

## ASMENU APTARNAVIMO 2018 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 administracines paslaugas, savo vykdomą veiklą labiau orientuoti į rezultatus, atsakingų valstybės tarnautojų – į profesionalumą ir kompetentingumą.

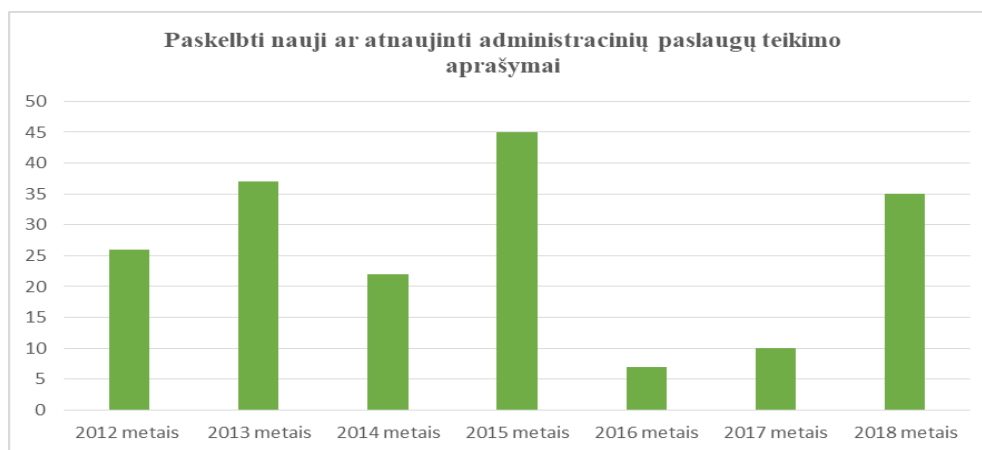
Svarbiausias Nacionalinės žemės tarnybos veiklos prioritetas yra kokybiškų administracinių paslaugų teikimas. Aukšta paslaugų kokybė – tai teisės aktuose reglamentuotais terminais ir kokybiškai suteiktos administracinės paslaugos asmenims, besikreipiantiems į Nacionalinę žemės tarnybą. Nacionalinėje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

### 2018 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 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](#).

✓ 2018 metais Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje atnaujinti 35 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymai (šiuo metu iš viso skelbiami **58 administracinių paslaugų aprašymai**).

*1 pav. Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymų parengimo / pakeitimų kiekio kaita 2012–2018 metais*



✓ 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, **101 darbuotojui surengė** valstybės tarnautojų komunikacinių įgūdžių gilinimo, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, teikiančių paslaugas gyventojams, orientavimosi į klientą gebėjimų ir įgūdžių tobulinimo, emocinės kompetencijos kokybiškame klientų aptarnavimo bei paslaugos / produkto pardavimo procese 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 (prašymus, skundus, pranešimus) būtų pateikti teisės aktuose nustatytais terminais. Nacionalinės žemės tarnybos direktorius 2018 m. spalio 28 d. pavedimu struktūrinių padalinių vadovams pavedė užtikrinti, kad asmenų kreipimaisi Nacionalinės žemės tarnybos struktūriniuose padaliniuose būtų nagrinėjami griežtai teisės aktuose nustatytais terminais ir tvarka.

✓ Atsižvelgdama į tai, kad 2017 m. Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų pasiekiamumą (atvykus, telefonu, elektroniniu paštu) asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose teigiamai įvertino 87,87 proc. apklaustųjų asmenų, 2018 m. Nacionalinė žemės tarnyba **tobulino asmenų aptarnavimą elektroninio ryšio priemonėmis**, t. y. daugiau dėmesio skyrė asmenų aptarnavimui telefonu ir elektroniniu paštu:

- 2018 m. birželio mėnesį Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojams, aptarnaujantiems asmenis vieno langelio principu, surengti vidiniai mokymai „Asmenų aptarnavimas Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos vieno langelio principu“, kurių metu didelis dėmesys buvo skiriamas asmenų aptarnavimui elektroniniu paštu, buvo pateikti 6 elektroninių laiškų (atsakymų į asmenų klausimus) pavyzdžiai. Iš viso **mokymuose dalyvavo 91 darbuotojas**.

- Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2018 m. rugsėjo 19 d. įsakymu Nr. 1P-362-(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“ pakeistas Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Žemės ūkio ministerijos vieno langelio principu tvarkos aprašas. Apraše numatyta, kad, jei asmens pateiktame prašyme ar skunde yra nurodytas elektroninio pašto adresas arba jei asmuo prašymą arba skundą atsiuntė elektroninėmis priemonėmis, **asmenys apie dokumento registracijos duomenis informuojami** naudojant dokumentų valdymo sistemos funkciją „Siųsti patvirtinimą el. paštu“.

✓ Siekdama objektyviai įvertinti į Nacionalinę žemės tarnybą atvykstančių asmenų aptarnavimo kokybę, 2018 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 **85 balais**, t. y. 0,2 balo daugiau nei 2017 metais. Pažymėtina, kad geriausiai vertinamas aptarnaujančių darbuotojų mandagumas – 98,04 balo, 98 proc. aptarnavimo atvejų metu buvo paaiškinta, kokius dokumentus reikia pateikti norint gauti tam tikrą Nacionalinės žemės tarnybos teikiamą administracinę paslaugą, 96,10 proc. aptarnavimo atvejų metu darbuotojas sutiko padėti.

Asmenų aptarnavimo kokybė, vykdant slapto kliento skambučius, įvertinta **95,10 balo**, t. y. 23,9 balo daugiau nei 2017 m. Pažymėtina, kad 42 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 juos iš klausė atidžiai, bendravo mandagiai ir pagarbiai, tiesa, atkreipė dėmesį, kad darbuotojai turėtų aiškiau ir išsamiau pateikti atsakymus į pateiktus klausimus, prisistatyti.

Asmenų aptarnavimo kokybė, teikiant informaciją elektroniniu paštu, vertinama **80,60 balo**. 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, kokių būdu pateikti užpildytus prašymus Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniams skyriams.

Bendras slaptojo kliento tyrimo asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas 2018 m., įvykdžius vizitus, atlikus skambučius ir įvertinus susirašinėjimą elektroniniu paštu, – **86,90** balo, t. y. 8,1 balo aukštesnis nei 2017 m. Slaptojo kliento tyrimai leidžia atskleisti stipriausias ir silpnąsias aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje puses, padeda nustatyti tobulintinas asmenų aptarnavimo sritis.

✓ Pažymėtina, kad vis daugiau asmenų į Nacionalinę žemės tarnybą kreipiasi elektroniniu paštu. Elektroniniu paštu [nzt@nzt.lt](mailto:nzt@nzt.lt) arba per klausimų pateikimo formą interneto svetainėje [www.nzt.lt](http://www.nzt.lt) gaunami asmenų klausimai yra užregistruojami Nacionalinės žemės tarnybos paslaugų valdymo sistemoje. Per 2018 m. į tokiu būdu pateikiamus bendro pobūdžio klausimus buvo pateikta **2 290 atsakymų** (334 daugiau nei 2017 m.), vidutiniškai per dieną buvo atsakoma į **9,1 klausimo**. Galima pasidžiaugti, kad sulaukiama ir padėkų – per 2018 m. gautos 39 padėkos. Dažniausiai padėkojama trumpai: „Ačiū“, „Dėkoju“, o kartais ir išsamiau dėkojama: „Nuoširdžiai dėkoju už operatyvumą“, „Dėkoju už konsultaciją“, „Dėkoju už išsamų paaiškinimą“, „Labai ačiū“, „Dėkoju už naudingą ir aiškų atsakymą. Geros dienos“.

✓ Siekdama geresnės asmenų, kurie kreipiasi į instituciją, aptarnavimo kokybės ir Lietuvos skaitmeninės darbotvarkės 2014–2020 numatytų tikslų įgyvendinimo, 2018 m. gruodžio mėnesį prisijungė prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės iniciatyvos „E. pilietis“ bei įdiegė Asmenų skundų ir prašymų teikimo el. paslaugą, kuri teikiama per Elektroninių valdžios vartų portalą ([www.epaslaugos.lt](http://www.epaslaugos.lt)).

Asmenys, prisijungę prie portalo „Mano Vyriausybė“ svetainėje „E. pilietis“ (<https://epilietis.lrv.lt>), galės ne tik pateikti prašymus Nacionalinei žemės tarnybai, bet taip pat stebėti prašymų nagrinėjimo eigą ir gauti oficialų institucijos atsakymą.

Juridiniai ir fiziniai asmenys, naudodamiesi Elektroninių valdžios vartų portalo ([www.epaslaugos.lt](http://www.epaslaugos.lt)) galimybėmis, saugiai, greitai ir nesudėtingai gali pateikti prašymus ir (ar) skundus Nacionalinei žemės tarnybai ir gauti atsakymus į pateiktus prašymus:

- dėl privačios žemės ūkio (miško) paskirties žemės pardavimo / įsigijimo;
- dėl žemės naudojimo valstybinės kontrolės;
- dėl žemėtvarkos planavimo dokumentų;
- dėl valstybinės žemės nuomos;
- dėl valstybinės žemės pirkimo;
- dėl valstybinės žemės panaudos;
- dėl dokumentų kopijų pateikimo;
- dėl nuosavybės teisių atkūrimo;
- dėl informacijos pateikimo;
- dėl duomenų subjektų teisių įgyvendinimo;
- dėl Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų veiklos ar neveikimo;
- dėl matininkų, geodezininkų, projektų autorių darbo.

Pažymėtina, kad šiais būdais pateikiamiems prašymams netaikomas privalomas reikalavimas – pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, nes asmens tapatybė patvirtinama elektroninės bankininkystės arba elektroninės atpažinties priemonėmis.

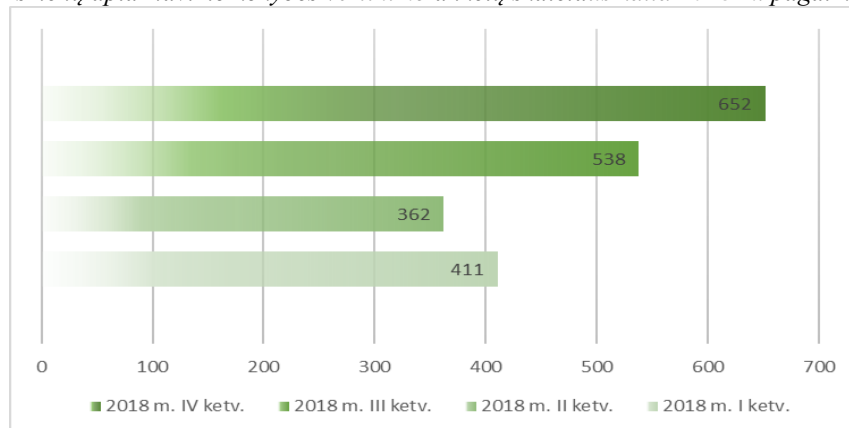
## **ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE KOKYBĖS VERTINIMAS**

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.

2018 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateiktos **1 963** asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketos (**643** anketomis daugiau nei 2017 m.). Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Šilutės skyriuje (173 anketos), Mažeikių skyriuje (126 anketos) ir Joniškio skyriuje (111 anketų). Daugiausiai anketų, kaip ir 2016, 2017 metais, besikreipiantys asmenys pateikė paskutinį 2018 m. ketvirtį.

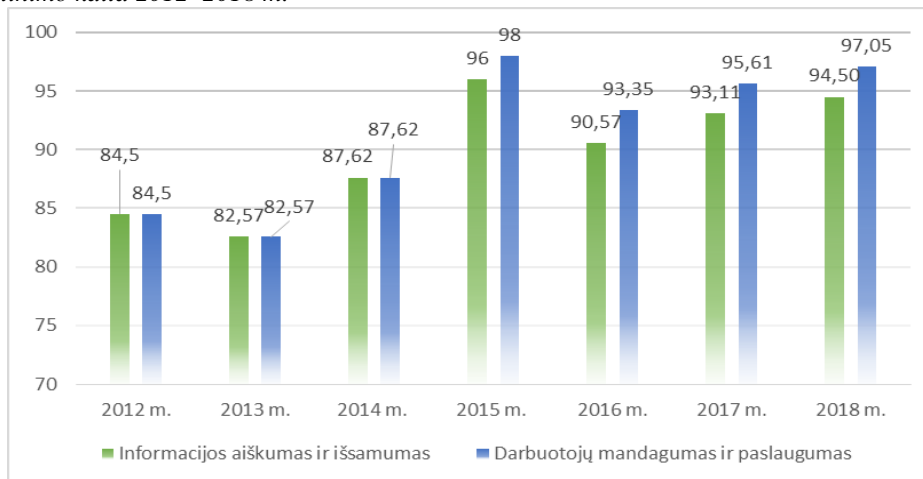
2 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus kaita 2018 m. pagal ketvirčius



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

Atliktos apklausos duomenimis, 2018 m. gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino **94,50 proc.** apklaustųjų, **97,05 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 **92,92 proc.** (5 proc. geriau nei 2017 m.) apklaustųjų.

3 pav. Gautos informacijos aiškumo ir išsamumo bei Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų mandagumo ir paslaugumo vertinimo kaita 2012–2018 m.



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

Apibendrinant apklausos duomenis, 2018 metais **96,03 proc.** apklaustųjų asmenų gerai vertino asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę.

2019 metais Nacionalinė žemės tarnyba ir toliau planuoja tobulinti asmenų aptarnavimą elektroninio ryšio priemonėmis, t. y. daugiau dėmesio skirti asmenų aptarnavimui telefonu ir elektroniniu paštu, gerinti institucijos pasiekiamumą.

