

1. Informacija apie pavyzdžio teikėją (įrašykite)	
Viešojo juridinio asmens:	
pavadinimas ir kodas	Šilutės rajono savivaldybė, 188723322
buveinės adresas, pašto indeksas	Dariaus ir Girėno 1, LT-99133 Šilutė
kontaktiniai duomenys (telefonas, faksas, el. paštas)	(8 441) 79 259, faks. (8 441) 51 517, el. p. silute@pamarys.lt
veiklos pobūdis	Savivaldos įgyvendinimas, deleguotų Vyriausybės funkcijų vykdymas, administracinių paslaugų teikimas
Projektą pristatančio asmens:	
vardas ir pavardė	Šarūnas Laužikas
užimamos pareigos	Savivaldybės administracijos direktorius
kontaktiniai duomenys (telefonas, faksas, el. paštas)	(8 441) 79 201, faks. (8 441) 51 517, el.p. direktor@pamarys.lt
2. Teikiamo projekto lygmuo: (pažymėkite x)	
1. Europinis	
2. Nacionalinis	
3. Regioninis	
4. Vietinis	X
3. Sektorius, kuriam priskirtinas projektas: (pažymėkite x)	
1. Administravimas	X
2. Finansai	
3. Statyba / infrastruktūra	
4. Gynyba / apsauga	
5. Kultūra / švietimas	
6. Teisėsauga	
7. Sveikatos apsauga / socialinis darbas	
8. Darbo rinka / užimtumas	
9. Žemės ūkis	
10. Aplinkosauga	
11. Kitos viešosios paslaugos	
4. Europos kokybės konferencijos tema, kurią atitinka teikiamas projektas: (pažymėkite x)	
I. Nuo mikro vadybos iki meta vadybos	
II. Piliečių / vartotojų įtraukimas, skatinantis į rezultatus orientuotą organizacijos veiklą	
III. Į rezultatus orientuota lyderystė viešojo sektoriaus organizacijose	X
IV. Į rezultatus orientuoto mąstymo kultūros ugdyimas viešojo sektoriaus organizacijose	
Trumpai aprašykite projekto sąsają su pažymėta tema: Viena svarbiausių problemų savivaldybių veikloje yra viešojo administravimo principų realizavimas jų santykiuose su juridiniais ir fiziniiais asmenimis. Galutinis sėkmingas šios veiklos rezultatas - administracinėmis paslaugomis patenkintas asmuo. „Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo principo įdiegimas Šilutės rajono savivaldybėje pasitarnavo vienos iš pagrindinių Savivaldybės užduočių įgyvendinimui – kokybiškai ir efektyviai aptarnauti juridinius ir fizinius asmenis.	
5. Informacija apie teikiamą projektą (įrašykite punktais)	
Projekto tikslai:	1. Administracinių paslaugų identifikavimas ir aprašymas. 2. Konstitucinė piliečio teisė į puikų aptarnavimą realizavimas. 3. Asmens, tvarkant reikalus Savivaldybėje, kokybiškas aptarnavimas. 4. Asmens pasitenkinimas administracinių paslaugų atlikimu.
Projekto įgyvendinimo	1. Administracinių paslaugų aprašų bei vienpusės sąveikos lygmens įdiegimas Šilutės rajono savivaldybės interneto svetainėje.

etapai:	<p>2. Savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių apsirūpinimas šiuolaikinėmis technikos ir technologijos priemonėmis, įgalinančiomis greitai keistis informacija, ir valdyti vidaus administravimo procesus.</p> <p>3. Patalpų įrengimas ir darbo vietų pritaikymas darbuotojams bei patrauklios aplinkos sukūrimas interesantams.</p> <p>4. Darbuotojų mokymai, testuojamos asmeninės jų savybės bei pažiūros į naują darbo pobūdį.</p>
Projekto rezultatai:	<p>1. Efektyvus piliečių aptarnavimas vienoje darbo vietoje.</p> <p>2. Taupomas tiek intereso, tiek paslaugą teikiančio specialisto laikas bei darbo sąnaudos.</p> <p>3. Savarankiškas, patenkintas asmuo.</p> <p>4. Korupcijos apraiškų pasireiškimo galimybės valstybės tarnyboje sumažinimas.</p>
Projekto pritaikomumas:	<p>1. Praktiškasis faktorius: įdiegtas „vieno langelio“ padalinys gali būti pritaikomas ir kitose įstaigose bei organizacijose.</p> <p>2. Švietėjiškasis faktorius: Gyventojų įtraukimas į naudojamą naujomis technologijomis, asmens įgalinimas pačiam išsilyti į jo reikalo sprendimą.</p> <p>3. Žmogiškasis faktorius: malonus, konfidencialumą užtikrinantis aptarnavimas, grįstas „Vieno langelio“ darbuotojo kompetencija, asmeninėmis savybėmis bei pažiūra į savo pareigą.</p>
<p>6. Trumpas teikiamo projekto aprašymas: (iki pusės puslapio)</p>	
Projekto pavadinimas:	„Vieno langelio“ asmenų aptarnavimo principo įdiegimas Šilutės rajono savivaldybės administracijoje
Raktiniai žodžiai:	Administracinė paslauga, asmens aptarnavimas, prašymo nagrinėjimas
Santrauka:	<p>Įvairios apklausos bei tyrimai rodo, kad gyventojai (asmens) siekdami išspręsti jiems rūpimus klausimus dažniausiai kreipiasi į Savivaldybes, rečiau į ministerijas, Vyriausybę, Seimą ir kt.</p> <p>Šilutės rajono savivaldybei, kaip ir kitoms, pavesta užtikrinti jos teritorijoje nuolat gyvenančių asmenų, susietų bendrais viešaisiais interesais ir poreikiais, teisių ir laisvių įgyvendinimą, kai jie patys kreipiasi į Savivaldybę žodžiu ar raštu. Asmeniui pirmasis kontaktas su jį patinkančiu darbuotoju yra atskaitos taškas, nuo kurio jis pradeda vertinti Savivaldybę, o galutinę nuomonę apie Savivaldybę asmuo susidaro gavęs atsakymą į pateiktą prašymą ar skundą. Įdiegus „Vieno langelio“ principą asmeniui informacija suteikiama, prašymas, skundas, pranešimas priimamas ir atsakymas į juos pateikiamas vienoje darbo vietoje. Prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo Administracijos padalinių, prireikus ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna pats prašymą ar skundą nagrinėjantis specialistas, neįpareigodamas tai atlikti patį asmenį. Asmuo pateikia tik tą informaciją, kurios nėra valstybės informacinėse sistemose. Jei pageidauja, asmuo gali sekti jo reikalo sprendimo eigą, t. y. gauti tarpinius laiškus ar žodinę informaciją iš klausimą nagrinėjančio specialisto. Asmens našta tvarkant reikalus savivaldybėje palengvėja, taupomas jo laikas. Įdiegus šį principą, Šilutės rajono savivaldybės specialistai sudarė Savivaldybėje teikiamų administracinių paslaugų aprašus ir įdiegė internetinį vienpusės sąveikos lygmenį, t. y. asmuo šiuos aprašus gali rasti Savivaldybės interneto svetainėje, išanalizuoti juos, sužinoti kokių dokumentų reikia vienai ar kitai paslaugai atlikti, atsisiųsti reikiamos paslaugos prašymo formą. Pirmame savivaldybės pastato aukšte įrengta puiki aplinka, kurioje užmezgamas pirmasis kontaktas su asmeniu, užtikrinamas pokalbio konfidencialumas (nes yra įrengtas atskiras priėmimo kambarys), neįgaliesiems įrengtas liftas. Asmeniui pageidaujant, jis gali reikalą spręsti ir pas Savivaldybės vadovus. Asmenų informacijai tarnauja moderatorius, kuriame pateikta visa informacija pagal paslaugų rūšis.</p> <p>Savivaldybėje atlikti anoniminiai tyrimai dėl Asmenų aptarnavimo kokybės parodė, kad įgyvendinus „vieno langelio“ principą žymiai pagerėjo visi rodikliai:</p>

**ANONIMINĖS APKLAUSOS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE
REZULTATAI**

2010 m. gruodis

Eil. Nr.	Klausimas	Vertinama TAIP, %						Vertinama NE, %						Neatsakė TAIP, %					
		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2005	2006	2007	2008	2009	2010
1.	Ar esate pakankamai informuoti apie Savivaldybės darbo laiką?	88	96	88	96	83	94	12	4	12	4	17	6	-	-	-	-	-	-
2.	Ar patogus Savivaldybėje priėmimo laikas?	94	96	92	96	80	95	6	4	4	3	10	5	-	-	4	1	10	-
3.	Ar ilgai tenka laukti priėmimo?	32	16	18	16	19	18	68	78	74	79	62	82	-	6	8	5	19	-
4.	Ar mandagiai buvote aptarnaujami?	98	96	88	84	74	94	2	4	6	9	7	6	-	-	6	7	19	-
5.	Ar rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	88	84	96	81	69	93	12	12	-	16	14	7	-	4	4	3	17	-
6.	Ar patenkino atsakymų į prašymus ir skundus pateikimo terminai?	80	82	88	74	69	93	10	8	4	18	10	7	10	10	8	8	21	-
7.	Ar buvote informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi Jūsų klausimams spręsti?	72	88	96	84	53	89	18	6	4	13	26	11	10	6	-	3	21	-

8. Kaip vertinate valstybės tarnautojo ar Savivaldybės darbuotojo etiką?	Nepriekaištinga, %	56 (2008)	31 (2009)	68 (2010)
	Patenkina, %	35	47	26
	Nepatenkina, %	4	2	5
	Neatsakė, %	5	20	1

Tyrimo atlikimo laikas – 2005-2010 m. gruodžio mėnuo.
 Tyrimo metodas – anoniminė anketinė apklausa.
 Respondentų atranka – atsitiktinė.
 Apklausta respondentų:
 2005 – 50;
 2006 – 100;
 2007 – 50;
 2008 – 74;
 2009 – 57;
 2010 – 119





