

**VIEŠOJO VALDYMO INSTITUCIJŲ
TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ
PASLAUGŲ VERTINIMO
REKOMENDACIJOS**



Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos
Viešojo valdymo politikos departamentas

VIEŠOJO VALDYMO INSTITUCIJŲ TEIKIAMŲ ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMO REKOMENDACIJOS

Bendrosios nuostatos

Viešojo valdymo institucijų teikiamų administracinių paslaugų (toliau – administracinės paslaugos) vertinimo rekomendacijos parengtos siekiant formuoti vienodą šių paslaugų vertinimo praktiką.

Siekiai gerinti viešųjų ir administracinių paslaugų kokybę, mažinti administracinę naštą gyventojams ir verslui, efektyvinti viešojo valdymo institucijų resursų panaudojimą deklaruojami daugelyje aukščiausio lygio planavimo dokumentų. Viena iš šių siekių įgyvendinimo krypčių – administracinių paslaugų teikimo tobulinimas. Periodiškas administracinių paslaugų įvertinimas yra svarbi sąlyga norint priimti argumentuotus (įrodymais pagrįstus) sprendimus dėl administracinių paslaugų teikimo supaprastinimo ir ar šių paslaugų konsolidavimo.

Viešojo valdymo institucijos teikiamų administracinių paslaugų vertinimą rekomenduotina atlikti ne rečiau kaip kas trejus metus. Priemonės (darbus) susijusias su administracinių paslaugų vertinimu rekomenduotina įtraukti į administracines paslaugas teikiančių viešojo valdymo institucijų veiklos planavimo dokumentus. Tokiu būdu administracinių paslaugų teikimo tobulinimas būtų integruotas į bendrą viešojo valdymo institucijos veiklos tobulinimo procesą. Rodiklius, kuriais remiantis gali būti vertinama viešojo valdymo institucijos teikiamų administracinių paslaugų kokybė (pvz., vartotojų pasitenkinimo viešojo valdymo institucijos teikiamomis administracinėmis paslaugomis indeksas, administracinei paslaugai suteikti reikalingos informacijos, kurią surenka pati administracinę paslaugą teikianti viešojo valdymo institucija ir informacijos, kurią turi pateikti gyventojai ar verslo subjektai santykis, skundų, dėl netinkamai suteiktų administracinių paslaugų, skaičius ir pan.) reikėtų numatyti kartu su kitais viešojo valdymo institucijos veiklos vertinimo rodikliais.

Rekomendacijose vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme ir Viešojo valdymo tobulinimo 2012-2020 metų programoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171.

Administracinių paslaugų teikimo aprašymai ir jų vaidmuo

Pirminis informacijos šaltinis atliekant administracinės paslaugos vertinimą yra administracinės paslaugos teikimo aprašymas. Vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnio nuostatomis, administracines paslaugas teikiančios viešojo valdymo institucijos yra įpareigosotos parengti ir patvirtinti¹ jų teikiamų administracinių paslaugų aprašymus. Šie aprašymai turi būti parengti

¹ Laikantis Teisėkūros pagrindų įstatymo 3 straipsnio 2 dalies 1 punkte įtvirtinto teisėkūros tikslingumo principo, nėra būtinybės paslaugų aprašymus tvirtinti viešojo valdymo institucijos vadovo ar kito kompetentingo šios institucijos asmens priimamo teisės aktu (įsakymu, potvarkiu). Pakanka juos patvirtinti tvirtinimo žyma, išdėstyta laikantis Dokumentų rengimo taisyklių, patvirtintų Lietuvos vyriausiojo archyvaro 2011 m. liepos 4 d. įsakymu Nr. V-117, 33.4 punkte nustatytų reikalavimų.



laikantis vidaus reikalų ministro patvirtintų rekomendacijų. Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijos yra patvirtintos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. 1V-644². Aktualios administracinių paslaugų teikimo aprašymų versijos turi būti skelbiamos Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinėje sistemoje (<http://lietuva.gov.lt>), o viešojo valdymo institucijos interneto svetainėje turi būti pateikiamos nuorodos į šioje sistemoje paskelbtus administracinių paslaugų teikimo aprašymus.

Tinkamai parengtas administracinės paslaugos teikimo aprašymas yra keleriopai reikšmingas:

- tai pagalba gyventojui ar verslo subjektui, norinčiam greitai gauti koncentruotą informaciją apie administracinę paslaugą,
- tai pagalba pačiai administracinę paslaugą teikiančiai viešojo valdymo institucijai (pirminis informacijos šaltinis atliekant administracinės paslaugos vertinimą, koncentruota informacija naujam (pasikeitusiam) vieno langelio asmenų aptarnavimo padalinyje dirbančiam ar tiesiogiai administracinę paslaugą teikiančiam viešojo valdymo institucijos darbuotojui ir kt.),
- tai pagalba valstybės politiką atitinkamose valdymo srityse formuojančioms institucijoms, tyrėjams, ekspertams atliekantiems įvairias administracinių paslaugų teikimo stebėsenos, analizės ir kitas svarbias šios srities užduotis.

Administracinių paslaugų vertinimo aspektai

Atliekant administracinės paslaugos vertinimą, didžiausias dėmesys turi būti skiriamas šiems administracinės paslaugos teikimo aspektams:

1. **Administracinės paslaugos teikimo teisinis reguliavimas.** Vertinant administracines paslaugas turi būti patikrinta, ar administracinės paslaugos teikimo aprašymas atitinka vertinimo metu galiojantį teisinį reguliavimą (t. y. ar administracinės paslaugos teikimo aprašymas yra tinkamai atnaujintas (atnaujinta atitinkamose skiltyse nurodoma informacija atsižvelgiant į pasikeitusį teisinį administracinės paslaugos teikimo reguliavimą), kaip to reikalauja Viešojo administravimo įstatymo 15 straipsnio 2 dalis).
2. **Informaciniai įpareigojimai,** kuriuos privalo įvykdyti gyventojai ar verslo subjektai, norintys gauti administracinę paslaugą. Informacija apie juos turi būti pateikiama administracinės paslaugos teikimo aprašymo skiltyje „Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo“. Būtent šie informaciniai įpareigojimai ir sukelia administracinę naštą gyventojams ar verslo subjektams. Todėl iš gyventojų ar verslo subjektų gali būti reikalaujama tik tos informacijos, kurios nėra valstybės registruose ir (ar) informacinėse sistemose ir kurią gali pateikti tik pats asmuo. Vertinant administracines paslaugas turi būti įsitikinta, kad iš gyventojų ar verslo subjektų prašoma informacija nėra kaupiama valstybės informacinėse sistemose, valstybės ar žinybiniuose registruose, kitose informacinėse sistemose, skirtose kaupti informacijai atliekant vidaus administravimo funkcijas. Nustačius, kad ši informacija yra kaupiama minėtose informacinėse

² Administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo rekomendacijos gali būti keičiamos atsižvelgiant į pasikeitusią teisinę aplinką, reguliuojančią administracinių paslaugų teikimą, administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo praktiką, kitas svarbias aplinkybes, turinčias įtakos administracinių paslaugų stebėsenai ir jų teikimo procedūrų tobulinimui.



sistemose ar registruose, turi būti imamasi visų įmanomų priemonių, kad ją galėtų gauti pati administracinę paslaugą teikianti viešojo valdymo institucija. Be to, visa iš gyventojų ar verslo subjektų prašoma informacija (t. y. jiems nustatyti informaciniai įpareigojimai) bet kuriuo atveju turi būti pagrindžiama kaip objektyviai ir neišvengiamai būtina administracinei paslaugai suteikti.

3. Informacija, kurią turi gauti pati viešojo valdymo institucija, teikianti administracinę paslaugą. Kokią informaciją turi surinkti pati administracinę paslaugą teikianti viešojo valdymo institucija turi būti nurodoma administracinės paslaugos teikimo aprašymo skiltyje „Informacija ir dokumentai, kuriuos turi gauti institucija (prašymą nagrinėjantis tarnautojas)“. Šiai informacijai rinkti yra naudojami viešojo valdymo institucijos resursai, taip pat tam reikalingas laikas, nuo kurio priklauso ir administracinės paslaugos suteikimo trukmė. Todėl ir tokia informacija bet kuriuo atveju turi būti pagrindžiama kaip objektyviai ir neišvengiamai būtina. Vertinant administracines paslaugas turi būti ieškoma galimybių sumažinti surenkamos informacijos kiekį, tokiu būdu sudarant prielaidas taupyti ar efektyviau panaudoti viešojo valdymo institucijos turimus resursus ir sumažinti administracinės paslaugos teikimo trukmę.

Vertinant administracines paslaugas administracinės naštos gyventojams ar verslo subjektams mažinimo aspektu ir nesant galimybių keisti (mažinti) administracinei paslaugai suteikti reikalingos informacijos apimties, galima naudoti rodiklį parodantį administracinei paslaugai suteikti reikalingos informacijos, kurią surenka pati viešojo valdymo institucija, ir informacijos, kurią turi pateikti gyventojai ar verslo subjektai, santykį (procentais). Didėjanti informacijos, kurią surenka pati viešojo valdymo institucija, dalis informacijos, kurią turi pateikti gyventojai ar verslo subjektai, atžvilgiu rodo teigiamą pokytį mažinant administracinę naštą gyventojams ar verslo subjektams.

4. Administracinės paslaugos teikimo procedūra ir jos trukmė. Administracinės paslaugos teikimo procedūra – tai viešojo valdymo institucijos atliekamų veiksmų seka nuo prašymo suteikti administracinę paslaugą priėmimo iki suteiktos administracinės paslaugos (t. y. pasiekto galutinio rezultato). Administracinės paslaugos suteikimo procedūra privalomai turi būti pavaizduota grafinėje būtinų veiksmų, atliekamų teikiant administracinę paslaugą, sekos schemeje, kuri yra rengiama kartu su administracinės paslaugos teikimo aprašymu. Vertinant administracinės paslaugos teikimo procedūrą svarbu nustatyti, ar visi viešojo valdymo institucijos veiksmai teikiant administracinę paslaugą (ar administracinės paslaugos teikimo stadijos) yra objektyviai ir neišvengiamai būtini. Ypatingai dėmesys turėtų būti atkreiptas į informacijos gavimo iš viešojo valdymo institucijos administracijos padalinių, pavaldžių ar nepavaldžių viešojo valdymo institucijų, įvairius derinimo (vizavimo) veiksmus ir jų būtinumą. Atsisakius nebūtinų veiksmų ar sutrumpinus atskirų administracinės paslaugos stadijų laiką, sutrumpėtų (pagreigtėtų) ir pati administracinės paslaugos teikimo procedūra.

5. Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei paslauga teikiama atlygintinai). Administracinės paslaugos suteikimo kaina (jei už administracinės paslaugos teikimą nėra nustatyta rinkliava) turi būti nustatyta vadovaujantis atlyginimo už viešąsias ir administracines paslaugas dydžio nustatymo kriterijais, patvirtintais Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 5 d. nutarimu Nr. 826. Sąnaudas, kurios patiriamos teikiant administracines paslaugas, rekomenduotina apskaičiuoti remiantis Vidaus reikalų ministerijos parengtomis Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo sąnaudų apskaičiavimo metodinėmis rekomendacijomis (<http://vrm.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/e-valdzia>). Vertinant administracines paslaugas, turi būti



peržiūrėti nustatyti rinkliavų ar kito atlygimo už teikiamas administracines paslaugas dydžiai ir objektyviai įvertintas šių dydžių pagrįstumas.

6. Asmenų aptarnavimo, teikiant administracinę paslaugą, kokybės vertinimo rezultatai. Vykdydamos Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, 55 punktą, viešojo valdymo institucijos kasmet privalo atlikti asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą. Pasirinktinai gali būti atliekamas išorinis (klientų apklausos būdu užduodant pasirinktus klausimus) arba vidinis (pagal pasirinktus objektyvaus pobūdžio kriterijus) prašymų suteikti administracines paslaugas nagrinėjimo kokybės vertinimas.

Vertinant administracines paslaugas labai svarbus grįžtamasis ryšys iš kliento (gyventojų ar verslo subjektų). Šį grįžtamąjį ryšį galima įvertinti apskaičiavus administracinių paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą. Indeksas turėtų būti apskaičiuojamas vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339.

Vertinant administracines paslaugas, prašymų suteikti administracines paslaugas nagrinėjimo kokybės vertinimo rezultatai turi būti palyginti su anksčiau atliktų analogiškų vertinimų rezultatais, taip pat nustatyti ir įvertinti vartotojų pasitenkinimo teikiamomis administracinėmis paslaugomis indekso pokyčiai. Jei viešojo valdymo institucija savo veiklos planavimo dokumentuose yra numačiusi rodiklius, susijusius su prašymų suteikti administracines paslaugas nagrinėjimo kokybės vertinimu ar vartotojų pasitenkinimo teikiamomis administracinėmis paslaugomis matavimu, atitinkamai turi būti lyginamos pasiektos šių rodiklių reikšmės su numatytomis planinėmis reikšmėmis.

7. Suteiktų administracinių paslaugų skaičius. Atliekant administracinių paslaugų vertinimą, nustatoma kaip kinta suteiktų administracinių paslaugų skaičius per pasirinktą laikotarpį. Didėjantis suteiktos konkrečios administracinės paslaugos atvejų skaičius gali parodyti jos svarbą ir poreikį skirti didesnę dėmesį šios administracinės paslaugos kokybės gerinimui. Atliekant artimiausią administracinių paslaugų vertinimą tokioms administracinėms paslaugoms turi būti teikiamas prioritetas.

Administracinių paslaugų vertinimo rezultatai

Atlikus administracinės paslaugos (ar kelių administracinių paslaugų) vertinimą rekomenduotina parengti laisvos formos šio vertinimo ataskaitą, kurioje būtų pateikta apibendrinta informacija apie administracinės paslaugos įvertinimą visais šiose rekomendacijose nurodytais vertinimo aspektais ir suformuluoti pasiūlymai dėl galimo administracinių paslaugų teikimo tobulinimo ir šių paslaugų kokybės gerinimo.

