

Sukurta Nacionalinė kokybės stebėsenos ir vertinimo sistema, leidžianti pagal vieningus kriterijus stebėti ir vertinti viešojo sektoriaus įstaigas ir atlikta Viešojo sektoriaus įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę stebėseną

Siekiant sukurti aplinką viešojo sektoriaus įstaigų veiklos kokybės valdymui, vertinimui ir tobulinimui, bei paskatinti gerųjų įstaigų veiklos pavyzdžių plėtrą parengta *Paslaugas teikiančių ir gyventojus aptarnaujančių viešojo sektoriaus įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinimo ir stebėsenos metodika*¹ (toliau – metodika). Metodikoje, įvertinus gerąsias užsienio ir Lietuvos patirtis, pirmą kartą Lietuvoje sukurta *Nacionalinė kokybės stebėsenos ir vertinimo sistema* (toliau – NKSVS).

Nepaisant jau Lietuvoje pasiektų reikšmingų viešojo valdymo tobulinimo rezultatų, iki šiol Lietuvoje nebuvo vieningos stebėsenos ir vertinimo sistemos, kuri leistų pagal nustatytus vieningus kriterijus stebėti ir vertinti įstaigų iniciatyvas ir jų pastangas gerinant paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo kokybę. Vidaus reikalų ministerija ėmėsi tokios iniciatyvos - NKSVS yra būtent toks modelis, kuriame yra nustatyti vieningi kriterijai, leidžiantis įvertinti ir palyginti tiek visas įstaigas pagal jų orientaciją į teikiamų paslaugų ir klientų aptarnavimo kokybės gerinimą, tiek atskirą įstaigą, kiek ji yra pažengusi paslaugų teikimo ir (ar) klientų aptarnavimo kokybės gerinimo srityje. NKSVS modelis paremtas keturių sričių vertinimu: „Klientų supratimas“, „Kokybės planavimas ir išteklių valdymas“, „Paslaugų teikimas ir tobulinimas“, „Veiklos rezultatai“.

NKSVS modelio sukūrimas ir įdiegimas yra viena iš priemonių, užtikrinsiančių įstaigų veiklos lyginamąją analizę, gerųjų įstaigų veiklos pavyzdžių plėtrą ir nuolatinį įstaigų veiklos gerinimą. NKSVS modelio sukūrimas ir įdiegimas suteiks papildomas galimybes bei naudas:

- įvesti standartizuotas gaires ir rekomendacijas klientų aptarnavimo, paslaugų teikimo ir klientų pasitenkinimo valdymo procesų grupėse;
- susieti NKSVS su institucinio lygmens vidinėmis įstaigų kokybės stebėsenos ir vertinimo sistemomis;
- kaupti duomenis ilguoju laikotarpiu, stebėti tendencijas ir priimti reikalingus sprendimus, susijusius su klientų aptarnavimo ir paslaugų kokybės gerinimu;
- lyginti įstaigas – lyginamoji analizė (angl. benchmarking) gali būti veiksminga visais veiklos lygiais, pradedant atskirų procesų vykdymu (t. y. prielaidų rezultatams pasiekti) ir baigiant įstaigų veiklos rezultatais;
- viešinti suinteresuotosioms šalims (įstaigoms, klientams ir kt.), apibendrintą informaciją apie klientų aptarnavimo, paslaugų teikimo ir klientų pasitenkinimo būklę;
- teikti grįžtamąjį ryšį įstaigoms;
- teikti kokybišką metodinę pagalbą įstaigoms (skatinant įvairių priemonių (klientų aptarnavimo ir paslaugų standartai, chartijos, kokybės tikslai ir rodikliai ir t. t.) įgyvendinimą);
- užtikrinti kokybiškesnį apsikeitimą gerąja patirtimi tarp įstaigų.

Vadovaujantis metodikoje nustatytu NKSVS modeliu, 2020 m. birželio – liepos mėn. buvo atlikta *pirmoji stebėseną*, kurioje dalyvavo 125 viešojo sektoriaus įstaigos. Stebėsenos tikslai:

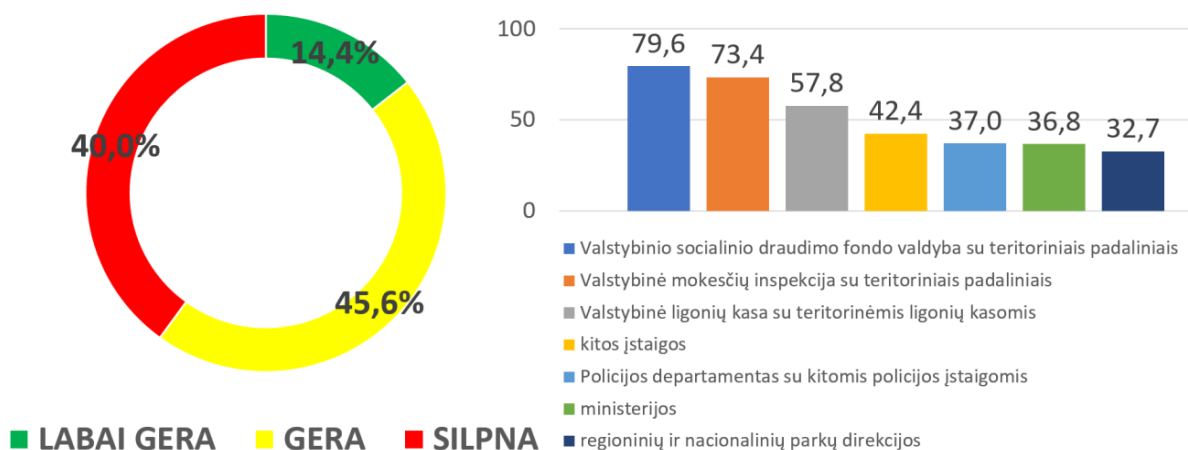
- surinkti informaciją apie kokybės gerinimo iniciatyvas įstaigose;
- įvertinti ir palyginti įstaigas pagal jų kokybės gerinimo brandos lygį;

¹ Metodika parengta Vidaus reikalų ministerijai įgyvendinant Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšomis bendrai finansuojamą projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0014 „Viešojo sektoriaus įstaigų teikiamų paslaugų ir gyventojų aptarnavimo kokybės gerinimo sprendimai“.

- nustatyti aptarnavimo ir paslaugų kokybės įstaigose problemines sritis, kad būtų galima planuoti kokybei poveikį turinčią politiką;
- sukurti paskatas įstaigoms gerinti kokybę;
- sudaryti galimybes nustatyti kokybės gerinimo įstaigose gerąsias patirtis ir keistis patirtimis.

Remiantis stebėsenos rezultatais stebėsenoje dalyvavusios įstaigos buvo *reitinguotos pagal minėtus NKSVS modelio kriterijus ir pirmą kartą Lietuvoje nustatytas Viešojo sektoriaus įstaigų kokybės indeksas*.

VIEŠOJO SEKTORIAUS ĮSTAIGŲ KOKYBĖS INDEKSAS: PAŽANGOS BŪKLĖ (PROC.) IR BALAI



Viešojo sektoriaus įstaigų kokybės indeksas, kuris atspindi Lietuvos viešojo sektoriaus įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę pažangos būklę, apskaičiuojamas kaip NKSVS modelio sričių balų, padaugintų iš sričių koeficientų, suma. Maksimalus indekso balų skaičius yra 100. Bandomojoje stebėsenoje dalyvavusių įstaigų surinktų indekso balų **vidurkis yra 45,9 balai**. Bandomosios stebėsenos duomenų analizė atskleidė, kad 14,4 proc. įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę pažangos būklė gali būti vertinama kaip „labai gera“ (jos surinko 70 ir daugiau balų). 45,6 proc. tyrime dalyvavusių įstaigų pažangos būklę galima vadinti „gera“ (jos surinko nuo 40 iki 69 balų). 40 proc. įstaigų pažangos būklė vertintina kaip „silpna“ – šios įstaigos surinko mažiau nei 40 balų.

Atlikus indekso balų pasiskirstymo įstaigų grupėse pagal veiklos pobūdį analizę, nustatyta, jog daugiausiai balų surinko SODRA ir jos teritoriniai skyriai (vidurkis – 79,6 balo). Geriausią rezultatą šioje įstaigų grupėje, bet taip pat ir tarp visų bandomojoje stebėsenoje dalyvavusių įstaigų, pasiekė SODROS Mažeikių skyrius (82,4 balo). Valstybinė mokesčių inspekcija ir teritorinės mokesčių inspekcijos užėmė antrąją vietą pagal balų skaičių (vidurkis – 73,4 balo). Šioje įstaigų grupėje geriausiai pasirodė Vilniaus apskrities mokesčių inspekcija (74,7 balo). Trečiojoje vietoje atsidūrė Valstybinė ligonių kasa ir jos teritorinių padalinių grupė (vidurkis – 57,8 balo), o daugiausiai balų šioje grupėje surinko Valstybinė ligonių kasa (68,3 balo).

Pažymėtina, kad šią stebėseną Vidaus reikalų ministerija atliks periodiškai kas 4 metai.