

## **ASMENUŲ APTARNAVIMO NACIONALINĖJE ŽEMĖS TARNYBOJE PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS KOKYBĖS ĮVERTINIMAS IR JOS GERINIMAS 2015 METAIS**

Nacionalinė žemės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – Nacionalinė žemės tarnyba) siekia būti kuo lengviau pasiekiamą visiems besikreipiantiems asmenims, todėl atvykusius asmenis Nacionalinės žemės tarnybos centriniame padalinyje priima Bendrųjų reikalų departamento Dokumentų valdymo skyrius, o Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose padaliniuose – Nacionalinės žemės tarnybos direktoriaus įsakymu paskirti atsakingi darbuotojai.

### **ASMENUŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS IR JOS GERINIMAS 2015 METAIS**

**Nacionalinės žemės tarnybos misija** – būdami modernūs ir skaidrūs teikiame kokybiškas žemės tvarkymo ir administravimo, erdviųjų 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 kiekvienais metais 2015 m. Nacionalinė žemės tarnyba daug dėmesio skyrė asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui:

✓ Siekiant palaikyti Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje standarte (toliau – Standartas) nustatytų normų tinkamą bei vienodą supratimą ir taikymą, 2015 m. Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojams buvo skaitomi asmenų aptarnavimo mokymai. Šių mokymų tikslas – atnaujinti jau turimas žinias, supažindinti su naujovėmis, 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 teikiamų paslaugų aprašymai (kartu su veiksmų schemomis ir prašymų formomis). 2015 m. Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje atnaujinti 45 Nacionalinės žemės tarnybos administracinių paslaugų teikimo aprašymai (šiuo metu iš viso skelbiami 64 administracinių paslaugų aprašymai).

✓ Nacionalinė žemės tarnyba, siekdama įvertinti Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių padalinių bendradarbiavimo ir paslaugų teikimo kokybę, kaip ir kiekvienais metais, taip ir 2015 metų pabaigoje atliko Nacionalinės žemės tarnybos socialinių partnerių anketinę apklausą, kurioje dalyvavo Ūkininkų sąjungos nariai. 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.

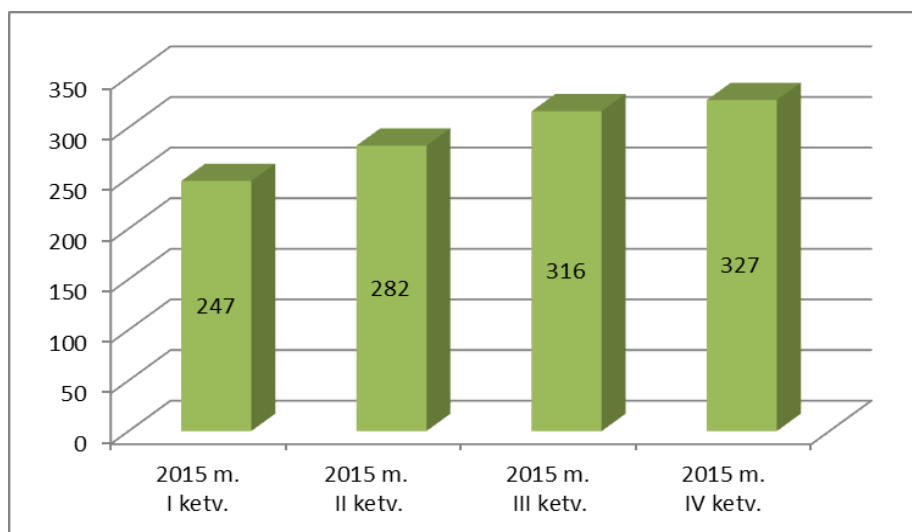
✓ Siekiant laiku nustatyti galimus veiklos trūkumus ir teikti asmenų poreikius atitinkančias aptarnavimo ir administravimo paslaugas, nuolat vykdoma asmenų nuomonės apie Nacionalinę žemės tarnybą bei jos teikiamas paslaugas stebėseną. Į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantys asmenys išsakyti savo 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.

✓ Siekiant įvertinti darbuotojų, aptarnaujančių atvykusius į Nacionalinę žemės tarnybą asmenis, elgesio atitiktį Standarte įtvirtintoms normoms, 2015 m. jau ketvirtą kartą iš eilės atliktas slaptojo kliento tyrimas. Slaptojo kliento tyrimai padeda įvertinti darbuotojų geranoriškumą, norą padėti klientams bei leidžia atskleisti stipriąsias ir silpnąsias aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje puses. Slaptojo kliento tyrimo rezultatai padeda nustatyti tobulintinas besikreipiančių į Nacionalinę žemės tarnybą asmenų aptarnavimo sritis.

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

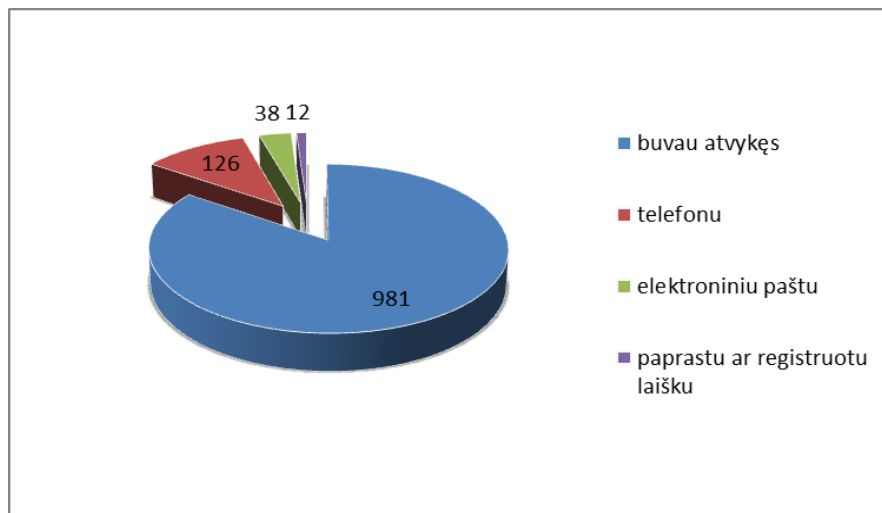
2015 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateiktos 1 172 asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketos. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Joniškio skyriuje (90 anketų), Šiaulių skyriuje (85 anketos), Širvintų skyriuje (57 anketos) ir Vilniaus rajono skyriuje (49 anketos). Daugiausiai anketų besikreipiantys asmenys pateikė paskutinį 2015 m. ketvirtį.

*1 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus kaita pagal ketvirčius*



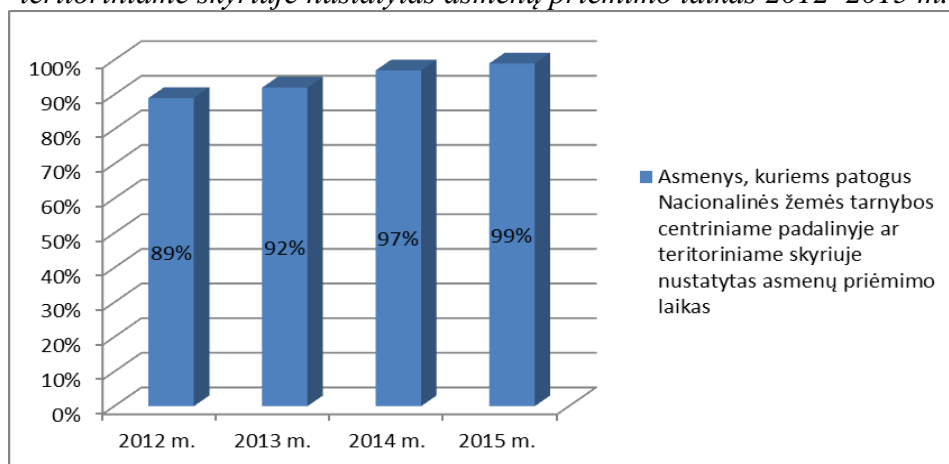
Kaip ir praėjusiais metais 2015 m. grįžtamąjį ryšį daugiausia teikė asmenys, kurie buvo atvykę į Nacionalinę žemės tarnybą konsultuotis tiesiogiai. Manytina, kad konsultuojant tiesiogiai besikreipusių asmenų bendravimas yra intensyvesnis ir asmeniškесnis, konsultacija užtrunka ilgiau, todėl ir anketų po konsultacijų užpildoma daugiau.

2 pav. Anketas pateikusių asmenų kreipimosi į Nacionalinę žemės tarnybą būdai 2015 m.<sup>1</sup>



Apklauso duomenimis, 2015 m. 97 proc. asmenų gerai vertino Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų paslaugumą ir mandagumą, tai šiek tiek daugiau kaip 1 proc. geresnis rezultatas palyginus su 2014 m. įvertinimu. Gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino 95 proc. apklaustųjų, tai 5 proc. aukštesnis įvertinimas nei 2014 metais, o asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę apskritai teigiamai vertino 97 proc. apklaustųjų – tai beveik 5 proc. geresnis rezultatas negu 2014 m. Taigi, darytina išvada, kad nuomonę išreiškę asmenys aptarnavimo kokybę 2015 m. vertino daug geriau nei 2014 metais. Apklaustieji taip pat itin teigiamai vertina Nacionalinėje žemės tarnyboje nustatytą asmenų priėmimo laiką (žr. 3 pav.).

3 pav. Asmenys, kuriems patogus Nacionalinės žemės tarnybos centriniame padalinyje ar teritoriniame skyriuje nustatytas asmenų priėmimo laikas 2012–2015 m.



<sup>1</sup> Kreipimosi būdą į Nacionalinę žemės tarnybą 2015 m. nurodė 1 157 respondentai.

Paminėtina, 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. Džiaugiamės, kad padėkos sudaro apie 50 proc. visų komentarų. Asmenys dėkoja ir konkrečioms darbuotojams, ir struktūriniais padaliniais.

Kaip jau minėta, motyvuotos ir aiškios anketose nurodytos pastabos bei pasiūlymai analizuojami, esant galimybei, įgyvendinami. Pastabos bei pasiūlymai ypač padeda tobulinti asmenų aptarnavimą Nacionalinėje žemės tarnyboje.

Dažniausiai asmenys į Nacionalinę žemės tarnybą atvyksta dėl valstybinės žemės nuomos ir pirkimo, leidimo įveisti mišką, miško pardavimo, žemės sklypo plano ir abriso, žemės nuosavybės gražinimo galimybių, kompensacijos už žemę, dėl leidimo įsigyti žemės sklypą, valstybinės žemės nuomos, žemės sklypo planų išdavimo, žemės sklypo pardavimo ir pirkimo, žemės nuosavybės paveldėjimo, dėl kadastrinių ir geodezinių matavimų, dokumento ir sprendimo kopijų išdavimo, leidimo parduoti ir pirkti žemės ūkio paskirties žemę, valstybinės žemės nuomos sutarties pakeitimo, žemės vertės skaičiavimo, sklypo ribų neatitikimo, dėl servituto įregistravimo elektros tinklams tiesti, konsultacijų apie teritorijų planavimo dokumentus, žemės sklypo prisijungimo prie esamo sklypo valdos.

Tikimasi, kad 2016 metais į Nacionalinę žemės tarnybą besikreipiantys asmenys daug aktyviau teiks pastabas dėl asmenų aptarnavimo kokybės ir savo pasiūlymais padės Nacionalinei žemės tarnybai tobulinti savo veiklą bei teikiamas paslaugas.

---