

**LIETUVOS RESPUBLIKOS  
VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJA**

**2010 M. GRUODŽIO MĖN. APKLAUSOS „VIENO LANGELIO PRINCIPO  
ĮGYVENDINIMAS VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ INSTITUCIJOSE IR  
ĮSTAIGOSE“ REZULTATŲ ANALITINĖ APŽVALGA**

**Vilnius, 2011**

## 2010 m. gruodžio mėn. apklausos „Vieno langelio principo įgyvendinimas valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose“ rezultatų analitinė apžvalga

### 1. Bendrosios nuostatos

**Apklausos atlikimo pagrindas.** Lietuvos Respublikos Seimo Valstybės valdymo ir savivaldybių komiteto 2007 m. gruodžio 19 d. posėdžio protokolo Nr. 33 1.4 punkto nuostata, įpareigojanti „periodiškai, bet ne rečiau kaip kartą metuose parengti apibendrintą informaciją apie minėto principo įgyvendinimą valstybės ir savivaldybių institucijose ir įstaigose ir apie tai iki Seimo rudens sesijos pabaigos informuoti Seimo Valstybės valdymo ir savivaldybių reikalų komitetą“.

**Apklausos atlikimo tikslas.** 2007–2009 metais Vidaus reikalų ministerijos atliktų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų (toliau – institucijų) apklausų metu buvo nustatyta, kad asmenų aptarnavimo kokybei neigiamos įtakos turėjo nepakankamas metodinis pasiruošimas šiai veiklai, materialinių ir finansinių išteklių stoka, silpnas institucijų keitimasis informacija ir dokumentais, reikalingais prašymams išnagrinėti ir paslaugoms suteikti.

2010 metų birželio mėnesį viešosios įstaigos „Baltijos tyrimai“ atliktos apklausos ataskaitoje teigiama, kad kas antras suaugęs Lietuvos gyventojas mano, jog aptarnavimas vieno langelio principu padeda geriau išspręsti jiems rūpimus klausimus institucijose („Lietuvos gyventojų apklausa apie valstybės ir savivaldybių įstaigas (aptarnavimo kokybės vertinimas) 2010 m. rugsėjis“). Tai rodo teigiama linkme pakitusį Lietuvos gyventojų požiūrį į asmenų aptarnavimą vieno langelio principu, lyginant su 2009 metais UAB „Vilmorus“ atliktos sociologinės apklausos „Valstybės ir savivaldybės institucijų aptarnavimo kokybės vertinimas“ duomenimis.

2010 metų gruodžio mėnesį Vidaus reikalų ministerijos atliktos apklausos tikslas buvo gauti informaciją, leidžiančią įvertinti vieno langelio principo įgyvendinimą institucijose.

**Apklausos apimtis.** Anketos buvo išsiųstos 156 institucijoms: 14 ministerijų, 13 Vyriausybės įstaigų, 69 įstaigoms prie ministerijų ir 60 savivaldybių.

Atsakymai gauti iš 13 ministerijų (93 proc.), 13 Vyriausybės įstaigų (100 proc.), 59 įstaigų prie ministerijų (86 proc.) ir 51 savivaldybės (85 proc.). Atsakymų skaičius leidžia teigti, kad gauti duomenys yra pakankamai reprezentatyvūs tiek atskiroms institucijų grupėms, tiek jų visumai.

**Apklausos rezultatų vertinimo aspektai.** Vertinami tie asmenų aptarnavimo aspektai, nuo kurių daugiausia priklauso asmenų aptarnavimo vieno langelio principu kokybė institucijose.

#### Vertinimo kriterijai:

**1. Gyventojų informavimas** (kaip gyventojai informuojami apie asmenų aptarnavimą institucijoje: institucijos interneto svetainėje, institucijos viduje ar kitais būdais).

**2. Metodinis pasiruošimas** (kaip institucija yra metodiškai pasirengusi iš anksto supažindinti gyventojus su teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis paslaugomis (toliau – paslaugomis): ar paslaugos yra identifikuotos ir sudarytas jų sąrašas, ar parengti informacinio pobūdžio šių paslaugų teikimo aprašymai (toliau – paslaugų aprašymai), ar jais vadovaujasi aptarnaujant asmenis).

**3. Vieno langelio principo taikymas** (kaip institucijos darbuotojas gauna, nedalyvaujant prašymą padavusiam asmeniui, prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją: iš kitų institucijų, iš institucijai pavaldžių subjektų, iš institucijos administracijos padalinių).

**4. Informacijos gavimo būdas** (koku būdu – mokamai/nemokamai/iš dalies mokamai – reikalinga informacija gaunama).

**5. Aptarnavimo aplinka** (ar atvykęs į instituciją asmuo gali tikėtis nemokamo automobilio parkavimo, ar yra įrengta speciali prieiga neįgaliesiems prie pastato, padalinio ar aptarnaujančio darbuotojo, ar yra konfidencialiam pokalbiui skirtas kambarys).

**6. Organizacinės ir techninės priemonės** (ar institucija turi lengvą prieigą prie reikalingų valstybės registru ir duomenų bazių, ar suderintos informacinės sistemos, ar sudarytos reikalingos sutartys informacijai gauti).

**7. Asmenų aptarnavimo vertinimas institucijose** (ar atliekamas/neatliekamas kasmetinis asmenų aptarnavimo vertinimas, vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (toliau – Taisyklės).

### **8. Institucijų patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai.**

**Apklauso rezultatų apibendrinimas.** Apklauso duomenys apibendrinami ir analizuojami pagal šias apklausiamų institucijų (apklauso) grupes:

1. Vyriausybės įstaigos ir Vyriausybei atskaitingos valstybės institucijos ir įstaigos.
2. Ministerijos ir įstaigos prie ministerijų.
3. Savivaldybės.

Pastaba: į apklauso rezultatų apibendrinimą ir analizę įtraukiami tik tinkamai institucijų užpildytų anketų duomenys.

## **2. Apklauso duomenų analitinė apžvalga**

### **2.1. Vyriausybės įstaigos ir Vyriausybei atskaitingos institucijos ir įstaigos**

#### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 90 proc. institucijų;

- institucijos viduje – 45 proc. institucijų.

## **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 50 proc. institucijų;
- parengta 90 proc. paslaugų aprašymų – 25 proc. institucijų.

## **3. Vieno langelio principo taikymas:**

• ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 30 proc. institucijų;

- neprašo pateikti informacijos iš pavaldžių institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informacijos iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

## **4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai – 40 proc. institucijų;
- nemokamai – 60 proc. institucijų.

## **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 60 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 20 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 70 proc. institucijų.

## **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nepakankama prieiga prie registrų ir duomenų bazių – 20 proc. institucijų.

## **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas institucijose:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 70 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 30 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** siūloma neapskaityti ir nevertinti žodinio asmenų informavimo, konsultavimo, kitų žodžiu suteikiamų paslaugų, kurios institucijose nėra fiksuojamos elektroniniu būdu; išsamiau apibrėžti ir paaiškinti vieno langelio principą ir asmenų aptarnavimo vieno langelio principu padalinį; iš atitinkamų teisės aktų išbraukti nuostatą dėl 2 papildomų prašymų ir skundų priėmimo valandų per savaitę, pasibaigus institucijos darbo laikui, arba leisti institucijos vadovui pačiam nuspręsti dėl šių papildomų valandų, atsižvelgiant į besikreipiančių asmenų srautą ir aptarnavimo intensyvumą papildomomis valandomis.

## **2.2. Aplinkos ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – AM)**

### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 100 proc. institucijų;
- institucijos viduje – 40 proc. institucijų.

## **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 50 proc. institucijų;
- parengta 90 proc. paslaugų aprašymų – 25 proc. institucijų;
- nepateikė duomenų – 25 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 75 proc. institucijų.

## **3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 25 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informacijos iš pavaldžių institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informacijos iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

## **4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai – 50 proc. institucijų;
- mokamai iki 80 proc. informacijos – 40 proc. institucijų;
- nemokamai – 10 proc. institucijų.

## **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta 40 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 37 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 25 proc. institucijų.

## **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nepakankama prieiga prie registrų ir duomenų bazių – 20 proc. institucijų;
- duomenys nenurodyti – 80 proc. institucijų.

## **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas institucijose:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 40 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 60 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** nepasiteisina interesantų anketinė apklausa institucijoje. Siūloma: neapskaityti ir nevertinti konsultavimo, informavimo ir kitų telefonu ar kitaip žodžiu teikiamų paslaugų, kurios institucijoje nėra fiksuojamos elektroniniu būdu; išspręsti lėšų klausimą, kad būtų galima įrengti vieno langelio padalinį Standartizacijos departamente.

### **2.3. Finansų ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau –FM)**

#### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 100 proc. institucijų;
- institucijos viduje – 60 proc. institucijų.

## **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 100 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 100 proc. institucijų.

## **3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 57 proc. institucijų;
- neprašo informacijos iš pavaldžių institucijų – 90 proc. institucijų;
- neprašo informacijos iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

## **4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai – 100 proc. institucijų.

## **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra automobilio parkavimo vieta – 43 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 43 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 57 proc. institucijų.

## **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nepakankama prieiga prie registrų ir duomenų bazių – 43 proc. institucijų.

## **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas institucijose:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 60 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 40 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** Muitinės departamente prie FM 2009-2010 m. priimti keli svarbūs generalinio direktoriaus įsakymai dėl asmenų aptarnavimo tobulinimo, tačiau nebuvo tam skirto finansavimo; Valstybinėje mokesčių inspekcijoje prie FM: įdiegta elektroninė prašymų registravimo sistema EPRIS, atnaujinta elektroninio deklaravimo sistema EDS, sukurta sistema valdyti vartotojo informaciją jo teisinėje sistemoje ir teikti informaciją apie mokesčių mokėtoją pagal duomenų teikimo sutartis, vykdomas informacinių sistemų diegimo projektas MAIS, įdiegta centralizuota mokesčių mokėtojų seminarų registravimo įranga TPI „Seminarai“; įgyvendinamas mokesčių mokėtojams skirtas projektas ESKIS, įsteigtas vieningas mokesčių informacijos centras MIC; sėkmingai naudojami šie asmenų aptarnavimo vertinimo būdai: išorinis vertinimas „slapto kliento“ metodu; anoniminė anketinė apklausa; elektroninė apklausa „Jūsų nuomonė“.

## **2.4. Kultūros ministerija ir įstaiga prie ministerijos (toliau – KM)**

### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 100 proc. institucijų.

## **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 100 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 100 proc. institucijų.

## **3. Vieno langelio principo taikymas:**

• ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 100 proc. institucijų;

- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

## **4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai – 100 proc. institucijų.

## **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 50 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 50 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 50 proc. institucijų.

## **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nuomonė nepareikšta.

## **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 100 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** siūloma parengti asmenų aptarnavimo kokybės tyrimo ir gautų duomenų vertinimo metodiką; neapskaityti ir nevertinti žodinio asmenų aptarnavimo.

## **2.5. Socialinės apsaugos ir darbo ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – SADM)**

### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 90 proc. institucijų;
- institucijos viduje – 60 proc. institucijų.

### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 80 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 80 proc. institucijų.

### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

• ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 40 proc. institucijų;

- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc.

institucijų.

#### **4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai – 20 proc. institucijų;
- nemokamai – 80 proc. institucijų.

#### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 60 proc. institucijų;
- yra specialiai prieiga neįgaliesiems – 90 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 40 proc. institucijų.

#### **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- neužtikrinama prieiga prie registrų ir duomenų bazių – 20 proc. institucijų.

#### **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 50 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 50 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** anketinė apklausa įstaigoje nepasiteisina, nes asmenys atsisako pildyti anketas arba jas pildo neatsakingai; konsultavimas, informavimas ar kitos žodžiu teikiamos paslaugos neturėtų būti vertinamos, kadangi jos nėra institucijoje fiksuojamos ir apskaitomos.

### **2.6. Susisiekimo ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – SM)**

#### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 83 proc. institucijų;
- institucijos viduje – 50 proc. institucijų.

#### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 100 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 100 proc. institucijų.

#### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

• ypatingais atvejais paprašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 33 proc. institucijų;

- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 83 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 83 proc.

institucijų.

#### **4. Informacijos gavimo būdas:**



- iš dalies mokamai – 50 proc. institucijų;
- nemokamai – 50 proc. institucijų.

#### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 17 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 50 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 50 proc. institucijų.

#### **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nenurodytos.

#### **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 50 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 50 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** siūloma liberalizuoti vieno langelio padalinio steigimą, nes steigti vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinį neracionalu, jei įstaiga atlieka labai įvairias veiklas ir aptarnauja skirtingus specifinius tikslus turinčias asmenų grupes (Lietuvos saugios laivybos administracijos nuomonė).

### **2.7. Sveikatos apsaugos ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – SAM)**

#### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 100 proc. institucijų;
- institucijos viduje – 62 proc. institucijų.

#### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- Parengti visų paslaugų aprašymai – 90 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 90 proc. institucijų.

#### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

• ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 62 proc. institucijų;

• neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 90 proc. institucijų;

• neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

#### **4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai – 25 proc. institucijų;
- nemokamai – 75 proc. institucijų.

#### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 62 proc. institucijų;

- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 62 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 40 proc. institucijų.

#### **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nepakankama prieiga prie registrų ir duomenų bazių – 37 proc. institucijų;
- turi prieigą prie registrų ir duomenų bazių – 63 proc. institucijų.

#### **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 40 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 60 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** vertinant asmenų aptarnavimą naudojama anketinė apklausa ir apklausa interneto svetainėje.

### **2.8. Švietimo ir mokslo ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – ŠMM)**

#### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 100 proc. institucijų;
- institucijos viduje – 100 proc. institucijų.

#### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 100 proc. institucijų;
- paslaugos teikiamos pagal paslaugų aprašymus – 100 proc. institucijų.

#### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

#### **4. Informacijos gavimo būdas:**

- nemokamai – 100 proc. institucijų.

#### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 50 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 50 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 100 proc. institucijų.

#### **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nenurodytos.

#### **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 100 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** asmenų aptarnavimo vertinimas atliekamas anketinės apklausos būdu, analizuojami prašymų nagrinėjimo terminai ir nustatomas pakartotinių prašymų skaičius.

## **2.9. Teisingumo ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – TM)**

### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 100 proc. institucijų;
- institucijos viduje – 30 proc. institucijų.

### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 100 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 100 proc. institucijų.

### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informacijos iš kitų institucijų – 20 proc. institucijų;

- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 90 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

### **4. Informacijos gavimo būdas:**

- nemokamai – 100 proc. institucijų.

### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 20 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 20 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 50 proc. institucijų.

### **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nenurodytos.

### **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 80 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 20 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** vertinant asmenų aptarnavimą naudojama anketinė apklausa, internetinė apklausa, asmenų atsiliepimų dėžutė, nagrinėjant atsakymus siekiama sužinoti, ar gyventojus patenkina informavimas apie jų priėmimą, ar mandagiai ir greitai aptarnaujami, ar kvalifikuotai sprendžiamos problemos (Centrinė hipotekos įstaiga); žodiniai prašymai nefiksuojami ir neapskaitomi.

## **2.10. Ūkio ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – ŪM)**

### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 80 proc. institucijų,
- institucijos viduje – 20 proc. institucijų.

### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 100 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal aprašymus – 100 proc. institucijų.

### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 20 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

### **4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai – 40 proc. institucijų;
- nemokamai – 60 proc. institucijų.

### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 20 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 20 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 40 proc. institucijų.

### **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- sudėtinga gauti informaciją dėl nesuderintų informacinių sistemų.

### **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 40 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 60 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** Metrologijos inspekcijos prie ŪM patirtis: vertinant asmenų aptarnavimą įvertinama, kiek prašymų išnagrinėta, kiek priimta asmenims palankių ir nepalankių sprendimų, kokios nepalankių sprendimų priėmimo priežastys, nes asmenys dažniausiai skundžia nepalankius (nors teisėtus) sprendimus.

## **2.11. Užsienio reikalų ministerijos administracija (toliau – URM)**

### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja ministerijos interneto svetainėje ir ministerijos viduje.

### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- apie paslaugų aprašymus informacijos nėra.

### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją informacijos iš kitų institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių.

### **4. Informacijos gavimo būdas:**

- nemokamai.

### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta;
- nėra specialios prieigos neįgaliesiems;
- nėra konfidencialiam pokalbiui skirta kambario.

### **6. Organizacinės ir techninės priemonės:** nenurodytos.

### **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:** nevertinamas.

### **8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** nenurodyti.

## **2.12. Vidaus reikalų ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – VRM)**

### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 100 proc. institucijų;
- informuoja institucijos viduje – 91 proc. institucijų.

### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 100 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 100 proc. institucijų.

### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 45 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

### **4. Informacijos gavimo būdas:**

- nemokamai – 100 proc. institucijų.

### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 54 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 27 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 54 proc. institucijų.

## **6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nepakankama prieiga prie registrų ir duomenų bazių – 20 proc. institucijų.

## **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 64 proc. institucijų;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 36 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** vertinant asmenų aptarnavimą naudojama anketinė apklausa, internetinė apklausa, atsiliepimų knyga; vykdomas projektas „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“, kurio tikslas sumažinti administracinę naštą, pagerinti viešųjų paslaugų kokybę, įskaitant ir asmenų aptarnavimą institucijose ir įstaigose (Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnyba); žodžiu teikiamos konsultacijos, informacija ar kitos paslaugos daugumoje įstaigų nėra fiksuojamos ir apskaitomos; pareiškėjų anketinė apklausa institucijoje nepasiteisina dėl asmenų nenoro pildyti anketas; leisti vertinti asmenų aptarnavimą pagal pačios institucijos pasirinktus kriterijus, o ne pagal Taisyklėse nustatytus rodiklius.

## **2.13. Žemės ūkio ministerija ir įstaigos prie ministerijos (toliau – ŽŪM)**

### **1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja institucijos interneto svetainėje – 100 proc. institucijų,
- informuoja institucijos viduje – 75 proc. institucijų.

### **2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 100 proc. institucijų;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 100 proc. institucijų.

### **3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 75 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 100 proc. institucijų;
- neprašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 100 proc. institucijų.

### **4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai (iš dalies mokamai) – 50 proc. institucijų;
- nemokamai – 50 proc. institucijų.

### **5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 50 proc. institucijų;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 75 proc. institucijų;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 50 proc. institucijų.

**6. Organizacinės ir techninės priemonės:** nenurodyta.

**7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 100 proc. institucijų.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** vertinant naudojama anketinė apklausa raštu, anketinė apklausa telefonu, internetinė apklausa, atsiliepimų knyga; žodinis konsultavimas, informavimas ar kitos žodinės paslaugos daugumoje įstaigų nėra fiksuojamos ir apskaitomos.

## **2.14. Savivaldybės**

**1. Gyventojų informavimas:**

- informuoja savivaldybės interneto svetainėje – 80 proc. savivaldybių;
- informuoja savivaldybės viduje – 78 proc. savivaldybių.

**2. Metodinis pasiruošimas:**

- parengti visų paslaugų aprašymai – 53 proc. savivaldybių;
- teikia paslaugas pagal paslaugų aprašymus – 53 proc. savivaldybių;
- neaprašiusios iki 80 proc. paslaugų – 25 proc. savivaldybių.

**3. Vieno langelio principo taikymas:**

- ypatingais atvejais prašo pareiškėją pateikti informaciją iš kitų institucijų – 45 proc. savivaldybių;
- ypatingais atvejais prašo pateikti informaciją iš pavaldžių institucijų – 51 proc. savivaldybių;
- ypatingais atvejais prašo pateikti informaciją iš savo institucijos administracijos padalinių – 35 proc. savivaldybių.

**4. Informacijos gavimo būdas:**

- mokamai gauna visą informaciją – 35 proc. savivaldybių;
- mokamai gauna iki 50 proc. informacijos – 33 proc. savivaldybių;
- mokamai gauna 60–90 proc. informacijos – 14 proc. savivaldybių;
- nemokamai – 8 proc. savivaldybių.

**5. Aptarnavimo aplinka:**

- yra nemokama automobilio parkavimo vieta – 88 proc. savivaldybių;
- yra speciali prieiga neįgaliesiems – 75 proc. savivaldybių;
- yra kambarys konfidencialiam pokalbiui – 33 proc. savivaldybių.

**6. Organizacinės ir techninės priemonės:**

- nepakankama prieiga prie registrų ir duomenų bazių – 20 proc. savivaldybių;
- 33 proc. savivaldybių reikalingas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys.

## **7. Asmenų aptarnavimo vertinimas:**

- atlieka metinį asmenų aptarnavimo vertinimą – 39 proc. savivaldybių;
- neatlieka asmenų aptarnavimo vertinimo – 61 proc. savivaldybių.

**8. Patirtis, pasiūlymai ir pageidavimai:** vertinant asmenų aptarnavimą naudojama anketinė apklausa įstaigoje, apklausa interneto svetainėje, atsiliepimų kortelės, anoniminė apklausa, metinis auditas; žodiniai prašymai, žodžiu teikiamos konsultacijos ir informacija nėra registruojami ir apskaitomi, nes nėra atitinkamos įrangos ir programų; Klaipėdos m. savivaldybė vykdo ES finansuojamą projektą „Klaipėdos m. savivaldybės paslaugų, teikiamo vieno langelio principu, tobulinimas“; Rietavo savivaldybėje vykdomas projektas „Vieno langelio principo taikymas savivaldybėje“; siūloma išspręsti klausimą dėl mokamos informacijos, kadangi šios išlaidos didesnėse savivaldybėse sudaro apie 250 tūkst. Lt, o tai yra rimta kliūtis įgyvendinant vieno langelio principą; mažose savivaldybėse, esant nedideliam interesantų srautui, vieno langelio padalinio steigimas nepasiteisina, o asmenų aptarnavimas gali būti tobulinamas gerinant darbo organizavimą.

## **3. Apklauso duomenų apibendrinimas**

Apibendrinimui ir analizei pasirenkami tie duomenys, kurie tiesiogiai lemia vieno langelio principo įgyvendinimą institucijose: apie institucijoje teikiamų paslaugų aprašymų parengimą ir naudojimą, prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingos informacijos ir dokumentų gavimą, nedalyvaujant asmeniui, iš kitų pavaldžių ir savo institucijos administracijos padalinių, apie apsirūpinimą reikiama informacija iš valstybės registru ir duomenų bazių. Be šios analizuojama ir kita informacija, pavyzdžiui, gyventojų galimybė gauti informaciją apie jų prašymų priėmimo ir paslaugų suteikimo vietą ir laiką, aplinką, kurioje jie bus sutinkami ir priimami jų prašymai, institucijos vadovybės dėmesys asmenų aptarnavimui, šios veiklos vertinimas ir skatinimas.

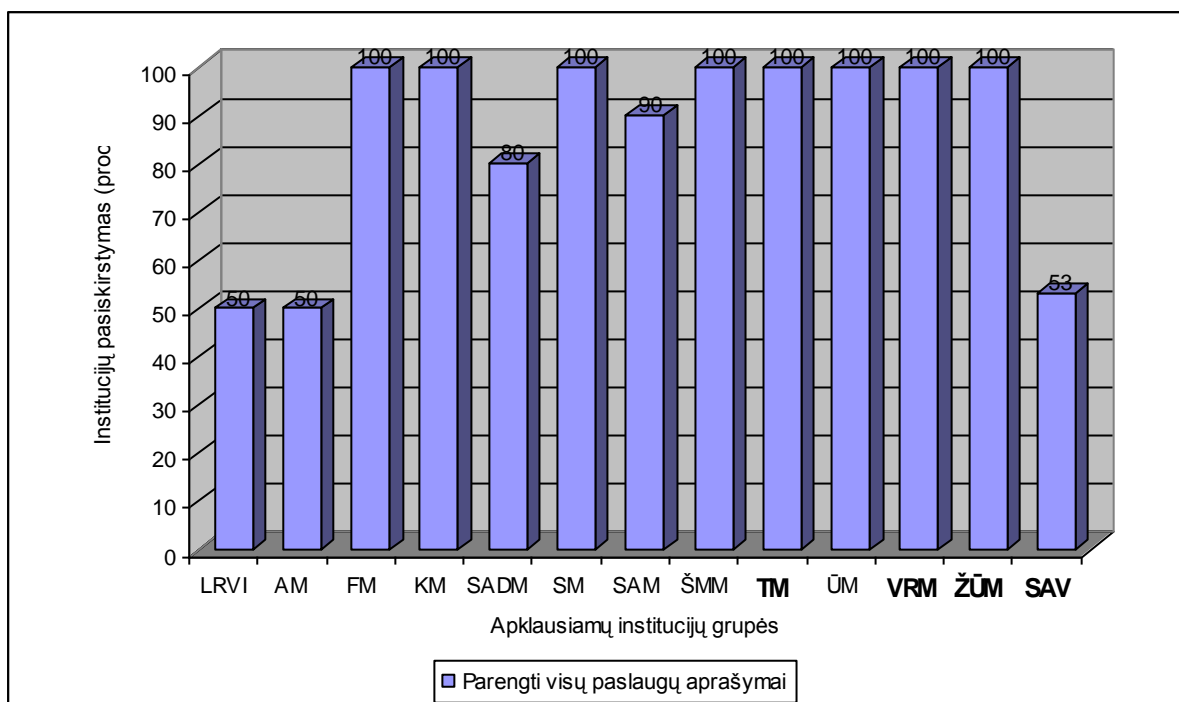
### **3.1. Metodinio pasiruošimo lygis**

Institucijų metodinis pasiruošimas vertinamas pagal paslaugų aprašymų rengimo rezultatus, nes paslaugų aprašymai priverčia institucijas iš anksto numatyti procedūras, pagal kurias bus teikiamos paslaugos ir asmenys turės galimybę iš anksto sužinoti, kokiais teisės aktais bus remiamasi nagrinėjant jų prašymus, kokia informacija bus reikalinga prašymui, ką turės pateikti pats prašymą padavęs asmuo ir ką turės gauti pats institucijos darbuotojas, per kiek laiko bus suteikta paslauga ir kiek tai jam kainuos. Kadangi paslaugų aprašymai yra svarbūs ir naudingi tiek paslaugų siekiantiems asmenims, tiek jas teikiantiems darbuotojams, šiai veiklai palengvinti



Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. IV-644 buvo patvirtintos Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijos, nustatančios reikalavimus dėl administracinių paslaugų identifikavimo, grupavimo, paslaugų teikimo aprašymų struktūros, turinio, tvirtinimo.

1 grafikas. Institucijų pasiskirstymas pagal metodinio pasiruošimo lygį (proc.)



Kaip matyti iš 1 grafiko, dauguma valstybės institucijų, yra aprašiusios visas jų teikiamas administracines ir viešąsias paslaugas. Socialinės apsaugos ir darbo ir Sveikatos apsaugos ministerijos yra parengusios didžiąją dalį (80 ir 90 proc.) teikiamų paslaugų aprašymų. Išsamesnis gautų atsakymų nagrinėjimas parodė, kad 25 proc. Vyriausybės įstaigų ir jai atskaitingų, taip pat Aplinkos ministerijos institucijų, kurios nėra parengusios visų teikiamų paslaugų aprašymų, yra parengusios apie pusę reikalingų paslaugų aprašymų. Kartu respondentai nurodė gan dažną parengtų paslaugų aprašymų panaudojimą praktiniame darbe, o tai rodo, kad paslaugų aprašymų rengimas yra tinkama asmenų aptarnavimo gerinimo priemonė.

Kitokia padėtis dėl paslaugų aprašymų rengimo susiklostė savivaldybėse: tikrai 53 proc. savivaldybių yra aprašiusios visas teikiamas paslaugas, ketvirtadalis (25 proc.) savivaldybių yra parengusios daugiau nei pusę visų paslaugų. Skirtingai nuo valstybės institucijų jose nurodytas ir mažesnis paslaugų aprašymų panaudojimas aptarnaujant asmenis. Pagal respondentų atsakymus galima daryti išvadą, kad paslaugų aprašymais daugiau naudojasi tikrai tos savivaldybės, kuriose yra parengti visų paslaugų aprašymai.

### 3.2. Vieno langelio principo taikymas

Atsižvelgiant į Viešojo administravimo įstatymo 3 str. 8 p. nuostatą, kad vieno langelio principas reiškia, jog asmens prašymas priimamas ir paslauga suteikiama vienoje darbo vietoje, o prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus iš savo administracijos padalinių, pavaldžių institucijų, prireikus ir iš kitų institucijų, gauna pats prašymą nagrinėjantis ir paslaugą teikiantis institucijos darbuotojas, neįpareigodamas tai atlikti prašymą padavusį asmenį, apklausos duomenys analizuoti ir apibendrinti pagal tris rodiklius:

1) kokia apklausiamų institucijų grupės dalis (proc.) gauna, nedalyvaujant asmeniui, informaciją ir dokumentus iš kitų institucijų;

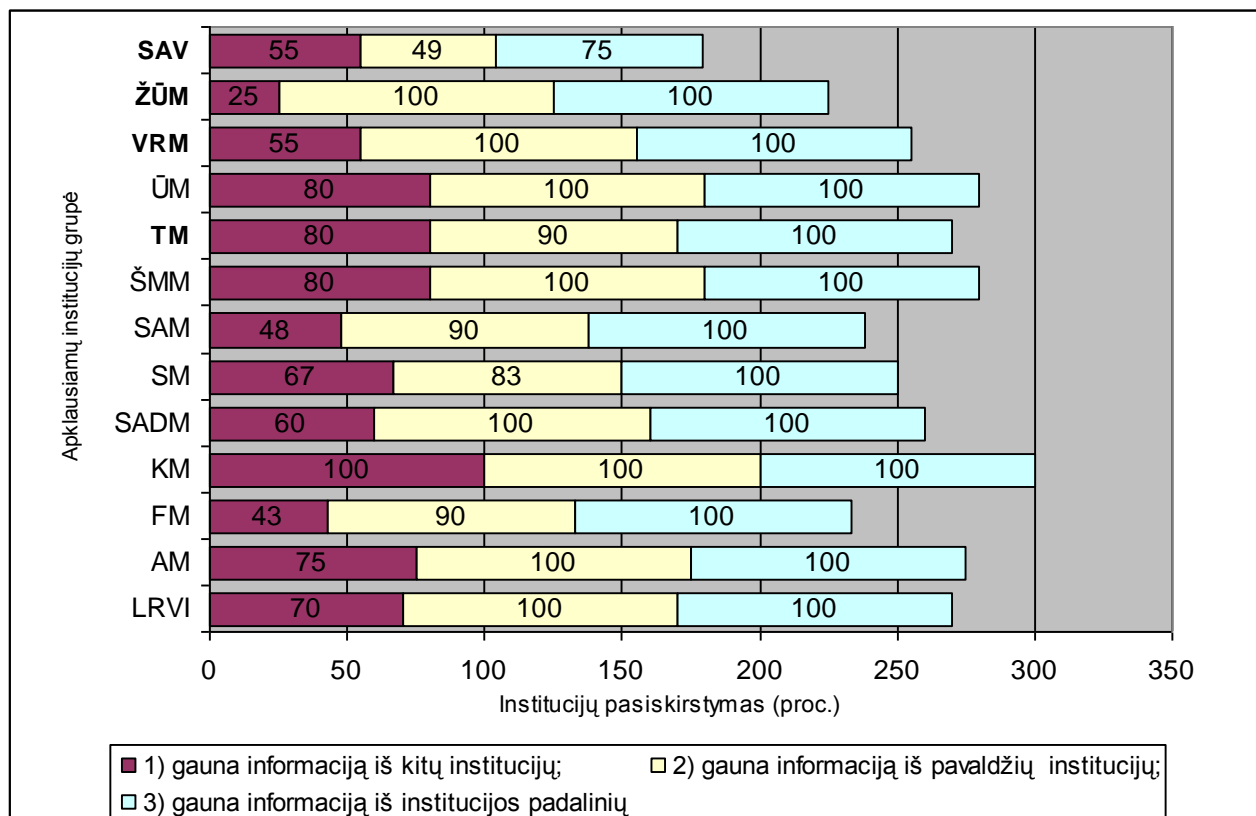
2) kokia apklausiamų institucijų grupės dalis (proc.) gauna, nedalyvaujant asmeniui, informaciją ir dokumentus iš prašymą nagrinėjančios institucijos pavaldžių institucijų,

3) kokia apklausiamų institucijų grupės dalis (proc.) gauna, nedalyvaujant asmeniui, informaciją ir dokumentus iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių.

Visais atvejais turima omenyje ta informacija ir dokumentai, kurie yra saugomi valstybės registruose ir duomenų bazėse ir kuriuos prašymą nagrinėjanti institucija gali gauti elektroniniu būdu ar kitomis ryšio priemonėmis.

Kaip matyti iš 2 grafiko 1 rodiklio duomenų, visos institucijos stengiasi pačios, nedalyvaujant asmeniui, gauti reikalingą informaciją ir dokumentus iš kitų institucijų. Eliminavus ribines 100 proc. (Kultūros ministerija) ir 25 proc. (Žemės ūkio ministerija) reikšmes, galima teigti, kad institucijų, neprašančių pateikti reikalingą informaciją iš kitų institucijų, pasiskirstymas nevienodas: Švietimo ir mokslo, Teisingumo, Ūkio, Aplinkos ministerijose – aštuonios institucijos iš dešimties nereikalauja iš asmens pateikti prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus, Finansų, Sveikatos apsaugos ministerijose – beveik pusė besikreipiančių asmenų patys turi pateikti tokią informaciją ir dokumentus. Tačiau visi respondentai, nurodantys apie informacijos ir dokumentų reikalavimą iš prašymą padavusio asmens, pažymi, kad tai daroma tikrai *ypatingais atvejais*. Šios, ribojančios galimus darbuotojų savivaliavimus, aplinkybės nurodymas reiškia, kad visų institucijų darbuotojai teisingai supranta pagrindinį vieno langelio principo taikymo tikslą – palengvinti administracinę naštą piliečiams tvarkant reikalus valstybės ir savivaldybių institucijose, sumažinant jų laiko ir finansines sąnaudas renkant prašymui išnagrinėti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus. Tuo pačiu sumažinamos aplinkybės, skatinančios korupcijos apraiškas.

2 grafikas. Institucijų pasiskirstymas pagal informacijos gavimą, nedalyvaujant asmeniui, apklausiamų institucijų grupėse (proc.)



2 grafiko 2 rodiklio duomenys rodo, kad iš 12 apklaustų valstybės institucijų 8 niekada neįpareigoja asmens pateikti informaciją ir dokumentus iš prašymą nagrinėjančios institucijos pavaldžių institucijų. Kitų institucijų respondentai nurodo, kad tai atsitinka tikrai *ypatingais atvejais*, pavyzdžiui, kai teisės aktai įpareigoja *patį asmenį* pateikti tam tikrą informaciją ar dokumentus (pavyzdžiui, siekiant išsaugoti asmens privatumą). Taip pat *ypatingomis aplinkybėmis* pateisinami atvejai apie reikalavimą asmeniui pateikti informaciją ir dokumentus iš savivaldybėms pavaldžių institucijų.

Didelę pažangą, lyginant su ankstesnių apklausų duomenimis, rodo 2 grafiko 3 rodiklio duomenys: nei viena valstybės institucija nebeprašo asmens pateikti reikalingą informaciją ar dokumentus iš savo institucijos administracijos padalinių, kas vienareikšmiškai būtų vertinama kaip asmens siuntinėjimas, jo finansinių, energijos ir laiko išteklių švaistymas, administracinės naštos didinimas, aplinkybių korupcijai pasireikšti sudarymas.

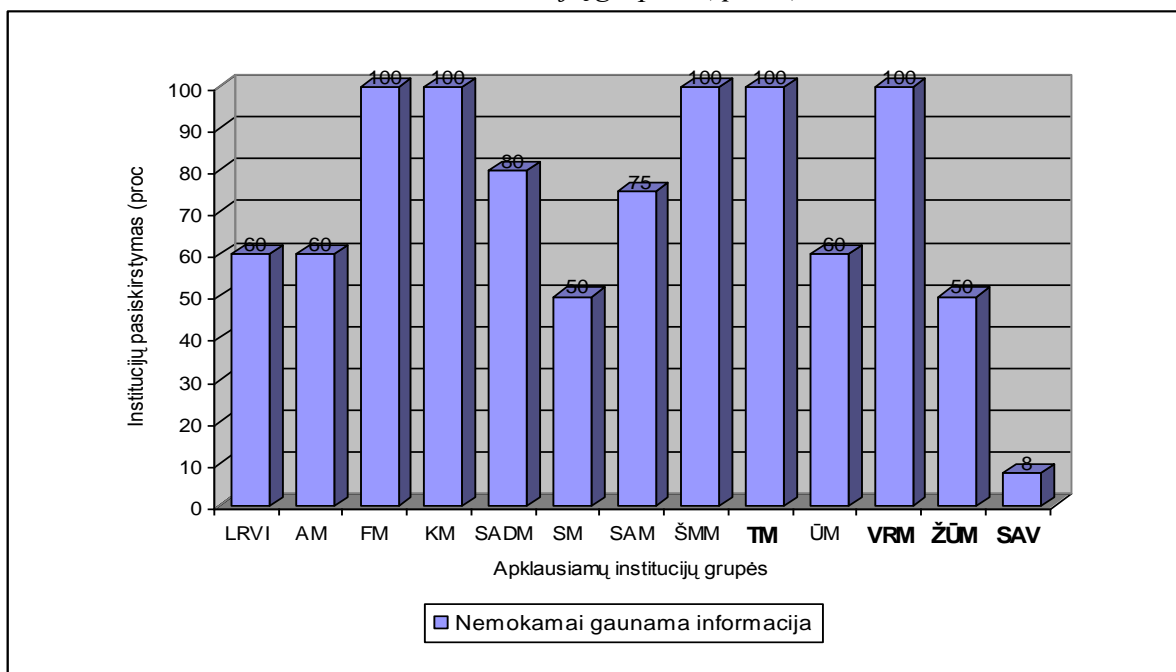
Tačiau tai, kad ketvirtadalis savivaldybių vis dar prašo asmens pateikti informaciją ir dokumentus iš kitų savivaldybės administracijos padalinių, paaiškinama teritorinio padalinių išsidėstymo ypatumais, ryšių priemonių ar lėšų stoka. Kai kurie respondentai siūlo greičiau spręsti klausimą dėl nemokamo informacijos gavimo iš valstybės registrų ir duomenų bazių, nes didelės šios rūšies išlaidos stabdo vieno langelio principo įgyvendinimą, didina asmenų finansinę naštą

jiems tvarkant savo reikalus. Šios respondentų įvardintos priežastys lemia vangesnį vieno langelio principo įgyvendinimą savivaldybėse, nepaisant šio principo taikymo privalomo pobūdžio.

### 3.3. Informacijos gavimo būdas

Ankstesnių apklausų metu viena iš priežasčių, stabdančių vieno langelio principo įgyvendinimą, buvo nurodomos didelės finansinės sąnaudos, susijusios su informacijos pirkimu iš valstybės registrų ir duomenų bazių.

3 grafikas. Institucijų pasiskirstymas pagal nemokamai gaunamą informaciją apklausiamų institucijų grupėse (proc.)



Ši apklausa parodė, kad 5 iš 12 apklaustų valstybės institucijų grupių visą reikalingą informaciją gauna nemokamai, kitos – apmoka už visą arba tikrai už teikiamos informacijos dalį.

Padėtis pagal šį rodiklį nepalyginamai blogesnė savivaldybėse, kurių tik 8 procentai reikalingą informaciją ir dokumentus gauna nemokamai. Išsamesnė gautų anketų analizė parodė, kad 75 proc. savivaldybių moka už visą jiems teikiamą informaciją, 33 proc. – už maždaug trečdalį teikiamos informacijos ir 14 proc. – už daugiau nei pusę teikiamos informacijos. Kai kurie respondentai pažymėjo, kad didesnės savivaldybės kartais patiria nemažas, net kelių šimtų tūkstančių litų išlaidas, susijusias su informacijos gavimu. Savivaldybei stokojant lėšų, iš karto stringa vieno langelio principo taikymas.

### 3.4. Aptarnavimo aplinkos kokybė

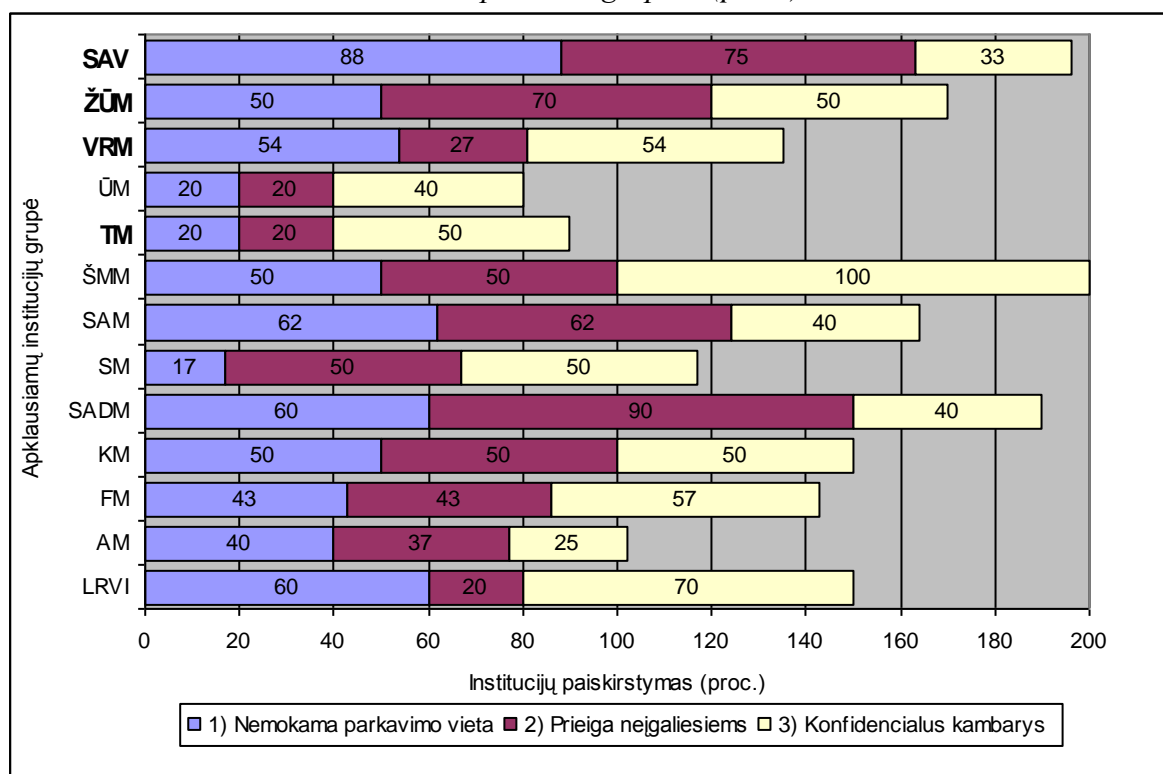
Aptarnavimo aplinkai išaiškinti buvo parinkti trys ją apibūdinantys rodikliai:

- 1) nemokamos automobilio parkavimo vietos;
- 2) specialios prieigos neįgaliesiems;
- 3) atskiro kambario konfidencialiam pokalbiui buvimas.

Iš 4 grafiko duomenų matyti, kad net 88 proc. apklaustų savivaldybių nurodė turinčios nemokamas automobilio parkavimo vietas. Atkreiptinas dėmesys, kad šis rodiklis kelis kartus lenkia, pavyzdžiui, kai kurių valstybės institucijų rodiklius.

Apklausa leido išsiaiškinti ir kitų tobulintinų dalykų. Pavyzdžiui, tikrai Socialinės apsaugos ir darbo ministerijoje 9 iš 10, o savivaldybėse 8 iš 10 institucijų turi įsirengusios specialias prieigas neįgaliesiems (prie pastatų, vieno langelio aptarnavimo padalinio, aptarnaujančio darbuotojo). Kitose valstybės institucijose situacija kita – prieigas neįgaliesiems turi nuo 20 iki 75 proc. institucijų.

4 grafikas. Institucijų pasiskirstymas pagal aptarnavimo aplinkos kokybę lygi atskirose apklausos grupėse (proc.)



Tokia situacija yra nepalanki asmenų aptarnavimo vieno langelio principu plėtrai, nes neįgaliesiems atsiranda *fizinė kliūtis* kreiptis į valstybės ir savivaldybių institucijas, kas itin riboja neįgaliųjų galimybes reikšti savo nuomonę, teikti pasiūlymus, patiems ginti savo teises, integruotis į bendruomenės gyvenimą.

Trečiasis aplinkos kokybės rodiklis taip pat negalėtų būti laikomas pakankamu: eliminavus ribines (aukščiausia – 100 proc. ir žemiausią – 25 proc.) reikšmes, galima teigti, kad vidutiškai

tiktai pusė valstybės ir savivaldybių institucijų turi įrengusias konfidencialiam pokalbiui skirtus kambarius. O tai nemažai pasako apie bendrą institucijų požiūrį į asmenų aptarnavimą ir jų *aptarnavimo kultūrą* valstybės ir savivaldybių institucijose.

Apklausa parodė, kad dauguma apklaustų institucijų atlieka Taisyklėse nustatytą privalomą metinį asmenų aptarnavimo vertinimą. Respondentai nurodė gana įvairius naudojamus metodus: apklausos kortelės, anketos, atsiliepimai iš karto po suteiktos paslaugos, anoniminės apklausos paštu, telefonu ar internetu, imitacinis prašymo pateikimas ir kreipimasis į instituciją („slaptas klientas“), asmenų aptarnavimo vertinimo įtraukimas į institucijos audito planą. Tačiau tikrai retais atvejais buvo nurodyta, kad vertinimas yra siejamas su darbuotojo skatinimu.

### **3.5. Institucijų patirtys ir nuomonės**

Iš esmės pakitusį požiūrį į asmenų aptarnavimą rodo tai, kad nemaža institucijų dalis anketose pasidalijo patirtimi, išvardijo vykdomas programas ir atskiras priemones, skirtas pagerinti asmenų aptarnavimą vieno langelio principu. Buvo nurodomos ir priežastys, dėl kurių, respondentų manymu, sustojo vieno langelio principo įgyvendinimas: finansinių išteklių stoka, patalpų nebuvimas, metodinės medžiagos ypač apie asmenų aptarnavimo tyrimo metodus ir gautų duomenų interpretavimą nebuvimas, darbuotojų skatinimo nebuvimas.

---

**Bendra išvada.** Per 2009–2010 metų laikotarpį teigiama linkme pasikeitė institucijų požiūris į asmenų aptarnavimą, įsitvirtino teisingas vieno langelio principo taikymo tikslo ir galimybių suvokimas, išaugo institucijų metodinis pasiruošimo lygis rengiant teikiamų paslaugų aprašymus. Nepaisant pasiektos pažangos įgyvendinant vieno langelio principą, stebimos nepakankamos institucijų pastangos gerinti aptarnavimo aplinkos kokybę, o tuo pačiu išlieka neišspręstos problemos, trukdančios sėkmingam vieno langelio principo įgyvendinimui.

#### **Bendrają išvadą grindžiantys apklausos duomenys:**

1. Didėja valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų metodinis pasiruošimo lygis (vertinant pagal parengtų paslaugų aprašymų skaičių). Lyginant su 2009 metų apklausos rezultatų duomenimis, valstybės institucijų ir įstaigų metodinis pasiruošimo lygis išaugo 37 proc. (dabar siekia 67 proc.), o savivaldybių – 12 proc. (dabar siekia 53 proc.).

2. Tai, kad nuo 2009 metų valstybės institucijos neprašo asmens pateikti reikalingą informaciją ar dokumentus iš savo institucijos administracijos padalinių ir tai, kad informacijos ar dokumentų reikalaujama iš prašymą padavusio asmens tik ypatingais atvejais – rodo, kad įsitvirtino teisingas vieno langelio principo taikymo tikslo supratimas.

4. Išliko nepakitusi savivaldybių, kurios vis dar prašo asmens pateikti informaciją ir dokumentus iš kitų savivaldybės administracijos padalinių, dalis (25 proc.), lyginant su 2009 metų apklausos rezultatų duomenimis. Tai gali būti paaiškinama teritorinio padalinių išsidėstymo ypatumais, ryšių priemonių ar lėšų stoka.

5. Apklausa parodė didesnę savivaldybių nei valstybės institucijų aktyvumą gerinant aptarnavimo aplinkos kokybę: įrengiant nemokamas automobilių parkavimo vietas (88 proc. savivaldybių; apie 50 proc. valstybės institucijų), specialias prieigas neįgaliesiems (80 proc. savivaldybių, apie 50 proc. valstybės institucijų). Taip pat atkreiptinas dėmesys, kad vidutiniškai tikrai pusė valstybės ir savivaldybių institucijų turi įrengusias konfidencialiam pokalbiui skirtus kambarius. Tai, kad bendras aptarnavimo aplinkos kokybės lygis (vertinant pagal minėtus aptarnavimo aplinkos kokybės rodiklius) institucijose išliko nepakitęs, lyginant su 2009 metų apklausos duomenimis, rodo, kad institucijos deda nepakankamas pastangas, siekdamos užtikrinti aptarnavimo aplinkos kokybės augimą.

6. Apklausa parodė, kad dauguma apklaustų institucijų atlieka privalomą metinį asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą, kaip tai nustatyta Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (toliau – asmenų aptarnavimo taisyklės), ir naudoja įvairius asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo metodus.

7. Teigiama linkme pakitusi institucijų požiūri į asmenų aptarnavimą rodo tai, kad nemaža dalis institucijų anketose pasidalijo patirtimi, išvardijo vykdomas programas ir atskiras priemones, skirtas pagerinti asmenų aptarnavimą vieno langelio principu. Tai patvirtina institucijų pastangas ir iniciatyvas užtikrinti tinkamą asmenų aptarnavimą vieno langelio principu.

Be to, teigiama linkme kintanti ne tik institucijų, bet ir *Lietuvos gyventojų požiūri* į asmenų aptarnavimą vieno langelio principu rodo 2010 metų birželio mėnesį viešosios įstaigos „Baltijos tyrimai“ atliktos apklausos („Lietuvos gyventojų apklausa apie valstybės ir savivaldybių įstaigas (aptarnavimo kokybės vertinimas) 2010 m. rugsėjis“ duomenys, lyginant juos su 2009 metais UAB „Vilmorus“ atliktos sociologinės apklausos „Valstybės ir savivaldybės institucijų aptarnavimo kokybės vertinimas“ duomenimis.

8. Didelės finansinės sąnaudos, susijusios su informacijos pirkimu iš valstybės registrų ir duomenų bazių – išlieka viena svaresnių priežasčių (įvardinta ir ankstesnių apklausų metu), stabdančių vieno langelio principo įgyvendinimą institucijose (ypač savivaldybėse).

9. Respondentai taip pat įvardina ir kitas priežastis, dėl kurių jų manymu, sustojo vieno langelio principo įgyvendinimas: finansinių išteklių stoka, patalpų nebuvimas, metodinės

medžiagos ypač apie asmenų aptarnavimo tyrimo metodus ir gautų duomenų interpretavimą nebuvimas, darbuotojų skatinimo nebuvimas.

**Perspektyvos.** Neatsitiktinai apklausos metu buvo analizuojami ir vertinami tie asmenų aptarnavimo aspektai, nuo kurių labiausiai priklauso asmenų aptarnavimo vieno langelio principu kokybė institucijose. Institucijos stengiasi palengvinti administracinę naštą piliečiams tvarkant reikalus institucijose, stengiasi sukurti patogią asmeniui aptarnavimo aplinką, naudoja pažangias informacines ir ryšių technologijas asmeniui reikalingai informacijai ar dokumentams gauti iš kitų institucijų, atsižvelgia į asmenų poreikius ir lūkesčius dėl tinkamo aptarnavimo institucijoje. Ypač pagirtina institucijų veikla laikytinas paslaugų aprašymų rengimas. Tai, kad ne maža dalis institucijų jau yra pasirengusios (arba aktyviai rengia) paslaugų aprašymus ir naudoja juos praktiniame darbe rodo, jog institucijoms nebus sudėtinga įgyvendinti Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnio 2 dalies nuostatas, įsigaliosiančias nuo 2011 m. gegužės 1 d., ir nustatančias *įpareigojimą* viešojo administravimo subjektams sudaryti teikiamų administracinių paslaugų sąrašus, parengti informacinio pobūdžio administracinių paslaugų teikimo aprašymus, bei juos viešai paskelbti. Administracinių paslaugų teikimo aprašų rengimo rekomendacijos, patvirtintos Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. IV-644, turėtų tapti lengvinančia priemone toms institucijoms, kurios dar nėra pasirengusios paslaugų aprašymų. Jau dabar institucijos, pasirengusios visų teikiamų paslaugų aprašymus, gali priimti sprendimus kaip pagerinti teikiamų paslaugų kokybę. Visoms institucijoms, tinkamai įgyvendinus minėtą įstatymo nuostatą ir pasiekus reikalingą metodinio pasirengimo lygį, bus galima svarstyti naujus piliečių aptarnavimo kokybės gerinimo būdus ir priemones.

Pažymime, kad institucijos, stokojančios informacijos apie praktinį vieno langelio principo taikymą, turi galimybę pasinaudoti Vidaus reikalų ministerijos parengtais ir interneto svetainėse [www.vrm.lt](http://www.vrm.lt) ir [www.vakokybe.lt](http://www.vakokybe.lt) patalpintais 2010 metų pradžioje atnaujintu vieno langelio principo taikymo praktiniu vadovu „Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą institucijose ir įstaigose“ ir Vieno langelio principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinėmis rekomendacijomis.

Reikšmingi rezultatai diegiant vieno langelio principą ir gerinant piliečių aptarnavimą bus pasiekti institucijoms įgyvendinus projektus, finansuojamus ES struktūrinių fondų ir valstybės biudžeto lėšomis pagal 2007–2013 metų Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 4 prioriteto „Administracinių gebėjimų stiprinimas ir viešojo administravimo efektyvumo didinimas“ įgyvendinimo priemonę „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“. Šių projektų veiklos apima piliečių aptarnavimo institucijose gerinimą (tyrimų, apklausų atlikimą, metodinės medžiagos rengimą ir kitas panašias veiklas), institucijų darbuotojų mokymą, kiek jo reikia „vieno



langelio“ principui ar piliečių aptarnavimo tobulinimo sistemoms diegti. Šiuo metu įgyvendinami 25 tokie projektai: valstybės institucijos įgyvendina 7 projektus, savivaldybės – 18 projektų. Įgyvendinant keletą iš šių projektų vieno langelio principo diegimas derinamas su kokybės vadybos modelių diegimu.

Apklausa parodė, jog institucijos, atlikdamos Taisyklėse nustatytą privalomą kasmetinį asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą taiko įvairius būdus ir metodus. Nors Taisyklių VII skirsnio „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas“ nuostatos nereikalauja privalomai taikyti asmenų anketinės apklausos metodo, apklausos rezultatai rodo, kad jis yra labiausiai paplitęs. Anot institucijų, praktikoje šis metodas yra gana sunkiai taikomas dėl respondentų abejingo požiūrio į šią iniciatyvą ir nenoro skirti tam savo asmeninį laiką. Tai skatina įvertinti esamą šios veiklos teisinį reglamentavimą ir apsvarstyti naujas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo galimybes.

Apklausos metu institucijos nurodė, jog Viešojo administravimo įstatymo 24 straipsnio 2 dalies nuostatų, dėl privalomo ne mažiau kaip dviejų papildomų prašymų ir skundų priėmimo valandų per savaitę nustatymo, *pasibaigus institucijos darbo laikui*, įgyvendinimas ne visuomet užtikrina kokybišką piliečių aptarnavimą institucijoje. Tikėtina, kad institucijų poreikis, dėl lankstesnio institucijos darbo laiko, asmenų prašymams priimti, nustatymo, bus patenkintas 2011 m. gegužės 1 d. įsigaliojus naujoms minėto įstatymo 24 straipsnio 2 dalies nuostatom, kurios įtvirtins viešojo administravimo subjekto pareigą nustatyti ne mažiau kaip dvi papildomas prašymų ir skundų priėmimo valandas per savaitę prieš arba po viešojo administravimo subjekto darbo dienos laiko. Naujas prašymų ir skundų priėmimo laiko teisinis reglamentavimas suteiks institucijos vadovui galimybę *pasirinkti*, kada nustatyti papildomas piliečių aptarnavimo valandas, t. y: *prieš* arba *po* institucijos darbo dienos laiko.

Taip pat pakartotinai turėtų būti atkreiptas dėmesys į institucijų įvardinamą besitęsiančią problemą, stabdančią vieno langelio principo diegimą – finansinių išteklių, reikalingų informacijai pirkti iš valstybės registru ir duomenų bazių, stoką. Ypač tai pabrėžtina kalbant apie savivaldybių apsirūpinimą reikalinga informacija.

Gerinti asmenų aptarnavimą ir plačiau diegti vieno principą turėtų paskatinti Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims nustatymo ir įvertinimo metodikos taikymas. Šią metodiką Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino 2011 m. vasario 23 d. nutarimu Nr. 213. Remiantis metodika institucijos galės savo reguliavimo srityje nustatyti ir įvertinti administracinę naštą, tenkančią piliečiams, norintiems gauti jų teikiamas administracines paslaugas. Metodika leidžia suskaičiuoti laiką, kurį piliečiai turi skirti informaciniams įpareigojimams įvykdyti ir asmenines finansines išlaidas, kurias piliečiai patiria vykdydami informacinius įpareigojimus. Taip yra gaunama piliečiams tenkančios administracinės naštos

skaitinė išraiška. Metodiką galima taikyti nustatant ir įvertinant tiek galiojančiuose teisės aktuose nustatytų informacinių įpareigojimų sukiamą administracinę naštą, tiek ir administracinę naštą, kurią gali sukelti teisės aktų projektuose nustatyti informaciniai įpareigojimai. Administracinės naštos nustatymo ir įvertinimo duomenys bus naudojami administracinės naštos dydžio pokyčiams stebėti ir sprendimams dėl jos mažinimo priimti. Vienas iš efektyviausių sprendimų mažinant šią naštą – platesnis vieno langelio principo taikymas. Institucijos galės geriau apsirūpinti informacija, reikalinga piliečių prašymams nagrinėti, o piliečiui teks mažiau įpareigojimų šią informaciją teikti.

---