

## **ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĖS ĮVERTINIMAS IR JOS GERINIMAS 2014 METAIS**

Nacionalinė žemės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Nacionalinė žemės tarnyba) siekia būti kuo lengviau pasiekiamą visiems į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantiems asmenims, todėl asmenų aptarnavimo vieno langelio principu funkcijas Nacionalinės žemės tarnybos centriniame padalinyje atlieka Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo skyrius, o Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose padaliniuose – Nacionalinės žemės tarnybos direktoriaus įsakymu paskirti atsakingi darbuotojai.

### **ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE KOKYBĖS GERINIMO INICIATYVOS 2014 METAIS**

**Nacionalinės žemės tarnybos misija** – būdami modernūs ir skaidrūs teikiame kokybiškas žemės tvarkymo ir administravimo, erdvinių duomenų naudojimo paslaugas. Viena iš pagrindinių Nacionalinės žemės tarnybos vertybių yra bendradarbiavimas – bendras tikslo siekimas ir darbas komandoje, o paslaugas, paremtas abipusiu pasitikėjimu bendravimas su interesantais yra viena iš svarbiausių vertybių norint įgyvendinti savo misiją, todėl kaip ir praėjusiais metais 2014 m. Nacionalinė žemės tarnyba daug dėmesio skyrė asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui.

✓ Nacionalinė žemės tarnyba, įgyvendindama projektą „Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, kvalifikacijos tobulinimas“, 2014 m. vasario–birželio mėnesiais ir lapkričio mėnesį organizavo mokymus „Efektyvus klientų aptarnavimas: konfliktų sprendimas ir streso valdymas“, kuriuose dalyvavo 275 Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai. Šių mokymų tikslas – suteikti Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojams nuoseklių ir sisteminių žinių bei ugdyti praktinius gebėjimus efektyviai aptarnauti ir profesionaliai konsultuoti asmenis, atvykusius į Nacionalinę žemės tarnybą ar besikreipiančius telefonu, lavinti specialistų bendravimo įgūdžius spręsti konfliktines situacijas.

✓ Siekiant 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“ skelbiami paslaugų teikimo aprašymai (kartu su veiksmų schemomis ir prašymų formomis). 2014 m. Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje paskelbti nauji ar atnaujinti senesni 22 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymai (šiuo metu iš viso skelbiami 65 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų aprašymai).

✓ 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 2014 metais, metams baigiantis atliko Nacionalinės žemės tarnybos socialinių partnerių (Lietuvos matininkų asociacijos 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 teikiamos informacijos objektyvumą, išsamumą ir aiškumą bei teritorinių padalinių priimamų sprendimų kokybę.

✓ 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.

✓ Atsižvelgus į asmenų pageidavimą, kurį atskleidė tiek 2012 m. (10,1 proc. apklaustų asmenų), tiek 2013 m. (7,96 proc. apklaustų asmenų) atliktos apklausos, ir siekiant sudaryti palankesnes sąlygas asmenims konsultuotis, nuo 2014 m. lapkričio 3 d. Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai atvykusius asmenis aptarnauja ir jiems teikia informaciją ir pietų pertraukos metu.

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

2014 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateiktos 737 asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketos. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Kėdainių skyriuje (48 anketos), Kelmės skyriuje (49 anketos) ir Kauno miesto skyriuje (33 anketos).

Apklausos duomenimis, 95,38 proc. asmenų Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų paslaugumą ir mandagumą vertino gerai – tai beveik 7 proc. daugiau nei 2013 metais. Gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino 87,62 proc. apklaustųjų, tai taip pat 5 proc. aukštesnis įvertinimas nei 2013 metais, o asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę apskritai teigiamai vertino 91 proc. apklaustųjų – tai beveik 5 proc. geresnis rezultatas negu 2013 m. Taigi, darytina išvada, kad nuomonę išreiškę asmenys aptarnavimo kokybę 2014 m. vertino daug geriau nei 2013 metais.

Pažymėtina, kad asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose asmenys teikia nemažai komentarų, susijusių su aptarnavimu. Komentuodami suteiktas paslaugas, asmenys teikia pastabų, pasiūlymų arba dėkoja už tinkamą aptarnavimą.

Dažniausiai asmenys į Nacionalinę žemės tarnybą atvyksta dėl žemės sklypo ribų, privažiuojamųjų kelių, žemės paskirties keitimo, taip pat daugelis domisi valstybinės žemės pardavimo ir nuomos klausimais, dalis asmenų – nuosavybės teisių atkūrimo kaimo ar miesto teritorijose galimybėmis.

Tikimasi, kad 2015 metais į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantys asmenys daug aktyviau teiks pastabas dėl asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo ir savo pasiūlymais padės Nacionalinei žemės tarnybai tobulinti savo veiklą bei teikiamas paslaugas.

---