

ASMENŲ APTARNAVIMO 2022 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, erdvinį 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, 2022 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 ir Lietuvos paslaugų kataloge.

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

The screenshot shows the website of the National Land Office (Nacionalinė žemės tarnyba) under the Ministry of Environment. The page is titled 'PASLAUGOS' (SERVICES). The main content area lists administrative services, including: 1. Submission and processing of applications, information, and document copies; 2. Issuance of certificates; 3. Control implementation; 4. Services related to land management; 5. Services related to land use; 6. Land cadastre data verification; 7. Land registration; 8. Services related to land management; 9. Land service regulations. A sidebar on the left contains a navigation menu with categories like 'Administracinės paslaugos', 'Licencijos (leidimai)', 'Informacijos rinkmenos', 'Elektroniniai valdžios vartai', 'Platinami erdviniai duomenys', 'Asmenų aptarnavimas', 'Ūkio subjektų veiklos priežiūra', and 'Statistika'. The top navigation bar includes 'NAUJIENOS', 'STRUKTŪRA IR KONTAKTINĖ INFORMACIJA', 'TEISINĖ INFORMACIJA', 'VEIKLOS SRITYS', and 'KORUPCIJOS PREVENCIJA'. There are also social media icons and a search bar.

✓ Atsižvelgus į Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2021 m. gruodžio 1 d. nutarimu Nr. 1014 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose

taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ pakeistų Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių pakeitimus, Nacionalinės žemės tarnybos prie Žemės ūkio ministerijos direktoriaus 2022 m. gruodžio 20 d. įsakymu Nr. 1P-419-(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 iš esmės atnaujintas Asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje prie Aplinkos ministerijos vieno langelio principu tvarkos aprašas.

✓ 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, 2022 m. gegužės mėn. 103 darbuotojams surengė vidinius mokymus „Kokybiškas ir profesionalus asmenų aptarnavimas“.

✓ Siekdama aukščiausios teikiamų administracinių paslaugų kokybės ir veiklos efektyvumo, nuolat stebi ir analizuoja susidariusias aplinkybes dėl pavėluotų atsakymų į fizinių ir juridinių asmenų kreipimuisi (prašymus, skundus, pranešimus) pateikimo ir imasi visų priemonių, kad atsakymai asmenims į jų kreipimuisi būtų pateikti teisės aktuose nustatytais terminais:

- 2022 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. Pagal Nacionalinės žemės tarnybos dokumentų valdymo sistemos duomenis, 2022 m. gruodžio 31 d. Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniuose skyriuose buvo nagrinėjami **16 284** asmenų kreipimaisi, iš jų vėluojama išnagrinėti 1 660 kreipimuisi.

✓ 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 2022 m. per „E. pilietis“ Nacionalinei žemės tarnybai buvo pateiktos **207** paraiškos, o per Elektroninius valdžios vartus (www.epaslaugos.lt) – **8 725** prašymai ir (ar) skundai.

✓ Siekdama objektyviai įvertinti į Nacionalinę žemės tarnybą atvykstančių asmenų aptarnavimo kokybę, 2022 m. Nacionalinė žemės tarnyba atliko **slaptojo kliento tyrimą**. Tyrimo metu slaptasis klientas apsilankė visuose – penkiasdešimtyje Nacionalinės žemės tarnybos teritorinių skyrių ir centriniam padalinijje 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 **94 balais**. Tai yra net 16,90 balais aukštesnis įvertinimas nei 2021 m. Pažymėtina, kad labai aukštu įvertinimu, t. y. daugiau nei 90 balų, buvo įvertinti 39 Nacionalinės žemės tarnybos teritoriniai skyriai. Taip pat aukščiausiais balais slaptieji klientai įvertino aptarnavimo vietas (100 balų), konfidencialumo užtikrinimą (99 balai), darbo valandas (98 balai), darbuotojų išvaizdą (98 balai), dėmesį ir pagarbą (97 balai).

Asmenų aptarnavimo kokybę, vykdant slapto kliento skambučius, įvertinta **83,40 balo**. Tai yra 3 balais aukštesnis įvertinimas nei 2021 m. Be to, itin aukštu įvertinimu, t. y. daugiau nei 90 balų, buvo įvertinta net 40 teritorinių skyrių. Tyrimo metu pastebėta, kad 2022 m. pagerėjo darbuotojų gebėjimas paaiškinti, kokius dokumentus reikia pateikti ir kur rasti prašymo formą, taip pat darbuotojai išsamiau atsakė į klientų klausimus.

Asmenų aptarnavimo kokybę, teikiant informaciją elektroniniu paštu, vertinama **80,90 balo**. Atkreiptinas dėmesys, kad 19 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. tyrimo rezultatais, padidėjo 6,8 balo.

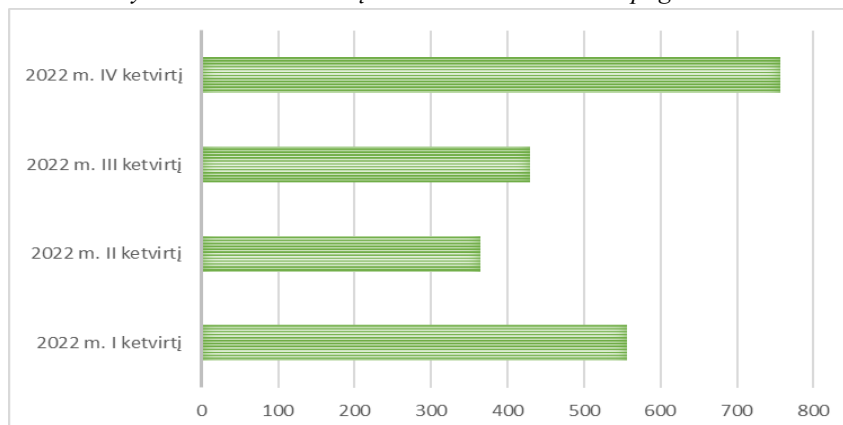
Bendras slaptojo kliento tyrimo asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimas 2021 m., įvykdžius vizitus, atlikus skambučius ir įvertinus susirašinėjamą elektroniniu paštu, – **86,10 balo**. Džiaugiamės, kad šis įvertinimas yra 9 balais aukštesnis nei 2021 m. Slaptojo kliento tyrimai leidžia atskleisti stipriąsias 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.

2022 m. Nacionalinei žemės tarnybai (centriniame padalinyje Vilniuje ir teritoriniuose padaliniuose visoje Lietuvoje) iš viso buvo pateiktos **2 275** asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketos, iš jų – **169** elektroninės anketos užpildytos Nacionalinės žemės tarnybos interneto svetainėje. Aktyviausiai asmenys anketas pildė Nacionalinės žemės tarnybos Šilutės skyriuje (204 anketos), Akmenės skyriuje (180 anketos) ir Vilniaus rajono skyriuje (95 anketos). Daugiausiai anketų besikreipiantys asmenys pateikė 2022 m. IV ketvirtį.

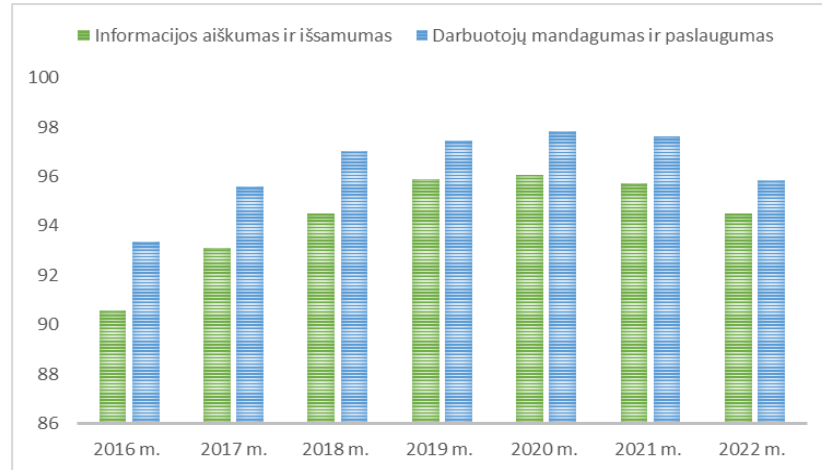
2 pav. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus kaita 2022 m. pagal ketvirčius.



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

Atliktos apklausos duomenimis, 2022 m. gautos informacijos aiškumą ir išsamumą teigiamai vertino **95,25 proc.** apklaustųjų, **96,58 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 **94,16 proc.** apklaustųjų.

3 pav. Gautos informacijos aiškumo ir išsamumo bei Nacionalinės žemės tarnybos darbuotojų mandagumo ir paslaugumo vertinimo kaita 2016–2022 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, 2022 metais **93,87 proc.** apklaustųjų asmenų gerai vertino asmenų aptarnavimo Nacionalinėje žemės tarnyboje kokybę.

2023 metais Nacionalinė žemės tarnyba ir toliau sieks tobulinti asmenų aptarnavimą, – planuoja daugiau dėmesio skirti efektyviam informacijos pateikimui interneto svetainėje www.nzt.lt ir elektroniniu paštu.

