

**Projekto užsakovas:**  
Elektrėnų savivaldybės  
administracija



**Projekto vykdytojas**  
UAB „A sprendimai“

# **Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje**

**(analizės dokumentas)**



# Turinys

<b>Projekto santrauka .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Projekto kontekstas .....</b>	<b>6</b>
1.1. Socialinė – ekonominė aplinka .....	6
1.1.1. Socialinės apsaugos sistema Lietuvoje .....	6
1.1.2. Socialinės paramos teikimas Lietuvoje .....	7
1.2. Elektrėnų savivaldybės socialinės paramos situacijos įvertinimas.....	9
1.3. Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus veikla .....	13
1.3.1. Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus teikiamos paslaugos .....	14
<b>2. Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų veiklą reglamentuojančių teisės aktų analizė .....</b>	<b>21</b>
<b>3. Socialinių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo proceso valdymo brandos lygio analizė .....</b>	<b>27</b>
<b>4. Visų socialinių paslaugų proceso veiksmų analizė .....</b>	<b>40</b>
<b>5. Darbuotojų funkcijų, atsakomybių ir vaidmens socialinių paslaugų proceso valdyme ir tarpusavio ryšiai .....</b>	<b>48</b>
<b>6. Informacinių sistemų analizė .....</b>	<b>54</b>
6.1. Socialinės paramos teikimo IT infrastruktūra .....	58
<b>7. Rekomendacijos .....</b>	<b>68</b>
<b>Pabaigai.....</b>	<b>69</b>

# Projekto santrauka

## Projekto turinys

Siekiant efektyvinti vieno langelio principą Elektrėnų savivaldybės administracijoje (toliau – savivaldybė), buvo atlikta teikiamų socialinių paslaugų proceso analizė ir optimizavimas. Šiuo metu savivaldybės administracijoje vieno langelio principas socialinių paslaugų teikimo srityje veikia neefektyviai, kadangi dauguma interesantų kreipiasi tiesiogiai į socialinės paramos skyrių.

Atlikus esamos situacijos analizę, susidedančią iš žemiau esančių veiklų, pateikiamos rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo socialinių paslaugų teikimo srityje.

- Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų veiklą reglamentuojančių išorės ir vidaus teisės aktų bei kitų norminių dokumentų turinio peržiūros.
- Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų proceso valdymo brandos lygio įvertinimo.
- Visų socialinių paslaugų proceso veiksmų analizę.
- Interviu su savivaldybės darbuotojais, dėl funkcijų, atsakomybių ir vaidmens socialinių paslaugų proceso valdyme.
- Savivaldybės veikloje naudojamų informacinių sistemų įvertinimo.

## Projekto vykdymo planas

Vadovybei pritarus pateiktoms rekomendacijoms (ar daliai jų), bus parengtas rekomendacijų įgyvendinimo planas. Bus rengiamas rekomendacijų įgyvendinimui reikalingų paslaugų teikimo aprašų, tvarkų, pareigybių ir kitų reikiamų dokumentų pakeitimų paketas.

## Santrumpos ir sąvokos

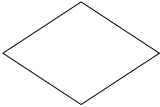
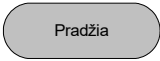
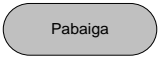

Šiame analizės dokumente naudojamos santrumpos ir sąvokos pateikiamos lentelėje žemiau.

**lentelė 1. Analizės dokumente naudojamos santrumpos ir sąvokos**

Santrumpa/ sąvoka	Paaiškinimas
Asmenų aptarnavimas	Institucijos darbuotojo veiksmai, atliekami nuo asmens sutikimo iki atsakymo į jo prašymą pateikimo ir paslaugos suteikimo: asmens sutikimas ir pirmojo kontakto užmezgimas, išklausymas, susipažinimas su pateikto prašymo ir dokumentų turiniu, informavimas apie klausimo sprendimo eigą, orientavimas ir konsultavimas, prireikus prašymo įforminimas raštu, prašymo įregistravimas, perdavimas atitinkamam padaliniiui vadovaujantis institucijos raštvedybos taisyklėms, prašymo nagrinėjimo organizavimas, prireikus asmens informavimas apie prašymo nagrinėjimą, atsakymo į prašymą įteikimas asmeniui.
DVS	Dokumentų valdymo sistema „Kontora“
IS	Informacinė sistema
IT	Informacinės technologijos
DVS „Kontora“	Dokumentų valdymo sistema „Kontora“
Klientas	Elektrėnų miesto ir rajono gyventojas, kuriam reikalingos socialinės paslaugos. Dar klientu gali būti vadinamas interesantas arba gyventojas.
SADM	Socialinės apsaugos ir darbo ministerija
Savivaldybė	Elektrėnų savivaldybės administracija
SPIS	Socialinės paramos šeimai informacinė sistema
SSGG	Stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės
Socialinės paramos skyrius	Elektrėnų savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyrius
Projektas	Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų aptarnavimo proceso tobulinimas ir optimizavimas (analizė)

Žemiau pateikiamas šiame analizės dokumente naudojami procesų aprašuose žymėjimai ir jų paaiškinimai.

lentelė 2. Procesų aprašuose naudojami žymėjimai

Žymėjimas	Žymėjimo apibūdinimas
	Sprendimo / Pasirinkimo („taip / ne“) taškas
	Proceso pradžia
	Proceso pabaiga
	Veiksmas / Rankinis procesas

# 1. Projekto kontekstas

## 1.1. Socialinė – ekonominė aplinka

### 1.1.1. Socialinės apsaugos sistema Lietuvoje

Socialinės apsaugos sistemą Lietuvoje sudaro socialinė parama ir socialinis draudimas. Šis atskyrimas yra nustatytas Socialinės paramos koncepcijoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos 1994 m. gegužės 9 d. nutarimu Nr. 360. Socialinis draudimas remiasi įmokų – išmokų principu. Teisę gauti socialinio draudimo išmokas įgyja tie, kas įstatymo nustatytą laiką mokėjo įstatymo nustatyto dydžio socialinio draudimo įmokas. Į kitus faktorius (gavėjo turtą ir pajamas, šeimos sudėtį ir pan.) paprastai nėra atsižvelgiama – svarbiausias yra draudimo įmokų mokėjimo faktas. Socialinė parama remiasi poreikio principu. Jos priemonėmis užtikrinama, kad kiekvienas asmuo (šeima), kuris neturi pakankamai lėšų pragyvenimui ir kuris negali gauti tokių lėšų savo pastangomis ar iš kitų šaltinių, gautų reikiamą paramą. Teisė gauti išmokas ir/ ar paramą priklauso nuo gavėjo turinės padėties ir dažniausiai suteikiama šią padėtį atitinkamai įvertinus.

Remiantis aukščiau aprašytais pagrindiniais socialinės apsaugos sistemos principais ir įvairiais socialinį draudimą ir socialinę paramą reglamentuojančiais teisės aktais sudaryta principinė socialinės apsaugos Lietuvoje struktūros schema, kuri yra pateikiama 2 lentelėje.

**lentelė 3. Socialinės apsaugos struktūra**

SOCIALINĖ APSAUGA			
Socialinis draudimas	SOCIALINĖ PARAMA		
	Piniginė socialinė parama	Socialinės paslaugos	
		Bendrosios	Specialiosios
Pensijų draudimas	Šalpos išmokos – pensijos ir kompensacijos	Informavimas ir konsultavimas	Socialinė priežiūra: pagalba į namus, socialinių įgūdžių ugdymas, laikinas apnakvydinimas
Ligos ir motinystės draudimas	Išmokos vaikams (šeimos pašalpos)	Tarpininkavimas, atstovavimas	
Sveikatos draudimas	Laidojimo pašalpa, transporto lengvatos	Sociokultūrinės paslaugos	
Nedarbo draudimas	Socialinė pašalpa	Transporto paslaugos	Socialinė globa: dienos, trumpalaikė, ilgalaikė
Draudimas nuo nelaimingų atsitikimų darbe ir profesinių ligų	Būsto išlaikymo išlaidų ir kitos kompensacijos	Maitinimo, aprūpinimo drabužiais ir kt. paslaugos	

## 1.1.2. Socialinės paramos teikimas Lietuvoje

Socialinę paramą galima kategorizuoti pagal įvairius aspektus. Dažniausiai tai daroma atsižvelgiant į tai, kam ji skirta, kaip bus teikiama, kaip nustatoma teisė į ją, kokie teisės aktai ją reglamentuoja. Praktikoje yra nusistovėjęs toks socialinės paramos grupavimas:

- piniginės socialinės išmokos;
- socialinės paslaugos;
- parama mokiniams;
- vaiko teisių apsauga;
- neįgaliųjų specialiųjų poreikių nustatymas ir tenkinimas;
- parama būstui įsigyti arba išsinuomoti.



Paveikslas 1. Socialinės paramos rūšys

Socialinės paramos teikimo politiką formuoja Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (toliau – SADM). SADM atlieka šias funkcijas, susijusias su socialine parama:

- užtikrina piniginės socialinės paramos sistemos funkcionavimą, reguliavimą ir tobulinimą;
- analizuoja piniginės socialinės paramos būklę, rengia ir teikia Lietuvos Respublikos Vyriausybei teisės aktų projektus dėl jos tobulinimo;

## Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje

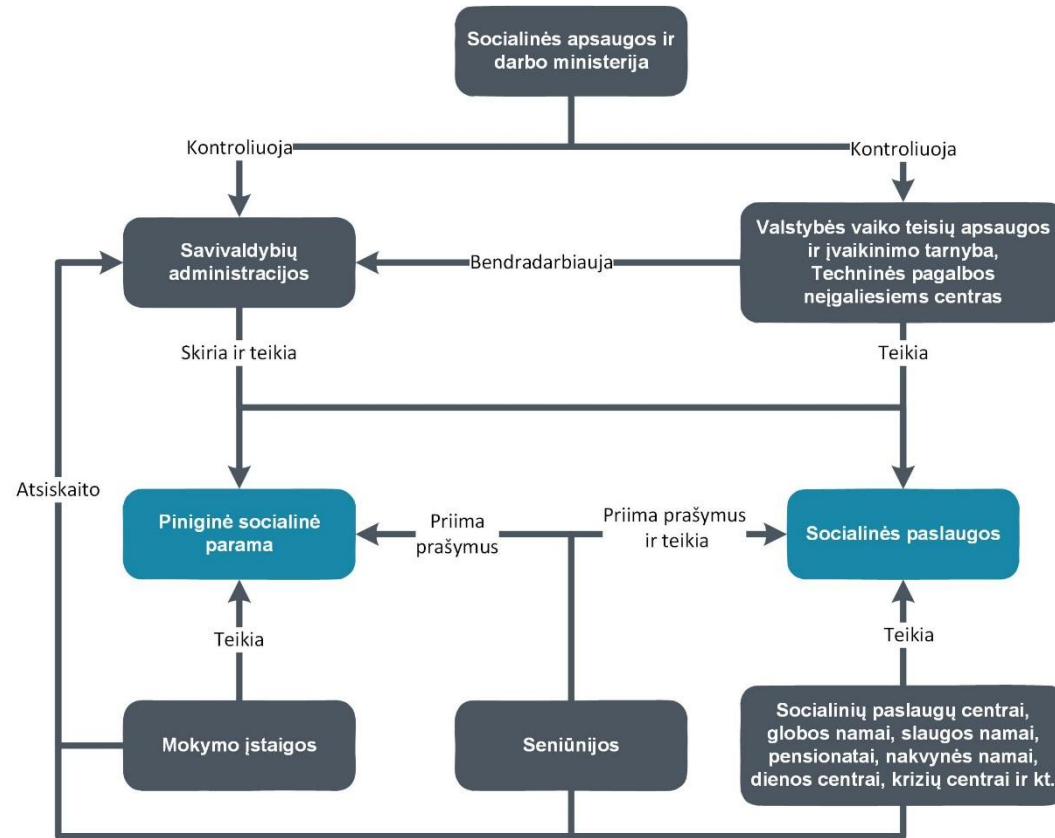


- analizuoja ir vertina socialinių paslaugų būklę šalyje ir teikia pasiūlymus savivaldybėms dėl socialinių paslaugų planavimo, organizavimo;
- analizuoja socialinių darbuotojų, socialinių darbuotojų padėjėjų poreikius kelti profesinę kvalifikaciją, organizuoja socialinių darbuotojų atestaciją;
- užtikrina Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos (toliau – SPIS) veiklą.

Socialinės paramos teikimą Lietuvoje administruoja savivaldybės. Savivaldybių socialinės paramos skyriai priima socialinės paramos suteikimo prašymus, nustato pareiškėjo teisę gauti socialinę paramą ir teikia patys arba prižiūri socialinės paramos teikimą. Socialines paslaugas teikia ne tik savivaldybių darbuotojai, bet ir kitos, galiojančią socialinių paslaugų teikėjo licenciją turinčios įstaigos (socialinių paslaugų centrai, slaugos namai, globos namai, pensionatai, krizių centrai, nakvynės namai ir t. t.). Socialinės paramos teikime taip pat dalyvauja ir seniūnijos. Seniūnijų darbuotojai gali priimti socialinės paramos suteikimo prašymus, tačiau toliau prašymai yra perduodami savivaldybių administracijoms, kur jie tvarkomi pagal savivaldybėje galiojančias tvarkas. Seniūnijos taip pat dalyvauja socialinių paslaugų teikime.

Socialinės paramos teikime dalyvaujantys Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba ir Techninės pagalbos neįgaliesiems centras atsiskaito už savo vykdomą veiklą SADM ir teikdami socialinę paramą bendradarbiauja su savivaldybių administracijomis. Paramos mokiniams teikime dalyvauja įvairios mokymo įstaigos. Nemokamą maitinimą mokiniams teikiančios įstaigos turi kas mėnesį teikti ataskaitas savivaldybių administracijoms apie suteiktą socialinę paramą. Socialinės paramos teikimo institucijų ir įstaigų tinklo schema pateikiama **Klaida! Nerastas nuorodos šaltinis.** paveiksle.





Paveikslas 2. Socialinės paramos institucijų ir įstaigų tinklo schema

Socialinės paramos teikimą Lietuvoje reglamentuoja keli pagrindiniai teisės aktai, tačiau kiekviena savivaldybė taip pat turi savo atskiras tvarkas, kuriose detalios aprašomi socialinės paramos teikimo principai.

## 1.2. Elektrėnų savivaldybės socialinės paramos situacijos įvertinimas

2012 metais buvo atlikta Elektrėnų savivaldybės socialinės paramos sektorinė studija (toliau – studija). Šios studijos metu buvo atrastos Elektrėnų savivaldybės socialinės paramos stipriosios ir silpnosios pusės ir pateiktos rekomendacijos įgyvendinimui. Praėjus keleriems metams, šios analizės metu pasidomėjome, kaip buvo įgyvendintos pateiktos rekomendacijos.

Didžioji dalis rekomendacijų buvo perkelta į Elektrėnų savivaldybės strateginius veiklos planus, kad būtų detalios sekamas įgyvendinimas.

Apžvelgus 2018 – 2020 metų Savivaldybės strateginius veiklos planus bei interviu su skyriaus darbuotojais metu, paaiškėjo, kad dalis rekomendacijų nors buvo suplanuotos įgyvendinti, tačiau pasikeitus teisės aktams, tapo negalimos įgyvendinti, todėl teko keisti jų įgyvendinimo strategijas.

Nuo 2012 metų atidaryti papildomi 3 vaikų dienos centrai, šiuo metu veikia jau 7, tačiau poreikis atidaryti papildomus vaikų dienos centrus vis dar yra. Taip pat praplėstos transpoto paslaugos socialinių paslaugų klientams.

Dalinai buvo praplėstos krizių įveikimo pagalbos paslaugos – šiuo metu teikiamos jaunuoliams ir mamoms su mažamečiais vaikais.

Studijos parengimo metu buvo rekomenduota praplėsti kaimo vietovėse asmeninės higienos ir priežiūros (dušo ir skalbimo) paslaugas. 2018 metais Elektrėnų savivaldybės Taryba pritarė projektui, dėl šių paslaugų teikimo kaimo vietovėse.

Vis dar yra įgyvendinama integruotų sveikatos ir socialinių paslaugų namuose neįgaliesiems ir senyvo amžiaus asmenims plėtra.

Nuo 2018 metų yra sujungtos ir optimizuotos laikino apnakvindinimo ir apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugas teikiančios įstaigos.

Studijoje buvo pateikta rekomendacija parengti socialinės rizikos asmenų socialinės integracijos programą ir ją įgyvendinti. Elektrėnų savivaldybės taryboje patvirtinta smurtinio elgesio keitimo programa, organizuoti viešieji pirkimai ir nupirktos specialistų paslaugos, kurie veda 6 mėn. trukmės programą dėl smurto artimoje aplinkoje teismo įpareigotiems išklausti šiuos mokymus savivaldybės gyventojams. Savivaldybė taip par finansuoja priklausomybės specialistų individualias ir grupines konsultacijas. Ši veikla buvo įtraukta ir į strateginius veiklos priemonių planus.

Patvirtintas Vaikų globos paslaugas teikiančių įstaigų pertvarkos planas, kuriame numatyta, kad nuo 2020 metų visi savivaldybės globojami vaikai gyvens šeimose ar bendruomeniniuose vaikų globos namuose.

2018 metais yra vykdomas pagrindinis šeimos namų projektas – kuriami bendruomeniniai šeimos namai.

Dienos socialinės globos paslaugų vaikams ir suaugusiems asmenims su fizine negalia, taip pat senyvo amžiaus asmenims paslaugų plėtra yra vykdoma, patvirtinti nauji etatai specialistų, teikiančių minėtas paslaugas.

Pagrindiniai ribojantys veiksniai studijoje pateiktų rekomendacijų įgyvendinimui, pasak Socialinės paramos skyriaus vedėjos Violetos Šimkūnienės, kvalifikuotų specialistų stygius bei nuolatiniai teisės aktų pasikeitimai, dėl kurių tenka keisti numatytus veiklos planus ir ilgėja planų įgyvendinimo laikas.

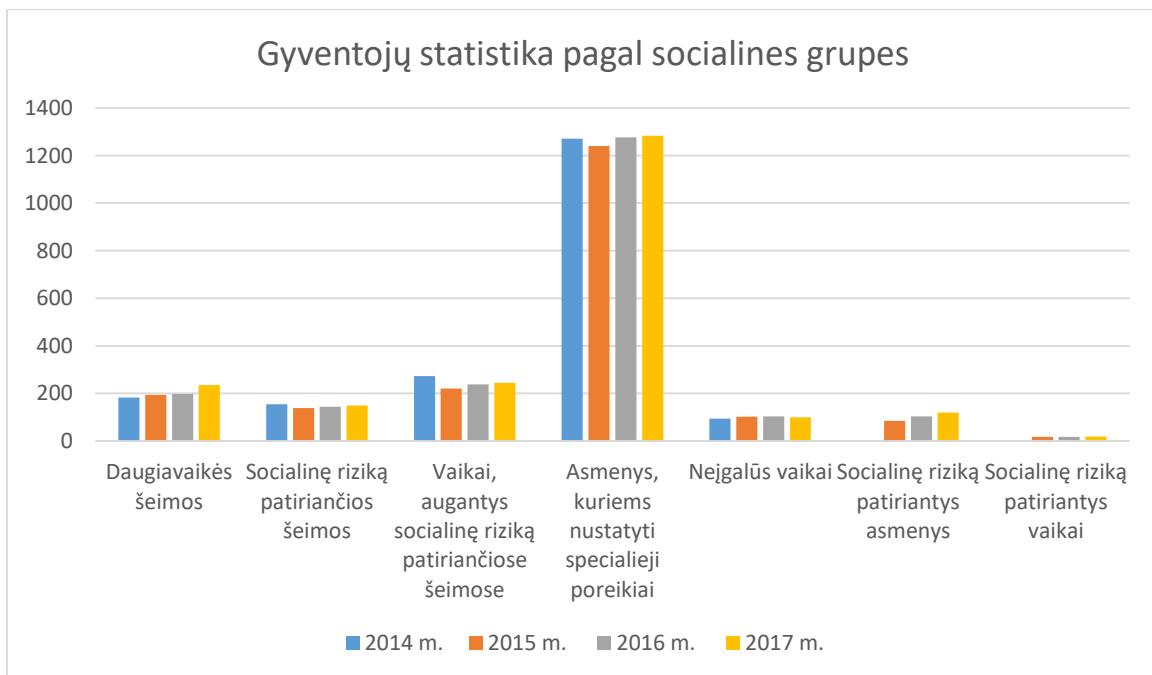
Toliau nagrinėta Elektrėnų savivaldybės administracijos 2017 metų veiklos ataskaita ir pateikiama Elektrėnų savivaldybės gyventojų statistika pagal socialines grupes žemiau esančioje lentelėje bei paveiksle.

**lentelė 4. Gyventojų statistika pagal socialines grupes**

Socialinė grupė	2014 m.	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Daugiavaikės šeimos	183	193	197	235
Socialinę riziką patiriančios šeimos	155	139	144	149

Vaikai, augantys socialinę riziką patiriančiose šeimose	273	221	238	244
Asmenys, kuriems nustatyti specialieji poreikiai	1271	1240	1277	1283
Neįgalūs vaikai	94	102	103	99
Socialinę riziką patiriantys asmenys	*	84	104	119
Socialinę riziką patiriantys vaikai	*	17	17	19

\*nevesta apskaita



**Paveikslas 3. Gyventojų statistika pagal socialines grupes**

Žemiau esančioje lentelėje pateikiami socialinių paslaugų gavėjai Elektrėnų savivaldybėje 2015 – 2017 metais pagal paslaugų rūšis.

**lentelė 5. Socialinių paslaugų gavėjai Elektrėnų savivaldybėje 2015 – 2017 metais**

Paslaugos pavadinimas	2015 m.	2016 m.	2017 m.
Stacionari suaugusiųjų globa	60	59	61
Stacionari vaikų globa	62	63	49
Budinčių globotojų ir globėjų negimnainčių šeimose gyvenančių vaikų skaičius	10	13	25

**Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje**

Intensyvi krizių įveikimo pagalba su apnakvindinimu ir matinimu	-	8	10
Socialinių įgūdžių ugdymas Vaiko dienos centruose	118	134	162
Dienos socialinė globa asmenims su negalia	58	62	60
Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose, laikinas apnakvindinimas	84	76	83
Higienos priemonės	2	1	-
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas asmens namuose	556	560	586
Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas socialinės rizikos vaikams	17	17	19
Aprūpinimas mokinio reikmenimis (paslaugomis)	89	92	90
Pagalbos namuose paslaugos (su pagalbos pinigais)	116	106	110
Maisto produktų pirkimo talonai	15	8	6
Karštas maistas (pietūs)	12	11	10
Pirties ir skalbimo paslaugos	221	85	84
Techninės pagalbos priemonės	225	244	390
Transporto paslaugos	86	94	102

Atsižvelgiant į lentelėse pateiktą informaciją, matyti, kad kiekvienais metais socialinių grupių narių skaičius didėja, tiek ir socialinių paslaugų gavėjų skaičius auga, todėl galima daryti išvadą, kad socialinės paslaugos kasmet tampa vis reikalingesnės. Socialinių paslaugų teikėjams yra ypač svarbu teikti kokybiškas paslaugas ir tinkamai aptarnauti savo klientus, kadangi kuo didesnis ratas vartotojų, tuo daugiau atsiliepimų apie savo teikiamas paslaugas gali sulaukti socialinių paslaugų teikėjas. Elektrėnų savivaldybės administracija jau daugiau nei ketverius metus vykdo klientų atsiliepimų apie teikiamas paslaugas matavimo tyrimus. Į šį tyrimą įeina ir socialinių paslaugų teikimas. Gautų skundų statistika pateikiama 1.3.1 “Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus teikiamos paslaugos”, tačiau skundai nagrinėtu laikotarpiu buvo gauti dėl nesuteiktos paramos, bet ne dėl skyriaus darbuotojų veiklos. Tai parodo, kad Elektrėnų savivaldybės administracija atsakingai žiūri į tai, kaip teikia ir kokios kokybės paslaugas savo klientams.

## 1.3. Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus veikla

Elektrėnų savivaldybės socialinės paramos skyrius, siekdamas pagerinti socialinių paslaugų kokybę, dalyvauja įvairiuose projektuose su bendruomenėmis, Nevyriausybinėmis organizacijomis ir kitomis organizacijomis. Žemiau pateikiami šiuo metu Savivaldybės vykdomi projektai:

1. 2018 m. Elektrėnų savivaldybės administracija kartu partneriais, t. y. Elektrėnų socialinių paslaugų centru ir Lietuvos Samariečių Bendrijos Vilniaus skyriumi, pradėjo vykdyti projektą „Elektrėnų bendruomeniniai šeimos namai“. Projektas skirtas Elektrėnų savivaldybės teritorijoje gyvenančioms šeimoms. Projekto metu bus teikiama psichosocialinė pagalba, šeimos įgūdžių ugdymo ir sociokultūrinės paslaugos, meditacijos paslaugos, pozityvios tėvystės mokymai, vaikų priežiūros paslaugos ir pavėžėjimo paslaugos. Projektas vykdomas 2018-2020 m.
2. Elektrėnų savivaldybės administracija kiekvienais metais pagal Socialinės apsaugos plėtojimo programą finansuoja nevyriausybinių organizacijų (toliau – NVO) projektus. NVO vykdydamos projektus teikia paslaugas ir vykdo šias veiklas:
  - ✓ Vykdo vaikų dienos centrų veiklą.
  - ✓ Individualias konsultacijas ir konsultacijas grupėms – priklausomybių turintiems asmenims.
  - ✓ Sociokultūrinės paslaugas neįgaliems asmenims.
  - ✓ Įvairių būrelių veiklą.
  - ✓ Dušo, skalbimo paslaugas neįgaliems ir senyvo amžiaus asmenims.
  - ✓ Transporto paslaugas neįgaliems asmenims.
  - ✓ Konsultavimo paslaugas.
3. Taip pat Elektrėnų savivaldybė dalyvauja ir tarptautiniuose projektuose. Šiuo metu yra vykdomas Europos regioninės plėtros fondo Interreg Lietuvos ir Lenkijos programos projektas „Socialinių paslaugų ir infrastruktūros jaunimui tobulinimas ir plėtra Elektrėnuose ir Pylipave“. Šiuo projektu siekiama gerinti rizikos grupės vaikų ir jaunimo situaciją Elektrėnuose ir Pylipave, gerinant socialines paslaugas bei kuriant naują infrastruktūrą. Projektas įgyvendinamas 2017 – 2018 m.

Šie projektai yra vienas iš rodiklių, kad Elektrėnų savivaldybė siekia aukštesnės socialinių paslaugų kokybės bei gyventojų gyvenimo kokybės dalyvaudamas įvairiuose socialinių kryptių projektuose su nevyriausybinėmis organizacijomis, bendruomenėmis, centrinėmis valdžios institucijomis ir kitomis įstaigomis, neapsiribojant vien Lietuvos teritorija.

### 1.3.1. Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus teikiamos paslaugos

Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyrius kartu su keturiomis socialinės srities įstaigomis yra Elektrėnų savivaldybėje, įgyvendinama socialinės paramos politika. Keturios socialinės paskirties įstaigos (Elektrėnų socialinių paslaugų centras, Elektrėnų šeimos namai, Beižionių vaikų globos namai, Elektrėnų socialinės globos namai) pagrindiniai socialinių paslaugų teikėjai Elektrėnų savivaldybėje.

Remiantis Socialinės paramos skyriaus nuostatais, patvirtintais Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 03V – 630, Socialinės paramos skyriaus veiklos tikslas – užtikrinti socialinės paramos ir socialinės integracijos politikos įgyvendinimą savivaldybės administracijai priklausančiose socialinės apsaugos srityse.

Vienas iš pagrindinių Socialinės paramos skyriaus tikslų – administracinių paslaugų teikimas. Elektrėnų savivaldybės administracijos [www.elektrenai.lt](http://www.elektrenai.lt) internetiniame puslapyje pateikiamas Socialinės paramos skyriaus teikiamų paslaugų sąrašas:

1. Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugų skyrimas ir organizavimas.
2. Būsto ir gyvenamosios aplinkos neįgaliems pritaikymo organizavimas.
3. Būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidų kompensacijų skyrimas ir mokėjimas.
4. Dienos socialinės globos paslaugų skyrimo ir teikimo organizavimas.
5. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų skyrimas ir organizavimas.
6. Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų skyrimas ir organizavimas.
7. Socialinės paramos kitais atvejais skyrimas ir mokėjimas.
8. Globos (rūpybos) išmokos skyrimas ir mokėjimas.
9. Globos (rūpybos) išmokos tikslinio priedo skyrimas ir mokėjimas.
10. Priedo fiziniam asmeniui (globėjui ar rūpintojui) už vaiko ne giminaičio globą skyrimas ir mokėjimas.
11. Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų skyrimo ir teikimo organizavimas.
12. Išmokos privalomosios tarnybos kario vaikui skyrimas ir mokėjimas.
13. Išmokos vaikui skyrimas ir mokėjimas.
14. Kompensacijos už ikimokyklinio amžiaus vaikų priežiūros išlaidas skyrimas ir mokėjimas.
15. Išvadų teismui dėl globėjo (rūpintojo) suaugusiam neveiksniam ar ribotai veiksniam asmeniui teikimas.
16. Kompensacijos už higienos priemonių įsigijimą skyrimo organizavimas.
17. Laidojimo pašalpos mokėjimas.
18. Laikino apnakvindinimo paslaugų skyrimas ir organizavimas.
19. Transporto išlaidų kompensacijos bei lengvųjų automobilių įsigijimo ir jų techninio pritaikymo išlaidų kompensacijų skyrimas ir mokėjimas.
20. Maisto talonų ir pietų skyrimas ir organizavimas.
21. Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo projektų skyrimas.
22. Pagalbos namuose paslaugų skyrimas ir organizavimas.

23. Valstybinių šalpos išmokų skyrimas ir mokėjimas.
24. Paramos mokinio reikmėms įsigyti skyrimas ir mokėjimas.
25. Mokinių nemokamo maitinimo skyrimas.
26. Socialinės pašalpos skyrimas ir mokėjimas.
27. Specialiųjų poreikių lygio nustatymas ir neįgaliojo pažymėjimo išdavimas.
28. Šalpos pensijos gavėjo ar šalpos kompensacijos gavėjo pažymėjimų išdavimas.
29. Techninės pagalbos priemonių skyrimo organizavimas.
30. Transporto paslaugų skyrimas ir organizavimas.
31. Vienkartinės išmokos įsikurti skyrimas ir mokėjimas.
32. Vienkartinės išmokos nėščiai moteriai skyrimas ir mokėjimas.
33. Vienkartinės išmokos vaikui skyrimas ir mokėjimas.
34. Vienkartinę pašalpą žuvusių pasipriešinimo 1940-1990 metų okupacijoms dalyvių šeimoms skyrimas ir mokėjimas.
35. Parama būstui išsinuomoti.
36. Parama būstui įsigyti.
37. Globos (rūpybos) vaikui, likusiam be tėvų globos, nustatymo organizavimas.
38. Pagalbos globėjams (įtėviams) organizavimas ir skyrimas.

Analizuojant 2016 m. ir 2017 m. Socialinės paramos skyriaus veiklą, paaiškėjo, kokių rašytinių skundų gavo skyrius teikdamas paslaugas.

2016 metais buvo gauti rašytiniai gyventojų skundai, kurių temos pateikiamos žemiau:

1. Dėl kompensacijos už šildymą neteikimo.
2. Dėl socialinės pašalpos dydžio apskaičiavimo.
3. Dėl piniginės socialinės paramos.

2017 metais gautų rašytinių gyventojų skundų tematika:

1. Dėl pajamų apskaičiavimo skiriant soc. pašalpą, nes manė, kad neteisingai apskaičiuotos pajamos.
2. Dėl kito kuro (malkoms) kompensacijos neskyrimo išimties tvarka. Malkų pristatė seniūnija nemokamai.
3. Dėl kompensacijos neskyrimo, nes neatitiko įstatymo 8 straipsnio nuostatų (pasiūlyta registruotis teritorinėje darbo biržoje).
4. Dėl piniginės socialinės paramos neskyrimo, nes gauta informacija apie neteisėtą veiklą. Šis skundas buvo persiūstas iš Trakų rajono apylinkės teismo, gavę neigiamą atsakymą skundą pateikė Vilniaus apygardos administraciniam teismui.
5. Dėl pasitelkimo visuomenei naudingai veiklai.
6. Dėl socialinės paramos perskaičiavimo, nes manė, kad neteisingai apskaičiuota.

Rašytinių skundų analizė atskleidė, kad per 2016 ir 2017 metus gauti rašytiniai skundai buvo dėl neišmokėtų išmokų ar nesuteiktų socialinių paslaugų. Dėl klientų aptarnavimo rašytinių

skundų minėtuju laikotarpiu nebuvo gauta. Tačiau interviu su Socialinės paramos skyriaus darbuotojais metu paaiškėjo, kad žodiniai skundai dėl klientų aptarnavimo buvo gauti.

Elektrėnų savivaldybė yra įsidiegusi kokybės vadybos sistemą ir nustatytu periodiškumu atlieka gyventojų pasitenkinimo tyrimus. Tačiau Socialinės paramos skyriaus klientai – tai specifinė grupė gyventojų, kuriems reikalinga socialinė parama ir, kurie dažniausiai yra socialiai pažeidžiama grupė. Todėl, šių klientų aptarnavimo ir lūkesčių tyrimas turi būti specifinis ir pritaikytas Socialinės paramos skyriaus veiklai. Tokiu būdu būtų dar labiau atsižvelgiama į kliento lūkesčius ir pagerėtų klientų aptarnavimo procesas. Remiantis tuo, kas išdėstyta, teikiama rekomendacija.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame sukurti ir taikyti specifinę, Socialinės paramos skyriui pritaikytą gyventojų aptarnavimo tyrimo metodiką.

### 1.3.1.1. Socialinių paslaugų statistika Elektrėnų savivaldybėje 2017 metais

Elektrėnų savivaldybėje 2017 m. 1283 pensinio amžiaus asmenims nustatytas specialiųjų poreikių lygis ir 99 vaikai turi neįgalumą. Neįgalūs asmenys sudarė apie 12,3 proc. visų savivaldybės gyventojų.

Dėl negalios atsiranda pagalba į namus, dienos ar ilgalaikės socialinės globos, savarankiško gyvenimo, transporto organizavimo, aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis, būsto pritaikymo neįgaliesiems ir kitų paslaugų poreikis.

2017 m. pradžioje Elektrėnų savivaldybėje gyveno 5200 pensinio amžiaus žmonių. Senyvo amžiaus asmenys yra viena iš pagrindinių socialinių paslaugų gavėjų grupių, nes jie sudaro 22 proc. visų Elektrėnų savivaldybės gyventojų. Specialieji poreikiai nustatomi atsižvelgiant į pagrindines neįgaliųjų veiklos sritis: buitį ir asmeninį gyvenimą, darbinę veiklą ir visuomeninį gyvenimą bei įvertinus specialiosios pagalbos priemones (techninės pagalbos priemones, finansines pagalbos priemones ir socialinių paslaugų poreikį). Besikreipiančiųjų dėl specialiųjų poreikių lygio nustatymo skaičius, lyginant su 2016 m., 2017 m. sumažėjo, t.y. 2016 m. kreipėsi 230 asmenų, o 2017 m. – 214 asmenų, 16 asmenų mažiau. Pensinio amžiaus asmenims dažniausiai reikalingos pagalba į namus, socialinės globos, transporto, asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo, karšto maisto ir kitos paslaugos.

Socialinės paramos skyriaus duomenimis, savivaldybėje į socialinę riziką patiriančių asmenų apskaitą 2017 m. gruodžio 31 d. buvo įrašyta 119 asmenų. Elektrėnų savivaldybės administracija, siekdama sklandaus psichosocialinių paslaugų teikimo, 2016 m. pasirašė bendradarbiavimo sutartį su Respublikiniu priklausomybės ligų centru dėl minėtų paslaugų teikimo.

2017 m. gruodžio 31 d. savivaldybėje buvo 149 socialinę riziką patiriančios šeimos, jose augo 244 vaikai. 14 vaikų iki 18 metų yra socialinę riziką patiriantys vaikai, tai sudaro 6 proc. visų Elektrėnų savivaldybės vaikų.

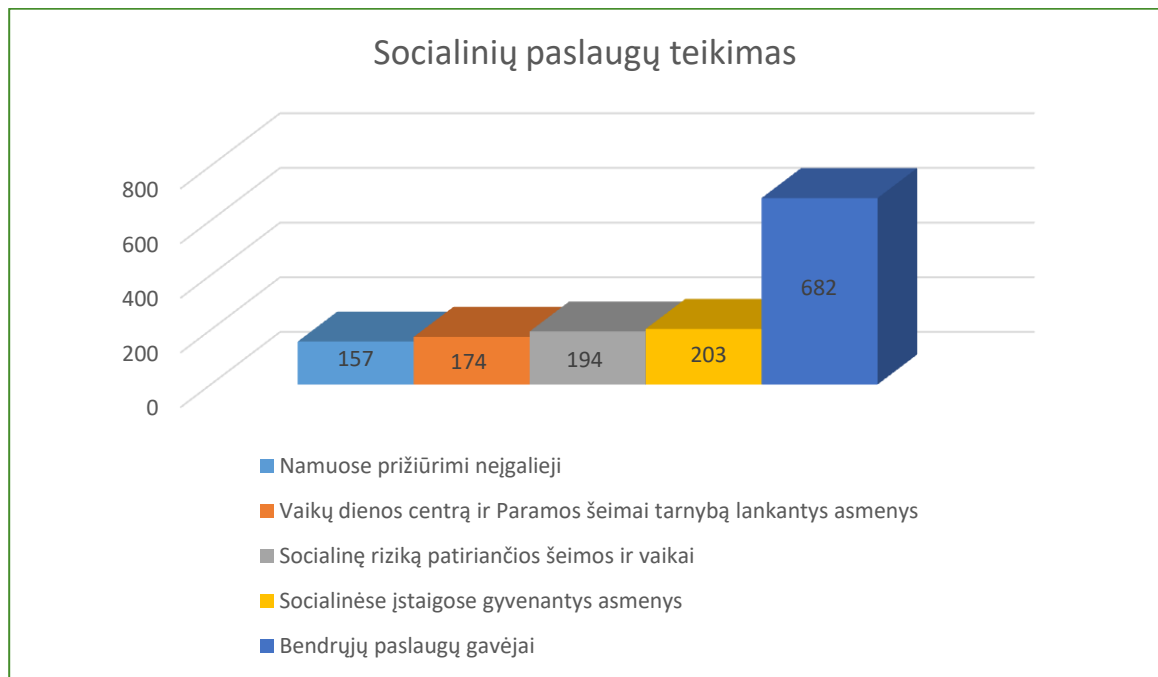


Socialinę riziką patiriančių šeimų skaičius, vertinant pagal gyventojų skaičių, nemažėja. Viena iš pagrindinių problemų – socialinių įgūdžių stoka, priklausomybės, smurtas šeimoje, įvairios negalios.<sup>1</sup>

2017-12-31 savivaldybėje 40 neveiksniems asmenims nustatyta globa ir paskirti globėjai, o 5 asmenims, kurie dėl sveikatos būklės negali savimi pasirūpinti, paskirti rūpintojai, 3 asmenims nustatyta globa ir paskirtas globėjas.

Renkami prašymai paramai maisto produktais labiausiai skurstantiems asmenims. Šia parama pasinaudojo 1 773 asmenys, tai sudaro 7,5 proc. visų savivaldybės gyventojų. 214 asmenų nustatyti specialieji poreikiai, iš jų 136 kreipėsi naujai, o 78 asmenims specialieji poreikiai buvo nustatyti pakartotinai. Išduoti 223 neįgaliojo pažymėjimai.

Žemiau pateikiama informacija apie 2017 m. Elektrėnų savivaldybėje suteiktas socialines paslaugas:<sup>2</sup>



**Paveikslas 4. Socialinių paslaugų teikimas**

Ši schema žymi Elektrėnų savivaldybei pavaldžių socialines paslaugas teikiančių įstaigų suteiktų paslaugų statistiką. Socialinės paramos skyrius yra atsakingas už šių įstaigų veiklos kontrolę bei tam tikrų socialinių paslaugų sprendimų priėmimą. Žemiau pateikiama 2016 ir 2017 metų sprendimų išmokoms ir paslaugoms statistinė informacija.

<sup>1</sup> Informacija paimta iš Elektrėnų savivaldybės tarybos 2018 m. kovo 28 d. priimto sprendimo Nr. V.TS-44 "Dėl Elektrėnų savivaldybės 2018 m. socialinių paslaugų plano patvirtinimo".

<sup>2</sup> Informacija paimta iš Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus ir administracijos 2017 m. veiklos ataskaitos.

lentelė 6. Informacija apie socialinių išmokų sprendimus

Socialinių išmokų rūšys	2016 metai			2017 metai		
	Priimti	Sustabdyti /nutraukti	Nepatenkinti	Priimti	Sustabdyti /nutraukti	Nepatenkinti
Piniginė socialinė parama	3581	318	182	3491	312	162
Išmokos vaikams	1278	67	0	2020	65	0
Šalpos pensijos	175	83	1	364	83	0
Tikslinės kompensacijos	485	117	0	485	85	3
Transporto išlaidų ir lengvojo automobilio ar jo pritaikymo kompensacija	15	6	0	7	1	1
Parama mirties atveju	346	2	0	341	3	2
Būsto nuomos ar išperkamosios būsto nuomos mokesčių dalies kompensacija	1	0	0	5	1	0
Parama mokinio reikmenims	288	-	-	242	-	-

Analizuojant suteiktų išmokų skaičius per nagrinėjamą laikotarpį matyti, kad piniginės socialinės paramos sprendimų skaičius sumažėjo 2017 metais lyginant su 2016 metais, tačiau išmokų vaikams sprendimų skaičius per metus laiko išaugo daugiau nei 58 proc.

Šalpos pensijai gauti sprendimų skaičius išaugo daugiau nei dvigubai per analizuojamą laikotarpį. Sustabdyti/ nutraukti ir nepatenkinti sprendimai – tai prašymai, kurių gavėjai neatitiko bent vienos iš socialinę paramą gaunančių asmenų kriterijų.

Piniginei socialinei paramai gauti nepatenkintų ar sustabdytų/ nutrauktų skaičiai nagrinėjamu laikotarpiu pakankamai dideli, tačiau 2017 metais sumažėję lyginant su praėjusiais. Tuo tarpu išmokų vaikams visi prašymai buvo patenkinti, tik šalpos pensijai 2016 metais 1 prašymas buvo nepatenkintas.

Tikslinės kompensacijos priimtų sprendimų per nagrinėjamą laikotarpį skaičius nepakito. 2016 metais sustabdytų/ nutrauktų prašymų buvo 27 proc. daugiau nei 2017 metais. Nepatenkintų prašymų buvo tik 2017 metais.

Transporto išlaidų ir lengvojo automobilio ar jo pritaikymo kompensacijos priimtų sprendimų skaičius 2017 metais sumažėjo dvigubai. 2016 metais nepatenkintų prašymų nebuvo, o 2017 metais – 1.

Parama mirties atveju nagrinėjamu laikotarpiu išliko beveik tokia pati, tik 2017 metais 2 prašymai buvo nepatenkinti, o 2016 metais tokių atvejų nebuvo.

Būsto nuomos ar išperkamosios būsto nuomos mokesčių dalies kompensacijos sprendimų skaičius nagrinėjamu laikotarpiu išaugo, tačiau tokių sprendimų lyginant su kita parama buvo labai maži. 2017 metais vienas sprendimas buvo sustabdytas/ nutrauktas.

Parama mokinio reikmenims nagrinėjamu laikotarpiu išliko panaši, 2017 metais sumažėjo 16 proc.

Apibendrinant pateiktą informaciją matyti, kad socialinės paramos sprendimų skaičius bendraja tendencija yra didėjantis. Tai rodo ir gyventojų senėjimo rodikliai bei socialiai remtinių asmenų rodikliai. Tačiau kasmet atsiranda ir tokių sprendimų, kurie yra nutraukiami arba nepatenkinami.

Toliau pateikiama statistinė informacija apie socialinių paslaugų sprendimus.

**lentelė 7. Informacija apie socialinių paslaugų sprendimus**

Socialinių paslaugų rūšys	2016 metai			2017 metai		
	Priimti	Sustabdyti /nutraukti	Nepatenkinti	Priimti	Sustabdyti /nutraukti	Nepatenkinti
Maitinimo organizavimas	15	-	-	9	-	-
Stacionarios paslaugos	150	-	-	133	-	-
Pagalba namuose ir dienos globa namuose	76	-	3	65	-	7
Socialinių įgūdžių ugdymas	58	-	-	68	-	-
Aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	226	-	-	226	-	-
Transporto paslauga	54	-	-	67	-	-
Neįgaliojo pažymėjimai (išduota)	240	-	-	223	-	-
Socialinė parama mokiniams	282	-	16	218	-	15

Socialinių paslaugų rūšys	2016 metai			2017 metai		
	Priimti	Sustabdyti /nutraukti	Nepatenkinti	Priimti	Sustabdyti /nutraukti	Nepatenkinti
(nemokamas maitinimas mokykloje)						
Maisto produktai iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo	1939	-	-	1773	-	-
Socialinio būsto nuoma (priimti nauji)	43	23	7	59	23	3
Parama būstui įsigyti	9	-	0	12	-	0

Analizuojant sprendimus dėl socialinių paslaugų, matyti, kad didžioji dalis pateikiamų sąraše paslaugų 2017 metais priimtų sprendimų skaičius buvo mažesnis nei 2016 metais. Tačiau socialinių įgūdžių ugdymo priimtų sprendimų skaičius per 2017 metus padidėjo 17 proc. lyginant su 2016 metais, transporto paslaugos – 24 proc., socialinio būsto nuomos – 37 proc., paramos būstui įsigyti – 33 proc.

Šie skaičiai rodo, kad kai kurios paslaugos Elektrėnų savivaldybės gyventojams socialinės paramos paslaugos tampa vis labiau aktualios, dėl to ir priimamų sprendimų skaičius didėja.

## 2. Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų veiklą reglamentuojančių teisės aktų analizė

Atliekant Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų veiklą reglamentuojančių išorės ir vidaus teisės aktų bei kitų norminių aktų analizę, žemiau pateikiami pagrindiniai išorės teisės aktai, kuriais vadovaujasi Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyrius teikdamas administracines paslaugas.

**lentelė 8. Socialinės paramos teikimą reglamentuojantys teisės aktai (\* naudojama aktuali redakcija)**

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Teisės akto rūšis
1.	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2015-12-10 įsakymas Nr. A1-742 „Dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus nustatymo tvarkos aprašo patvirtinimo“	Ministro įsakymai
2.	Specialiųjų poreikių nustatymo ir jų tenkinimo sąlygos bei taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2007 m. lapkričio 16 įsakymu Nr. A1-316	
3.	Būsto pritaikymo neįgaliesiems finansavimo tvarkos aprašas patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2011 m. gruodžio 28 įsakymu Nr. A1-560	
4.	Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2008 m. liepos 8 d. įsakymas Nr.A1-234 „Dėl Transporto išlaidų kompensacijų mokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (Žin., 2008, Nr. 79-3124);	
5.	Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktoriaus 2016 m. vasario 8 d. įsakymas Nr. V-4 „Dėl Būsto pritaikymo neįgaliesiems komisijos pavyzdinių nuostatų, būsto pritaikymo neįgaliesiems komisijų darbe išlaidų finansavimo formos patvirtinimo“.	
6.	Lietuvos Respublikos kompensacijų nepriklausomybės gynėjams, nukentėjusiems nuo 1991 m. sausio 11–13 d. ir po to vykdytos SSRS agresijos, bei jų šeimoms įstatymas	Įstatymai
7.	Lietuvos Respublikos asmenų, nukentėjusių nuo 1939-1990 metų okupacijų, teisinio statuso įstatymas;	
8.	Lietuvos Respublikos valstybės paramos ginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyviams įstatymas	
9.	Lietuvos Respublikos valstybės paramos žuvusių pasipriešinimo 1940-1990 metų okupacijoms dalyvių šeimoms įstatymas	

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Teisės akto rūšis
10.	Lietuvos Respublikos įstatymas "Dėl socialinės paramos asmenims, sužalotiems atliekant būtinąją karinę tarnybą sovietinėje armijoje, ir šioje armijoje žuvusiųjų šeimoms (1945 07 22 - 1991 12 31)"	
11.	Lietuvos Respublikos kompensacijų asmenims, 1990-1991 m. atsisakiusiems prievartinės tarnybos sovietų armijoje ir dėl to nukentėjusiems nuo sovietų armijos veiksmų, įstatymas	
12.	Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas	
13.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. kovo 5 d. nutarimas Nr. 320 „Dėl Politinių kalinių ir tremtinių bei jų šeimų narių sugrįžimo į Lietuvą 2002–2007 metų programos ir Gyvenamųjų patalpų suteikimo nuomos pagrindais grįžtantiems į Lietuvą nuolat gyventi politiniams kaliniams ir tremtiniams bei jų šeimų nariams tvarkos aprašo patvirtinimo“	Vyriausybės nutarimai
14.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. rugpjūčio 19 d. nutarimas Nr. 1004 „Dėl Vienkartinių kompensacijų asmenims, sužalotiems atliekant būtinąją karinę tarnybą sovietinėje armijoje, ir šioje armijoje žuvusiųjų šeimoms išmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“	
15.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. vasario 12 d. nutarimas Nr. 177 „Dėl valstybės paramos ginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyviams – kariams savanoriams“	
16.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. kovo 20 d. nutarimas Nr. 269 „Dėl Vienkartinių pašalpų žuvusių pasipriešinimo 1940–1990 metų okupacijoms dalyvių šeimoms skyrimo ir išmokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“	
17.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1991 m. rugpjūčio 12 d. nutarimas Nr. 327 „Dėl materialinės žalos atlyginimo asmenims, Antrojo pasaulinio karo ir okupacijų metais išvežtiems priverstiniais darbais, buvusiems getuose, įkalinimo įstaigose ir kitose laisvės atėmimo vietose“	
18.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1998 m. vasario 18 d. nutarimas Nr. 198 „Dėl vienkartinių kompensacijų ir lengvatų asmenims, patyrusiems žalą likviduojant Černobylio atominės elektrinės avarijos padarinius“	
19.	Dėl Valstybės tarnautojo, žuvusio atliekant tarnybines pareigas arba mirusio dėl priežasčių, susijusių su tarnybinių pareigų atlikimu, valstybės apmokamų laidojimo išlaidų aprašo patvirtinimo.	
20.	Dėl Medicininio ir socialinio neįgaliųjų aptarnavimo bei materialinės padėties garantijų	
21.	Dėl Finansinės pagalbos priemonių teikimo neįgaliesiems, studijuojantiems aukštosiose mokyklose, tvarkos aprašo patvirtinimo	
22.	Lietuvos Respublikos piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams įstatymas	Įstatymai
23.	Lietuvos Respublikos paramos mirties atveju įstatymas	

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Teisės akto rūšis
24.	Lietuvos Respublikos valstybinių šalpos išmokų įstatymas	
25.	Lietuvos Respublikos transporto lengvatų įstatymas	
26.	Lietuvos Respublikos valstybinių pensijų įstatymas	
27.	Lietuvos Respublikos pirmojo ir antrojo laipsnių valstybinių pensijų skyrimo ir mokėjimo nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. kovo 14 nutarimu Nr. 225	
28.	Valstybinių šalpos išmokų skyrimo ir mokėjimo nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. kovo 29 d. nutarimu Nr. 346	
29.	Išmokų vaikams skyrimo ir mokėjimo nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 28 d. nutarimu Nr. 801	
30.	Dėl Profesinės reabilitacijos pašalpos skyrimo ir mokėjimo nuostatų patvirtinimo	
31.	Dėl Valstybinių šalpos išmokų skyrimo ir mokėjimo nuostatų patvirtinimo	
32.	Dėl Rentų buvusiems sportininkams skyrimo ir mokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo	
33.	Lietuvos Respublikos išmokų vaikams įstatymas	
34.	Lietuvos Respublikos socialinės paramos mokiniams įstatymas	
35.	Lietuvos Respublikos vaikų išlaikymo fondo įstatymas	
36.	Lietuvos Respublikos šeimynų įstatymas	
37.	Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymas	
38.	Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas	
39.	Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodeksas	
40.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. birželio 14 d. nutarimas Nr. 583 „Dėl Mokėjimo už socialines paslaugas tvarkos aprašo patvirtinimo“	Vyriausybės nutarimai
41.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. spalio 10 d. nutarimas Nr. 978 „Dėl Socialinių paslaugų finansavimo ir lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“	
42.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2006 m. lapkričio 15 d. nutarimas Nr. 1132 „Dėl Socialinių paslaugų planavimo metodikos patvirtinimo“	
43.	Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. lapkričio 21 d. nutarimas Nr. 1408 „Dėl Nacionalinės neįgaliųjų socialinės integracijos 2013–2019 metų programos patvirtinimo“.	
44.	Asmens (šeimoms) socialinių paslaugų poreikio nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministro 2006 m. balandžio 5 d. įsakymu Nr. A1-9	Ministro įsakymai
45.	Socialinės reabilitacijos paslaugų neįgaliesiems bendruomenėje projektų finansavimo tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo	

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Teisės akto rūšis
	ministro 2012m. liepos 20 d. įsakymu Nr. A1-345	

Žemiau pateiktoje lentelėje išdėstyti pagrindiniai teisės aktai, kuriais vadovaujasi Socialinės paramos skyriaus darbuotojai teikdami paslaugas.

**lentelė 9. Elektrėnų savivaldybės patvirtinti teisės aktai**

Eil. Nr.	Elektrėnų savivaldybės patvirtinti teisės aktai
1.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-12-30 sprendimas TS-312 „Dėl Mokėjimo už socialines paslaugas Elektrėnų savivaldybėje tvarkos aprašo patvirtinimo“
2.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2008-04-30 sprendimas Nr. TS-87 „Dėl Asmens (šeimos) socialinių paslaugų poreikio Elektrėnų savivaldybėje nustatymo ir skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“
3.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-12-30 sprendimas Nr. TS-311 „Dėl Piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ ir jo pakeitimai
4.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-12-30 sprendimas Nr. TS-315 „Dėl Socialinės paramos teikimo komisijos nuostatų patvirtinimo“
5.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2012 m. vasario 1 d. sprendimas Nr. TS-18 „Dėl Socialinių išmokų ir kompensacijų teikimo socialinę riziką patyrusiems gyventojams tvarkos aprašo patvirtinimo“
6.	Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2018-07-03 įsakymas Nr. 03V-627 „Dėl socialinių išmokų skyrimo ir mokėjimo tvarkos aprašų patvirtinimo“
7.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-11-05 sprendimas Nr. TS-260 „Dėl Socialinių paslaugų namuose teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“
8.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-09-24 sprendimas Nr. TS-213 „Dėl Mokamų socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų teikimo vaikų dienos centruose tvarkos aprašo patvirtinimo“
9.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-11-05 sprendimas TS-258 „Dėl Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“
10.	Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2018-06-12 įsakymas Nr. 03V-539 „Dėl Gyventojų telkimo visuomenei naudingai veiklai, siuntimo, atlikimo trukmės ir laiko nustatymo aprašo patvirtinimo“



11.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-11-05 sprendimas Nr. TS-257 „Dėl Socialinių paslaugų teikimo Elektrėnų socialinės globos namuose tvarkos aprašo patvirtinimo“
12.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-11-05 sprendimas Nr. TS-254 „Dėl Socialinių paslaugų teikimo Elektrėnų socialinės reabilitacijos centre tvarkos aprašo patvirtinimo“
13.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2015-03-25 sprendimas Nr. TS-52 ir 2015-08-26 Nr. V.TS-141 „Dėl Elektrėnų savivaldybės ikimokyklinio amžiaus vaikų priežiūros išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“
14.	Elektrėnų savivaldybės tarybos sprendimas „Dėl Kompensacijos už higienos priemonių įsigijimą skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2014, Nr. TS-262)
15.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-09-24 sprendimas Nr. TS–215 „Dėl papildomų specialiųjų socialinių paslaugų Elektrėnų vaikų globos namuose teikimo“
16.	Elektrėnų savivaldybės 2014-11-05 tarybos sprendimas Nr. TS-253 „Dėl Maisto talonų ir pietų skyrimo tvarkos aprašo patvirtinimo“
17.	Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2017-08-29 įsakymas Nr. 03V-948 „Dėl Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims“
18.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2014-11-05 sprendimas Nr. TS-260 „Dėl Socialinių paslaugų namuose teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“
19.	Elektrėnų savivaldybės tarybos sprendimas „Dėl aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis ir šių priemonių įsigijimo išlaidų kompensavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2014, Nr. TS-261)
20.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2017 m. gruodžio 27 d. sprendimu Nr. V.TS–270 patvirtintas Elektrėnų savivaldybės būsto ir socialinio būsto nuomos tvarkos aprašas
21.	Elektrėnų savivaldybės tarybos 2015 m. birželio 23 d. sprendimu Nr. V.TS–110 patvirtintas Elektrėnų savivaldybės būsto nuomos ar išperkamosios būsto nuomos mokesčių dalies kompensacijos mokėjimo ir permokėtų kompensacijų gražinimo tvarkos aprašas

Vidaus dokumentai, kuriais vadovaujasi Socialinės paramos skyrius nuolat yra atnaujinami atsižvelgiant į išorinių teisės aktų pakitimus. Kadangi minėtaisiais aukščiau teisės aktais yra vadovujamasi teikiant paslaugas ir aptarnaujant klientus, todėl yra svarbu nuolat atnaujinti administracinių paslaugų aprašymus.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame bent kartą per metus peržiūrėti administracinių paslaugų aprašymus ir juos atnaujinti atsižvelgiant į teisės aktų pasikeitimus.

**Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje**



Pagrindinis klientų aptarnavimui skirtas Elektrėnų savivaldybės administracijos darbuotojams dokumentas - Asmenų, dirbančių Elektrėnų savivaldybės administracijoje, etikos kodeksas ir elgesio taisyklės, patvirtintos Administracijos direktoriaus įsakymu 2017 m. gegužės 3 d. Nr. 03V – 397. Šiose taisyklėse atsispindi, kaip turi elgtis Elektrėnų savivaldybės administracijos darbuotojai su kolegomis, gyventojais. Tačiau apie klientų aptarnavimą informacijos nėra pateikta pakankamai. Remiantis aukščiau išdėstytu, teikiama kita rekomendacija.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame papildyti „Asmenų, dirbančių Elektrėnų savivaldybės administracijoje, etikos kodeksas ir elgesio taisyklės“ asmenų aptarnavimo skyreliu, kuriame būtų detalizuotas Administracijos darbuotojų elgesys, teikiant paslaugas.

### 3. Socialinių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo proceso valdymo brandos lygio analizė

Organizacijos veiklos brandos vertinimo modeliai naudingi tuo, kad jie sudaro sąlygas organizacijai nustatyti – kokio brandos lygmens yra konkreti jos veiklos sritis ir įvertinti, ko trūksta, kad ta veiklos sritis taptų brandesne, kad tobulinant konkrečią veiklą būtų sudarytos geresnės sąlygos siekti organizacijos tikslų.

Procesų valdymo branda parodo viešojo valdymo institucijos gebėjimus tinkamai valdyti veiklos tikslams pasiekti reikalingus procesus, o taip pat, parodo sąlygas (institucijos aplinką), kuriomis yra (būtų) vykdomi projektai ar procesai. Procesų valdymo brandai įvertinti yra taikomi įvairūs modeliai (standartai).

Viešojo valdymo institucijoms, taikančioms projektų ar procesų valdymą, rekomenduojama įvertinti ir reguliariai stebėti ne tik projektų ir procesų valdymo, tačiau ir visuotinės kokybės vadybos brandos institucijoje lygį. Visuotinės kokybės vadybos brandos lygį viešojo valdymo institucija gali įsivertinti atsižvelgdama į Europos kokybės vadybos fondo patvirtintus 8 tobulumo principus:

- Lyderystė ir siekiamo tikslo pastovumas.
- Orientacija į rezultatus.
- Dėmesys suinteresuotiems asmenims.
- Institucijos veiklos procesų valdymas.
- Darbuotojų mokymas ir jų įtraukimas į institucijos veiklos tobulinimo procesus.
- Nuolatinis mokymasis ir institucijos veiklos tobulinimas.
- Partnerystės plėtojimas.
- Institucijos socialinė atsakomybė.

Siekiant tinkamai įvertinti visuotinės kokybės vadybos brandos lygį viešojo valdymo institucijoje, rekomenduojama vadovautis Bendrojo vertinimo modelio taikymo išorinio vertinimo tvarkos apraše, patvirtintame vidaus reikalų ministro 2014 m. vasario 4 d. įsakymu Nr. 1V-47, pateiktais klausimais apie visuotinės kokybės vadybos brandą. Šis klausimynas padeda įvertinti brandos lygį. Šiuo atveju, Bendrojo vertinimo modelio klausimynas buvo adaptuotas, apjungtas su kokybės vadybos „Planuok, daryk, tikrink, veik“ ciklu ir pritaikytas Brandos lygio nustatymui asmenų aptarnavimo procesui. Brandos lygis nustatytas remiantis žvalgomuoju interneto ir ekspertiniu vertinimu.

Toliau pateikiamas brandos lygio vertinimas.

lentelė 10. Brandos lygio vertinimas

<b>BRANDOS LYGIS</b>	<b>BRANDOS LYGIO VERTINIMAS</b>
<b>0 branda</b>	Atsakingas administracinis lygmuo neturi nei vieno iš klausimyne numatytų dokumentų arba neatlieka nei vienos iš klausimyne numatytos veiklos.
<b>Iniciavimas</b>	Atsakingas administracinis lygmuo atlieka kai kurias, klausimyne numatytas veiklas arba inicijuoja veiklų pradžią.
<b>Realizavimas</b>	Organizacijos proceso valdymo brandos lygis, kuriame yra realizuojama didžioji dalis valdymo sprendimų, leidžiančių vertinti Organizacijos procesus kaip brandžius, su tam tikromis išlygomis.
<b>Branda</b>	Organizacijos proceso valdymo brandos lygis yra aukščiausias, kiekviena iš klausimyne numatytų veiklų yra nuolat tobulinama siekiant, kad klientai gautų geros kokybės paslaugą bei būtų tinkamai bei maloniai aptarnauti.

Žemiau pateiktoje lentelėje pateikiamas Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus socialinių paslaugų asmenų aptarnavimo proceso brandos lygio analizė pagal ISO ir Bendrojo vertinimo modeliu (BVM).

lentelė 11. Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus socialinių paslaugų asmenų aptarnavimo proceso brandos lygio analizė pagal ISO ir BVM

Bendrosios savybės		Brandos lygis	Brandos lygio aprašymas
„Planuok“	1. Ar organizacija suvokia savo poziciją rinkoje?	Iniciavimas	Remiantis Elektrėnų savivaldybės 2018-2020 metų strateginiu veiklos planu, organizacijoje keliami tikslai dėl socialinių paslaugų kokybės gerinimo.  <i>„Plėtoti teikiamas socialines paslaugas. Pagrindiniai socialinių paslaugų gavėjai savivaldybėje yra senyvo amžiaus asmenys ir neįgalūs asmenys, socialinės rizikos asmenys ir šeimos. Norint minimaliai patenkinti socialinių paslaugų poreikį ir įvairovę, būtina užtikrinti savivaldybės socialinių įstaigų veiklą bei papildomų paslaugų pirkimą“.</i>  <i>„Gerinti socialinės paramos įstaigų infrastruktūrą“.</i>
	2. Ar organizacija yra įvertinusi savo suinteresuotąsias šalis? (klientai, partneriai, tiekėjai, konkurentai ir pan.)	Branda	Remiantis Elektrėnų savivaldybės Kokybės vadybos sistemos dokumentais, organizacija yra atlikusi detalią SSGG analizę, kurioje yra įvertinusi savo suinteresuotąsias šalis.  <i>Dokumentas KV_06.L2</i>
	3. Ar organizacija vertina rizikas, susijusias su klientais?	Branda	Remiantis Elektrėnų savivaldybės Kokybės vadybos sistemos dokumentais, organizacija yra atlikusi detalią SSGG analizę, kurioje yra įvertinusi galimas veikloje kilti rizikas. Rizikos kyla iš organizacijos grėsmių ir silpnybių.  <i>Dokumentas KV_06.L2</i>
	4. Ar organizacijoje yra iškeliami tikslai, susiję su klientų aptarnavimu?	Branda	Remiantis Elektrėnų savivaldybės 2018-2020 metų strateginiu veiklos planu Kokybės vadybos dokumentais ir interviu su darbuotojais, organizacijos vadovybė supažindina organizacijos darbuotojus su suformuluotais organizacijos veiklos tikslais ir vertybėmis. Visų lygių vadovai stengiasi įgyvendinti organizacijos

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje



Bendrosios savybės	Brandos lygis	Brandos lygio aprašymas
		<p>vadovybės suformuluotus organizacijos veiklos tikslus ir puoselėti organizacijos vertybes. Tikslai yra keliami ir siekiant pagerinti teikiamų administracinių paslaugų kokybę.</p> <p><i>„Gerinti socialinės paramos įstaigų infrastruktūrą“.</i></p> <p>Šis tikslas dalinai siejasi su geresniu klientų aptarnavimu.</p>
5. Ar organizacijoje darbuotojai yra supažindinami su veiklos tikslais, susijusiais su klientų aptarnavimu?	Branda	Organizacijos darbuotojai yra kasmet supažindinami su veiklos tikslais. Remiantis Administracijos direktoriaus įsakymu susipažįstama su strateginio plano tikslais bei kokybės vadybos sistemos keliamais veiklos tikslais.
6. Ar organizacijoje yra apibrėžiami veiklos rezultatai, susiję su klientų aptarnavimu?	Branda	Organizacijoje kasmet yra pamatuojami veiklos rezultatai vertinant kokybės tikslus taip pat ir strateginio plano įgyvendinimą.
7. Ar organizacijoje yra sukurta pakankama infrastruktūra kliento aptarnavimo proceso įgyvendinimui?	Branda	Organizacijoje veikia vienas langelis, kuriame yra priimami gyventojų prašymai. Socialinėms paslaugoms teikti yra sukurtos darbo vietos Elektrėnų savivaldybėje bei seniūnijose, kuriose priimami klientai.
8. Ar organizacijoje dirba tinkamos kvalifikacijos darbuotojai reikalingi kliento aptarnavimo proceso įgyvendinimui?	Branda	Organizacijoje dirba tinkamos kvalifikacijos darbuotojai, apmokyti dirbti su klientais.
9. Ar organizacijoje yra pakankamai dokumentuotos informacijos (tvarkų, taisyklių) klientų aptarnavimo procesui?	Branda	Organizacijoje yra sukurta kokybės vadybos sistema, kurioje yra pateiktos klientų aptarnavimo schemas. Taip pat Organizacijoje darbuotojai vadovaujasi „Asmenų, dirbančių Elektrėnų savivaldybės administracijoje, etikos kodeksu ir elgesio taisyklėmis“, patvirtintomis 2017 m. gegužės 3 d. Administracijos direktoriaus įsakymu Nr. 03V-397.

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje



Bendrosios savybės		Brandos lygis	Brandos lygio aprašymas
	10. Ar organizacijoje yra pakankamai techninės įrangos, reikalingos darbui su klientų aptarnavimu atlikti?	Branda	Organizacijoje veikia vienas langelis, kuriame yra priimami gyventojų prašymai. Socialinėms paslaugoms teikti yra sukurta darbo vietos, kuriose priimami klientai.
„Daryk“	11. Ar yra paskirti atsakingi asmenys už klientų aptarnavimą?	Branda	Organizacijoje yra paskirti asmenys iš Bendrojo skyriaus, atsakingi už klientų aptarnavimą. Socialinės paramos skyriuje socialiniai darbuotojai yra atsakingi už socialinių paslaugų teikimą.
	12. Ar yra bendradarbiaujama su kitomis institucijomis, siekiant gerinti teikiamas paslaugas ir klientų aptarnavimą?	Iniciavimas	Interviu su skyriaus darbuotojais metu paaiškėjo, kad yra bendradarbiaujama su NVO, bendruomenėmis dėl socialinių paslaugų gerinimo.
„Tikrink“	13. Ar yra atliekami vidaus auditai, siekiant peržiūrėti veiklą, susijusią su klientų aptarnavimu ir paslaugų teikimu?	Branda	Vidaus auditai atliekami kartą per metus, audituojant kokybės vadybos sistemą.
	14. Ar yra tikrinami ir vertinami strateginiai tikslai, susiję su asmenų aptarnavimu?	Branda	Vidaus auditai atliekami kartą per metus, audituojant kokybės vadybos sistemą. Juose atsispindi tikslai susiję su klientų aptarnavimu.
„Gerink“	15. Ar yra skundų nagrinėjimo tvarka?	Realizavimas	Elektrėnų savivaldybėje yra vadovaujama LR Vyriausybės nutarimu „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (2007-08-22, Nr. 875)
	16. Ar darbuotojai nuolat kelia kvalifikaciją, siekiant patobulinti žinias teikiant paslaugas ir aptarnaujant klientus?	Branda	Yra patvirtintas Savivaldybės darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planas.

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje



Bendrosios savybės		Brandos lygis	Brandos lygio aprašymas
	17. Ar yra tobulinamos paslaugos? Ir jų teikimo procesas?	Branda	Kasmet yra tobulinama kokybės vadybos sistema, o tuo pačiu ir paslaugų teikimo procesas.



Viešo administravimo institucijos ir savivaldos institucijos siekia pagerinti savo teikiamas paslaugas savo klientams - gyventojams bei ūkio subjektams, tuo pačiu tenkinant jų lūkesčius, o taip pat pačių paslaugų ir jų administravimo procesų efektyvumą. Remiantis naujosios viešosios vadybos principais kaip priemonė tam pasiekti naudojamas veiklos procesų automatizavimas, o tai reiškia, kad vis daugiau paslaugų perkeliama iš tradicinės į elektroninę terpę.

Paprastai paslauga nėra pilnai perkeliama į elektroninę erdvę, dalis proceso atliekama tradiciniu būdu ne elektroninėmis priemonėmis.

Perkėlimo į elektroninę erdvę lygio - paslaugų brandos vertinimui paminėtais atvejais naudojami metodai, kurių pagrindą sudaro pakopų modelis (angl. Stage model). Vieną iš pakopų modelių, kuriuo remiasi (Capgemini, 2010; BGI-Consulting, 2009), sudaro šie brandos lygių kriterijų aprašymai:

**0 nebuvo lygis** - paslaugų teikėjas ar atsakingas administracinis lygmuo neturi viešai pasiekiamos interneto svetainės arba viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią administruoja paslaugų teikėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, neatitinka nė vieno iš 1 – 4 lygių kriterijų.

**1 informacinis lygis** – informaciją apie viešąją ar administracinę paslaugą galima rasti viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas.

**2 vienpusės sąveikos lygis** – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui gauti paraiškos formą (atsisiųsti ją iš interneto svetainės), siekiant pradėti viešosios ar administracinės paslaugos gavimo procedūrą;

**3 dvipusės sąveikos lygis** – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui paraiškos formą užpildyti internete ir ją išsiųsti viešojo administravimo subjektui, tačiau pati viešoji ar administracinė paslauga suteikiama ne elektronine forma;

**4 bendradarbiavimo lygis** – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui dalyvauti visame viešosios ar administracinės paslaugos teikime per interneto svetainę; vartotojui, siekiančiam elektroniniu būdu gauti geros kokybės viešąją ar administracinę paslaugą, nereikia atlikti formalių procedūrų.

**Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje**

Žemiau esančioje lentelėje pateikta administracinių paslaugų, kurias teikia Socialinės paramos skyrius brandos lygio analizė, atlikta remiantis žvalgomoju tyrimu. Ši analizė atskleidė, kad visos teikiamos Socialinės paramos skyriaus paslaugos yra pasiekę „2 vienpusės sąveikos lygį“, tai yra gyventojai gali iš internetinės svetainės parsisiųsti prašymo formą ir ją užpildyti elektroniniu būdu. Šiuo metu yra vykdomas SPIS sistemos atnaujinimo ir gerinimo projektas, po kurio tikėtina, kad didžioji dalis teikiamų administracinių paslaugų pasieks ketvirtąjį arba bent jau trečiąjį brandos lygį.

I lentelė 12. Administracinių paslaugų, kurias teikia Socialinės paramos skyrius brandos lygio analizė

Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų priėmimas ir registravimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugų skyrimas ir organizavimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
Būsto ir gyvenamosios aplinkos neįgaliems pritaikymo organizavimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
Būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidų kompensacijų skyrimas ir mokėjimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
Dienos socialinės globos paslaugų skyrimo ir teikimo organizavimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų skyrimas ir organizavimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų skyrimas ir organizavimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
Socialinės paramos kitais atvejais skyrimas ir mokėjimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje

Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
Globos (rūpybos) išmokos skyrimas ir mokėjimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Globos (rūpybos) išmokos tikslinio priedo skyrimas ir mokėjimas.	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Priedo fiziniam asmeniui (globėjui ar rūpintojui) už vaiko ne giminaičio globą skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų skyrimo ir teikimo organizavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Išmokos privalomosios tarnybos kario vaikui skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Išmokos vaikui skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Kompensacijos už ikimokyklinio amžiaus vaikų priežiūros išlaidas skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Išvadų teismui dėl globėjo (rūpintojo) suaugusiam neveiksniui ar ribotai	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje

Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
veiksniam asmeniui teikimas				
Kompensacijos už higienos priemonių įsigijimą skyrimo organizavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Laidojimo pašalpos mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Laikino apnavindinimo paslaugų skyrimas ir organizavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Transporto išlaidų kompensacijos bei lengvųjų automobilių įsigijimo ir jų techninio pritaikymo išlaidų kompensacijų skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Maisto talonų ir pietų skyrimas ir organizavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo projektų skyrimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Pagalbos namuose paslaugų skyrimas ir organizavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Valstybinių šalpos išmokų skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje

Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
		PARAMA		
Paramos mokinio reikmėms įsigyti skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Mokinių nemokamo maitinimo skyrimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Socialinės pašalpos skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Specialiųjų poreikių lygio nustatymas ir neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Šalpos pensijos gavėjo ar šalpos kompensacijos gavėjo pažymėjimų išdavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Techninės pagalbos priemonių skyrimo organizavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Transporto paslaugų skyrimas ir organizavimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Vienkartinės išmokos įsikurti skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje

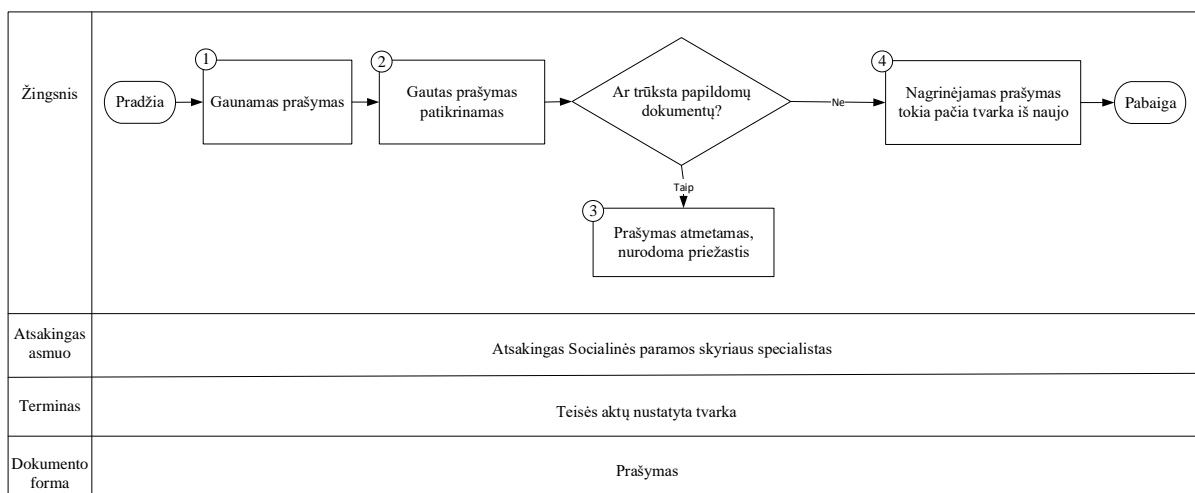


Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
Vienkartinės išmokos nėščiai moteriai skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Vienkartinės išmokos vaikui skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Vienkartinių pašalpų žuvusių pasipriešinimo 1940-1990 metų okupacijoms dalyvių šeimoms skyrimas ir mokėjimas	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema ir posistemė PARAMA	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Parama būstui išsinuomoti	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
Parama būstui įsigyti	<a href="http://www.elektrenai.lt">www.elektrenai.lt</a>	DVS „Kontora“, SPIS sistema	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis

## 4. Visų socialinių paslaugų proceso veiksmų analizė

Šiame skyriuje pateikiama Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus socialinių paslaugų aptarnavimo proceso eigos analizė, kurios metu siekta išsiaiškinti procesą nuo pradinio įvykio iki proceso rezultato gavimo.

Šis analizės etapas buvo vykdomas, apklausiant Administracijos darbuotojus, dirbančius tiesiogiai su klientais bei analizuojant Elektrėnų savivaldybėje įdiegtą kokybės vadybos sistemos dokumentaciją. Remiantis gauta informacija ir nusistovėjusia bendraja procesų valdymo praktika, žemiau esančiame apraše pateikiamas bendrasis Socialinės paramos skyriaus aptarnavimo procesas.



Paveikslas 5. Socialinės paramos skyriaus aptarnavimo procesas

lentelė 13. Socialinės paramos skyriaus aptarnavimo proceso aprašas

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
1.	Gaunamas prašymas	Klientas, norėdamas gauti paslaugą, kreipiasi į Socialinės paramos skyrių gyvai ateidamas ir pateikia prašymą arba pateikia paštu ar elektroniniu būdu.	Klientas pateikia, Socialinės paramos skyrius priima
2.	Gautas prašymas patikrinamas	Socialinės paramos skyrius, gavęs prašymą patikrina, ar jis teisingai užpildytas, ar pateikti visi paslaugai gauti būtini dokumentai.	Socialinės paramos skyrius
3.	Prašymas atmetamas, nurodoma priežastis	Jeigu prašymo patenkinti negalima arba prašymas užpildytas neteisingai, jis atmetamas ir nurodoma priežastis.  Jeigu trūksta papildomų dokumentų, tuomet prašoma kliento	Socialinės paramos skyrius



Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
		prašymą patikslinti.	
4.	Nagrinėjamas prašymas tokia pačia tvarka iš naujo	Jeigu prašymas buvo atmetas, tuomet klientas turi pateikti prašymą iš naujo ir nagrinėjimo tvarka vykdoma vėl nuo 2 žingsnio.	Socialinės paramos skyrius

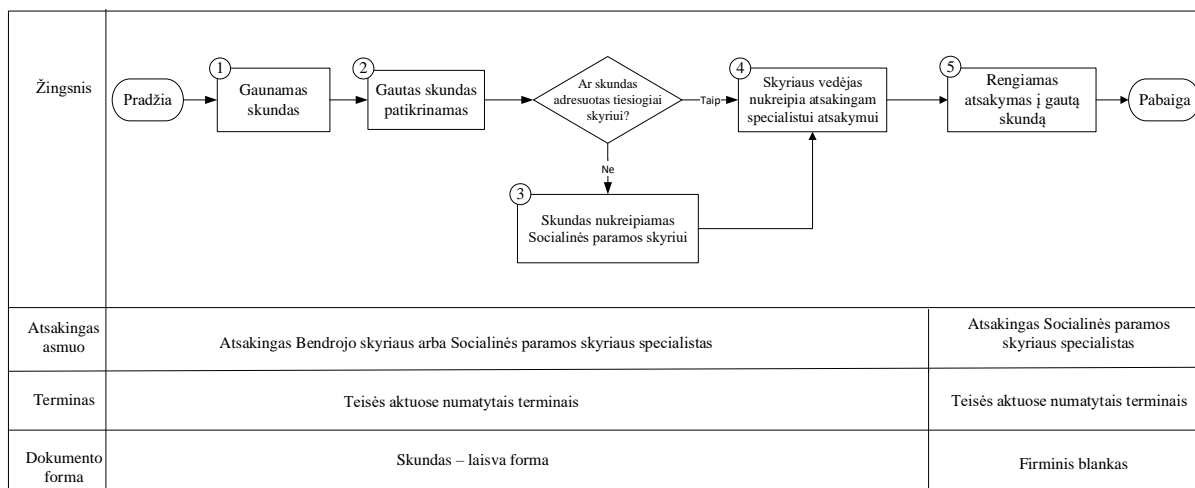
Šis bendrasis klientų aptarnavimo procesas parodo proceso eiliškumą, tačiau jame neatsispindi naudojamos informacinės sistemos bei klientų aptarnavimo ypatumai, kai klientas kreipiasi dėl išmokų ir, kai kreipiasi dėl administracinių paslaugų.

Šio dokumento **1 priede** matyti detalus administracinių paslaugų, išmokų teikimo ir klientų aptarnavimo procesas bei šių procesų aprašymas. Atlikus administracinių paslaugų socialinėje srityje klientų aptarnavimo ir teikimo analizę paaiškėjo, kad Socialinės paramos skyriaus klientų aptarnavimo procesas skiriasi, kai klientai yra aptarnaujami dėl išmokų skyrimo ir, kai klientai aptarnaujami dėl kitų administracinių paslaugų socialinėje srityje.

Kai klientas kreipiasi į Socialinės paramos skyrių dėl administracinių paslaugų, tuomet prašymas yra registruojamas DVS „Kontora“ sistemoje ir paskirstomas jo vykdymas atsakingam Socialinės paramos skyriaus darbuotojui. Kai klientas kreipiasi dėl išmokų, tuomet prašymas registruojamas DVS „Kontora“ sistemoje. Registracija iš DVS „Kontora“ sistemos perkeliama rankiniu būdu į SPIS sistemos posistemę PARAMA. Šiuo atveju ilgėja klientų aptarnavimo laikas, taip pat ir darbuotojų darbo laikas, skirtas prašymų registravimui ir paslaugos suteikimui. Remiantis tuo, kas išdėstyta pateikiama rekomendacija.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame DVS „Kontora“ registracijos numeris būtų perkeliama į SPIS posistemę PARAMA.

Klientų aptarnavimas yra svarbus ne tik teikiant paslaugas, bet ir tada, kai klientas pateikia skundą. Žodiniai skundai yra sprendžiami „čia ir dabar“ principu, tačiau raštu gauti skundai privalo būti atsakomi raštu. 1.3.1. poskyryje *“Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus teikiamos paslaugos”* pateikiama statistinė gautų rašytinių skundų informacija. Todėl, sklandus šio proceso veikimas taip pat svarbus. Žemiau pateikiama skundų nagrinėjimo procesas, kuris yra sudedamoji klientų aptarnavimo proceso dalis. Nes tinkamai aptarnautas klientas (net, jeigu tai atsakymas į skundą) yra kokybiško Socialinės paramos darbo dalis.



Paveikslas 6. Socialinės paramos skyriaus skundų aptarnavimo procesas

Ientelė 14. Skundų aptarnavimo proceso aprašas

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
1.	Gaunamas skundas	Klientas skundą gali pateikti Elektrėnų savivaldybės merui, Administracijos direktoriui arba tiesiogiai Socialinės paramos skyriui.	Klientas pateikia, Bendrojo skyriaus referentas arba Socialinės paramos skyrius priima
2.	Gautas skundas patikrinamas	Gavus skundą yra patikrinama, kam skirtas skundas.	Bendrojo skyriaus referentas arba Socialinės paramos skyrius
3.	Skundas nukreipiamas Socialinės paramos skyriui	Skundas užregistruojamas ir, jeigu gavo ne Socialinės paramos skyrius, per DVS „Kontora“ yra nukreipiamas Socialinės paramos skyriui.	Bendrasis skyrius
4.	Skyriaus vedėjas nukreipiam atsakingam specialistui	Socialinės paramos skyriaus vedėjas nukreipia atsakymo į skundą paruošimą atsakingam specialistui.	Socialinės paramos skyrius
5.	Rengiamas atsakymas į	Atsakingas Socialinės paramos skyriaus specialistas ruošia atsakymą į gautą skundą.	Socialinės paramos

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
	gautą skundą	Atsakymas pateikiamas tokiu pačiu būdu, kaip buvo nurodyta skunde (el. paštu, paštu).	skyrius

**Šio projekto esmė** – perkelti dalį Socialinės paramos skyriaus teikiamų paslaugų teikti „vieno langelio principu“.

„Vieno langelio“ principas – prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atitinkamos paslaugos suteikimas vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prirėkus – ir iš kitų institucijų ar organizacijų gauna pati prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjanti ir administracinį sprendimą priimanti institucija, neįpareigodama to atlikti prašymą ar skundą padavusį asmenį. Šis principas, pradėtas diegti Europos demokratinėse valstybėse praėjusio šimtmečio 9–ojo dešimtmečio viduryje. „Vieno langelio“ principo atsiradimo priežastis ir paskirtis – palengvinti žmonių rūpesčių naštą tvarkant reikalus institucijose, sumažinti vaikščiojimų skaičių renkant sprendimui priimti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus, suteikti asmeniui galimybę pačiam prižiūrėti prašymo ar skundo nagrinėjimą.

Terminas „vienas langelis“ apibūdina veiklos subjektą (instituciją, padalinį, darbuotoją), kuris vienoje vietoje priima intereso prašymą ir jam suteikia paslaugas, kurios tradiciškai teikiamos iš daugelio subjektų. Paslaugos prašymo pateikimo/atsakymo gavimo vienoje vietoje koncepcija yra svarbi tada, kai su prašymo ar skundo nagrinėjimu susijusi informacija gaunama keliose skirtingose institucijose ar tos pačios institucijos skirtinguose padaliniuose, ir asmuo turėtų išieškoti daug laiko ir pastangų, kad gautų reikalingą informaciją ar dokumentą. Tikslai „vieno langelio“ principo taikymas gali išlaisvinti asmenį nuo reikalingos informacijos paieškos ir nuomonių derinimo įvairiuose institucijose ar vienos institucijos įvairiuose padaliniuose.

„Vieno langelio“ principas taikomas tiek esant centralizuotam, tiek decentralizuotam asmenų aptarnavimui. Centralizuotas asmenų aptarnavimas – tokia aptarnavimo forma, kai asmens aptarnavimą – jo sutikimą ir pirmojo kontakto užmezgimą, išklusimą, susipažinimą su pateiktu prašymu ar skundu ir pateikta informacija ar dokumentais, informacijos apie problemos sprendimą pateikimą, kitus darbus atlieka specialus įvairiai vadinamas institucijos administracijos padalinys–priimamasis, asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu tarnyba, tiesiog „vieno langelio“ tarnyba, piliečių aptarnavimo tarnyba ir pan. Prašymų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse nustatyta, kad centralizuoto asmenų aptarnavimo arba „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinys steigiamas institucijoje, į kurią atvyksta daug interesantų, gaunama daug prašymų suteikti paslaugas ar daug skundų, pranešančių apie pažeistas teises, ir kai tampa nebeįmanoma išdalinti su asmenų aptarnavimu susijusių darbų institucijos darbuotojams nepažeidžiant jų teisių ir teisėtų interesų ir nepakenkiant pagal pareigas atliekamų darbų kokybei.

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas yra tokia asmenų aptarnavimo forma, kai prašymų ir skundų priėmimą, jų tvarkymą ir nagrinėjimą „vieno langelio“ principu atlieka

valstybės tarnautojai ir darbuotojai kartu su kitomis teisės aktų ar institucijos vadovo jiems pavestomis funkcijomis. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimas nepriklauso nuo asmenų aptarnavimo formos: gauti informaciją ir derinti sprendimo projektą nedalyvaujant interesantui (kas ir sudaro „vieno langelio“ principo taikymo esmę) vienodai privalo užtikrinti tiek specialus asmenų aptarnavimo padalinys, tiek kiekvienas institucijos vadovo pavedimu prašymą ar skundą nagrinėjantis ir paslaugą teikiantis valstybės tarnautojas ar darbuotojas.

„Vieno langelio“ principo taikymas yra priemonė, padedanti pasiekti aukštą asmenų aptarnavimo kultūrą, geriau realizuoti institucijų ir jų darbuotojų konstitucinę pareigą tarnauti žmonėms, įgyvendinti asmenų teises ir laisves jiems kreipiantis į valstybės institucijas ir įstaigas prašant suteikti paslaugų ar apginti pažeistas teises. Ši priemonė nuolat pasipildo metodais, atsirandančiais kartu su naujomis techninėmis galimybėmis ir informacinių technologijų diegimu į valstybės valdymą. Kintanti valstybės valdymo technologinė aplinka įgalina valstybės tarnautojus ir darbuotojus priimti ir praktikoje taikyti geriausią vadybos patirtį ir standartus visose srityse ir ypač aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų prašymus ir skundus ir teikiant prašomas paslaugas.<sup>3</sup>

Remiantis interviu su Socialinės paramos skyriaus darbuotojais metu gauta informacija paaiškėjo, kad administracinių socialinės srities paslaugų teikimas reikalauja specifinių socialiniam darbuotojui taikomų žinių ir kompetencijų. Dėl šios priežasties Socialinės paramos prašymai negali būti priimami „vieno langelio“ principu. Tačiau siekiant pagerinti Socialinės paramos teikimo procesą ir palengvinti klientui paslaugos gavimą, buvo nutarta „vieno langelio“ principu atiduoti žemiau nurodytas paslaugas, kurių rezultatai klientas galės atsiimti Bendrajame skyriuje:

- Pažyma dėl finansinės paskatos pirmąjį būstą įsigijančioms jaunoms šeimoms.
- Pagamintus neįgaliųjų pažymėjimus.
- Pažyma dėl paramos gavimo, paramos gavimo laikotarpiu, kitoms įstaigoms (pavyzdžiui, Sodrai, Valstybinei mokesčių inspekcijai, ugdymo įstaigoms ir pan.) (*tarpinė paslauga*).

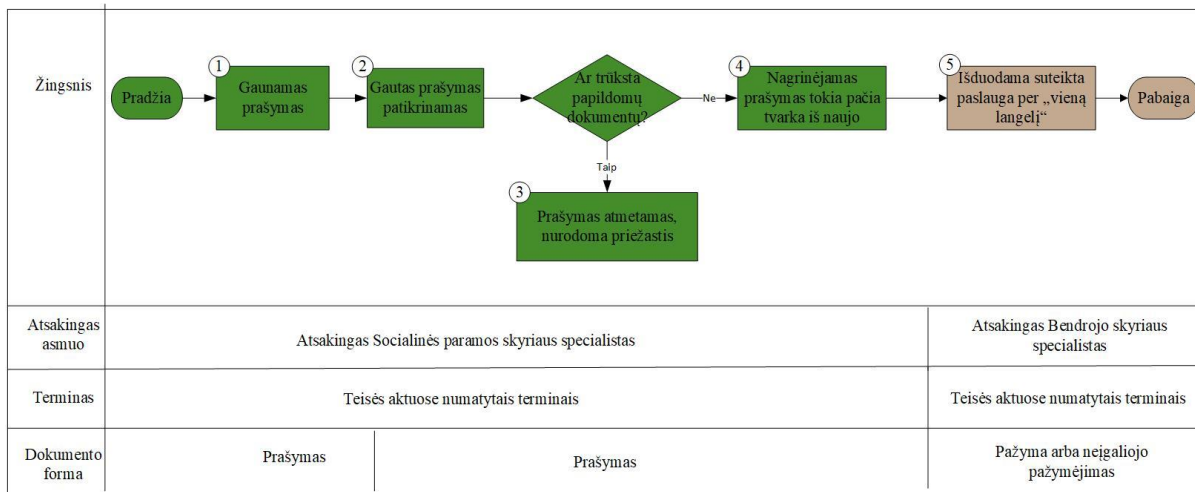
Taip pat buvo nutarta „vieno langelio“ principu **priimti prašymus dėl paramos būstui išsinuomoti**.

Perkėlus dalį paslaugų vykdymo (paslaugos išdavimo) etapą per „vieną langelį“. Procesas yra optimizuojamas, nes sutrumpėja proceso vykdymo laikas Socialinės paramos skyriuje (žiūrėti žemiau esančiame paveiksle). Šis skyrius (**žalia spalva** pažymėti kvadratai) vykdys procesą nuo 1 iki 4 žingsnio, o paskutinįjį 5 – ajį žingsnį (**ruda spalva** pažymėtas kvadratas) procese atliks Bendrojo skyriaus darbuotojai, dirbantys „viename langelyje“.

Sutrumpėjus proceso vykdymui Socialinės paramos skyriuje, darbuotojai galės aptarnauti daugiau klientų, nereikės nuolat atsitraukti nuo vykdomų darbų, norint perduoti klientui suteiktą paslaugą (rašta, pažymą ar pan.) ir bus galima sutelkti dėmesį į paslaugų kokybišką teikimą.

<sup>3</sup> „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos

Žemiau esančiame brėžinyje pavaizduotas, kaip atrodys klientų aptarnavimo procesas minėtųjų paslaugų teikimo dalinai „vieno langelio“ principu.



Paveikslas 7. Socialinės paramos skyriaus būsimasis procesas

lentelė 15. „Vieno langelio“ aptarnavimo proceso aprašas

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
1.	Gaunamas prašymas	Klientas, norėdamas gauti paslaugą, kreipiasi į Socialinės paramos skyrių gyvai ateidamas arba skambindamas telefonu ir pateikia prašymą.	Klientas pateikia, Socialinės paramos skyrius priima
2.	Gautas prašymas patikrinamas	Socialinės paramos skyrius, gavęs prašymą patikrina, ar jis teisingai užpildytas, ar pateikti visi paslaugai gauti būtini dokumentai.	Socialinės paramos skyrius
3.	Prašymas atmetamas, nurodoma priežastis	Jeigu prašymo patenkinti negalima arba prašymas užpildytas neteisingai, jis atmetamas ir nurodoma priežastis.  Jeigu trūksta papildomų dokumentų, tuomet prašoma kliento prašymą patikslinti.	Socialinės paramos skyrius
4.	Nagrinėjamas prašymas tokia pačia tvarka iš naujo	Jeigu prašymas buvo atmetas, tuomet klientas turi pateikti prašymą iš naujo ir nagrinėjimo tvarka vykdoma vėl nuo 2 žingsnio.	Socialinės paramos skyrius
5.	Išduodama suteikta paslauga „per vieną langelį“	Kai yra suformuojama pažyma arba neigaliojo pažymėjimas, šie dokumentai perduodami Bendrojo skyriaus atsakingam specialistui ir klientas ateina atsiimti minėtųjų paslaugų Bendrajame skyriuje.	Bendrasis skyrius

Siekiant sėkmingo šio projekto įgyvendinimo pateikiame analizuojamus proceso etapus skaitinėmis reikšmėmis, kurias galime šiuo metu pamatuoti.

1. *Bendra proceso (klientų aptarnavimo) trukmė, dienomis.*

Iš pateikiamo Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus teikiamų paslaugų administracinių paslaugų aprašų buvo skaičiuojama kiekvienos paslaugos klientų aptarnavimo proceso trukmė. **Vidutinė klientų aptarnavimo trukmė - 22 kalendorinės dienos.**

2. *Į klientų aptarnavimo procesą įtrauktų pareigybių skaičius, vnt.*

Kiekvienai paslaugai suteikti ir klientus aptarnauti, **vidutiniškai dirba 15 Socialinės paramos skyriaus darbuotojų.** Šis skaičius buvo gautas apskaičiuojant visų suteikiamų paslaugų darbuotojų skaičių padalinant iš visų skyriaus teikiamų paslaugų skaičiaus.

3. *Į klientų aptarnavimo procesą įtrauktų padalinių skaičius, vnt.*

Socialinės paramos skyrius teikia administracines paslaugas, tačiau Socialinės paramos įgyvendinimą Elektrėnų savivaldybėje atlieka ir savivaldybės įstaigos, todėl į bendrą klientų aptarnavimo procesą yra **įtraukiama iš viso 16 padalinių** (Socialinės paramos skyrius, Beižionių seniūnija, Elektrėnų seniūnija, Gilučių seniūnija, Kazokiškių seniūnija, Kietaviškių seniūnija, Pastrėvio seniūnija, Semeliškių seniūnija, Vievio seniūnija, Elektrėnų socialinių paslaugų centras, Elektrėnų šeimos namų Vaikų dienos centras, Elektrėnų šeimos namų Paramos šeimai tarnyba, Beižionių vaikų globos namai, Elektrėnų socialinės globos namai, Valstybės socialinės globos namai, Elektrėnų socialinės reabilitacijos centras).

4. *Klientų aptarnavimo proceso pradėjimo būdų skaičius, vnt.*

Klientas, kuriam reikalinga Socialinės paramos skyriaus teikiama paslauga, gali **kreiptis 3 būdais** (atėjęs į skyrių ir užpildęs prašymą, prisijungęs per Elektroninius valdžios vartus, atsiuntęs prašymą su reikalingais dokumentais paštu į Socialinės paramos skyrių).

5. *Klientų aptarnavimo proceso prieinamumas – reikalingas laikas, per kurį užsakoma paslauga ir pradedamas procesas val.*

Klientų aptarnavimo proceso dalis – paslaugos teikimas pradedama tada, kuomet su prašymu klientas pateikia visus reikalingus dokumentus. **Vidutiniškai proceso prieinamumo laikas - 22 kalendorinės dienos su sąlyga, kad pateikti visi reikalingi dokumentai.** Jeigu dokumentai pateikiami po 22 kalendorinių dienų, terminas pailgėja dvigubai.

Perkėlus nors ir mažą dalį paslaugų vykdymo per „vieną langelį“ tikėtina, kad šios skaitinės reikšmės pagerės kliento naudai ir klientai bus aptarnaujami operatyviau, o Socialinės paramos skyriaus specialistai galės sutelkti daugiau dėmesio toms paslaugoms, kurios reikalauja daugiau aptarnavimo laiko ir kompetencijos socialinių paslaugų teikimo srityje.

**Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje**



Klientų aptarnavimo proceso pagerinimui taip pat svarbu klientams pagal poreikį suteikti galimybę prašymo pildymo metu konsultuotis „vieno langelio“ principu ir užpildyti elektroninius prašymus atėjus į Elektrėnų savivaldybės Bendrajame skyriuje įdiegtą „vieną langelį“. Gyventojas, siekiantis gauti socialinę paramą, turi turėti galimybę vietoje užpildyti elektroninį prašymą. Remiantis išdėstytu teikiame rekomendaciją.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame Elektrėnų savivaldybės Bendrajame skyriuje užtikrinti technines priemones prašymų priėmimui, siekiant sklandesnio klientų aptarnavimo ir prašymų pateikimo proceso įgyvendinimo.

## 5. Darbuotojų funkcijų, atsakomybių ir vaidmens socialinių paslaugų proceso valdyme ir tarpusavio ryšiai

Antrajame skyriuje išanalizavus platesnio konteksto dokumentus, apimačius strategijas valstybiniu lygmeniu ir baigiant operatyviniu savivaldos lygmeniu, šiame skyriuje yra nagrinėjami teisės aktai, kurie konkrečiai susiję su administracinėmis paslaugomis bei procesais.

Šiame analizės etape buvo vadovautasi integruotu požiūriu, sisteminio suvokimo bei valdymo principais. Buvo atlikta palyginamoji Socialinės paramos skyriaus nuostatų bei darbuotojų pareigybės aprašymuose pateiktų funkcijų analizė. Analizuoti žemiau pateikiami dokumentai:

1. Elektrėnų savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus nuostatai, patvirtinti Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2018 m. liepos 3 d. įsakymu Nr. 03V – 630.
2. Socialinės paramos skyriaus vedėjo pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. 03V – 24.
3. Socialinės paramos skyriaus vedėjo pavaduotojo pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. 03V – 24.
4. Socialinės paramos skyriaus vyriausiojo specialisto pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. 03V – 24.
5. Socialinės paramos skyriaus vyriausiojo specialisto pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. 03V – 24.
6. Socialinės paramos skyriaus vyriausiojo specialisto pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. 03V – 24.
7. Socialinės paramos skyriaus vyriausiojo specialisto pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. 03V – 24.
8. Socialinės paramos skyriaus vyriausiojo specialisto pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2016 m. sausio 13 d. įsakymu Nr. 03V – 24.
9. Socialinės paramos skyriaus socialinio darbo organizatoriaus pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2017 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 03V – 106.
10. Socialinės paramos skyriaus specialisto pareigybės aprašymas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus 2017 m. vasario 1 d. įsakymu Nr. 03V – 106.
11. 2018 m. pareigybių aprašymų papildymai.



Šios analizės tikslas – atrasti, ar Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus nuostatuose pateiktos Skyriaus funkcijos sutampa su darbuotojų pareigybės aprašuose pateikiamomis funkcijomis, ar nėra dubliavimosi, ar visos nuostatuose esančios funkcijos yra pateiktos pareigybių aprašymuose. Taip pat pamatyti, ar visos skyriaus teikiamos paslaugos, pateikiamos Savivaldybės internetiniame puslapyje, atsispindi skyriaus nuostatų bei darbuotojų pareigybių aprašymuose. Ši analizė leido išgryninti darbuotojų funkcijas, atsakomybes bei pamatyti darbuotojų vaidmenį socialinių paslaugų proceso valdyme. Detali analizė pateikiama šio dokumento 2 priede.

Pagal Socialinės paramos skyriaus nuostatų aprašymus nebuvo atrasta atitiktens Šalpos pensijos gavėjo ar šalpos kompensacijos gavėjo pažymėjimų išdavimo paslaugai, todėl darome prielaidą, kad šios paslaugos vykdymas nėra įtrauktas Socialinės paramos skyriaus nuostatų aprašyme.

Analizuojant, kas teikia paslaugą „Specialiųjų poreikių lygio nustatymas ir neįgaliojo pažymėjimo išdavimas“, paaiškėjo, kad pagal socialinio darbo organizatorių ir specialisto pareigybių aprašymus, šie specialistai tik nustato specialiųjų poreikių lygį, tačiau neišduoda neįgalumo pažymėjimų. Darome prielaidą, kad šios paslaugos vykdymas pareigybės aprašymuose nėra detalizuotas.

Socialinio darbo organizatoriaus pareigybių aprašyme aiškiai išskirta ir detalizuota su kokiomis socialinėmis paslaugomis dirbama. Toliau pateikiame rekomendaciją kitų Socialinės paramos skyriaus darbuotojų pareigybių aprašymams.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame Socialinės paramos skyriaus specialistų, dirbančių su socialinėmis paslaugomis, pateikti detalesnį aprašymą, su kuriomis konkrečiai socialinėmis paslaugomis specialistas dirba.

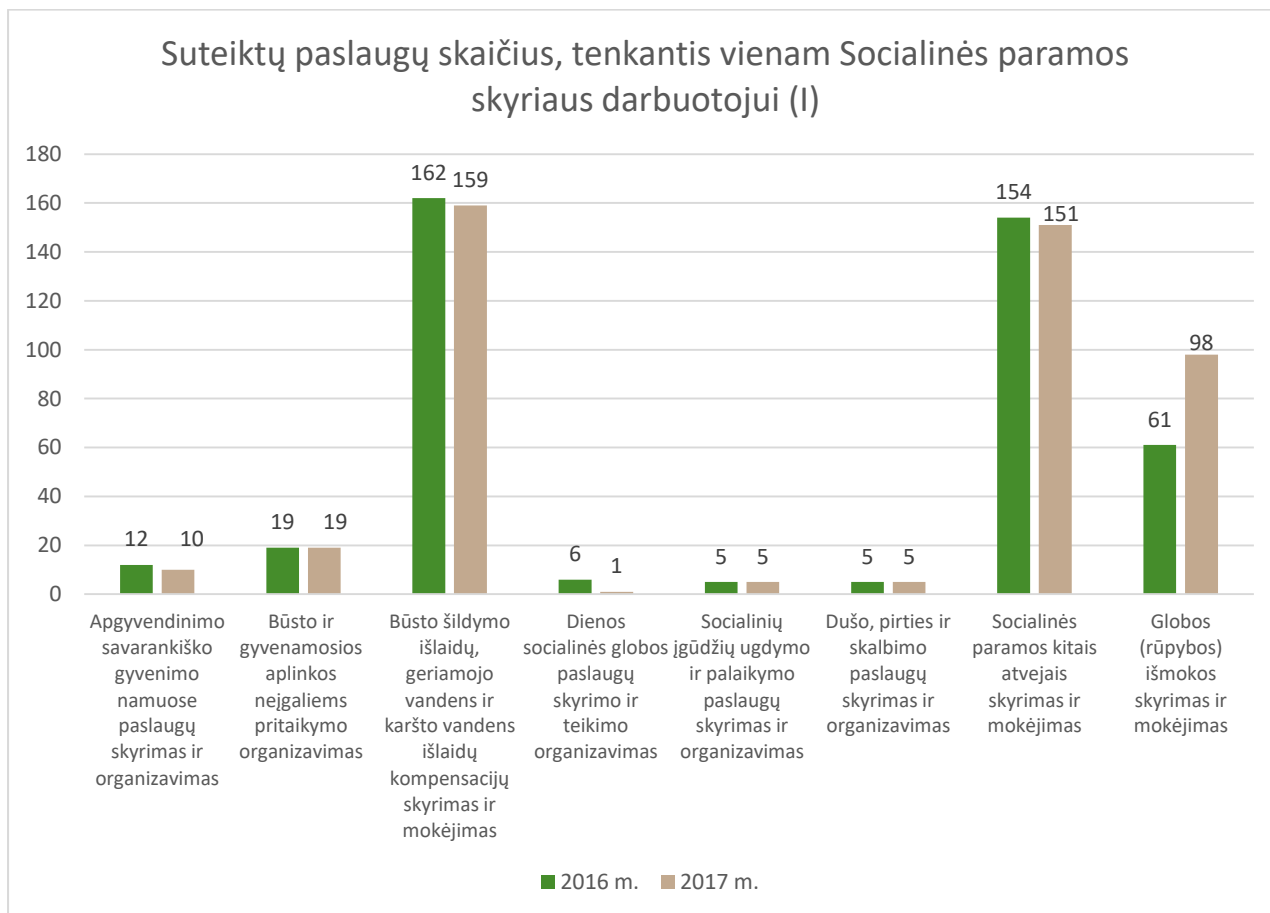
Analizuojant Elektrėnų savivaldybės internetiniame puslapyje pateikiamas Socialinės paramos skyriaus pareigybes buvo atrasta, kad nėra nurodytos „Vyresniojo specialisto“ pareigos. Toliau pateikiame susijusią rekomendaciją.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame Socialinės paramos skyriaus „Vyresniojo specialisto“ pareigybę įrašyti į skyriaus specialistų sąrašą, pateikiamą Elektrėnų savivaldybės internetinėje svetainėje.

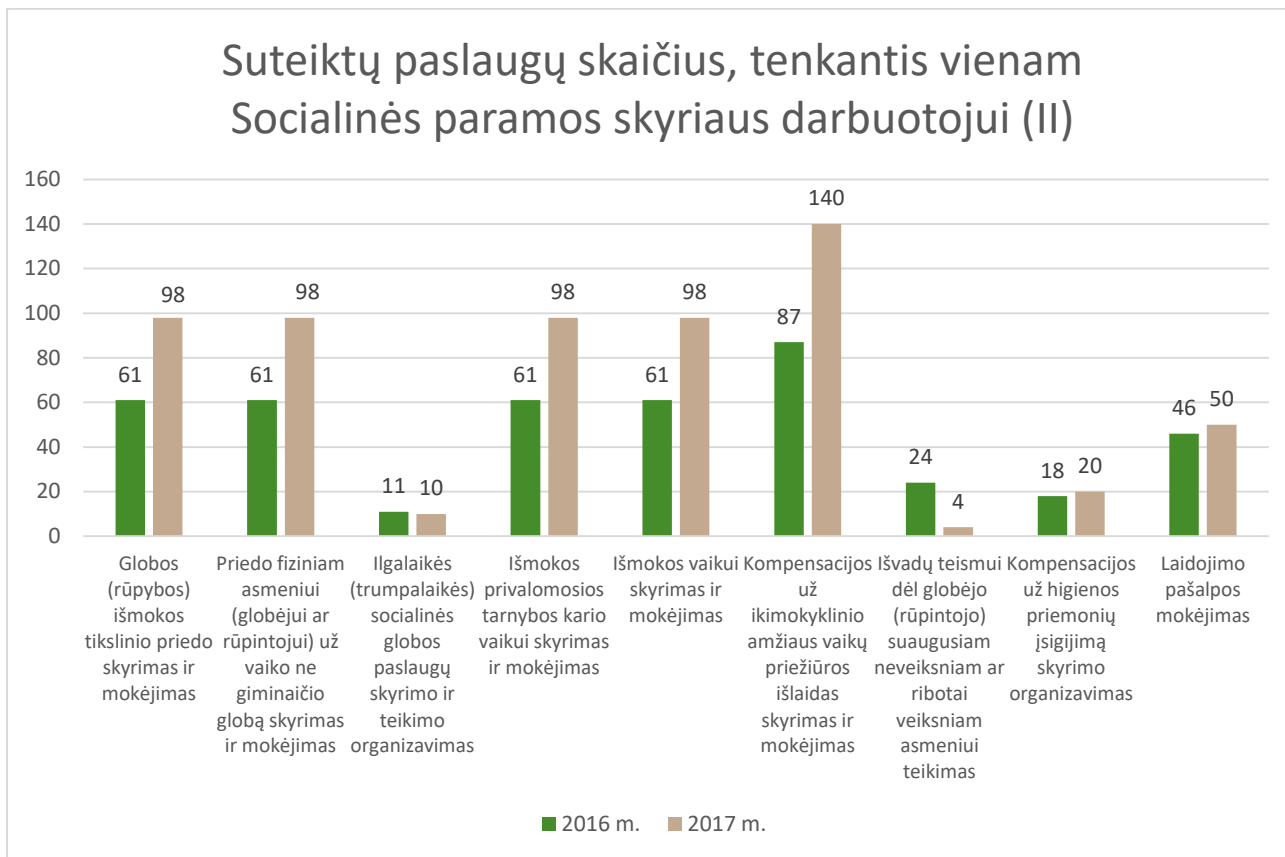
Taip pat šios analizės metu buvo siekta išsiaiškinti, koks krūvis tenka kiekvienam skyriaus specialistui, teikiant paslaugas. Buvo analizuota, kiek Socialinės paramos skyriaus darbuotojų dirba su kiekviena paslauga. Taip pat buvo naudota 1.3.1.1. „Socialinių paslaugų statistika Elektrėnų savivaldybėje“ 2017 metais pateikiama statistinė informacija apie sprendimus paramai bei paslaugoms.

Žemiau esančiuose grafikuose matyti, kiek paslaugų suteikė vienas Socialinės paramos skyriaus darbuotojas per 2016 ir 2017 metus. Šiai informacijai pateikti buvo naudoti statistiniai nagrinėjamo laikotarpio suteiktų paslaugų duomenys (lentelė Nr. 7. *Informacija apie socialinių paslaugų sprendimus* ir lentelė Nr. 6. *Informacija apie socialinių išmokų*

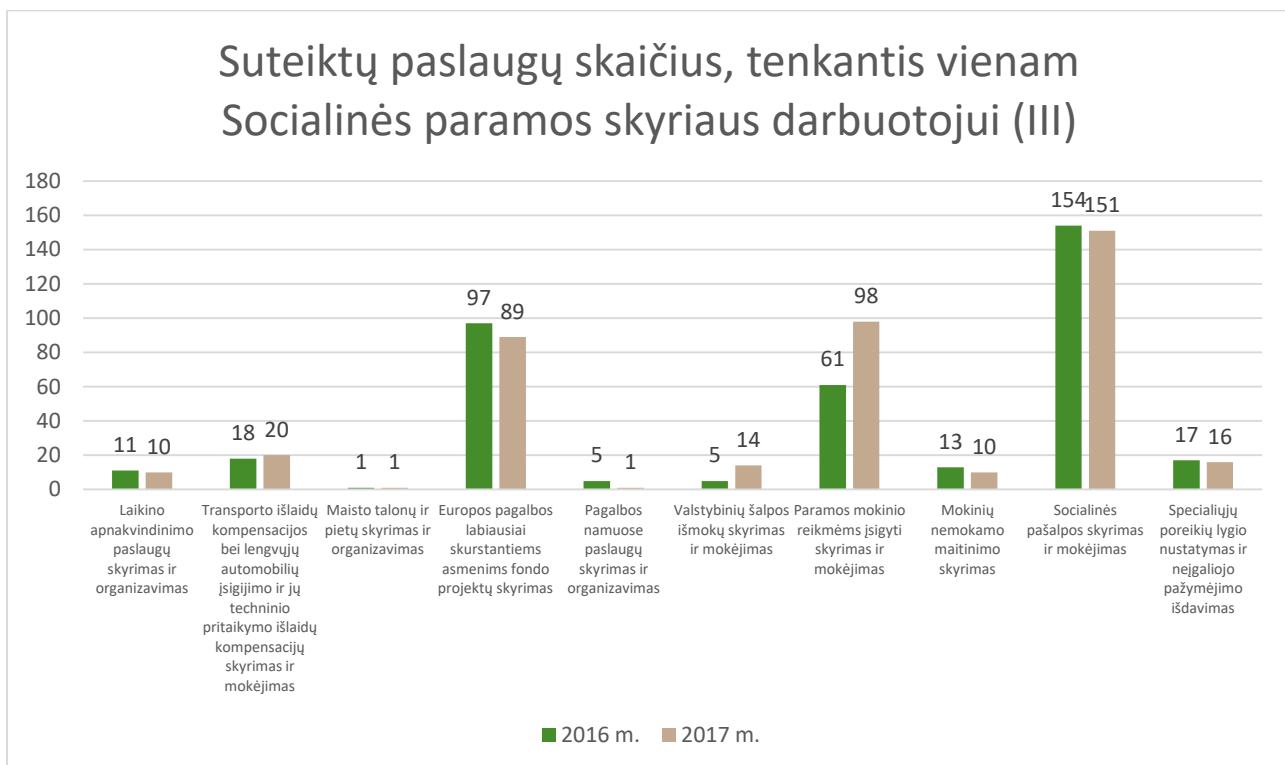
sprendimus) bei šio dokumento 2 priede pateikiamas Socialinės paramos skyriaus darbuotojų skaičius, teikiančių konkrečias paslaugas.



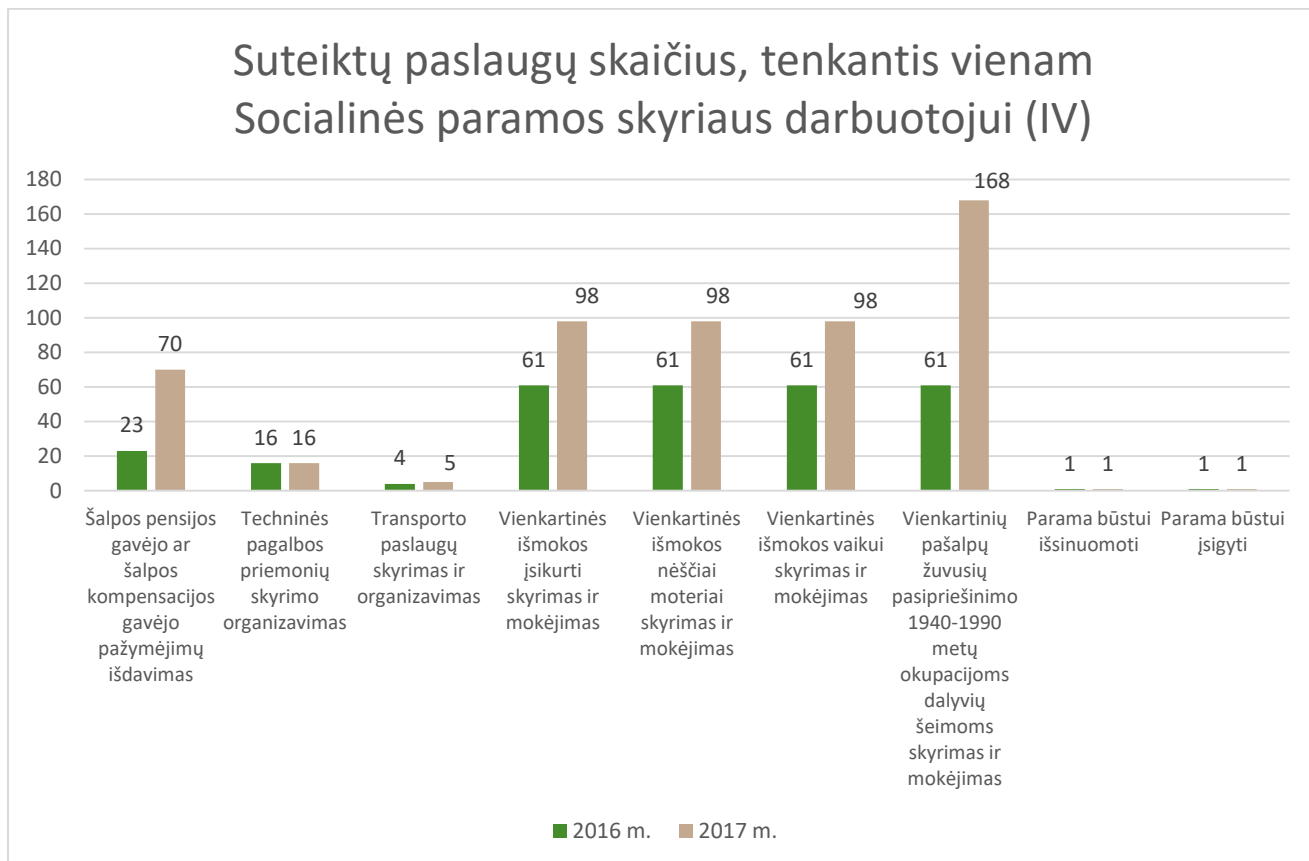
**Paveikslas 8. Suteiktų paslaugų skaičius, tenkantis vienam darbuotojui per metus (I)**



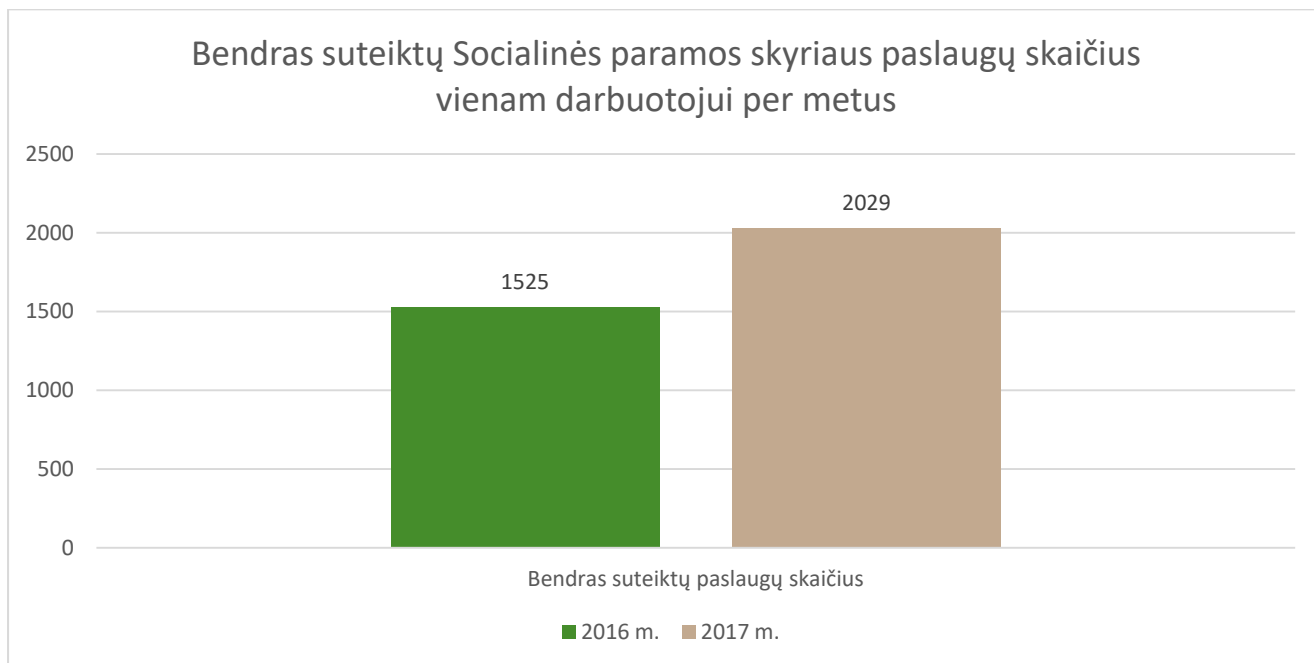
**Paveikslas 9. Suteiktų paslaugų skaičius, tenkantis vienam darbuotojui per metus (II)**



**Paveikslas 10. Suteiktų paslaugų skaičius, tenkantis vienam darbuotojui per metus (III)**



**Paveikslas 11. Suteiktų paslaugų skaičius, tenkantis vienam darbuotojui (IV)**



**Paveikslas 12. Bendras suteiktų Socialinės paramos skyriaus paslaugų skaičius vienam darbuotojui per metus**

Iš pateiktų grafikų matyti, kad vienam darbuotojui daugiausiai paslaugų tenka suteikti toms paslaugoms, kurių poreikis yra didžiausias, pavyzdžiui Socialinės paramos

**Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje**



kitais atvejais skyrimas ir mokėjimas, Socialinės pašalpos skyrimas ir mokėjimas ir kitos. Taip pat lyginant 2016 metus su 2017, suteiktų paslaugų skaičius vienam Socialinės paramos skyriaus darbuotojui išaugo apie 33%. Paslaugoms, kurių suteikiama daugiausiai, aptarnauja nuo 14 iki 20 skyriaus darbuotojų.

## 6. Informacinių sistemų analizė

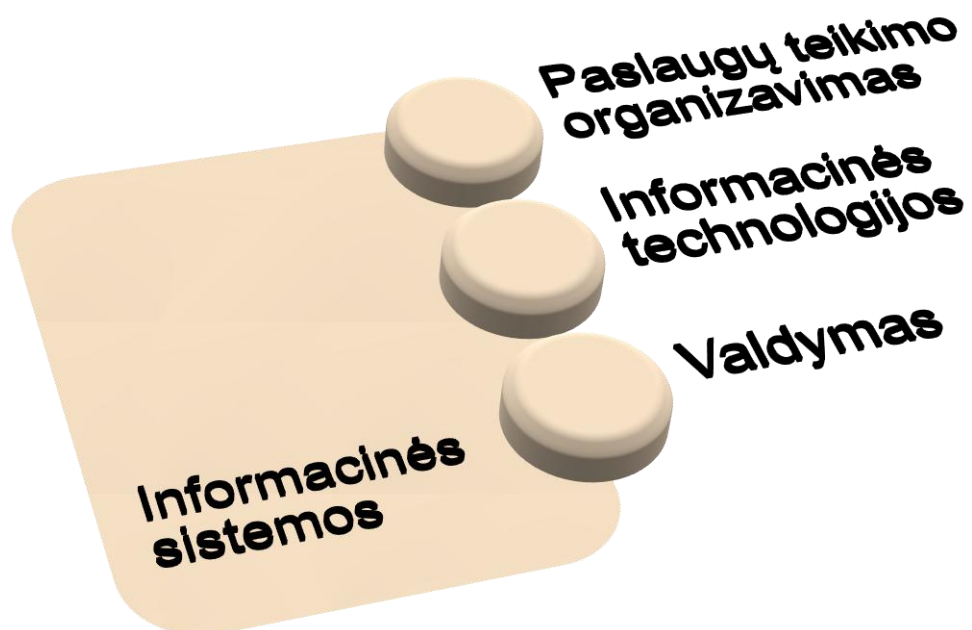
Informacinės sistemos (toliau dokumente naudojama - IS) ir informacinės technologijos (toliau - IT) dažnai laikomos sinonimiškomis. Iš tikrųjų informacinės technologijos yra informacinių sistemų pogrupis.

Informacinės sistemos yra sistemų, žmonių ir procesų, suprojektuotų kurti, saugoti, valdyti, platinti ir skleisti informaciją, sąvoka. Viena iš priežasčių, kodėl IS ir IT sąvokos yra sugretinamos, yra tai, kad visos informacinės sistemos yra prilyginamos kompiuterinėms sistemoms. Tačiau informacijos sistema gali būti tokia paprasta kaip pieštukas ir popieriaus lapelis. Objektai yra tik įrankiai. Naudojami kartu, jie sukuria informacijos įrašymo sistemą. Nors informacinės sistemos yra labai priklausomos nuo kompiuterių ir kitų technologijomis pagrįstų priemonių, šis terminas yra kilęs anksčiau nei kompiuteris ir gali apimti ne tik technologines sistemas. Informacinę sistemą galima apibrėžti kaip kompleksą komponentų, skirtų įvairių rūšių duomenims ir informacijai rinkti, saugoti, apdoroti, laikyti bei skleisti, siekiant tam tikrų organizacijos tikslų ir taikant kompiuterines technologijas.

Informacinės technologijos patenka į "IS" sritį, tačiau nagrinėjamos pačios sistemos taikomos technologijos. Informacines technologijas galima apibrėžti kaip kompiuterinių informacinių sistemų tyrimą, projektavimą, įgyvendinimą, palaikymą ar valdymą.

IT paprastai apima aparatinę įrangą, programinę įrangą, duomenų bazes ir tinklus. Informacinės technologijos dažnai reglamentuoja skaitmeninės informacijos arba duomenų, sukurtų per kompiuterių ir telekomunikacijų sritis, įsigijimą, apdorojimą, saugojimą ir platinimą. Informacinės technologijos yra skirtos valdyti technologijas ir tobulinti jų panaudojimą siekiant bendrų organizacijos tikslų.

Sparčiai tobulėjant informacinėms technologijoms ir jų teikiamoms galimybėms, pastebima organizacijų informacinių sistemų naudojimo būtinybė. IS yra tarsi branduolys, kurį supa paslaugų teikimo organizavimas, technologijos ir valdymas. Tai kompleksas komponentų, skirtų įvairių rūšių duomenims ir informacijai rinkti, saugoti, apdoroti, laikyti bei skleisti, siekiant organizacijos tikslų ir taikant kompiuterines technologijas.

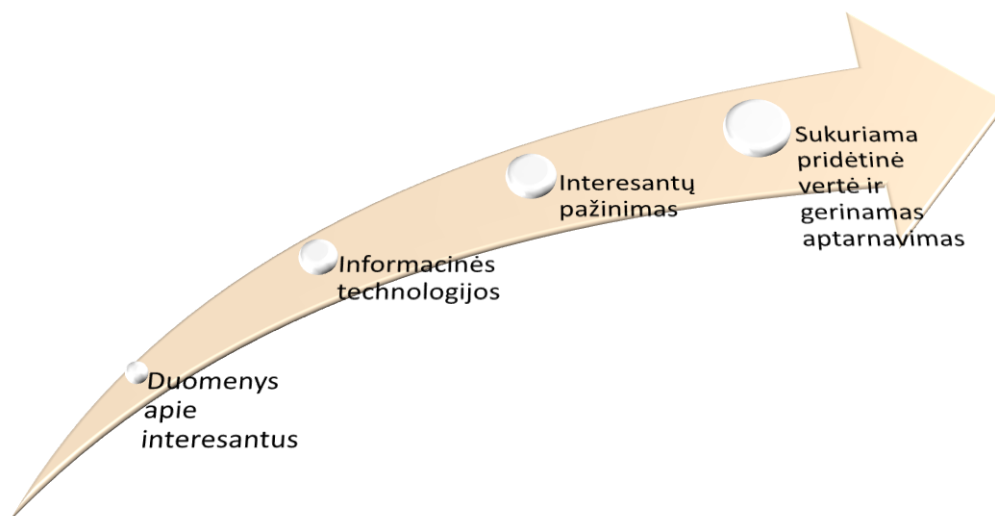


Paveikslas 13. Informacinių sistemų samprata paslaugų teikimo procese

Kaip matyti iš paveikslo, IS sudaro trys pagrindinės dalys, kurios papildo viena kitą, ir bendroje sankirtoje sukuria vadybos organizavimą informacinių technologijų pagalba. IS neatskiriamos nuo technologijų ir techninės įrangos (kompiuterių, telekomunikacinių priemonių ir pan.). Jų pobūdį dažniausiai nulemia naudojamos technologijos. Tačiau pati technika savaime nėra technologija. Kompiuterines sistemas galima laikyti technologijomis, kai jos tiesiog siejamos su informaciniais tikslais, problemomis, poreikiais ir žmonių veikla

Pati informacinės sistemos sąvoka susijusi su konkrečia žmogaus veikla ir jai reikalinga informacija. Ta informacija yra tam tikros realios srities ar situacijos vaizdas, jos informacinis modelis. Ją galima susirinkti sudarant situacijas ar organizuojant konkrečią tikslinę veiklą. Informacija paprastai yra laikoma žmogaus požiūriu papildomoje „atmintyje“ ir tai daroma taip, kad prireikus norimą jos dalį būtų galima greitai rasti, perdirbti ir pasinaudoti. Todėl informacinėms sistemoms yra svarbi informacijos laikymo terpė, vadinama laikmena. Informacija joje rašoma sutarta kalba iš anksto numatytu būdu ir laikoma struktūrizuota. Akivaizdu, kad informacinė sistema turi būti sumodeliuota taip, kad patenkintų maksimalų vartotojų skaičių ir reikiama informacija pasiektų reikiamą asmenį suprantama forma ir reikiamu metu.

Socialinių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybę Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriuje užtikrina ne tik darbuotojų kompetencija bei motyvacija dirbti kokybiškai, bet ir modernios technologijos.



**Paveikslas 14. Asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas pasitelkiant IT**

Žvelgiant į asmenų aptarnavimo kokybės gerinimą galima teigti, kad pagrindinis informacijos šaltinis yra informacinės technologijos. Socialinės paramos skyriaus darbuotojo valdomos žinios yra kertinis ryšius su asmenimis gerinimo aspektas. Organizacijai tinkamai vykdant veiklą yra sudaromos galimybės apdoroti sukauptą informaciją informacinėmis technologijomis. Tai reiškia, kad naudojantis specializuota programine įranga, darbuotojas gali išanalizuoti turimus apie klientą duomenis, kad būtų galima pateikti individualizuotas kliento poreikius bei galimybes atitinkančias paslaugas. Svarbu, kad organizacijoje naudojama programinė įranga būtų pritaikyta jos poreikiams, nes tik taip gali būti pasiektas maksimaliai naudingas asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo rezultatas.

Siekiant įvertinti Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus veikloje naudojamas informacines sistemas bei nustatyti įstaigos darbuotojų poreikius, susijusius su socialinių paslaugų teikimu ir asmenų aptarnavimu, organizavome interviu su šio skyriaus darbuotojais.

Atsižvelgiant į gautą informaciją apie esamą situaciją, buvo parengtos rekomendacijos dėl socialinių paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo procesų, apimančių schematinį procesų atvaizdavimą ir schemas aprašymą (žr. plačiau 4 skyriuje).

Matavimas buvo atliekamas vertinant įtaką paslaugų teikimo efektyvumui ir klientų aptarnavimui. Bendras įvertis nustatomas pagal žemiau pateiktą lentelę.



lentelė 16. Įtaka veiklos efektyvumo didinimui

IS sritis	Detalizavimas	Įtaka socialinių paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo procesų efektyvumui didinti
Įvykių valdymas (ang. Case management)	Galimybė stebėti veiksmus, susijusius su pasirinktais klientais	Vidutinė
Skambučių centras (ang. Call center)	Galimybė priimti ir apdoroti telefoninių skambučių srautus	Maža
Paslaugų teikimas ir aptarnavimas (ang. Service and support)	Incidentų, paslaugų fiksavimas, tolimesnių būsenų kontroliavimas. Paslaugų apskaitos funkcijos.	Vidutinė
Rezultatų valdymas (ang. Funnel management)	Galimybė valdyti ir stebėti rezultatus. Pvz. suteiktų paslaugų kiekis: didėjimas ar mažėjimas)	Vidutinė
Paslaugų teikimo automatizavimas (ang. Services automation)	Naudojant informaciją apie klientus, suteikiama galimybė automatizuoti paslaugos teikimo procesus. Bendro pobūdžio duomenų bazių (pvz. gyventojų duomenų) naudojimas ir jų sąveika su esamomis IS.	Didelė
Vartotojų ir klientų valdymas (ang. Account/customer management)	Galimybė valdyti informaciją apie klientus – kontaktai, adresai, kita informacija	Didelė

Įtaka veiklos efektyvumui vertinama taikant šias slenkstines reikšmes:

**Maža** – IS veikimo sritis daro mažą įtaką paslaugos teikimui: nežymiai sumažėja administracinė našta; paslaugų teikimui reikalaujama darbuotojų laiko sąnaudų.

**Vidutinė** – IS veikimo sritis daro vidutinę įtaką paslaugos teikimui: šiek tiek mažinama administracinė našta klientams bei darbuotojams; paslaugos teikiamos su vidutinėmis laiko sąnaudomis.

**Didelė** – IS veikimo sritis daro didelę įtaką paslaugos teikimui: mažinama administracinė našta klientams bei darbuotojams; paslaugos teikiamos su minimaliomis laiko sąnaudomis.

## 6.1. Socialinės paramos teikimo IT infrastruktūra

Pagrindinė IT priemonė, naudojama teikiant ir administruojant socialinę paramą yra Socialinės paramos šeimai informacinė sistema (toliau – SPIS), veikianti pagal bendradarbiavimo sutartis tarp SADM ir visų šalies savivaldybių. SPIS sistema skirta vienodai registruoti ir kaupti informaciją apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą (socialines išmokas ir kompensacijas, socialinę paramą mokiniams, socialines paslaugas, veiklą, vykdomą vaiko teisių apsaugos srityje, ir kt.), analizuoti šią informaciją pagal savivaldybes, paramos rūšis bei paramos gavėjus, taip pat užkirsti kelią paramos gavimui keliose savivaldybėse vienu metu. SPIS sistema suteikia galimybę:

- kaupti informaciją apie visą savivaldybėse teikiamą socialinę paramą ir vaiko teisių apsaugą;
- valdyti socialinės paramos šeimai teikimo, stebėjimo, planavimo ir vertinimo procesus „vieno langelio“ principu.

Šiuo metu SPIS realizuotos 26 socialinės paramos el. paslaugoms, gaunami duomenys iš 15 kitų organizacijų informacinių sistemų (toliau – IS) bei registru, su kuriais SPIS turi integracines sąsajas. Taip pat SPIS yra integruota ir su vidinėmis savivaldybių sistemomis:

- SIAIS „Parama“;
- Dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS);

SIAIS „Parama“ skirta Lietuvos Respublikos miestų ir rajonų savivaldybių socialinės paramos institucijoms įvesti, kaupti, saugoti ir apskaityti informaciją apie pinigines socialines išmokas. Ji suteikia galimybes:

- formuoti piniginių socialinių išmokų mokėjimo dokumentus;
- formuoti buhalterines bei statistines suvestines;
- keistis duomenimis su SPIS.

Šioje sistemoje realizuotos kompiuterizuotos darbo vietos įgalina socialinės paramos institucijų specialistus naudotis bendra informacija, kurios pagrindu savivaldybės gyventojams skiriamos ir išmokamos piniginės socialinės išmokos.

Be SPIS sistemos Socialinės paramos skyriuje yra naudojama dokumentų valdymo informacinė sistema. Žemiau pateikiama Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus naudojamų sistemų analizė pagal sistemų aprašus.

**lentelė 17. Naudojamų IT sistemų analizė**

	<b>Socialinės paramos šeimai informacinė sistema (SPIS)</b>	<b>Dokumentų valdymo sistema (DVS) „Kontora“</b>
<b>Juridinis pagrindas</b>	Patvirtinta Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministro 2018 m. gegužės 29 d. įsakymu Nr. A1-172 „Dėl socialinės paramos šeimai	Dokumentų valdymo Elektrėnų savivaldybės administracijoje tvarkos aprašas, patvirtintas Elektrėnų savivaldybės administracijos direktoriaus

	informacinės sistemos nuostatų ir socialinės paramos šeimai informacinės sistemos duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“	2017 m. balandžio 7 d. įsakymu Nr. 03V-328.
<b>IS paskirtis</b>	Vienodai registruoti ir kaupti informaciją apie visą savivaldybėse teikiamą socialinę paramą (socialines išmokas ir kompensacijas, socialinę paramą mokiniams, socialines paslaugas, veiklą, vykdomą vaiko teisių apsaugos srityje, ir kt.), pateikti ją Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai (toliau vadinama – ministerija), analizuoti šią informaciją pagal savivaldybes, paramos rūšis bei paramos gavėjus.	Skirta dokumentų tvarkymui ir veiklos organizavimui. Sistemoje naudojamas vieningas naudotojo sąsajos (sąrašai, registracijos kortelės, funkcijų meniu, įvedimo formos, langai ir sisteminiai pranešimai) sprendimas, todėl naudotojams pakanka mažesnių laiko sąnaudų, norint išmokti dirbti su skirtingais sistemos moduliais. Prisijungę prie sistemos DVS naudotojai gali peržiūrėti jiems nukreiptus dokumentus, užduotis ir kitus sistemoje užregistruotus objektus ir atlikti veiksmus pagal jiems priskirtas teises.
<b>IS tikslas</b>	4.1. sukurti efektyvią socialinės paramos šeimai informacinę sistemą, apimančią socialinės paramos šeimai teikimo, stebėjimo, planavimo ir vertinimo veiklą, veikiančią „vieno langelio“ principu; 4.2. surinkti centrinėje duomenų bazėje tikslus duomenis apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą šeimai, įgalinančius gauti patikimą statistinę analitinę informaciją sprendimams dėl socialinės paramos šeimai politikos tobulinimo priimti, siekiant efektyvaus socialinės paramos šeimai teikimo bei socialiai pažeidžiamų gyventojų grupių socialinės integracijos; 4.3. sudaryti sąlygas socialinės paramos gavėjams gauti viešąsias elektronines socialines paslaugas.	4.1. užtikrinti skaidrią, efektyvią Savivaldybės veiklą; 4.2. laiku užregistruoti ir apskaityti visus Savivaldybėje parengtus ir gautus dokumentus; 4.3. tvarkyti ir valdyti dokumentus taip, kad būtų užtikrinta visų turimų dokumentų greita paieška; 4.4. išsaugoti dokumentus reikiamą laiką, kad būtų užtikrinti Savivaldybės veiklos įrodymai, galimybė vykdyti kontrolę ir su šia veikla susijusių asmenų teises.
<b>Sukurtos integracijos</b>	17.1. Lietuvos Respublikos gyventojų registro tvarkomi duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas, deklaruota gyvenamoji vieta; šeiminė padėtis, sutuoktinio vardas, pavardė ir gimimo data, nepilnamečių vaikų duomenys (vardas, pavardė, gimimo data); 17.2. Adresų registro duomenys: vietovės, gatvės kodas, gyvenamosios vietovės tipas; 17.3. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenys apie asmeniui ir jo	

	<p>šeimos nariams išmokėtas socialinio draudimo ir valstybines išmokas: asmens kodas, pavardė, vardas, išmokos rūšis, dydis ir mokėjimo laikotarpis;</p> <p>17.4. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenys apie asmens ir jo šeimos narių įregistravimą teritorinėje darbo biržoje ir mokamos nedarbo draudimo išmokos dydį: asmens kodas, pavardė, vardas, įregistravimo teritorinėje darbo biržoje žyma, išmokos rūšis, dydis ir mokėjimo laikotarpis;</p> <p>17.5. Nekilnojamojo turto registro duomenys apie asmeniui ir jo šeimos nariams priklausantį nekilnojamąjį turtą: paskutinio vertinimo data, vertė;</p> <p>17.6. Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registro duomenys apie asmens ir jo šeimos narių vardu įregistruotas kelių transporto priemones (vertei nustatyti): modelis, pagaminimo data, variklio tūris;</p> <p>17.7. Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos Žemės ūkio paramos administravimo informacinės sistemos duomenys: asmens ir jo šeimos narių gautų išmokų žemės ūkiui remti dydis.</p>	
<b>IS valdytojas</b>	Socialinės apsaugos ir darbo ministerija	Elektrėnų savivaldybė (toliau – Savivaldybė), Elektrėnų savivaldybės administracija (toliau – Administracija), Elektrėnų savivaldybės administracijos skyriai, seniūnijos (toliau – padaliniai)
<b>IS tvarkytojas</b>	Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, savivaldybių administracijos įskaitant Elektrėnų savivaldybės administraciją	Elektrėnų savivaldybės administracija
<b>Kaupiami ir saugomi duomenys</b>	<p>22. Savivaldybėse kaupiamų duomenų pirminiai šaltiniai:</p> <p>22.1. duomenų subjektų – paramos gavėjų (asmeniškai ar per įgaliotus asmenis) – pateikti nustatytos formos prašymai dėl socialinės paramos gavimo;</p> <p>22.2. savivaldybės administracijos VTAT gaunami pranešimai, susiję su vaiko teisių pažeidimais;</p> <p>22.3. duomenų subjektų – paramos gavėjų – pateikti dokumentai;</p> <p>22.4. savivaldybės administracijos, kitų savivaldybės įstaigų tarnautojų ir</p>	<p>1. Administracijoje, jos padaliniuose parengti, gauti ir siunčiami su Savivaldybės ar Administracijos veikla susiję dokumentai, kad būtų įrodytas jų buvimas ir užtikrinta paieška bei ryšys su jau užregistruotais dokumentais, turi būti registruojami DVS „Kontora“ atitinkamuose registruose:</p> <p>1.1. teisės aktai pagal dokumentų rūšis ir saugojimo terminus registruojami atskiruose registruose: sprendimai, įsakymai, potvarkiai ir kt.;</p> <p>1.2. įstaigos rengiami dokumentai (protokolai, aktai, pažymos ir kt.)</p>

<p>darbuotojų surinkta informacija iš kitų įstaigų;</p> <p>22.5. iš kitų informacinių sistemų ir valstybės registru gaunami duomenys socialinės paramos teikimo funkcijoms vykdyti:</p> <p>22.5.1. Lietuvos Respublikos gyventojų registro – šių nuostatų 17.1 punkte nurodyti duomenys; (17.1. Lietuvos Respublikos gyventojų registro tvarkomi duomenys: vardas, pavardė, asmens kodas, deklaruota gyvenamoji vieta; šeiminė padėtis, sutuoktinio vardas, pavardė ir gimimo data, nepilnamečių vaikų duomenys (vardas, pavardė, gimimo data);</p> <p>22.5.2. Adresų registro – šių nuostatų 17.2 punkte nurodyti duomenys (17.2. Adresų registro duomenys: vietovės, gatvės kodas, gyvenamosios vietovės tipas;));</p> <p>22.5.3. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos – šių nuostatų 17.3 punkte nurodyti duomenys (17.3. Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenys apie asmeniui ir jo šeimos nariams išmokėtas socialinio draudimo ir valstybines išmokas: asmens kodas, pavardė, vardas, išmokos rūšis, dydis ir mokėjimo laikotarpis);</p> <p>22.5.4. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos – šių nuostatų 17.4 punkte nurodyti duomenys (17.4. Lietuvos darbo biržos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos informacinės sistemos duomenys apie asmens ir jo šeimos narių įregistravimą teritorinėje darbo biržoje ir mokamos nedarbo draudimo išmokos dydį: asmens kodas, pavardė, vardas, įregistravimo teritorinėje darbo biržoje žyma, išmokos rūšis, dydis ir mokėjimo laikotarpis);</p> <p>22.5.5. Nekilnojamojo turto registro – šių nuostatų 17.5 punkte nurodyti duomenys (17.5. Nekilnojamojo turto registro duomenys apie asmeniui ir jo šeimos</p>	<p>registruojami atskiruose registruose pagal dokumentų rūšis;</p> <p>1.3. Savivaldybės vardu sudaromos sutartys registruojamos atskiruose registruose;</p> <p>1.4. dokumentai dėl archyvinių pažymų išdavimo ir su archyvinėmis pažymomis susiję raštai pasirašomi skyriaus vedėjo (specialisto) ir registruojami atskiruose registruose;</p> <p>1.5. siunčiami ir gauti dokumentai registruojami atskiruose registruose;</p> <p>1.6. nuolatinių Savivaldybės komisijų dokumentai, Tarybos komitetų, komisijų dokumentai registruojami atitinkamuose registruose;</p> <p>1.7. asmenų prašymai, skundai bei susirašinėjimo dokumentai registruojami dokumentacijos plane numatytuose registruose.</p>
---	---

	<p>nariams priklausantį nekilnojamąjį turtą: paskutinio vertinimo data, vertė);</p> <p>22.5.6. Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registro – šių nuostatų 17.6 punkte nurodyti duomenys (17.6. Lietuvos Respublikos kelių transporto priemonių registro duomenys apie asmens ir jo šeimos narių vardu įregistruotas kelių transporto priemones (vertei nustatyti): modelis, pagaminimo data, variklio tūris);</p> <p>22.5.7. Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos Žemės ūkio paramos administravimo informacinės sistemos – šių nuostatų 17.7 punkte nurodyti duomenys (17.7. Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos Žemės ūkio paramos administravimo informacinės sistemos duomenys: asmens ir jo šeimos narių gautų išmokų žemės ūkiui remti dydis).</p> <p>Savivaldybės SPIS duomenų bazėje tvarkomi šie duomenys:</p> <p>15.1. asmens prašymų registravimo ir tenkinimo duomenys: prašymo numeris, prašymo data, kreipimosi tikslas, šeimos sudėtis, prašymo nepatenkinimo data, prašymo nepatenkinimo priežastys, socialinės paramos skyrimo kitoje savivaldybėje žyma, skyrimo tvarka, skyrimo pagrindas, nepatenkinamo sprendimo numeris, pastabos;</p> <p>15.2. socialinės paramos gavėjo ir jo šeimos narių duomenys:</p> <p>15.2.1. bendrieji duomenys: asmens kodas, pavardė, vardas, gimimo data, lytis, narystės šeimoje statusas, mirties data, deklaruota ir faktinė gyvenamoji vieta, paramą teikianti savivaldybė, žyma, kad asmuo yra Lietuvos Respublikos pilietis;</p> <p>15.2.2. šeimos klasifikavimo duomenys: šeimos tipas, neįgalaus asmens šeimos tipas, įtraukimo į socialinės rizikos šeimų įskaitą priežastys, amžiaus grupė, išsimokslinimas, darbinio užimtumo būklės žyma, sutuoktinio darbinio užimtumo būklės žyma, būsto nuomos žyma, auginamų vaikų amžiaus grupės,</p>	
--	--	--

	<p>šeimos dydis, bedarbės šeimos žyma, socialinės rizikos šeimos žyma;</p> <p>15.2.3. šeimos sudėties duomenys: šeimos sudėtis, šeimos dydis, šeimos sudėties nustatymo pagrindas;</p> <p>15.2.4 šeimos narių pajamos: pajamų rūšis, vaikų pajamų dydis, žmonos pajamų dydis, vyro pajamų dydis, šeimos pajamų dydis (suma);</p> <p>15.2.5. šeimos turto vertė;</p> <p>15.3. teikiamos socialinės paramos duomenys:</p> <p>15.3.1. socialinių paslaugų duomenys</p> <p>15.3.2. piniginės socialinės paramos nepasiturinčioms šeimoms ir vieniems gyvenantiems asmenims duomenys:</p> <p>15.3.3. mokiniams suteiktos socialinės paramos duomenys:</p> <p>15.3.4. valstybinių šalpos išmokų duomenys:</p> <p>15.3.5. veiklos, vykdomos vaiko teisių apsaugos srityje, duomenys:</p> <p>15.4. kiti sistemos duomenys:</p> <p>15.4.1. lokalūs savivaldybės klasifikatoriai: socialines paslaugas teikiančių įstaigų, pašalpas ar išmokas išmokančių organizacijų, apmokymo programų, savivaldybės teikiamų socialinių paslaugų, savivaldybės administruojamų piniginių išmokų, savivaldybės teritorijoje esančių mokyklų;</p> <p>15.4.2. savivaldybės naudotojų, turinčių teises naudotis SPIS sistema, duomenys: vardas, pavardė, SPIS naudotojo identifikatorius, įstaigos pavadinimas, SPIS naudotojui suteiktos duomenų tvarkymo teisės;</p> <p>15.4.3. asmens duomenų tvarkymo veiksmų apskaitos duomenys: veiksmą atlikusio SPIS naudotojo identifikatorius, data, savivaldybė.</p>	
<p><b>Funkcinė struktūra, IS moduliai, posistemės ir pagrindinės funkcijos</b></p>	<p>18. SPIS sudedamosios dalys:</p> <p>18.1. asmens ir jo šeimos narių duomenų registravimo posistemis;</p> <p>18.2. piniginių išmokų posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie savivaldybėje teikiamą piniginę socialinę paramą;</p> <p>18.3. socialinių paslaugų posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie</p>	<p>DVS moduliai ir pagrindinės funkcijos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gautų dokumentų registravimas, nukreipimas rezoliucijai užrašyti ir susipažinti, įvykdymo termino kontroliavimas.</li> <li>2. Piliečių laiškų registravimas, nukreipimas rezoliucijai užrašyti ir susipažinti, įvykdymo termino kontroliavimas.</li> <li>3. Parengtų siunčiamų dokumentų registravimas, dokumentų siuntimas</li> </ol>

	<p>savivaldybėje teikiamas socialines paslaugas;</p> <p>18.4. vaiko teisių apsaugos posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie socialinės rizikos šeimas, vaiko globą, veiklą, susijusią su teismais, veiklą, esant smurtui prieš vaikus;</p> <p>18.5. neįgaliųjų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie neįgaliųjų aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis;</p> <p>18.6. paramos mokiniams posistemis, skirtas registruoti ir kaupti duomenis apie nemokamą mokinių maitinimą ir paramą mokymo reikmenims įsigyti;</p> <p>18.7. duomenų mainų tvarkymo posistemis, skirtas duomenų mainams tarp savivaldybės duomenų bazės ir centrinės duomenų bazės;</p> <p>18.8. duomenų mainų posistemis, skirtas duomenų mainams tarp SPIS ir kitų informacinių sistemų bei valstybės registru;</p> <p>18.9. elektroninių viešųjų paslaugų teikimo posistemis;</p> <p>18.10. statistinės analitinės informacijos posistemis, skirtas ministerijai ir savivaldybėms formuoti statistinę analitinę ir finansinę informaciją;</p> <p>18.11. centrinio administravimo posistemis, skirtas socialinės paramos klasifikatorių, naudotojų duomenų tvarkymo teisėms tvarkyti, sistemos versijoms kontroliuoti;</p> <p>18.12. lokalaus administravimo posistemis, skirtas savivaldybės socialinės paramos klasifikatorių, naudotojų duomenų tvarkymo teisėms tvarkyti, sistemos versijoms kontroliuoti.</p> <p>5. SPIS pagrindinės funkcijos:</p> <p>5.1. savivaldybių SPIS duomenų bazėse registruoti ir kaupti informaciją apie savivaldybėse teikiamą socialinę paramą, reglamentuojamą šių nuostatų 3 punkte išvardytais teisės aktais;</p> <p>5.2. automatiškai perduoti informaciją iš savivaldybių SPIS duomenų bazių į centrinę SPIS duomenų bazę;</p> <p>5.3. formuoti asmens duomenų teikimo iš</p>	<p>adresatams tiesiai iš sistemos.</p> <p>4. Visų rūšių vidaus dokumentų registravimas ir tvarkymas.</p> <p>5. Visų rūšių teisės aktų, jų pakeitimų ir papildymų registravimas, nukreipimas susipažinimui ir įvykdymo kontroliavimas.</p> <p>6. Visų rūšių protokolų registravimas.</p> <p>7. Sutarčių registravimas, įskaitant sutarties priedus ir papildymus, sutarties vertę, terminus, pradžios/pabaigos datas ir kt. duomenis, sutarties galiojimo pabaigos kontroliavimas.</p> <p>8. Pavedimų kūrimas iš dokumento kortelės arba be dokumento pagrindo, vykdytojų paskyrimas, terminų įvedimas, vykdytojų kontrolė.</p> <p>9. Dokumentų rezoliucijų rašymas.</p> <p>10. Bet kokio formato dokumentų failų įkėlimas ir registravimas, naujų failo versijų kūrimas.</p> <p>11. Dokumentacijos plano bylų registravimas, atsakingų padalinių priskyrimas, dokumentų įsegimas į bylas.</p> <p>12. Dokumentų projektų rengimas, derinimas, vizavimas, pasirašymas, tvirtinimas, registravimas.</p> <p>13. Dokumentų registru spausdinimas, įvairių ataskaitų rengimas, ataskaitų šablonų modelių keitimas.</p> <p>14. Galimybė naudotojui kontroliuoti savo ir kontroliuojamų padalinių darbuotojų dokumentus ir matyti juos bendrame sąraše.</p> <p>15. Operatyvus informacijos gavimas apie naujus dokumentus, priminimai apie vėluojančius dokumentus, pranešimai apie kitus įvykius.</p> <p>16. Subjektų, registru, klasifikatorių, naudotojų teisių tvarkymas, kiti sistemos administravimo įrankiai.</p> <p>17. Dokumentų paieška visoje sistemoje pagal įvairius kriterijus – registracijos duomenis ar failo turinį.</p> <p>18. Galimybė sudaryti elektroninius dokumentus ir juos pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu.</p> <p>19. Posėdžio darbotvarkių kūrimas ir tvarkymas.</p> <p>20. Sprendimo projektų registravimas ir tvarkymas.</p> <p>21. Galimybė dirbant su dokumentais naudoti šablonines arba laisvai kuriamas darbų sekas.</p> <p>22. Gautų sąskaitų faktūrų registravimas ir siejimas su sutartimis, galimybė kontroliuoti paslaugų apmokėjimą pagal sutartyje nurodytą kainą.</p>
--	--	--



	valstybės registrų ir kitų informacinių sistemų užklausas; 5.4. teikti socialinės paramos gavėjams viešąsias elektronines socialines paslaugas; 5.5. analizuoti nuasmenintus sukauptus duomenis, formuoti statistines analitines ataskaitas.	23. Dokumentų ruošinių kūrimas ir jų naudojimas rengiant dokumentus. 24. Dokumentų gavimas iš pašto dėžutės ir jų tvarkymas. 25. Apsikeitimas el. siuntomis su E. pristatymo sistema.
--	--	---

4 skyriuje pateiktuose procesų brėžiniuose bei **priede Nr. 1** matyti, kur yra naudojamos SPIS ir DVS „Kontora“ aptarnaujant Socialinės paramos skyriaus klientus.

Analizuojant asmenų aptarnavimo procesus, paprastai informacinės sistemos, susijusios su paslaugų teikimu ir asmenų aptarnavimu, apima šias sritis:

- Įvykių valdymas.
- Skambučių centras.
- Paslaugų teikimas ir aptarnavimas.
- Rezultatų valdymas.
- Paslaugų teikimo automatizavimas.
- Vartotojų ir klientų valdymas.

Žemiau pateiktoje lentelėje matyti Elektrėnų savivaldybės Socialinės paramos skyriaus naudojamų IT sistemų palyginimą pagal klientų aptarnavimo IS sritis.

**lentelė 18. Klientų aptarnavimo sistemų funkcionalumo palyginimas**

IS sritis	Detalizavimas	SIAIS „Parama“	DVS „Kontora“
<b>Įvykių valdymas (ang. Case management)</b>	Galimybė stebėti veiksmus, susijusius su pasirinktais klientais.	Realizuotas funkcionalumas	Tipinis DVS funkcionalumas tokios srities realizuoti negali
<b>Skambučių centras (ang. Call center)</b>	Galimybė priimti ir apdoroti telefoninių skambučių srautus.	Realizuotas funkcionalumas	Iš dalies šias sritis gali suteikti užduočių valdymo funkcionalumas
<b>Paslaugų teikimas ir aptarnavimas (ang. Service and support)</b>	Incidentų, paslaugų fiksavimas, tolimesnių būsenų kontroliavimas. Paslaugų apskaitos funkcijos.	Realizuotas funkcionalumas	Iš dalies šias sritis gali suteikti užduočių valdymo funkcionalumas
<b>Rezultatų valdymas (ang. Funnel management)</b>	Galimybė valdyti ir stebėti rezultatus. Pvz. suteiktų paslaugų kiekis: didėjimas ar mažėjimas).	Realizuotas funkcionalumas	Iš dalies šias sritis gali suteikti užduočių valdymo funkcionalumas
<b>Paslaugų teikimo</b>	Naudojant informaciją	Realizuotas	Tipinis DVS

<b>automatizavimas (ang. Services automation)</b>	apie klientus, suteikiama galimybė automatizuoti paslaugos teikimo procesus. Bendro pobūdžio duomenų bazių (pvz. gyventojų duomenų) naudojimas ir jų sąveika su esamomis IS.	funktionalumas	funktionalumas tokios srities realizuoti negali
<b>Vartotojų ir klientų valdymas (ang. Account/customer management)</b>	Galimybė valdyti informaciją apie klientus – kontaktai, adresai, kita informacija.	Realizuotas funkcionalumas	Tipinis DVS funkcionalumas tokios srities realizuoti negali

Dar vienas parametras, kuriuo yra vertinamos įstaigoje naudojamos IS – kokybė. Šis parametras yra ypatingai svarbus, nes kokybiškas IT sistemų veikimas turi įtakos geresnės kokybės klientų aptarnavimo procesui. Žemiau esančioje lentelėje pateikiamas Socialinės paramos skyriaus naudojamų informacinių sistemų kokybės vertinimas, atliktas remiantis stebėjimais, vykusiais konsultantų apsilankymo Elektrėnų savivaldybės administracijoje metu.

lentelė 19. Naudojamų informacinių sistemų kokybės vertinimas

IS Kokybės parametrai	Socialinės paramos šeimai informacinė sistema (SPIS)	Dokumentų valdymo sistema (DVS) „Kontora“
Informacijos šaltinio patikimumas	Puiki	Gera
Tikslumas	Puiki	Gera
Operatyvumas	Gera	Gera
Paieškos kalbų paprastumas ir aiškumas	Puiki	Puiki
Minimalios paieškos laiko sąnaudos	Puiki	Gera
Informacinės paieškos lankstumas	Puiki	Gera
Galimybė gauti diferencijuotą informaciją	Puiki	Gera
Pateikiamos informacijos išsamumas	Puiki	Puiki

Informacijos struktūra	Gera	Gera
Ryšio kokybė	Gera	Gera

IS naudojamų sistemų kokybės vertinimas atliekamas taikant šias slenkstines reikšmes:

**Patenkinama** – galimi esminiai netikslumai ir trūkumai. Kokybės parametras neatitinka organizacijos specifikos ir poreikių.

**Gera** – galimi neesminiai netikslumai ir trūkumai. Kokybės parametras dalinai atitinka organizacijos specifiką ir poreikius.

**Puiki** – pilnai apima visus teikiamos paslaugos aspektus. Kokybės parametras atitinka organizacijos specifiką ir poreikius.

Iš atliktos IS analizės matyti, kad Socialinės paramos skyrius naudoja bent vieną iš turimų IS savo veikloje aptarnaudamas klientus. Tai yra svarbus dalykas, kadangi visa informacija apie klientus surandama greičiau, kliento aptarnavimo procesas yra sąlyginai (priklausomai nuo sistemų veikimo greičio) greitesnis ir patogesnis. Brandos analizės metu bei procesų analizės metu pateikėme rekomendacijas dėl IS, kurias įgyvendinus tikėtina, kad Socialinės paramos skyriaus aptarnavimo procesas taps efektyvesnis.

## 7. Rekomendacijos

**Rekomendacija.** Rekomenduojame sukurti ir taikyti specifinę, Socialinės paramos skyriui pritaikytą gyventojų lūkesčių tyrimo metodiką.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame bent kartą per metus peržiūrėti administracinių paslaugų aprašymus ir juos atnaujinti atsižvelgiant į teisės aktų pasikeitimus.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame papildyti „Asmenų, dirbančių Elektrėnų savivaldybės administracijoje, etikos kodeksas ir elgesio taisykles“ asmenų aptarnavimo skyriumi, kuriame būtų detalizuotas Administracijos darbuotojų elgesys, teikiant paslaugas.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame DVS „Kontora“ registracijos numeris būtų perkeliamas į SPIS posistemę PARAMA.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame Elektrėnų savivaldybės Bendrajame skyriuje užtikrinti technines priemones prašymų priėmimui, siekiant sklandesnio klientų aptarnavimo ir prašymų pateikimo proceso įgyvendinimo.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame Socialinės paramos skyriaus specialistų, dirbančių su socialinėmis paslaugomis, pateikti detalesnį aprašymą, su kuriomis konkrečiai socialinėmis paslaugomis specialistas dirba.

**Rekomendacija.** Rekomenduojame Socialinės paramos skyriaus Specialisto pareigybę pateikti prie skyriaus specialistų sąrašo, pateikiamo Elektrėnų savivaldybės internetinėje svetainėje.

## Pabaigai...

Atlikus analizę ir įvertinus Elektrėnų savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriaus klientų aptarnavimo procesus UAB „A sprendimai“ nori padėkoti visiems Elektrėnų savivaldybės administracijos darbuotojams už pagalbą atliekant analizę bei rengiant rekomendacijas ir palinkėti niekada nenustoti tobulėti siekti pagerinti savo teikiamų paslaugų kokybę bei aptarnavimą.

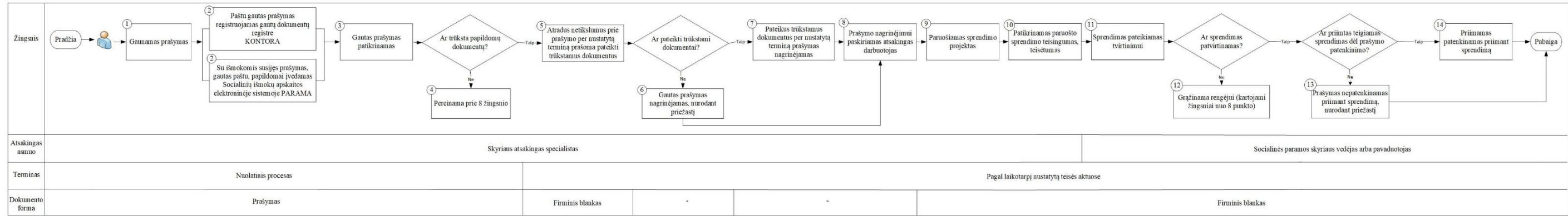
Pabaigai, pamąstymui Mahatma Gandi žodžiai apie klientus:

*"Klientas yra svarbiausias mūsų organizacijos lankytojas. Jis nėra priklausomas nuo mūsų. Mes esame priklausomi nuo jo. Jis nėra mūsų darbo pertraukimas - jis yra jo tikslas. Mes jam nedarome malonės tarnaudami jam. Jis mums davė malonę, suteikdamas mums galimybę jam padėti."*

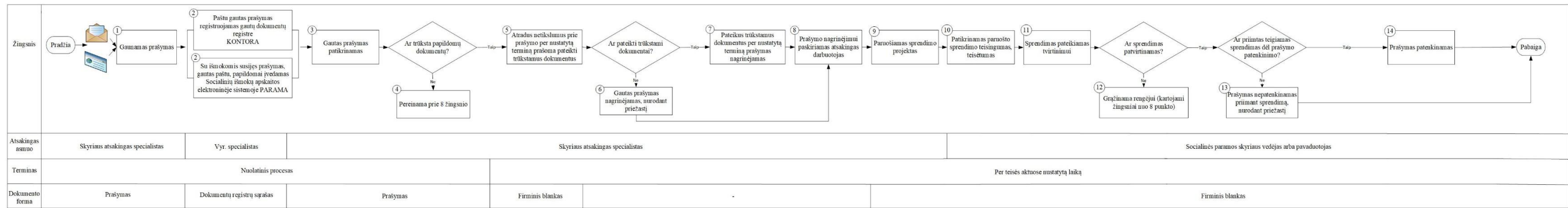


KLIENTŲ APTARNAVIMO PROCESAS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ SRITYJE (SOCIALINĖS PARAMOS SKYRIUS)

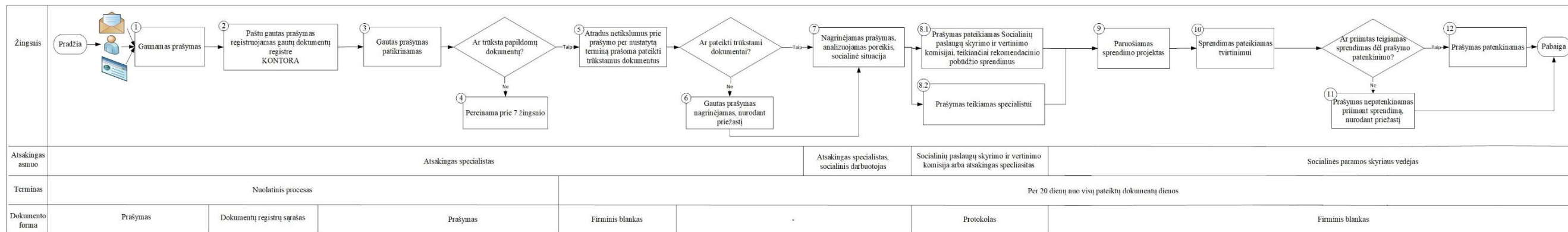
Išmokų teikimas „ne per vieną langelį“ (kai interesantas ateina)



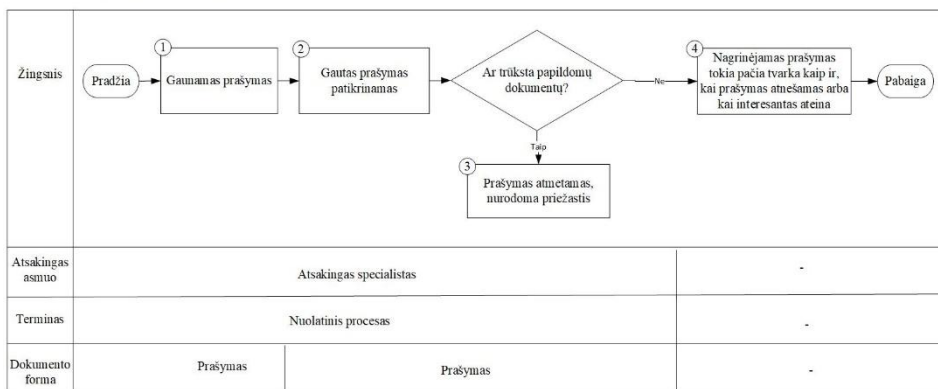
Išmokų teikimas „ne per vieną langelį“ (kai prašymas atsiunčiamas)



Socialinių paslaugų teikimas „ne per vieną langelį“ (kai prašymas atsiunčiamas; kai interesantas ateina)



Išmokų ar pažymų teikimas (kai pažymas pateikiamas per e-SPIS programą)



Skyriaus darbuotojų funkcijų, atsakomybių ir vaidmens socialinių paslaugų proceso valdyme analizė

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
1. Apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugų skyrimas ir organizavimas	8.23. Organizuoja vienišų, neįgalių ir pagyvenusių asmenų globą (rūpybą) ir apgyvendinimą stacionariose globos institucijose.						
2. Būsto ir gyvenamosios aplinkos neįgaliems pritaikymo organizavimas	8.21. Organizuoja gyvenamojo būsto ir gyvenamosios aplinkos pritaikymą neįgaliesiems.						
3. Dienos socialinės globos paslaugų skyrimo ir teikimo organizavimas	8.15. Skiria socialines paslaugas, kontroliuoja savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybę.						
4. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo paslaugų skyrimas ir organizavimas	8.15. Skiria socialines paslaugas, kontroliuoja savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybę.						
5. Dušo, pirties ir skalbimo paslaugų skyrimas ir	8.15. Skiria socialines paslaugas, kontroliuoja savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybę.						

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
organizavimas							
6. Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų skyrimo ir teikimo organizavimas	8.15. Skiria socialines paslaugas, kontroliuoja savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybę.			8	8	2	
7. Būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidų kompensacijų skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.			8	8	2	
8. Socialinės paramos kitais atvejais skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.			8	8	2	
9. Globos (rūpybos) išmokos skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei			8	8	2	



Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
mokėjimas	piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.						
10. Globos (rūpybos) išmokos tikslinio priedo skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.			8	8	2	
11. Priedo fiziniam asmeniui (globėjui ar rūpintojui) už vaiko ne giminaičio globą skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.			8	8	2	
12. Išvadų teismui dėl globėjo (rūpintojo) suaugusiam neveiksniam ar ribotai veiksniam asmeniui	8.24. renka ir teikia medžiagą suinteresuotoms institucijoms dėl asmens gebėjimo pasirūpinti savimi ir priimti kasdienes sprendimus, dėl globos (rūpybos) skyrimo ir globėjo (rūpintojo)			2			

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje



2 priedas

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
teikimas	skyrimo (atleidimo ar nušalinimo) suaugusiems asmenims.						
13. Laikino apnakvindinimo paslaugų skyrimas ir organizavimas	8.15. Skiria socialines paslaugas, kontroliuoja savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybę.						
14. Maisto talonų ir pietų skyrimas ir organizavimas	8.26. Organizuoja paramą maisto produktais labiausiai skurstantiems asmenims.						Socialinio darbo organizatoriai ir Specialistas išduoda talonus socialinei paramai gauti, tačiau nėra nurodyta, kokia yra socialinė parama.
15. Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo projektų skyrimas	8.30. Dalyvauja vertinant socialinių paslaugų projektus, teikiamus finansinei paramai iš savivaldybės biudžeto, ir teikia išvadas dėl jų finansavimo.						
16. Pagalbos namuose paslaugų skyrimas ir organizavimas	8.15. Skiria socialines paslaugas, kontroliuoja savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybę.						
17. Mokinių nemokamo maitinimo skyrimas	8.14. Organizuoja ir koordinuoja socialinės paramos mokiniams įgyvendinimą.						

Rekomendacijos dėl klientų aptarnavimo proceso tobulinimo ir optimizavimo Elektrėnų savivaldybės administracijos socialinių paslaugų teikimo srityje

2 priedas



Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
18. Specialiųjų poreikių lygio nustatymas ir neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	8.22. Vertina ir nustato specialiųjų poreikių lygį pensinio amžiaus asmenims ir išduoda neįgaliojo pažymėjimus.						Socialinio darbo organizatoriai ir Specialistas nustato specialiųjų poreikių lygį, tačiau neišduoda neįgalumo pažymėjimų.
19. Šalpos pensijos gavėjo ar šalpos kompensacijos gavėjo pažymėjimų išdavimas							Nuostatuose nerasta atitiktens paslaugai.
20. Techninės pagalbos priemonių skyrimo organizavimas	8.20. Organizuoja neįgaliųjų aprūpinimą techninės pagalbos priemonėmis ir kitomis priemonėmis, padedančiomis neįgaliesiems prisitaikyti prie aplinkos ir buityje.						
21. Transporto paslaugų skyrimas ir organizavimas	8.15. Skiria socialines paslaugas, kontroliuoja savivaldybės teritorijoje teikiamų bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybę.						
22. Parama būstui išsinuomoti	8.32. Organizuoja socialinio būsto nuomą ir būsto nuomos ar išperkamosios būsto nuomos mokesčių dalies kompensacijų mokėjimą.						

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
23. Parama būstui įsigyti	8.33. Vertina ir nustato teisę į paramą būstui įsigyti ir finansinę paskatą įsigyjant pirmąjį būstą.						
24. Globos (rūpybos) vaikui, likusiam be tėvų globos, nustatymo organizavimas	8.19. Organizuoja vaiko laikinosios globos (rūpybos) nustatymą.						
25. Pagalbos globėjams (itėviams) organizavimas ir skyrimas	8.18. Administruoja ir koordinuoja paslaugų teikimą asmenims, siekiantiems globoti (rūpintis) ar įvaikinti vaiką, taip pat globojantiems (rūpinantiems) ar įvaikinusiems vaiką.						
26. Išmokos privalomosios tarnybos kario vaikui skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.						
27. Išmokos vaikui skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos						

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
	(socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.						
28. Kompensacijos už ikimokyklinio amžiaus vaikų priežiūros išlaidas skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.			2	8	2	
29. Kompensacijos už higienos priemonių įsigijimą skyrimo organizavimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.			2	2	1	
30. Laidojimo pašalpos mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia			6			

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
	lėšų poreikį.						
31. Transporto išlaidų kompensacijos bei lengvųjų automobilių įsigijimo ir jų techninio pritaikymo išlaidų kompensacijų skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.						
32. Valstybinių šalpos išmokų skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.						
33. Paramos mokinio reikmėms įsigyti skyrimas ir mokėjimas	8.14. Organizuoja ir koordinuoja socialinės paramos mokiniams įgyvendinimą.						
34. Socialinės pašalpos skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei piniginės socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos						

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
	(socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.						
35. Vienkartinės išmokos įsikurti skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.			8	8	2	
36. Vienkartinės išmokos neščiai moteriai skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.			8	8	2	
37. Vienkartinės išmokos vaikui skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia			8	8	2	

Skyriaus teikiamos paslaugos	Funkcijos iš nuostatų	Darbuotojų pareigybės					Pastabos
		Vedėjas	Vedėjo pavaduotojas	Vyriausieji specialistai (8)*	Socialinio darbo organizatoriai (8)**	Vyresnieji specialistai (2)	
	lėšų poreikį.						
38. Vienkartinių pašalpų žuvusių pasipriešinimo 1940-1990 metų okupacijoms dalyvių šeimoms skyrimas ir mokėjimas	8.13. Apskaičiuoja ir moka valstybines išmokas, socialines išmokas ir kompensacijas šeimoms ir vaikams bei pinigines socialinės paramos nepasiturintiems gyventojams, šalpos (socialines) išmokas, kitas socialinio pobūdžio išmokas ir kompensacijas, teikia lėšų poreikį.						

\*Internetiniame Elektrėnų savivaldybės puslapyje pateikiama, kad Socialinės paramos skyriuje dirba 9 Vyriausieji specialistai, tačiau interviu metu paaiškėjo, kad dirba šiuo metu 8 vyriausieji specialistai.

\*\* Internetiniame Elektrėnų savivaldybės puslapyje pateikiama, kad Socialinės paramos skyriuje dirba 10 Socialinio darbo organizatorių, tačiau interviu metu paaiškėjo, kad dirba šiuo metu 8 socialinio darbo organizatoriai.