



MOKSLAS • EKONOMIKA • SANGLAUDA



EUROPOS SĄJUNGA
EUROPOS SOCIALINIS FONDAS

Kuriame Lietuvos ateitį

VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SEKTORIAUS KOKYBĖS INICIATYVOS

KETVIRTOJI NACIONALINĖ KOKYBĖS KONFERENCIJA

*Lina Šemetulskytė
Vidaus reikalų ministerijos
Viešojo valdymo politikos departamento
Viešojo administravimo politikos skyriaus
vyr. specialistė*

Vilnius
2011-12-15



Viešojo administravimo sektoriaus kokybės iniciatyvos

Trumpai apie projektą

Vykdytojas: Vidaus reikalų ministerija

Finansavimo šaltinis: Europos socialinio fondo ir Lietuvos valstybės biudžeto lėšos pagal 2007-2013 m.

Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 4 prioriteto įgyvendinimo priemone „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“.

Projekto biudžetas: 1 540 495 Lt.

Projekto trukmė: 2009 m. gruodis – 2012 m. lapkritis (36 mėnesiai).

Projekto tikslinė grupė – valstybės ir savivaldybių institucijų / įstaigų valstybės tarnautojai.



Projekto tikslai ir uždaviniai

1. Skatinti kokybės vadybos metodų diegimo ir piliečių aptarnavimo gerinimo naujoves Lietuvos viešojo administravimo sektoriuje, perimant Europos Sąjungos šalių ir nacionalinę gerąją patirtį

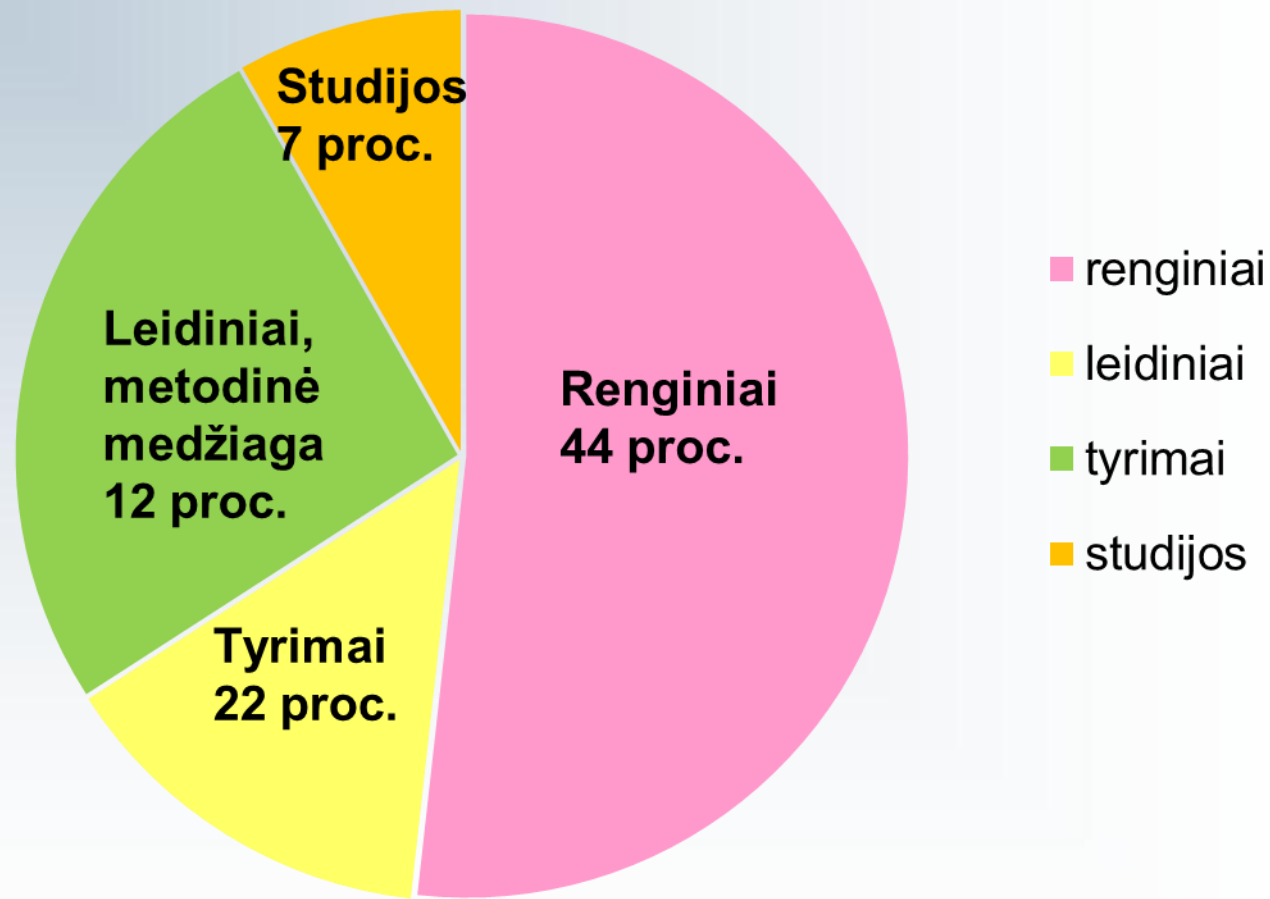
- Organizuoti renginius kokybės vadybos metodų diegimo, piliečių aptarnavimo gerinimo naujovėms, ES šalių ir nacionalinei gerąjai patirčiai pristatyti.
- Skleisti informaciją apie viešojo administravimo sektoriaus kokybės iniciatyvas ir naujoves, ES šalių ir nacionalinę gerąją patirtį.

2. Analizuoti ir stebėti šiuolaikinių paslaugų teikimo metodų diegimą Lietuvos viešojo administravimo sektoriuje

- Vykdyti kokybės vadybos metodų taikymo Lietuvos viešojo administravimo institucijose ir įstaigose stebėseną.
- Atlikti šiuolaikinių paslaugų teikimo metodų diegimo ir piliečių aptarnavimo gerinimo Lietuvos viešojo administravimo sektoriuje studijas bei tyrimus.

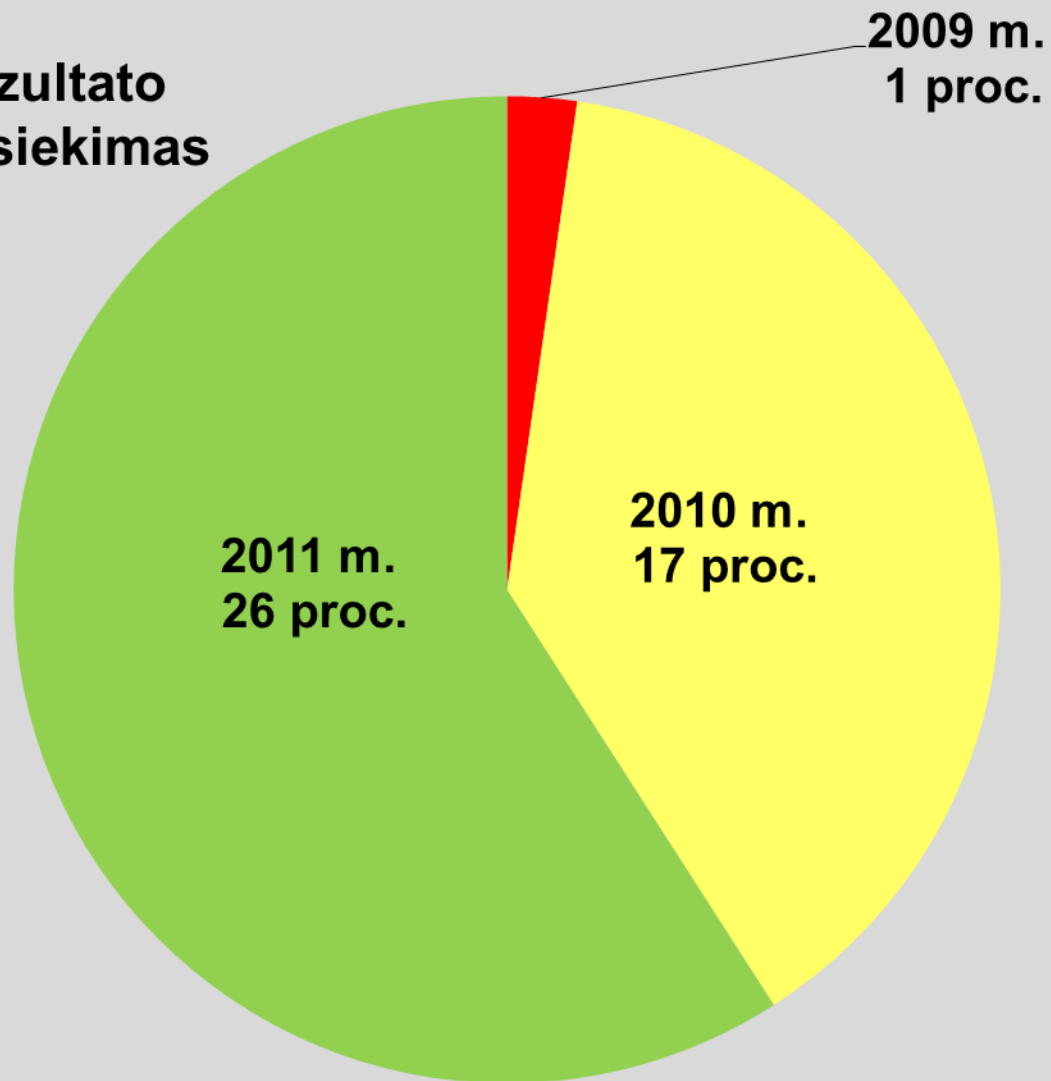


Biudžeto paskirstymas pagal projekto veiklų tipus





**Projekto rezultato
rodiklių pasiekimas
(proc.)**





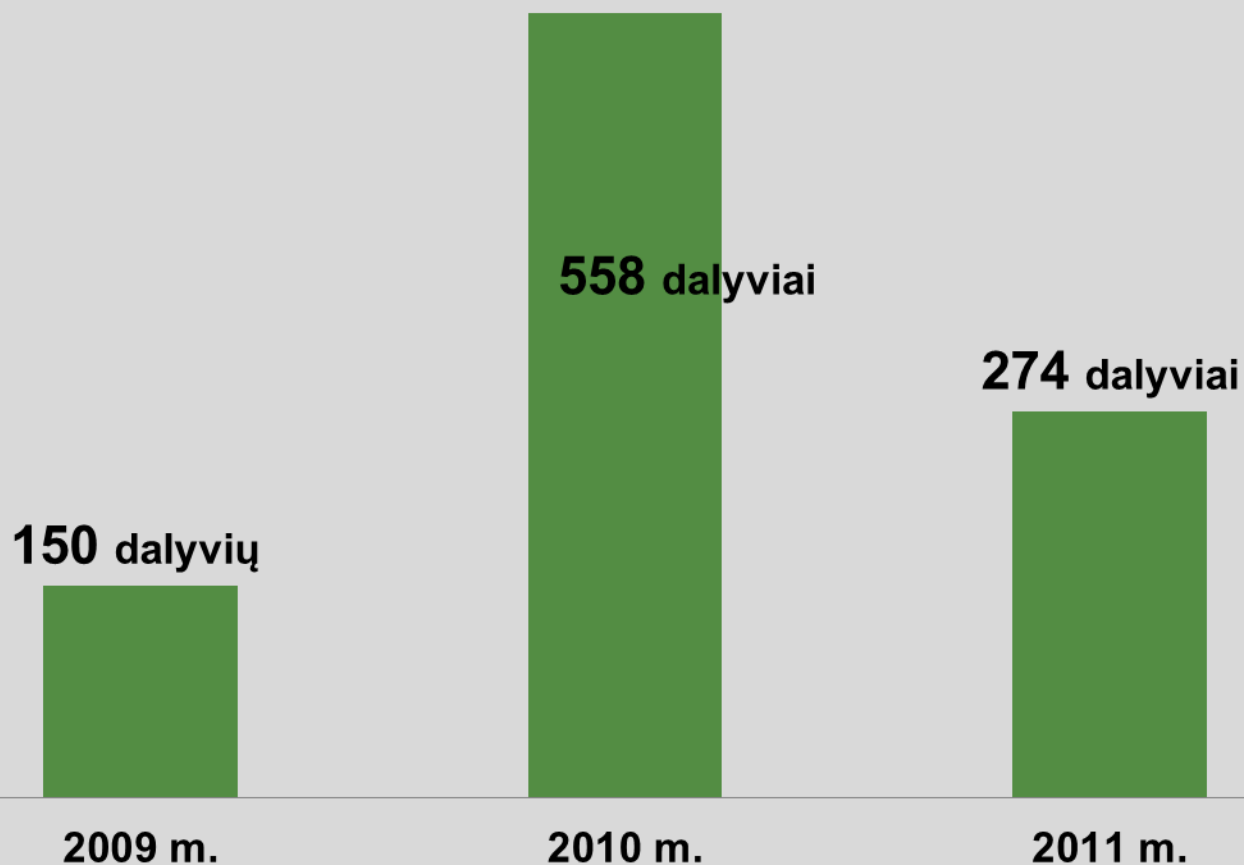
[vykdytos projekto veiklos (1)

Renginiai:

- Nacionalinės 3-ioji ir 4-oji kokybės konferencijos (2009 m. ir 2011 m.).
- Praktinio taikomojo pobūdžio seminaras, supažindinantis su vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indekso apskaičiavimo metodikos taikymu (2010 m.).
- Tarptautinis seminaras apie vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis matavimą ir valdymą, pristatant ES šalių gerą patirtį (2010 m.).
- Nacionalinė 4-oji konferencija, skirta Bendrojo vertinimo modelio taikymo klausimams aptarti (2010 m.)
- Seminaras „Viešųjų paslaugų centrų steigimo Lietuvoje galimybės“ (2011 m.)
- Mokymai apie Bendrojo vertinimo modelio išorinį vertinimą (2011 m.).



Konferencijų ir seminarų dalyvių skaičius



2009-2011 m. suorganizuoti 7 renginiai, sudalyvavo 982 dalyviai

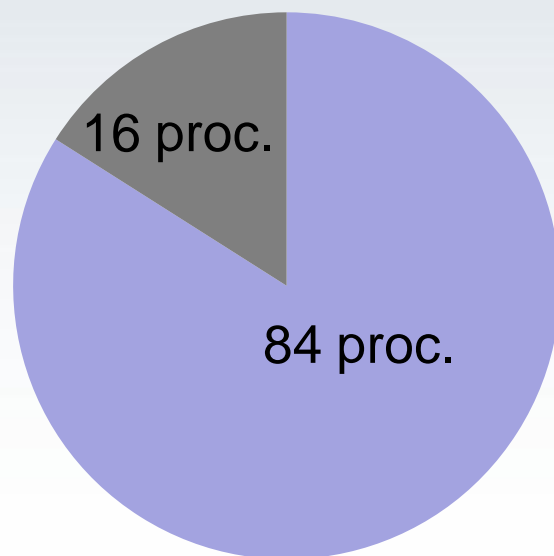
2012 m. planuojamas renginių dalyvių skaičius - 400



Konferencijų ir seminarų dalyvių pasiskirstymas pagal organizacijų tipus

2009 m. (proc.)		2010 m. (proc.)		2011 m. (proc.)	
Valstybės institucijos	Savivaldybės	Valstybės institucijos	Savivaldybės	Valstybės institucijos	Savivaldybės
92	8	84	16	75	25

2009-2011 m.



- Dalyviai iš valstybės institucijų/įstaigų
- Dalyviai iš savivaldybių



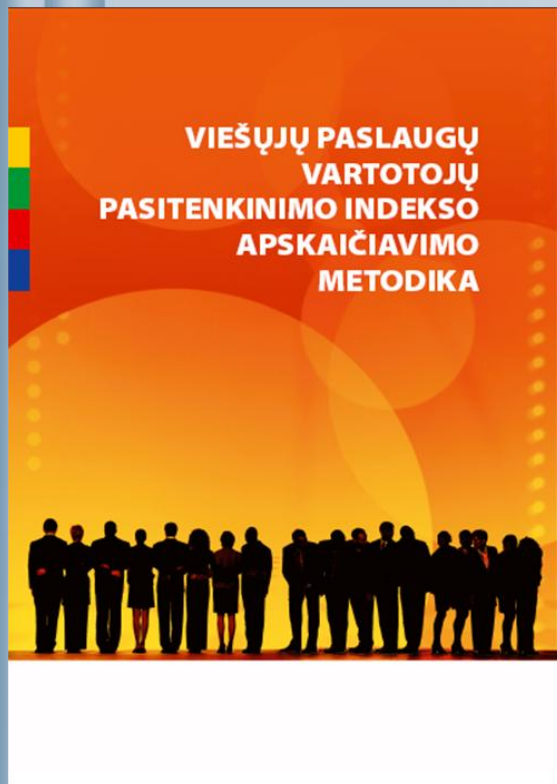
Įvykdytos projekto veiklos (2)

Leidiniai ir metodinė medžiaga:

- Lietuvos viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos vadovas (2010 m.).
- EUPAN Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas (2010 m.).
- Leidinys apie Bendrojo vertinimo modelio išorinį vertinimą (2010 m.).
- Leidiniai „Viešasis administravimas Lietuvoje“ (2010 m. ir 2011 m.).
- Leidinys apie gerosios patirties pavyzdžius (2011 m.).



Leidiniai kokybės vadybos tema (2010 m.)





Leidiniai kokybės vadybos tema (2011 m.)

Viešojo administravimo
kokybė Lietuvoje – gerosios
patirties pavyzdžiai

Public Administration Quality in Lithuania.
Best practises.



Viešasis administravimas Lietuvoje 2011 m. apžvalga



Įvykdytos projekto veiklos (3)

Studijos:

- Viešųjų paslaugų centrų steigimo galimybių studija.
- Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė.



Įvykdytos projekto veiklos (4)

Tyrimai:

- Kokybės vadybos metodų taikymo Lietuvos viešojo administravimo institucijose / įstaigose stebėseną (2010 m. ir 2011 m.).
- Sukurta Kokybės vadybos metodų taikymo ir poveikio / pokyčių matavimo Lietuvos viešojo administravimo institucijose / įstaigose stebėsenos metodika ir pagal ją atliktas „Viešojo administravimo institucijų ir įstaigų (savivaldybių administracijų) veiklos efektyvumo kiekybinių rodiklių tyrimas (2011 m.).
- Kokybinis rinkos tyrimas, įvertinantis vartotojų naudojimosi viešosiomis/administracinėmis paslaugomis intensyvumą, lūkesčius ir pasitenkinimą (2011 m.).
- Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis / administracinėmis paslaugomis savivaldybėse kiekybinis tyrimas (2011 m.).



Projekto veiklos 2012 m.

Renginiai:

1. Nacionalinė 5-oji Bendrojo vertinimo modelio konferencija, organizuojama bendradarbiaujant su Europos viešojo administravimo instituto BVM išteklių centru (*balandis*).
2. Nacionalinė 5-oji kokybės konferencija (*lapkritis*).
3. Projekto rezultatų viešinimo renginys (*gruodis*).

Leidiniai (*balandis - lapkritis*):

1. Viešojo sektoriaus valdymo gerinimas pasitelkiant informaciją apie piliečių / vartotojų pasitenkinimą paslaugomis. EUPAN.
2. Viešasis administravimas Lietuvoje. 2012 m. apžvalga.

Tyrimai (*lapkritis*):

1. Kokybės vadybos metodų taikymo Lietuvos viešojo administravimo institucijose / įstaigose stebėsenos tyrimas.
2. Savivaldybių administracijų veiklos efektyvumo kiekybinių rodiklių tyrimas.
3. Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis / administracinėmis paslaugomis savivaldybėse kiekybinis tyrimas.



Apibendrinant...

1. Valstybės ir savivaldybių institucijų / įstaigų stiprėjantis informacijos (mokymų, dalinimosi patirtimi) apie kokybės vadybą poreikio tenkinimas.
2. Projekto savalaikiškumas, sąlygotas ekonominio sunkmečio iššūkių.
3. ES valstybių ir nacionalinės patirties kokybės vadybos priemonių taikymo srityje sklaida.
4. Naujas požiūris į kokybės vadybos metodų taikymo stebėseną. Poveikio stebėseną.
5. Projekto pripažinimas tarptautiniu mastu (Europos viešojo administravimo tinklas EUPAN).

Sparčiai augantis Lietuvos viešojo sektoriaus organizacijų, taikančių kokybės vadybos priemones, skaičius.



Daugiau informacijos apie projektą „Viešojo administravimo sektoriaus kokybės iniciatyvos“

The screenshot shows the homepage of the website 'Viešojo administravimo kokybės iniciatyvos'. The main header features the title 'VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KOKYBĖS INICIATYVOS' and the logo of the Ministry of Transport and Infrastructure. Below the header is a large image of a group of people in a modern office setting. The page is divided into several sections: a left sidebar with navigation links, a main content area with text and a list of key points, and a right sidebar with buttons for 'Registracija / rekvizitai' and 'Klausimai - atsakymai'. The text in the main content area discusses the quality of public administration and the role of the initiative.

www.vakokybe.lt

www.vakokybe.vrm.lt



MOKSLAS • EKONOMIKA • SANGLAUDA



EUROPOS SĄJUNGA
EUROPOS SOCIALINIS FONDAS

Kuriame Lietuvos ateitį