

ASMENŲ APTARNAVIMO 2021 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, erdviųjų duomenų naudojimo paslaugas. Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2019 m. spalio 24 d. įsakymu Nr. 1P-341-(1.3.) „Dėl Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos 2020–2022 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“ buvo nustatyti 2020–2022 metų veiklos prioritetai:

1. Valstybinės žemės tvarkymas, administravimas ir apskaita.
2. Žemės gražinimo (reformos) proceso užbaigimas.
3. Ūkio subjektų (asmenų), atliekančių nekilnojamųjų daiktų kadastro duomenų nustatymo, geodezijos ir kartografijos bei žemėtvarkos planavimo dokumentų rengimo darbus, veiklos priežiūra.
4. Žemės naudojimo valstybinė kontrolė ir valstybinė žemėtvarkos planavimo dokumentų priežiūra.
5. Elektroninių paslaugų plėtra.
6. Skaidrios veiklos ir kokybiškų paslaugų teikimas.

Nacionalinė žemės tarnyba, 2021 m. siekdama teikti kokybiškas ir lengviau prieinamas administracines paslaugas, 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 „Administracinės paslaugos“ ir toliau skelbė teikiamų administracinių paslaugų aprašymus (kartu su veiksmų schemomis ir prašymų formomis). Šiuos Nacionalinės žemės tarnybos teikiamų administracinių paslaugų aprašymus galima rasti ne tik Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje, bet taip pat ir Lietuvos paslaugų kataloge. Atsižvelgiant į tai, kad labai daug asmenų tiek bendruoju Nacionalinės žemės tarnybos informacijos teikimo telefonu, tiek oficialiu Nacionalinės žemės tarnybos el. pašto adresu kreipiasi dėl privačios žemės ūkio ir miškų ūkio paskirties žemės pardavimo ir įsigijimo klausimų, bei siekiant palengvinti asmenų aptarnavimą telefonu ir padėti asmenims savarankiškai tinkamai užpildyti Nacionalinei žemės tarnybai teikiamus prašymus, 2021 m. pradžioje interneto svetainės skiltyje „Paslaugos, susijusios su privačios žemės valdymu, naudojimu ir disponavimu“ buvo paskelbti užpildytų pranešimų, prašymų ir žemės pirkėjų deklaracijų formų pavyzdžiai, pateikta informacija apie valstybės rinkliavas. Tokiu būdu užtikrina, kad asmuo vienoje vietoje galėtų rasti visą aktualią informaciją dėl privačios žemės ūkio ir miškų ūkio paskirties žemės pardavimo ir įsigijimo klausimų.

1 pav. Administracinių paslaugų aprašymų ir susijusios informacijos pateikimas Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje.

PASLAUGOS, SUSIJUSIOS SU PRIVAČIOS ŽEMĖS VALDYMU, NAUDOJIMU IR DISPONAVIMU
1. Pažymų dėl parduodamos privačios žemės ūkio paskirties žemės išdavimas
<ul style="list-style-type: none">• Schema• Elektroninėmis priemonėmis teikiamos paslaugos schema• Pranešimo forma• Užpildytos pranešimo formos pavyzdys• Informacija dėl valstybės rinkliavos• Sutikimo (sprendimo) pirkti žemės ūkio paskirties žemės sklypą forma
2. Pažymų dėl parduodamos privačios miškų ūkio paskirties žemės išdavimas
<ul style="list-style-type: none">• Schema• Elektroninėmis priemonėmis teikiamos paslaugos schema• Pranešimo forma• Užpildytos pranešimo formos pavyzdys• Informacija dėl valstybės rinkliavos• Sutikimo pirkti miškų ūkio paskirties žemės sklypą forma

✓ Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2021 m. gegužės 14 d. įsakymu Nr. 1P-106-(1.3 E.) „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“ buvo pakeista **Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa**, sudarant asmenims galimybę anketą užpildyti internetu (<https://www.nzt.lt/go.php/lit/img/4>). Pažymėtina, kad interneto svetainėje skelbiama anketa yra išsamesnė: papildomai asmenų prašoma pateikti nuomonę apie nuotolinio asmenų aptarnavimo kokybę, o Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojams tiek aptarnaujant asmenis telefonu, tiek siunčiant atsakymus į elektroninio ryšio priemonėmis gautus paklausimus galima paprasčiau paklausti asmenų nuomonės apie Nacionalinės žemės tarnybos aptarnavimo kokybę.

2 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa, skelbiama Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje.



✓ 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, 2021 m. lapkričio mėn. 134 darbuotojams surengė vidinius mokymus „Asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas ir konfliktų prevencija“.

✓ 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:

- 2021 m. Nacionalinė žemės tarnyba kiekvieną mėnesį analizavo centrinio padalinio vėluojamų išnagrinėti kreipimūsi duomenis, o pasibaigus kiekvienam ketvirčiui, – visų 50 -ies Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių kreipimūsi nagrinėjimo duomenis. Palyginus Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių 2021 m. asmenų kreipimūsi nagrinėjimo rezultatus su 2020 m. rezultatais, matyti, kad vėluojamų išnagrinėti asmenų kreipimūsi mažėjimo tendencija yra išlikusi (išskyrus 2021 m. III ketv.) Pagal Nacionalinės žemės tarnybos dokumentų valdymo sistemos duomenis, 2021 m. gruodžio 31 d. Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose buvo nagrinėjama 15 451 asmenų kreipimūsi, iš jų – vėluojama išnagrinėti 885 kreipimūsi, palyginti su 2019 m. gruodžio 31 d. duomenimis, Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose padaliniuose buvo vėluojama išnagrinėti 2 939 kreipimūsi, o 2020 m. gruodžio 31 d. duomenimis, – vėluojama išnagrinėti 1 046 kreipimūsi.

- 2021 m. 10 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių organizavo 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 **90 darbuotojų**.

✓ 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). Svarbu paminėti, kad per 2021 m. per „E. pilietis“ Nacionalinei žemės tarnybai buvo pateiktos **365** paraiškos, o per Elektroninius valdžios vartus (www.epaslaugos.lt) – **16 202** prašymai ir (ar) skundai. Per Elektroninius valdžios vartus pateiktų dokumentų kiekis yra **daugiau nei 2 kartus didesnis**, palyginti su per 2020 m. pateiktu dokumentų kiekiu.

✓ Siekdama objektyviai įvertinti į Nacionalinę žemės tarnybą atvykstančių asmenų aptarnavimo kokybę, 2021 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 51 elektroninį laišką į oficialias Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių ir centrinio padalinio elektroninio pašto dėžutes.

Vizitų metu aptarnavimo kokybė buvo įvertinta **77,1 balo**. Pažymėtina, kad labai aukštą įvertinimą, t. y. daugiau nei 90 balų, buvo įvertinti 11 Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių. Taip pat aukščiausiais balais yra vertinamas konfidencialumo užtikrinimas (94 balai), darbuotojų išvaizda (92 balai), prevencinių COVID-19 reikalavimų laikymasis (84 balai).

Asmenų aptarnavimo kokybė, vykdant slapto kliento skambučius, įvertinta **80,30 balo**. Pokalbių metu 95 proc. atvejų asmeniui buvo suteiktas išsamus atsakymas, visas dėmesys buvo skirtas aptarnaujama asmeniui, tiesa, slaptieji klientai atkreipė dėmesį, kad pokalbių metu, prieš atsakydami į klausimą, Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojai turėtų daugiau gilintis į asmens pateikiamą informaciją.

Asmenų aptarnavimo kokybė, teikiant informaciją elektroniniu paštu, vertinama **74,1 balo**. Atkreiptinas dėmesys, kad 10 Nacionalinės žemės tarnybos struktūrinių padalinių iš 50 teritorinių skyrių ir centrinio padalinio aptarnavimo elektroniniu paštu kokybė buvo įvertinta labai gerai, t. y. siekė 90 ar daugiau balų. Galima pasidžiaugti, kad aptarnavimo kokybės lygis aptarnaujant el. paštu Nacionalinėje žemės tarnyboje, palyginti su 2021 m. ir 2020 m. tyrimų rezultatais, padidėjo 3,6 balo.

Bendras slaptojo kliento tyrimo asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas 2021 m., įvykdžius vizitus, atlikus skambučius ir įvertinus susirašinėjimą elektroniniu paštu, – **77,2 balo**. Slaptojo kliento tyrimai leidžia atskleisti stipriąsias ir silpnąsias aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje puses, padeda nustatyti tobulintinas asmenų aptarnavimo sritis.

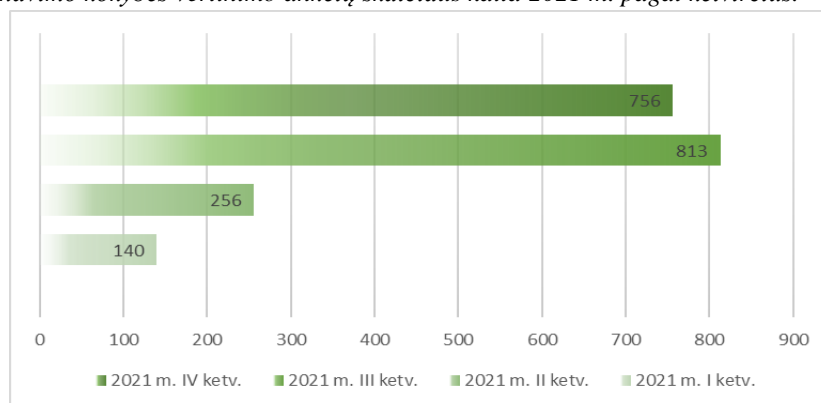
ASMENŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE KOKYBĖS VERTINIMAS

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, kaip minėta anksčiau, užpildydami elektroninę anketą, kuri yra skelbiama interneto svetainėje <https://www.nzt.lt/go.php/lit/img/4>. Visi gauti pasiūlymai ir pastabos yra analizuojami ir, esant galimybei, įgyvendinami.

2021 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateiktos **1 965** asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketos, iš jų – **232** elektroninės anketos užpildytos Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Šilutės skyriuje (190 anketų),

Akmenės skyriuje (143 anketos) ir Radviliškio skyriuje (84 anketos). Daugiausiai anketų besikreipiantys asmenys pateikė, kaip ir ankstesniais metais, 2021 m. III ketvirtį.

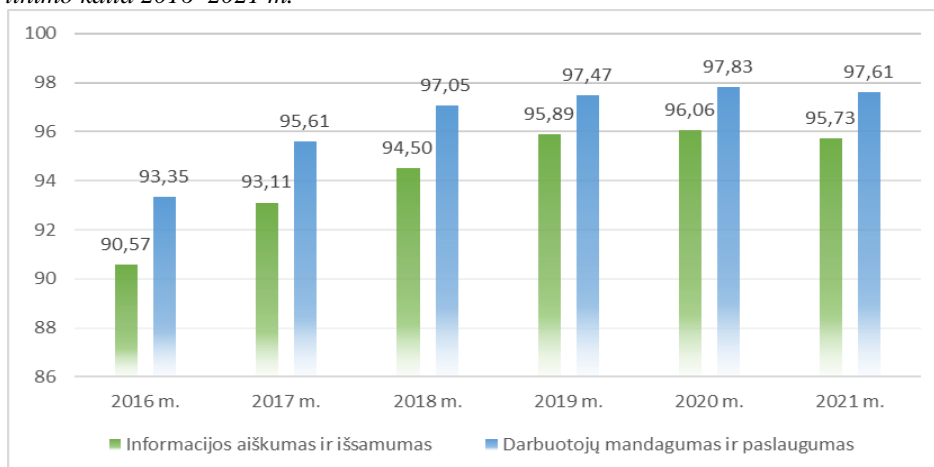
3 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus kaita 2021 m. pagal ketvirčius.



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 asmeniškесnis, konsultacija užtrunka ilgiau, todėl ir anketų po konsultacijų užpildoma daugiau.

Atliktos apklausos duomenimis, 2021 m. gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino **95,73 proc.** apklaustųjų, **97,61 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 **94,50 proc.** apklaustųjų.

4 pav. Gautos informacijos aiškumo ir išsamumo bei Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų mandagumo ir paslaugumo vertinimo kaita 2016–2021 m.



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

Apibendrinant apklausos duomenis, 2021 metais **95,01 proc.** apklaustųjų asmenų gerai vertino asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę.

2022 metais Nacionalinė žemės tarnyba ir toliau sieks tobulinti asmenų aptarnavimą, – planuoja daugiau dėmesio skirti asmenų poreikio išsiaiškinimui ir konsultavimui, efektyvesniam informacijos pateikimui interneto svetainėje www.nzt.lt ir elektroniniu paštu.

