

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ  
MINISTERIJA**

**ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO  
VIENO LANGELIO PRINCIPU BŪKLĖS  
VIEŠOJO VALDYMO INSTITUCIJOSE  
ANALIZĖ**

**Vilnius, 2012**

# ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO VIENO LANGELIO PRINCIPU BŪKLĖS VIEŠOJO VALDYMO INSTITUCIJOSE ANALIZĖ

---

## 1. Bendroji informacija

**Analizės atlikimo pagrindas.** Lietuvos Respublikos Seimo Valstybės valdymo ir savivaldybių komiteto (toliau – Komitetas) 2012 m. kovo 21 d. posėdžio protokolo Nr. 113-P-5 3.3 punktu pasiūlyta Lietuvos Respublikos Vyriausybei įvertinti administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklę tose ministrams pavestose valdymo srityse, taip pat tose savivaldybėse, kuriose asmenų aptarnavimo kokybė yra ženkliai blogesnė nei vidutiniškai šalyje. Ministro Pirmininko pavedimu, pateiktu Ministro Pirmininko kanclerio 2012 m. balandžio 6 d. rezoliucija Nr. 63-1364, šį įvertinimą pavesta atlikti Vidaus reikalų ministerijai.

**Analizės tikslas.** Įvertinti administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklę ministerijose ir joms pavaldžiose įstaigose, taip pat savivaldybėse (toliau – institucijos).

### **Analizės uždaviniai:**

1. Apžvelgti svarbiausius darbus, kuriuos galėjo / turėjo atlikti institucijos, įsigaliojus Viešojo administravimo įstatymo pakeitimams, įtvirtinusiems pareigą taikyti vieno langelio principą.
2. Nustatyti pagrindinius kriterijus, kuriais remiantis būtų galima įvertinti administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklę institucijose.
3. Pagal nustatytus vertinimo kriterijus įvertinti administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklę institucijose.
4. Apibendrinti analizės rezultatus ir numatyti veiksmus dėl veiksmingesnio vieno langelio principo taikymo institucijose.

**Analizės informacijos šaltiniai.** Vidaus reikalų ministerija neturėjo reikalingų resursų institucijų būklę įvertinti tiesioginių vizitų jose metu, todėl analizei atlikti pasirinkti šie Vidaus reikalų ministerijos turimi informacijos šaltiniai:

1. Vidaus reikalų ministerijos 2011 metų lapkričio mėnesį atliktos institucijų apklausos apie jose taikomą vieno langelio principą duomenys.
2. Vidaus reikalų ministerijos 2012 metų gegužės mėnesį atliktos institucijų interneto svetainių peržiūros dėl teikiamų administracinių paslaugų aprašymų rengimo faktiniai duomenys.

**Analizuojamos institucijos.** Administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklę analizuojama šiose institucijų grupėse: ministerijų grupėje (ministerijose ir joms pavaldžiose įstaigose) ir savivaldybių grupėje (savivaldybėse).

Analizuojamos tos institucijos, kurios dalyvavo Vidaus reikalų ministerijos 2011 metų lapkričio mėnesį organizuotoje institucijų apklausoje apie jose taikomą vieno langelio principą bei kitos (minėtoje apklausoje nedalyvavusios) administracines paslaugas teikiančios institucijos.

**Analizės metodika ir rezultatų apibendrinimas.** Administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklei institucijose įvertinti nustatyti kriterijai ir pagal juos apibrėžta trijų lygių institucijų būklės vertinimo (rangavimo) skalė („gera“/“patenkinama“/“bloga“). Atsižvelgiant į apklausos duomenis, atliktas individualus kiekvienos institucijos būklės įvertinimas pagal atskirus vertinimo kriterijus (kartu įvertinta bendra institucijų būklė pagal visus kriterijus). Pagal analizuojamų institucijų grupes susisteminti individualūs visų institucijų vertinimai pateikiami 2 priede. Atlikus vertinimo rezultatų analizę, parengtos apibendrinančios išdavos ir siūlymai dėl veiksmingesnio vieno langelio principo taikymo institucijose.

**Priedai: 1 priedas.** Administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklės institucijose vertinimo metodika, 1 lapas; **2 priedas.** Atskirų institucijų būklės įvertinimo rezultatai, 4 lapai; **3 priedas.** Ministerijų ir joms pavaldžių įstaigų sąrašas, 2 lapai.

### **III. Svarbiausių darbų, kuriuos galėjo / turėjo atlikti institucijos, taikydamos vieno langelio principą, apžvalga**

Viešojo administravimo įstatyme administracinė paslauga apibrėžiama kaip viešojo administravimo subjekto veiksmai, išduodant asmenims licencijas (leidimus) ar dokumentus, patvirtinančius atitinkamus juridinius faktus, priimant ir tvarkant asmenų deklaracijas, konsultuojant asmenis viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, teikiant įstatymų nustatytą informaciją, vykdant administracinę procedūrą.

Atsižvelgiant į šias ir kitas Viešojo administravimo įstatymo nuostatas, administracinę paslaugą galima būtų apibūdinti šiais *pagrindiniais požymiais*:

- administracines paslaugas gali teikti tik tos viešojo valdymo institucijos, kurios turi Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka suteiktus įgaliojimus šiai veiklai vykdyti;
- administracinių paslaugų teikimas yra neatsiejama viešojo administravimo subjektų veiklos dalis, vykdoma greta kitų joms pavestų funkcijų;
- administracinės paslaugos yra teikiamos piliečiams/gyventojams ar verslo subjektams;
- už administracines paslaugas įstatymu ar jų pagrindu priimtais teisės aktais gali būti nustatytos rinkliavos ar kitoks atlyginimas.

Teikiant administracines paslaugas vieno langelio principu svarbu užtikrinti, kad asmens prašymas būtų priimamas ir paslauga suteikiama vienoje darbo vietoje. Taip pat turi būti siekiama, kad institucijos pačios, nedalyvaujant asmeniui, iš savo administracijos padalinių, pavaldžių įstaigų

ir kitų institucijų gautų prašymui išnagrinėti ir administracinei paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus (toliau – reikalinga informacija).

Nors vieno langelio principo taikymas privalomas visoms viešojo administravimo institucijoms, pažymėtina, kad jos, atsižvelgdamos į savo veiklos pobūdį, veiklos prioritetus, keliamus asmenų aptarnavimo gerinimo tikslus, turimus žmogiškuosius, techninius bei finansinius išteklius, gali pasirinkti ir taikyti įvairias administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu gerinimo priemones.

*Atsižvelgiant į tai, pateikiamas sąrašas veiksmų, kurių institucijos galėjo (o paslaugų aprašymų rengimo atveju, privalėjo) imtis, gerindamos administracinių paslaugų teikimą vieno langelio principu (žr. 1 lentelę).*

*1 lentelė. Administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu gerinimo veiksmai.*

<b>Veiksmai, susiję su asmenų aptarnavimo sąlygų gerinimu:</b>	<b>Veiksmai, susiję su asmenų prašymų nagrinėjimu ir reikalingos informacijos gavimo užtikrinimu:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• įsteigtas vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinys/ paskirti asmenis aptarnaujantys tarnautojai/darbuotojai;</li> <li>• įrengta eilių valdymo sistema;</li> <li>• numatytos parkavimo vietos interesantų automobiliams, patogus privažiavimas (įėjimas) neįgaliesiems, sudarytos sąlygos konfidencialiam pokalbiui;</li> <li>• įrengtas stendas su informacija apie asmenų aptarnavimą, institucijos interneto svetainėje paskelbtas teikiamų administracinių (viešųjų) paslaugų sąrašas ir paslaugų aprašymai;</li> <li>• nuolat/periodiškai atliekamas asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas;</li> <li>• tobulinama asmenis aptarnaujančių tarnautojų/darbuotojų kvalifikacija ir kt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifiкуotos administracinės (viešosios) paslaugos, atlikta jų analizė, sudarytas sąrašas ir parengti paslaugų teikimo aprašymai;</li> <li>• užtikrintas reikalingos informacijos gavimas iš institucijos administracijos padalinių, jai pavaldžių įstaigų;</li> <li>• gautos prieigos prie reikalingos informacijos, kurią turi nepavaldžios įstaigos;</li> <li>• užtikrintas apmokėjimas už gaunamą informaciją;</li> <li>• pasiektas sąveikumas tarp institucijoje naudojamų informacinių sistemų ir nepavaldžių institucijų naudojamų informacinių sistemų gaunant/keičiantis reikalinga informacija;</li> <li>• įdiegta dokumentų valdymo sistema, užtikrinanti reikiamos informacijos gavimą iš institucijos administracijos padalinių;</li> <li>• įdiegti informaciniai sprendimai dėl elektroninių paslaugų teikimo ir kt.</li> </ul>

Pažymėtina, kad kai kuriuos 1 lentelėje įvardintus administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu gerinimo veiksmus institucijos privalėjo atlikti įgyvendindamos Viešojo administravimo įstatymo nuostatas. 2010 m. gruodžio 23 d. priimtame Viešojo administravimo įstatymo 2, 3, 4, 4<sup>1</sup>, 6, 7, 8, 10, 11, 14, 15, 16, 23, 24, 34 straipsnių pakeitimo ir įstatymo papildymo 44 straipsniu įstatyme buvo pavesta viešojo administravimo subjektams iki 2011 m. gegužės 1 d. sudaryti teikiamų administracinių paslaugų sąrašus ir, vadovaujantis šių paslaugų teikimą reglamentuojančiais teisės aktais ir Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. IV-644 patvirtintomis Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijomis (toliau – Rekomendacijos), parengti informacinio pobūdžio administracinių paslaugų teikimo aprašymus (toliau – paslaugų aprašymai) ir juos viešai paskelbti.

Minėtomis įstatymo nuostatomis siekta sudaryti sąlygas visuomenei gauti susistemintą informaciją apie institucijos teikiamas administracines paslaugas. Institucijos interneto svetainėje paskelbtas administracinių paslaugų sąrašas (toliau – paslaugų sąrašas) palengvina vartotojų pastangas ieškant informacijos apie reikalingas administracines paslaugas, o pagal vieningą sistemą parengti paslaugų aprašymai į instituciją besikreipiantiems asmenims suteikia išsamią informaciją apie administracines paslaugas ir jų teikimo procesą (nurodomi paslaugos teikimą reguliuojantys teisės aktai, reikalinga informacija, kurią turi pateikti asmuo/valstybės tarnautojas, už paslaugos suteikimą atsakingas tarnautojas, paslaugos suteikimo trukmė, kaina (jei paslauga atlygintina), pateikiama prašymo forma ir kt.).

Taip pat siekta, padėti institucijoms pasirengti administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu organizavimui. Manyta, kad institucijos, rengdamos paslaugų aprašymus bus paskatintos skirti daugiau dėmesio administracinių paslaugų teikimo organizavimo klausimui: pirmiausia turės analizuoti, kokias pagal kompetenciją administracines paslaugas ji teikia, kokia šių paslaugų teikimo specifika, išsamiai išnagrinėti paslaugų teikimo procedūras ir jas struktūrizuoti aprašyti.

Rekomendacijose institucijoms pateikiama detali paslaugų aprašymų rengimo eiga. Papildomai ši informacija detalizuota ir aprašyta Vidaus reikalų ministerijos parengtame vieno langelio principo taikymo praktiniame vadove<sup>1</sup>. Pažymėtina, kad institucijos, siekdamos tinkamai įgyvendinti Viešojo administravimo įstatymo nuostatas dėl paslaugų aprašymų parengimo, iki 2011 metų gegužės 1 d. ***privalėjo atlikti šiuos veiksmus:***

- **identifikuoti** visas pagal savo kompetenciją teikiamas administracines paslaugas;
- **išanalizuoti** identifikuotas paslaugas (nustatant per atitinkamą laikotarpį teiktų paslaugų skaičių, jų teikimo dažnį, periodiškumą; už paslaugos teikimą atsakingus institucijos

---

<sup>1</sup> 2010 metais parengtas „Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant vieno langelio principą praktinis vadovas“ paskelbtas Vidaus reikalų ministerijos interneto svetainėje „Viešojo administravimo kokybės iniciatyvos“ (www.vakokybe.lt).

administracijos padalinius/darbuotojus; būtinų veiksmų, atliekamų teikiant administracines paslaugas, seką ir kt.);

- **sugrupuoti** (jei reikalinga) administracines paslaugas pagal pasirinktus kriterijus ir parengti visų teikiamų paslaugų sąrašą pagal grupes;
- **parengti paslaugų aprašymus**, kuriuose būtų pateikta susisteminta informacija apie administracinių paslaugų teikimą ir jo dalyvius, suprojektuotas kiekvienos administracinės paslaugos teikimo vieno langelio principu algoritmas.

Be to, institucijos, rengdamos paslaugų aprašymus, turėjo nustatyti, kokią reikalingą informaciją turi pateikti asmuo, o kokią privalo gauti pats administracinę paslaugą teikiantis tarnautojas. Pažymėtina, kad institucijos, atsižvelgdamos į šią informaciją, gali nesunkiai nustatyti asmenims tenkančią reikalingos informacijos pateikimo našta, o tuo pačiu realiai įvertinti savo būklę įgyvendinant vieno langelio principą. Be to, turėdamos informaciją apie tai, iš kurių subjektų (institucijos administracijos padalinių, jai pavaldžių įstaigų, kitų institucijų, valstybės registru ar pan.) reikalinga informacija turi būti (yra) gaunama, gali imtis konkrečių veiksmų reikalingos informacijos gavimui užtikrinti, pavyzdžiui: ieškoti būdų susitarimams su informaciją galinčiais teikti subjektais dėl nemokamos informacijos gavimo įtvirtinti arba ieškoti galimybių, kaip jiems atsiskaityti už gaunamą mokamą informaciją, kurti prieigas prie reikiama informaciją turinčių subjektų duomenų bazių ir kt.

Pažymėtina, kad pagal vieningą sistemą parengti paslaugų aprašymai ir atitinkamai susisteminta jų informacija turėtų sudaryti sąlygas sisteminiams vieno langelio principo taikymo šalies mastu sprendimams parengti ir įgyvendinti.

### **III. Administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu institucijose būklės vertinimo metodika**

**Vertinimo kriterijai.** Atsižvelgiant į aptartus galimus / privalomus institucijų pasirengimo teikti administracines paslaugas vieno langelio principu veiksmus, bei į kitas galimas asmenų aptarnavimo vieno langelio principu gerinimo iniciatyvas, pasirinkti šie pagrindiniai vertinimo kriterijai (vertinimo kriterijų aprašymas pateikiamas 2 lentelėje), kuriais remiantis buvos atliekamas administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklės institucijose vertinimas:

- paslaugų aprašymų rengimas
- informacijos gavimo užtikrinimas
- aptarnavimo kokybės vertinimas
- elektroninių paslaugų prieinamumo didinimas
- paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvos

Eil. Nr.	Vertinimo kriterijus	Vertinimo tikslas / siekiamas rezultatas	Vertinami duomenys <sup>2</sup>
1.	<b>Administracinių paslaugų aprašymų rengimas</b>	Įvertinti institucijų būklę pagal tai, kaip jos įgyvendina Viešojo administravimo įstatymo nuostatas, įpareigojančias turėti parengus paslaugų sąrašus ir aprašymus. Tai parodytų institucijų metodinį pasirengimą administracines paslaugas teikti vieno langelio principu.	Ar parengti paslaugų aprašymai ir ar jie atitinka Rekomendacijų jiems keliamus reikalavimus?
2.	<b>Informacijos gavimo užtikrinimas</b>	Įvertinti institucijų būklę pagal tai, kokią visos reikalingos informacijos dalį gauna pats valstybės tarnautojas iš institucijos administracijos padalinių/ institucijai pavaldžių įstaigų/kitų institucijų, neįpareigodamas to padaryti asmens. Tai parodytų realias institucijų pastangas užtikrinant reikiamos informacijos gavimą. Taip pat leistų įvertinti, kurios institucijos asmenims sukelia didžiausią/mažiausią reikalingos informacijos pateikimo našta.	Kokią visos reikalingos informacijos dalį gauna pats valstybės tarnautojas, neįpareigodamas to padaryti asmens?
3.	<b>Aptarnavimo kokybės vertinimas</b>	Įvertinti institucijų būklę pagal jų pastangas ir suinteresuotumą užtikrinti asmenų poreikius atitinkančią aptarnavimo kokybę. Tai parodytų institucijų požiūrį į asmenų aptarnavimo kokybę ir jos gerinimo galimybes.	Ar atliekamas aptarnavimo kokybės vertinimas?
4.	<b>Elektroninių paslaugų diegimas</b>	Įvertinti institucijų būklę pagal jų atliktus veiksmus didinant paslaugų prieinamumą. Tai parodytų institucijų pastangas ir suinteresuotumą panaudoti šiuolaikines informacines iš ryšių technologijas paslaugų prieinamumui didinti (pvz.: perkelti paslaugų teikimą į elektroninę erdvę, didinant jų teikimo elektroniniu būdu lygį).	Ar imtasi priemonių paslaugų prieinamumui elektroniniu būdu padidinti?
5.	<b>Paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvos</b>	Įvertinti institucijų būklę gerinant paslaugų kokybę. Tai parodytų institucijų iniciatyvumą ir novatoriškumą paslaugų kokybės gerinimo srityje.	Ar taikytos paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvos?

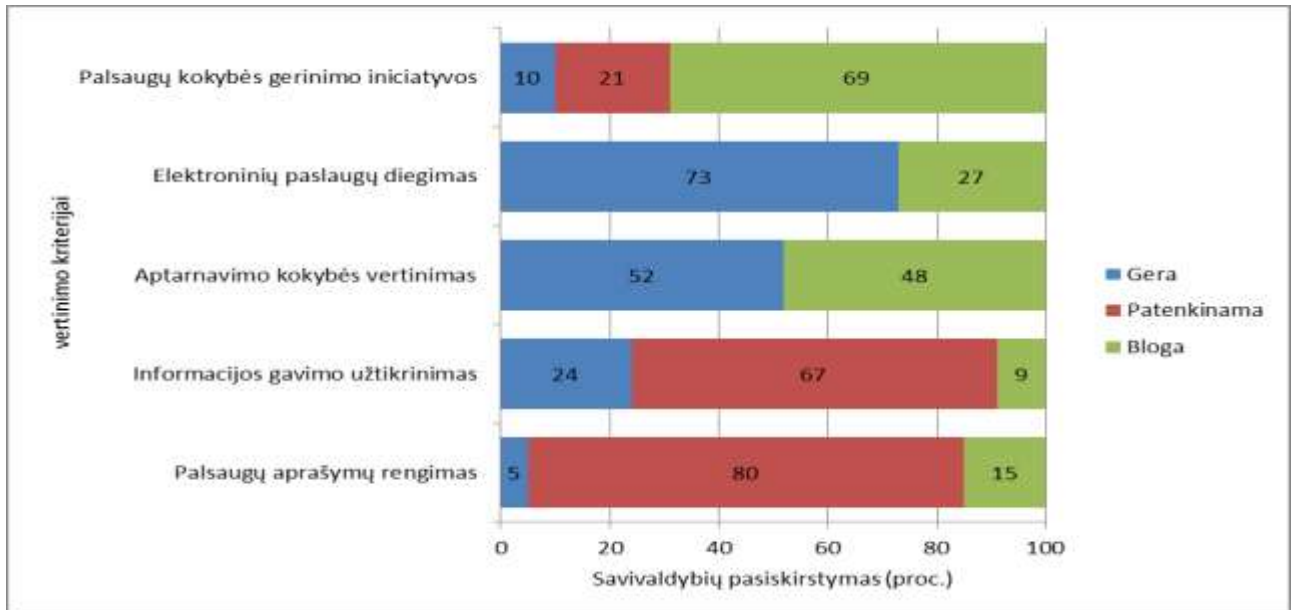
**Vertinimo metodika.** Institucijų administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklės vertinimo metodika pateikiama 1 priede.

<sup>2</sup> Vertinami Vidaus reikalų ministerijos 2011 metų lapkričio mėnesį atliktos institucijų apklausos apie jose taikomą vieno langelio principą duomenys, t.y. institucijų atsakymai į nurodytus anketos klausimus.

#### IV. Administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklės įvertinimas savivaldybėse, ministerijose ir joms pavaldžiose įstaigose

##### 1. Savivaldybių būklės įvertinimas.

1 grafikas. Būklės įvertinimas savivaldybėse.



**Paslaugų aprašymų rengimas.** Vertinant administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklę savivaldybėse pagal tai, kaip jos įgyvendina Viešojo administravimo įstatymo nuostatas, įpareigojančias jas turėti parengtus paslaugų aprašymus, tyrimo rezultatai parodė, kad tik 5 proc. savivaldybių padėtis paslaugų aprašymų rengimo srityje yra gera. Tai reiškia, kad tik 3 iš 60 savivaldybių turi parengusias paslaugų sąrašus ir šių paslaugų aprašymus pagal visus Rekomendacijose jiems keliamus reikalavimus. Didžiosios daugumos savivaldybių būklę paslaugų aprašymų rengimo srityje galima vertinti tik kaip patenkinamą, kadangi 80 proc. savivaldybių teikiamų paslaugų aprašymai parengti nesilaikant jiems keliamų reikalavimų: dažniausiai parengti ne visų teikiamų paslaugų aprašymai, prie jų nepridėtos grafinės būtinų veiksmų, atliekamų teikiant paslaugą, sekos schemos, nėra pateiktos prašymo suteikti paslaugą formos ir kt. Atkreiptinas dėmesys, kad 9 savivaldybės (15 proc.) visai nėra parengusios paslaugų aprašymų, o tai reiškia, kad nėra įgyvendinusios minėtų Viešojo administravimo įstatymo nuostatų.

**Informacijos gavimo užtikrinimas.** 67 proc. savivaldybių būklę pagal tai, kokią dalį reikalingos informacijos gauna valstybės tarnautojai, neįpareigodami to padaryti asmens, vertintina patenkinamai, 24 proc. – gerai, 9 proc. – blogai. Detalesnė tyrimo duomenų analizė parodė, kad kai kuriose savivaldybėse (pvz. Kauno raj., Ignalinos raj.) valstybės tarnautojų gaunamos informacijos dalis sudaro daugiau nei 95 proc. visos reikalingos informacijos, tačiau yra ir tokių savivaldybių



(pvz. Marijampolės, Šilalės raj.), kur valstybės tarnautojų gaunamos informacijos dalis siekia tik iki 30 proc.

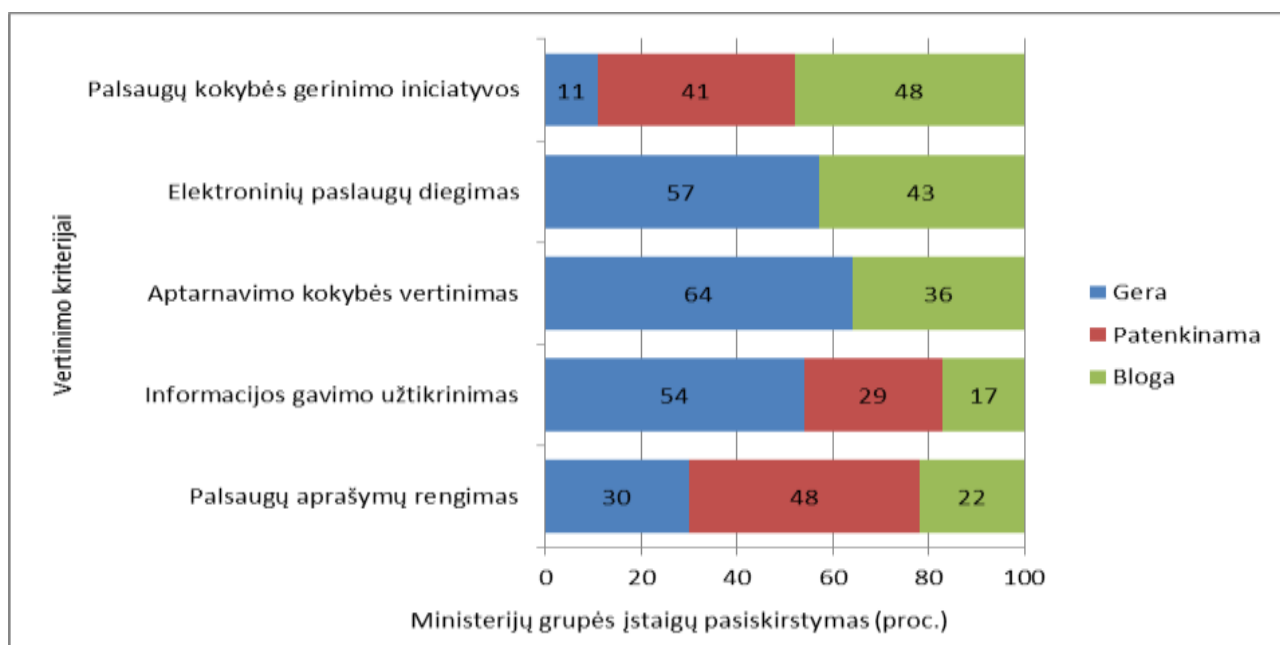
**Aptarnavimo kokybės vertinimas.** 48 proc. savivaldybių nurodė neatliekančios aptarnavimo kokybės vertinimo. Tai santykinai didelė pagal šį vertinimo kriterijų *blogai* vertinamų savivaldybių dalis, kadangi, visos viešojo administravimo institucijos, vadovaudamosi Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, tokį vertinimą turėtų atlikti mažiausiai kasmet.

**Elektroninių paslaugų diegimas.** Pagal šį vertinimo kriterijų *gerai* vertinta didžioji dalis (72 proc.) savivaldybių. Tai rodo savivaldybių pastangas didinant paslaugų prieinamumą elektroniniu būdu (perkelti paslaugas į elektroninę erdvę, didinant jų teikimo elektroniniu būdu lygį ar pan.).

**Paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvos.** Apibendrinti tyrimo duomenys rodo, kad tik 10 proc. savivaldybių įgyvendina 2 iš 3 nurodytų paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvų<sup>3</sup>, net 69 proc. savivaldybių būklė šioje srityje vertintina kaip *bloga* dėl visai netaikytų minėtų iniciatyvų.

## 2. Ministerijų ir joms pavaldžių įstaigų būklės įvertinimas.

2 grafikas. Būklės įvertinimas ministerijose ir joms pavaldžiose įstaigose.



<sup>3</sup> **Iniciatyvos:** 1. Įdiegtas (pradėtas diegti) kokybės vadybos metodas / sistema (Bendrasis vertinimo modelis (BVM), subalansuotų rodiklių lentelės (BSC), ISO standartai ir kt.). 2. Skačiuota, vertinta ir mažinta administracinė našta, tenkanti asmenims. 3. Matuotas viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas.

**Paslaugų aprašymų rengimas.** 2 grafiko duomenys rodo, kad 30 proc. įstaigų ministerijų grupėje padėtis paslaugų aprašymų rengimo srityje yra gera, 52 proc. – patenkinama, 22 proc. – bloga. Geriausia padėtis stebima Vidaus reikalų ministerijos grupėje, kur 79 proc. įstaigų yra parengusios paslaugų sąrašus ir šių paslaugų aprašymus pagal visus Rekomendacijose jiems keliamus reikalavimus, Žemės ūkio ministerijos grupėje gerai vertinamų įstaigų yra 71 proc. Blogiausia padėtis paslaugų aprašymų rengimo srityje stebima Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos grupėje, kur net 64 proc. įstaigų nėra parengusios nei paslaugų sąrašų nei šių paslaugų aprašymų.

**Informacijos gavimo užtikrinimas.** Pagal tai, kaip ministerijų grupės įstaigose užtikrinamas reikalingos informacijos gavimas, jų vertinimas pasiskirstė taip: 54 proc. ministerijų grupės įstaigų padėtis įvertinta kaip gera, 29 proc. – patenkinama, 17 proc. – bloga. Detalesnė tyrimo duomenų analizė parodė, kad didžiausią visos reikalingos informacijos dalį (80-100 proc.) patys valstybės tarnautojai gauna Finansų ministerijos, Socialinės ir darbo apsaugos ministerijos, Ūkio ministerijos įstaigose. Pažymėtina, kad 33 proc. Sveikatos apsaugos ministerijos, bei 25 proc. Žemės ūkio ministerijos įstaigų užtikrinamas mažiau nei 40 proc. visos reikalingos informacijos gavimas.

**Aptarnavimo kokybės vertinimas.** Apibendrinti tyrimo duomenys rodo, kad 64 proc. ministerijų vertina aptarnavimo kokybę. Atmetus ribines kai kurių institucijų duomenų reikšmes (pvz. Krašto apsaugos ministerijos, Energetikos ministerijos) geriausia padėtis stebima Švietimo ir mokslo ministerijoje, kur aptarnavimo kokybės vertinimą atlieka visos šiai ministerijai pavaldžios įstaigos, Teisingumo ministerijos grupėje tokį vertinimą atlieka 83 proc. įstaigų, Vidaus reikalų ministerijos – 80 proc. įstaigų. Pažymėtina, kad daugiau nei pusėje Kultūros ministerijos, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Aplinkos ministerijos įstaigų aptarnavimo kokybės vertinimas nėra atliekamas.

**Elektroninių paslaugų diegimas.** Apibendrinti tyrimo duomenys rodo, kad 57 proc. ministerijų grupės įstaigų būklė pagal elektroninių paslaugų diegimo kriterijų įvertinta kaip gera. Didžiausia elektroninių paslaugų prieinamumą didinusių įstaigų dalis yra Susisiekimo ministerijos grupėje – 86 proc. įstaigų, Vidaus reikalų ministerijos ir Žemės ūkio ministerijos grupėse – po 80 proc. įstaigų, Finansų ministerijos grupėje – 75 proc. įstaigų. Šiuo aspektu blogiausiai vertintos Sveikatos apsaugos ministerijos ir Ūkio ministerijos grupių įstaigos, iš kurių net pusė (50 proc.) nebuvo suinteresuotos elektroninių paslaugų plėtra.

**Paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvos.** Pagal paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvų taikymo kriterijų ministerijų grupės įstaigų būklė įvertinta taip: 11 proc. įstaigų būklė – gera, 41 proc. – patenkinama, 48 proc. – bloga. Geriausiai vertinta Finansų ministerijos grupė, kur pusė (50 proc.) jos įstaigų taikė daugiau nei dvi nurodytas paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvas.

Blogiausiai įvertintos Kultūros ministerijos grupės įstaigos, kurios nurodė nediegosios nei vienos iš nurodytų iniciatyvų, šių iniciatyvų nevykdė ir didžioji dalis (virš 50 proc.) Ūkio ministerijos, Žemės ūkio ministerijos, Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos grupės įstaigų.

Geruoju pavyzdžiu laikytinos ir ne kartą viešojo valdymo institucijoms pristatytos Vidaus reikalų ministerijos 2011 metais įgyvendintos administracinės naštos mažinimo iniciatyvos. Ministerija, atlikusi sistemingą paslaugų teikimo procedūrų analizę, įvertino administracinę naštą, kurią patiria fiziniai asmenys, gaudami ministerijos reguliavimo srityje veikiančių įstaigų teikiamas administracines paslaugas ir atlikusi teisės aktų, reglamentuojančių šių paslaugų teikimą, pakeitimus, ją atitinkamai sumažino.

## **V. Analizės rezultatų apibendrinimas ir veiksmai dėl veiksmingesnio vieno langelio principo taikymo institucijose**

**Apibendrinimas.** Pasirinkta vertinimo kriterijų sistema ir ją naudojant atlikta analizė leido:

1. Įvertinti administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklę individualiai atskiros institucijos, o taip pat ir analizuojamos institucijų grupės lygiu.

2. Identifikuoti institucijų veiklos trūkumus, trukdančius veiksmingiau taikyti vieno langelio principą, ir tokiu būdu sudaryti sąlygas daryti kryptingą poveikį atskiroms institucijoms (teikiant konkrečius siūlymus) ir institucijų grupėms (teikiant sisteminius siūlymus) dėl jų veiklos tobulinimo.

3. Konstatuoti, kad ne visos institucijos yra tinkamai įgyvendinusios Viešojo administravimo įstatymo nuostatas, įpareigojančias parengti teikiamų paslaugų sąrašus ir paslaugų aprašymus, t. y., neatliko privalomų darbų, palengvinančių administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu organizavimą.

4. Konstatuoti nepakankamas institucijų pastangas užtikrinant informacijos, reikalingos asmenų prašymams nagrinėti ir administracinei paslaugai suteikti gavimą iš ją turinčių subjektų, bei nepakankamas pastangas taikant asmenų aptarnavimo ir paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvas.

5. Konstatuoti institucijų padarytą pažangą didinant administracinių paslaugų prieinamumą elektroniniu būdu.

### **Veiksmai dėl veiksmingesnio vieno langelio principo taikymo institucijose:**

1. Tai, kad ne visos institucijos yra tinkamai įgyvendinusios Viešojo administravimo įstatymo nuostatas dėl paslaugų aprašymų parengimo ir nepakankamai aktyviai imasi kitų galimų veiksmų, administracinių paslaugų teikimui vieno langelio principu pagerinti, rodo tam tikrus institucijų veiklos trūkumus, apribojančius galimybes veiksmingiau taikyti vieno langelio principą.

Atsižvelgdama į tai, Vidaus reikalų ministerija:

- kreipėsi į institucijas, siekdama išsiaiškinti priežastis (galimas problemas / sunkumus), dėl kurių jos nėra parengusios paslaugų aprašymų arba juos parengusios nesilaikant jiems keliamų reikalavimų, ir suteikti institucijoms reikalingą metodinę pagalbą kaip tinkamai tai padaryti.
- supažindino Vyriausybės atstovus su šios analizės rezultatais, pateikiant jiems savivaldybių būklės įvertinimus dėl netinkamo Viešojo administravimo įstatymo nuostatų, reglamentuojančių paslaugų aprašymų parengimą, įgyvendinimo. Taip pat numato Valstybės valdymo tobulinimo komisijai (Saulėlydžio komisijai) pristatyti Vidaus reikalų ministerijos atliktų apklausų / analizių apie vieno langelio principo taikymą institucijose apibendrintus rezultatus.

2. Vidaus reikalų ministerija, įgyvendindama Europos Sąjungos paramos lėšomis finansuojamą projektą „Centralizuotos viešųjų ir administracinių paslaugų sistemos kūrimas ir diegimas įgyvendinant vieno langelio principą“, numato atlikti visų šalyje teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų inventorizaciją, jų analizę ir grupavimą pagal atitinkamus kriterijus, sudaryti tikslų teikiamų paslaugų sąrašą ir parengti informacinio pobūdžio jų aprašymus. Remiantis susisteminta standartizuota informacija apie visas šalies viešajame sektoriuje teikiamas paslaugas, bus parengti konkretūs siūlymai dėl šių paslaugų teikimo procedūrų tobulinimo ir informacinių ir ryšių technologijų panaudojimo teikiant paslaugas gyventojams.

3. Nagrinėtos problemos, dėl kurių savivaldybės santykinai didelę dalį mokamos informacijos / duomenų (toliau – duomenys), reikalingų administracinėms paslaugoms suteikti, gauna iš jų turinčių subjektų (valstybės registru). Teisingumo ministerija, atsakydama į Ministro Pirmininko tarnybos paklausimą, pateikė savo nuomonę dėl galimybių savivaldybėms minėtus duomenis gauti nemokamai. Įvertinus visas galimas šio klausimo sprendimo alternatyvas, manome, kad mokamų duomenų gavimo klausimas galėtų būti sprendžiamas taip: 1) pakeičiant Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymą, įtraukiant savivaldybes į subjektų, kuriems duomenys iš registru yra teikiami nemokamai, grupes ir nustatant neatlygintinų duomenų teikimo tvarką ir finansavimo šaltinį; 2) lėšos, reikalingos savivaldybėms atsiskaityti už valstybės registru teikiamus duomenis, galėtų būti numatomos savivaldybių biudžetams skiriamose valstybės biudžeto dotacijose; 3) peržiūrėti nustatytus mokamų duomenų teikimo savivaldybėms įkainius ir parengti siūlymus dėl jų sumažinimo.

4. Asmenų aptarnavimo / teikiamų paslaugų kokybės vertinimas, vartotojų poreikių tyrimai, paslaugų teikimo procedūrų tobulinimas ar jų teikimo organizavimo gerinimas turėtų tapti neatsiejama institucijų, teikiančių paslaugas, veiklos dalimi. Siekiant, kad institucijos (jų vadovai) aktyviau domėtusi asmenų aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimu, Vidaus reikalų

ministerija numato parengti Valstybės tarnautojų kvalifikacinių klasių suteikimo ir valstybės tarnautojų tarnybinės veiklos vertinimo taisyklių pakeitimo projektą, nustatant viešojo valdymo institucijų vadovų veiklos vertinimo kriterijų, susijusį su asmenų aptarnavimo / paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvų įgyvendinimu. Taip pat numato Valstybės tarnautojų tarnybinės veiklos vertinimo rekomendacijose numatyti paslaugas teikiančių įstaigų vadovų metinių veiklos užduočių ir veiklos vertinimo rodiklių, susijusių su asmenų aptarnavimo / paslaugų kokybės gerinimo iniciatyvų įgyvendinimu, pavyzdžius.

5. Vidaus reikalų ministerija šiuo metu rengia Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171, įgyvendinimo veiksmų planą, kuriame numatoma įtraukti konkrečias minėtos programos nuostatas įgyvendinančias priemones. Vidaus reikalų ministerija siūlo šias veiksmų plano priemones, susijusias su asmenų aptarnavimo kokybės gerinimu, paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimu, kurios turėtų būti vykdomos 2013 metais: 1) parengti asmenų aptarnavimo viešojo valdymo institucijose standartą; 2) parengti piliečių chartijos rengimo rekomendacijas; 3) parengti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo (paslaugų kokybės) vertinimo metodines rekomendacijas ir kt.

6. Institucijos, įgyvendindamos Europos Sąjungos (toliau – ES) paramos lėšomis finansuojamus projektus, susijusius su vieno langelio principo taikymu<sup>4</sup>, turi galimybę skiriamą paramą panaudoti rengiant paslaugų aprašymus, vykdant gyventojų apklausas, tyrimus, rengiant reikalingą metodinę medžiagą, vykdant asmenis aptarnaujančių darbuotojų mokymus ir kt. Siekiant įvertinti kaip ES parama prisideda prie geresnių viešojo valdymo tobulinimo rezultatų, o taip pat prie veiksmingesnio vieno langelio principo taikymo institucijose, Vidaus reikalų ministerijos užsakymu bus atliekamas ES paramos rezultatyvumo ir jos poveikio viešajam valdymui vertinimas minėtų (ir kitų ES lėšomis finansuojamų) projektų lygiu. Remiantis vertinimo išvadomis, bus parengtos rekomendacijos dėl kokybiškesnio ES paramos planavimo ir veiksmingesnio jos panaudojimo viešojo valdymo tobulinimui 2014–2020 metų programavimo laikotarpiu.

---

<sup>4</sup> Vieno langelio principo taikymo/ asmenų aptarnavimo gerinimo **projektus įgyvendina 20 savivaldybių ir 7 valstybės institucijos ir įstaigos**. Projektai įgyvendinami pagal 2007-2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 4 prioriteto „Administracinių gebėjimų stiprinimas ir viešojo administravimo efektyvumo didinimas“ priemonę „Viešųjų paslaugų kokybės iniciatyvos“.