

**INFORMATIKOS IR RYŠIŲ DEPARTAMENTO
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS
VALDYMO ORGANIZAVIMO SKYRIUS**

Informatikos ir ryšių departamento
prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos
direktoriui Evaldui Serbentai

**PAŽYMA
DĖL INFORMATIKOS IR RYŠIŲ DEPARTAMENTO
PRIE LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS ASMENŲ
PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO**

2018 m. gegužės 11 d. Nr. (6-1) 12R-449
Vilnius

Informatikos ir ryšių departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – departamentas) Valdymo organizavimo skyrius vadovaudamasis 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 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 49 punktu, atliko asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimą.

2017 m. į departamento priimamąjį atvykusiems juridiniams ir fiziniams asmenims buvo sudaryta galimybė nustatytos anketos formoje anonimiškai pareikšti savo nuomonę apie asmenų aptarnavimo kokybę departamente. Gautos 64 juridinių ir fizinių asmenų užpildytos anketos. Apklausos duomenys pridedami Asmenų aptarnavimo departamente kokybės vertinimo anoniminės apklausos duomenų lentelėje.

Išanalizavus 2017 m. gautas 64 respondentų užpildytas anketas, nustatyta, kad 84,38 proc. respondentų asmenų aptarnavimo kokybę departamente įvertino teigiamai. Palyginant 2016 m. buvo gautos ir išanalizuotos 78 juridinių ir fizinių asmenų užpildytos anketos. Respondentai 2016 m. asmenų aptarnavimo kokybę departamente įvertino 93 proc. teigiamai. Daroma išvada, kad 2017 m. asmenų aptarnavimo kokybę departamente išliko gera, tačiau dėl didelio darbo krūvio, darbuotojų kaitos ir trūkumo kokybė departamente sumažėjo 8,62 proc.

Išnagrinėjus 2017 m. anketinius apklausos duomenis, pastebėta, kad nedidelė dalis respondentų pasisakė, kad jų netenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminas, nors asmenys buvo informuoti apie veiksmus, kurių departamentas ėmėsi nagrinėdamas pateiktus prašymus. Tai pat dalis respondentų pasisakė, kad jų netenkina už pažymų išdavimą atsiskaitymas departamente mokėjimo kortele. Asmenys nurodė, kad pageidauja už paslaugas atsiskaityti grynais. Tačiau

departamentas nevykdo buhalterinės apskaitos ir juo labiau nėra įgaliotas vykdyti kasines operacijas. Dalis respondentų pasisakė, kad trūksta automobilių parkavimo vietos atvykusiems į departamento priimamąjį ir kad, jų netenkina departamento nustatytas darbo laikas, nors klientų patogumui nuo 2017 m. kovo 27 d. departamento priimamasis dirba be pietų pertraukos, taip pat antradieniais ir ketvirtadieniais iki 18 val. (valandą ilgiau nei nustatytas departamento darbo laikas).

Departamente asmenų aptarnavimas ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimas vykdomas taikant „vieno langelio“ principą. Departamento priimamojo darbuotojai savo kompetencijos ribose kvalifikuotai ir operatyviai sprendžia iškilusias problemas. Atsižvelgiant į besikeičiantį administracinių paslaugų teisinį reglamentavimą bei į departamentą besikreipiančių asmenų poreikius ir lūkesčius, nuolat tobulinamas asmenų prašymų bei skundų nagrinėjimas, asmenų aptarnavimo kokybė ir departamente teikiamos administracinės paslaugos.

Atsižvelgus į asmenų žodžiu pateiktas pastabas ir pageidavimus pagerinta asmenų aptarnavimo kokybė, (2017 m. atvykusiems asmenims į departamento priimamąjį dokumentai atiduodamas įdėti į įmautę).

Siekiant pagerinti asmenų aptarnavimo kokybę departamente, siūlome:

1. Įdiegti naują Administracinių nusižengimų pažymų ir išrašų registravimo ir išdavimo, paklausimų posistemę, kadangi (prašymai dėl administracinių teisės nusižengimų dabar pildomi ranka ir atskirai registruojami DVS – nėra galimybės įvedus asmens kodą automatiškai suformuoti prašymo, tai pat operatyviai suteikti informaciją ar yra jau parengta pažyma (kaip tai daroma TPZ).

2. Įdiegti eilių valdymo sistemą, klientų eilei reguliuoti (tai leistų ramiai pabaigti darbą su prieš tai buvusio - kliento pateiktu prašymu ar nukreiptų klientą prie kito langelio, jei vyksta konsultacija telefonu ar yra atsakinėjama interesantui į paklausimą el. paštu).

3. Departamento tinklalapyje patalpinti informaciją apie TP ir ANR prašymų pateikimo ir pažymų išdavimo tvarką anglų kalba, (į departamentą kreipiasi nemaža dalis užsieniečių, kurie nesupranta lietuvių kalbos, skambina arba kreipiasi elektroniniu paštu dėl informacijos suteikimo).

4. Pažymos turi būti spausdinamos ant kokybiško balto popieriaus.

5. Įrengti departamento priimamojo patalpas erdvesnes ir didesnes, kad į departamentą besikreipiančius asmenis galėtų aptarnauti trys priimamojo darbuotojos o ne dvi.

PRIDEDAMA. 1 lapas.

Pažymos dėl Informatikos ir ryšių departamente
prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos
asmenų prašymo nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo
priedas

**ASMENŲ APTARNAVIMO INFORMATIKOS IR RYŠIŲ DEPARTAMENTE PRIE
LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJOS KOKYBĖS
VERTINIMO ANONIMINĖS APKLAUSOS DUOMENŲ LENTELĖ**

Eilės Nr.	Anketos klausimas	Atsakyta TAIP skaičius	Atsakyta NE skaičius
1.	Ar Jums pakanka informacijos Informatikos ir ryšių departamento priimamajame apie departamento ir departamento priimamojo darbo laiką?	64	0
2.	Ar Jums patogus departamento priimamojo darbo ir asmenų aptarnavimo laikas?	61	3
3.	Ar Jums teko ilgai laukti priėmimo?	1	63
4.	Ar atvykus į departamento priimamąjį Jūs buvote mandagiai aptarnautas?	64	0
5.	Ar Jums rūpimi klausimai departamente buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	64	0
6.	Ar laiku buvo atsakyta į Jūsų pateiktus prašymus ir skundus?	63	1
7.	Ar buvote pakankamai informuotas apie Jūsų pateikto prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą?	63	1
8.	Ar Jums yra patogų už pažymų išdavimą atsiskaityti Departamento priimamajame mokėjimo kortele? (klausimas įtrauktas 2008 spalio mėnesį)	61	4
Iš viso užpildyta anketų:		64	