darbuotojai į asmenų užduodamus klausimus atsako aiškiau ir išsamiau, paaiškina, kokius dokumentus reikia pateikti, teikiant prašymą Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniam skyriui. Deja, vis dar išlieka ir tam tikros asmenų aptarnavimo silpnosios pusės – ne visi darbuotojai aiškiai ir išsamiai informuoja asmenis, kaip turėtų būti pildomas prašymas paslaugai suteikti, asmenims nepasiūloma prisėsti įėjus į kabinetus.

3 pav. Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose asmenims suteikiamos informacijos kokybė 2015–2016 m.



Asmenų aptarnavimo kokybę, vykdant slaptąjo kliento skambučius, įvertinta 91,4 balais, t. y. 0,1 balo daugiau nei 2015 m. 36 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių asmenų aptarnavimas telefonu buvo įvertintas kaip labai geras, t. y. daugiau kaip 90 balų. Bendras slaptąjo kliento tyrimo asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas, įvykdžius vizitus ir atlikus skambučius Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose, – 87,6 balai.

Slaptąjo kliento tyrimai padeda įvertinti darbuotojų geranoriškumą, norą padėti asmenims bei leidžia atskleisti stipriąsias ir silpnąsias aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje puses. Slaptąjo kliento tyrimo rezultatai padeda nustatyti tobulintinas besikreipiančių į Nacionalinę žemės tarnybą asmenų aptarnavimo sritis.

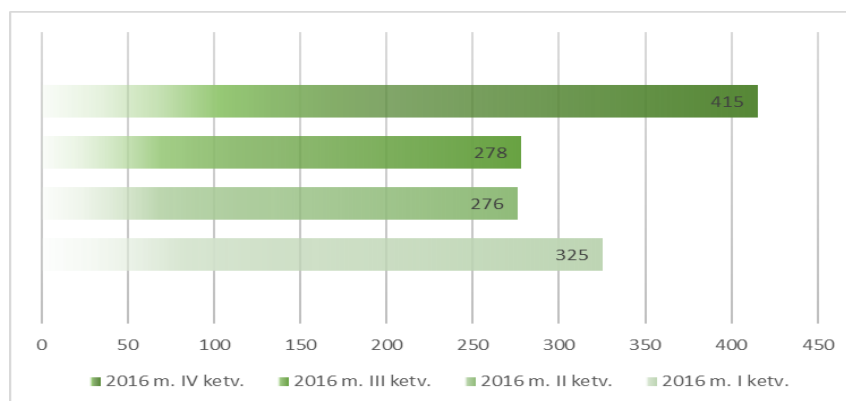
ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE KOKYBĖS VERTINIMAS

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.

2016 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose skyriuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateiktos 1 294 asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketos. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Šiaulių skyriuje (174 anketos), Vilniaus rajono skyriuje (109 anketos), Joniškio skyriuje (99 anketos) ir Kelmės skyriuje (77 anketos). Daugiausiai anketų, kaip ir 2015 metais, besikreipiantys asmenys pateikė paskutinį 2016 m. ketvirtį.

4 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus kaita 2016 m. pagal ketvirčius

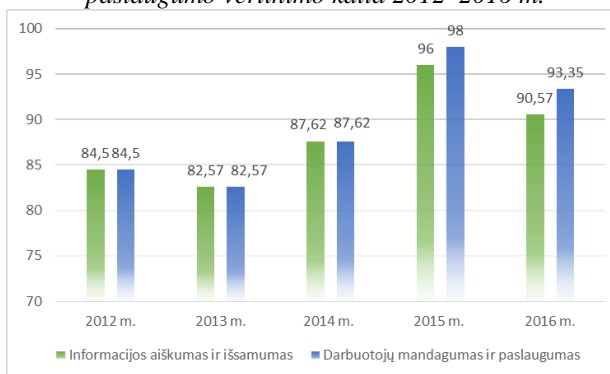


Kaip ir kiekvienais metais grįžtamąjį ryšį daugiausia teikė asmenys, kurie buvo atvykę į Nacionalinę žemės tarnybą konsultuotis tiesiogiai. Manytina, kad konsultuojant tiesiogiai besikreipusį asmenį bendravimas yra intensyvesnis ir asmeniškėsnis, konsultacija užtrunka ilgiau, todėl ir anketų po konsultacijų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

Galima pasidžiaugti, kad trejus metus iš eilės daugiau kaip 96 proc. asmenų nurodo, kad jie yra pakankamai informuoti apie Nacionalinės žemės tarnybos darbuotoją, atsakingą už asmenų aptarnavimą, ir jo darbo laiką, kuris, apklausos duomenimis, yra patogus į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantiems asmenims.

Atliktos apklausos duomenimis, 2016 m. gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino 90,57 proc. apklaustųjų, 93,35 proc. asmenų nurodė, kad Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai yra mandagūs ir paslaugūs.

5 pav. Gautos informacijos aiškumo ir išsamumo bei Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų mandagumo ir paslaugumo vertinimo kaita 2012–2016 m.



Apibendrinant apklausos duomenis, **94,90 proc.** apklaustų asmenų gerai vertino asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę.

Nacionalinė žemės tarnyba, siekdama nustatyti tobulintinas veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą, 2017 m. planuoja atlikti administracinių paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimą. Tikimasi, kad atlikus tyrimą ir apskaičiavus vartotojų patenkinimo indeksą, institucija galės patobulinti savo veiklą ir skatinti į vartotojus orientuotą požiūrį.

