



Kuriame  
Lietuvos ateitį  
2014–2020 metų  
Europos Sąjungos  
fondų investicijų  
veiksmų programa

**Užsakovas: Viešoji įstaiga Kelmės turizmo ir verslo informacijos centras**



KELMĖS TURIZMO IR  
VERSLO INFORMACIJOS  
CENTRAS

**REKOMENDACIJOS, SKIRTOS PASLAUGŲ TEIKIMO PROCESO GERINIMUI,  
VŠĮ KELMĖS TURIZMO IR VERSLO INFORMACIJOS CENTRE**

---

Ataskaita | 2019 m.

**Rengėjas: Smart Continent LT, UAB**

SMART | SC  
CONTINENT

## Turinys

<b>Santrumpos ir sąvokos.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Projekto kontekstas.....</b>	<b>4</b>
1.1 Trumpas projekto aprašymas.....	4
1.2 Verslo aplinkos apžvalga Kelmės rajono savivaldybėje .....	5
1.3 Turizmo apžvalga Kelmės rajono savivaldybėje.....	10
1.4 Kelmės turizmo ir verslo informacijos centras.....	13
<b>2. Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro teikiamų paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesus reglamentuojančių teisės aktų analizė.....</b>	<b>17</b>
<b>3. Kelmės turizmo ir verslo informacinio centro paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų analizė ir vertinimas.....</b>	<b>23</b>
3.1 Viešųjų paslaugų planavimo, organizavimo ir paslaugų teikimo procesas .....	23
3.2 Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro viešųjų paslaugų teikimo procesai ...	25
<b>4. Rekomendacijos, skirtos paslaugų teikimo proceso gerinimui .....</b>	<b>39</b>

## Santrumpos ir sąvokos

KTVIC, Organizacija, Turizmo ir verslo informacijos centras	VšĮ Kelmės turizmo ir verslo informacijos centras.
Administracija	Kelmės rajono savivaldybės administracija.
Savivaldybė	Kelmės rajono savivaldybė.
Klientas	Kelmės rajono gyventojas/ įmonės atstovas, arba Kelmės miesto/ rajono svečias.
Viešoji paslauga	Valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla, teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka, viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys. (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975)).
Viešojo administravimo subjektas	Valstybės ar savivaldybės institucija ar įstaiga, pareigūnas, valstybės tarnautojas, valstybės ar savivaldybės įmonė, viešoji įstaiga, kurios savininkė ar dalininkė yra valstybė ar savivaldybė, asociacija, įstatymo nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą. (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975)).
Viešojo administravimo institucija	Kolegialus ar vienvaldis viešojo administravimo subjektas, įstatymo nustatyta tvarka įgaliotas priimti norminius administracinius aktus. (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975)).
Viešųjų paslaugų teikimo administravimas	Viešojo administravimo subjektų veikla, nustatant viešųjų paslaugų teikimo taisykles ir režimą, steigiant viešąsias įstaigas arba išduodant leidimus teikti viešąsias paslaugas kitiems asmenims, taip pat viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė. (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975)).
Projektas	Projektas Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-61-0004 „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Kelmės rajono savivaldybėje“
Tyrimas	Tyrimas „Kelmės rajono savivaldybės vartotojų patenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimas“ atliktas 2017 m. liepos – rugsėjo mėn. Tyrimo metu buvo apklausti Kelmės rajono savivaldybės klientai.

# 1. Projekto kontekstas

## 1.1 Trumpas projekto aprašymas

Kelmės rajono savivaldybės administracija su partneriais (BĮ Kelmės rajono socialinių paslaugų centru ir VŠĮ Kelmės turizmo ir verslo informacijos centru) įgyvendina projektą Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-61-0004 „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Kelmės rajono savivaldybėje“. Projektas finansuojamas pagal 2014-2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ priemonę Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“.

Projektas buvo inicijuotas todėl, kad atlikus „Kelmės rajono savivaldybės vartotojų patenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimą“ paaiškėjo, jog bendras vartotojų patenkinimo indeksas Kelmės rajono savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis yra: VPI 1 (pagal pirmąją alternatyvą) - 78,45 proc., o VPI 2 (pagal antrąją alternatyvą) - 62,05 proc. Tyrimo metu, atlikus savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų vertinimą, buvo pastebėta, kad didžioji dalis administracinių paslaugų buvo nepakankamai aukštai įvertintos ( t.y. 6,93 - 7,93 balais) bei nustatyta, kad gyventojams šiuo metu nėra aišku, kokios paslaugų kokybės gali tikėtis iš savivaldybės ir jai pavaldžių įstaigų.

Taip pat viena iš problemų Kelmės rajone, lyginant su kitais rajonais ir miestais, yra gana mažas gyventojų verslumo lygis. Esant mažai darbo vietų, daug gyventojų emigruoja į didžiuosius Lietuvos miestus ir į užsienio šalis. Norint sustabdyti emigraciją iš rajono, mažinti socialiai remtinų asmenų skaičių ir kelti bendrą rajono gyvenimo lygį, yra būtina teikti geresnes ir kokybiškesnes paslaugas gyventojų verslumui skatinti, kas vėliau darys įtaką naujų darbo vietų steigimuisi, šeimyninio verslo kūrimui ir pan.

Projekto tikslas - pagerinti Kelmės rajono savivaldybėje teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę.

Projekto metu planuojama įgyventinti šias veiklas:

- Savivaldybės administracijos veiklos procesų, klientų aptarnavimo srityje, optimizavimas ir kokybės vadybos sistemos įdiegimas.
- Vieningos gyventojų aptarnavimo sistemos sukūrimas, įdiegimas, taikant vieno langelio principą ir darbuotojų apmokymas.
- Teikiamų socialinių paslaugų organizavimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimas ir optimizavimas bei darbuotojų apmokymas.
- Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro klientų aptarnavimo proceso tobulinimas ir optimizavimas.

Įgyvendinus numatytas veiklas ir priemones tikimasi, kad bus pagerinta savivaldybės administracijos bei jai pavaldžių socialines, komunalines ir kitas paslaugas teikiančių įstaigų, teikiamų paslaugų kokybė ir klientų aptarnavimo procesas.

**Šios ataskaitos pagrindinis tikslas** – atlikus paslaugų teikimo proceso analizę Kelmės turizmo ir verslo informacijos centre, identifikuoti tobulintinas vietas paslaugų teikimo proceso gerinimui.

KTVIC dabartinio paslaugų teikimo proceso peržiūrą ir analizę sudaro:

- KTVIC teikiamų paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesus reglamentuojančių teisės aktų analizė.
- KTVIC paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų analizė ir vertinimas.

## 1.2 Verslo aplinkos apžvalga Kelmės rajono savivaldybėje

Kelmės rajono savivaldybė yra Šiaulių apskrities pietvakarinėje dalyje, kuriuos centras – Kelmė. Kelmės rajono savivaldybės plotas sudaro – 1705 km<sup>2</sup> (20 % apskrities ploto). Kelmės rajone yra iš viso 11 seniūnijų:

1. Kelmės seniūnija.
2. Kelmės apylinkių seniūnija.
3. Kražių seniūnija.
4. Kukečių seniūnija.
5. Liolių seniūnija.
6. Pakražančio seniūnija.
7. Šaukėnų seniūnija.
8. Tytuvėnų apylinkių seniūnija.
9. Tytuvėnų seniūnija.
10. Užvenčio seniūnija.
11. Vaiguvos seniūnija.

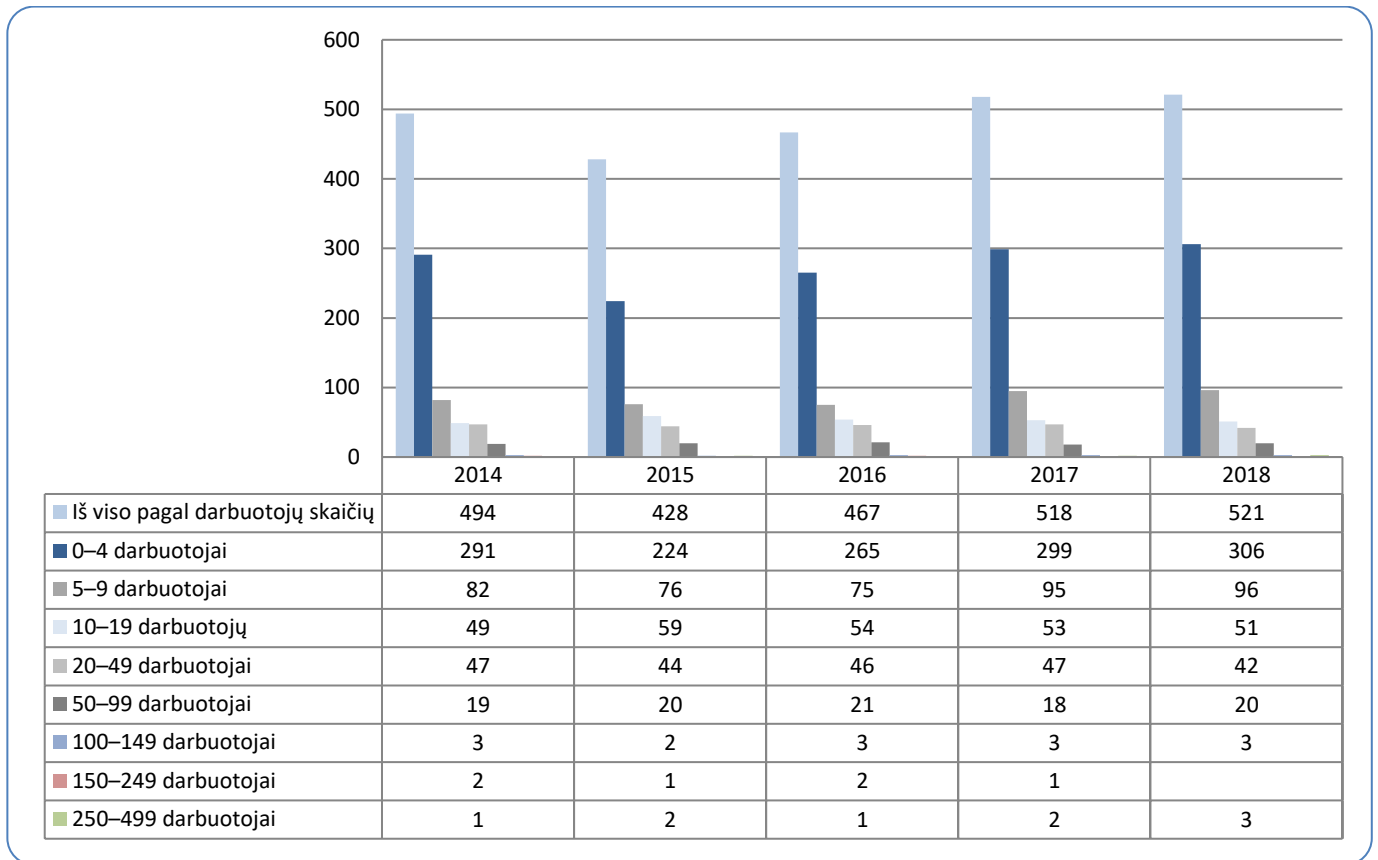
Kelmės rajone savivaldybės susisiekimo sistemą formuoja šios pagrindinės transporto rūšys: autotransportas, geležinkelis. Kelmės rajono savivaldybėje taip pat yra aerodromai (Vaiguvos, Mockaičių ir Liolių vietovėse).

Kelmė patenka į Šiaulių urbanistinės koncentracijos arealo šiaurinį pakraštį. Kelmės miestas yra šalia Via Hanseatica — magistralės A12 Ryga—Šiauliai—Tauragė—Kaliningradas. Atstumas nuo miesto centro iki kelio Vilnius—Klaipėda — 23 km, iki Šiaulių — 42 km.

Kelmės rajono savivaldybėje veikia AB „Lietuvos geležinkeliai“ krovinių vežimo direkcijos Radviliškio regionų stočių skyriaus Tytuvėnų geležinkelio stotis. Rajono pietrytinėje dalyje (pro Tytuvėnus – nuo 29 km 1 pk. Iki 45 km 1pk.) teritoriją kerta geležinkelio Radviliškis-Pagėgiai (1 km iki 143 km) 16 km ruožas. Vežami įvairūs kroviniai: skalda, mediena, statybinės medžiagos, mineralinės trąšos, skystas kuras. Keleiviniai traukiniai šiuo metu nekursuoja.

Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro pagrindiniai klientai yra Kelmės rajono gyventojai, svečiai ir ūkio subjektai. Kelmės rajone gyvena 27 745 gyventojai: iš kurių - 10 838 mieste ir 16 907 kaimo teritorijoje.

Remiantis Statistikos departamento duomenimis Kelmės rajone, iš viso veikiančių ūkio subjektų skaičius metų pradžioje, vertinat 2014 m. - 2018 m. laikotarpį, augo. Žiūrėti žemiau pateiktą diagramą:



**Paveikslas 1. Kelmės rajone veikiančys ūkio subjektai metų pradžioje**

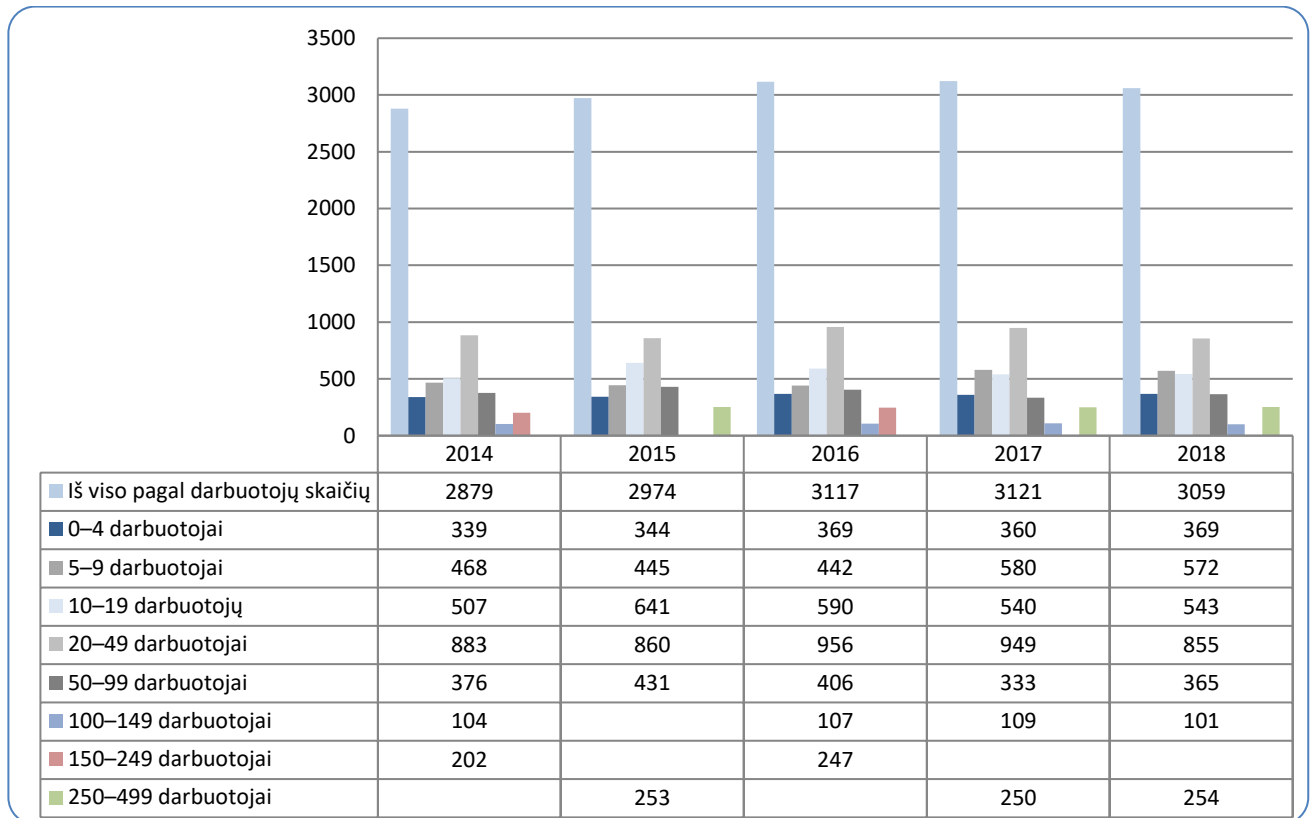
*Šaltinis: sudaryta Konsultanto, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis*

Iš diagramos matyti, kad Kelmės rajone daugiausia labai mažų įmonių (tai įmonės, kurios turi iki 10 darbuotojų). Pagal 2017 m. duomenis, Kelmės rajone išskiriami 10 stambių verslo ūkio subjektų, turėjusių 47 ir daugiau darbuotojų: AB Kelmės pieninė, UAB Račkausko Agrotech, UAB „Studlita“, UAB „Gudmonas ir ko“, Algimantas Vaupšas vykdomasis ŽŪ veiklą.

Įregistruotų ūkio subjektų skaičius metų pradžioje vertinant 2017 m. - 2018 m. taip pat augo. 2017 metais įregistruotų ūkio subjektų buvo 1066 vnt., o 2018 m. – 1111 vnt. Žemiau esančioje diagramoje pateiktas įregistruotų ūkio subjektų pasiskirstymas pagal ekonomines veiklos rūšis.

Kelmės rajone populiariausios veiklos rūšys tiek 2017 m., tiek 2018 m., buvo kita aptarnavimo veikla bei didmeninė ir mažmeninė prekyba; variklinių transporto priemonių ir motociklų remontas.

Darbuotojų skaičius kitimo tendencija veikiančiose įmonėse metų pradžioje, vertinant 2014 m. - 2018 m. laikotarpį, pateiktas žemiau esančioje diagramoje.



Paveikslas 2. Kelmės rajone darbuotojų skaičius veikiančiose įmonėse metų pradžioje, vnt.

Šaltinis: sudaryta Konsultanto, remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis

Kelmės rajono įmonėse, kuriose dirba 20-49 darbuotojai, t.y. mažose įmonėse yra įdarbinta daugiausia darbuotojų.

Kelmės rajono savivaldybė, 2013-2020 metų ilgalaikiame strateginiame plėtros plane bei Kelmės rajono savivaldybės 2018-2020 metų strateginiame veiklos plane išskeltais tikslais, uždaviniais ir numatytais priemonėmis, siekia pritraukti materialines ir užsienio investicijas, prisidėti prie naujų darbo vietų kūrimo, didinti rajono ekonomikos augimą bei investicinį patrauklumą. Todėl Kelmės rajono taryba 2017 m. balandžio 27d. priėmė sprendimą Nr. T-153 „Dėl mokesčių lengvatų nustatymo“, kuriuo pritaria:

- Atleisti savivaldybės biudžeto sąskaita juridinius asmenis, registruotus Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje, nuo nekilnojamojo turto mokesčio mokėjimo 3 metus nuo veiklos įregistravimo.
- Atleisti savivaldybės biudžeto sąskaita juridinius asmenis, registruotus Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje, nuo valstybinės žemės nuomos mokesčio mokėjimo 3 metus nuo veiklos įregistravimo.
- Atleisti savivaldybės biudžeto sąskaita juridinius asmenis, vykdančius veiklą Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje, nuo žemės, valstybinės žemės nuomos ir nekilnojamojo turto mokesčio mokėjimo 3 metų laikotarpiui, jei per vienerius metus investuota Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje nuo 20 000 Eur iki 150 000 Eur naujai sukurtam turtui ir sukurta ne mažiau kaip 1 nauja darbo vieta (mokami socialinio

draudimo mokesčiai) Kelmės rajono savivaldybėje gyvenamąją vietą deklaravusiems gyventojams (jeigu su samdomais darbuotojais sudaromos neterminuotos darbo sutartys visai darbo dienai ir įsipareigojama išlaikyti sukurtą darbo vietą ne mažiau kaip 3 metus).

- Atleisti savivaldybės biudžeto sąskaita juridinius asmenis, vykdančius veiklą Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje, nuo žemės, valstybinės žemės nuomos ir nekilnojamojo turto mokesčio mokėjimo 5 metų laikotarpiui, jei per vienerius metus investuota Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje nuo 150 001 Eur iki 300 000 Eur naujai sukurtam turtui ir sukurta ne mažiau kaip 3 naujos darbo vietos (mokami socialinio draudimo mokesčiai) Kelmės rajono savivaldybėje gyvenamąją vietą deklaravusiems gyventojams (jeigu su samdomais darbuotojais sudaromos neterminuotos darbo sutartys visai darbo dienai ir įsipareigojama išlaikyti sukurtą darbo vietą ne mažiau kaip 3 metus).
- Atleisti savivaldybės biudžeto sąskaita juridinius asmenis, vykdančius veiklą Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje, nuo žemės, valstybinės žemės nuomos ir nekilnojamojo turto mokesčio mokėjimo 10 metų laikotarpiui, nuo veiklos įregistravimo, jei investuota Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje nuo 300 001 Eur iki 1 000 000 Eur naujai sukurtam turtui ir sukurta ne mažiau kaip 5 naujos darbo vietos (mokami socialinio draudimo mokesčiai) Kelmės rajono savivaldybėje gyvenamąją vietą deklaravusiems gyventojams (jeigu su samdomais darbuotojais sudaromos neterminuotos darbo sutartys visai darbo dienai ir įsipareigojama išlaikyti sukurtą darbo vietą ne mažiau kaip 3 metus).
- Jei juridinis asmuo, vykdamas veiklą Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje investuoja į Kelmės rajono savivaldybės prioritetinėje teritorijoje esančius komercinius, rekreacinius bei pramoninius sklypus, adresu: Kelmės m., Raseinių g. 74 A; Kelmės m., V. Putvinskio g. 3A, 10, 10A, 8A; Tytuvėnų m., Dujininkų g. 2; Tytuvėnų m., Nėries g. 1; Tytuvėnų m., Bridvaišio g. 3; Tytuvėnų m., Stoties g. 2, 2A, 8A, 12, 14, 16, 18 bei Kelmės rajono strateginiame plane numatytas pramonines zonas, tai Kelmės rajono savivaldybės administracija įsipareigoja sutvarkyti reikalingą infrastruktūrą iki sklypo ribos: nutiesti kelią, privesti vandentiekį ir kanalizaciją, lietaus nuotekų sistemą, elektrą. Investuotojas, norėdamas gauti mokesčių lengvatą, turi pateikti Kelmės rajono savivaldybės tarybai motyvuotą prašymą, kuriame nurodomi įmonės rekvizitai, kontaktiniai asmenys, vadovai, komercinės ūkinės veiklos rūšis, prašomas atleidimo nuo mokesčio laikotarpis; įmonės registravimo pažymėjimo kopiją, patvirtintą įmonės vadovo parašu ir antspaudu; atitinkamų įstaigų dokumentus apie žemės sklypų ir nekilnojamojo turto teisinį registravimą, leidimus statyti ar vykdyti pastatų (patalpų) rekonstrukciją; parengtą ir įmonės visuotinio akcininkų susirinkimo patvirtintą investicijų projektą, kuriame nurodomi pagrįsti duomenys apie planuojamas investicijų sumas ir numatomas sukurti



darbo vietas bei raštą, kuriuo investuotojas įsipareigoja sukurti naujas darbo vietas ir investuoti numatytas sumas.

Kelmės rajone yra numatyta smulkiojo ir vidutinio verslo rėmimo programa, kuri iš dalies finansuoja smulkaus ir vidutinio verslo plėtros bei verslo švietimo priemones Kelmės rajone. Ši programa skatina smulkaus ir vidutinio verslo kūrimą, jau įsikūrusio verslo plėtojimą savivaldybės teritorijoje, šiais būdais:

- Kompensuojamos naujos įmonės steigimo išlaidos iki 150 EUR.
- Per pirmus metus nuo įmonės įregistravimo datos kompensuojamas ne daugiau kaip 50 proc. specializuotų transporto priemonių įsigijimas (atsižvelgiant į jų kategorijas, klases ir joms priskirtus kėbulų tipų kodus, nustatytus vadovaujantis Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų kategorijų ir klasių pagal konstrukciją reikalavimais, patvirtintais Valstybinės kelių transporto inspekcijos prie Susisiekimo ministerijos viršininko 2008 m. gruodžio 2 d. įsakymu Nr. 2B-479 „Dėl Motorinių transporto priemonių ir jų priekabų kategorijų ir klasių pagal konstrukciją reikalavimų patvirtinimo“), t. y. iki 3 000 Eur vienam paramos gavėjui, su sąlyga, kad įmonė po paramos gavimo nenutrauks savo veiklos vykdymo 2 metus.
- Per pirmus metus nuo įmonės įregistravimo datos kompensuojama ne daugiau kaip 50 proc. įrangos įsigijimo išlaidų, t. y. iki 3 000 Eur vienam paramos gavėjui, su sąlyga, kad įmonė po paramos gavimo nenutrauks savo veiklos vykdymo 2 metus.
- Iki 80 proc. finansuojamas verslo misijų, renginių organizavimas, verslo leidinių spausdinimas.
- Verslo planų, investicijų projektų, paraiškų finansinei paramai gauti parengimo subsidijavimas skirtas iš dalies padengti dokumentais pagrįstas konsultantų ir ekspertų suteiktų paslaugų apmokėjimo išlaidas. Vienam pareiškėjui finansuojama iki 300 Eur dokumentais pagrįstų konsultantų ir ekspertų suteiktų paslaugų apmokėjimo išlaidų. Finansavimas skiriamas konsultantų ir ekspertų paslaugoms įsigyti: verslo planui arba investicijų projektui parengti; paramos programos, į kurią kreipiamasi dėl projekto finansavimo, nustatytos formos paraiškai ir kitiems privalomiems dokumentams parengti. Finansavimas pagal šią priemonę skiriamas, kai interesantas įrodo jog pateikta paraiška gauti negražintiną finansinę paramą, t.y. pateikia išduotą pažymą apie paraiškos pateikimą Verslo rėmimo fondui ar Programai.
- Įdiegus Vietinių užimtumo iniciatyvų projektą, 1 proc. perveda verslo subjektui nuo sumos, investuotos į šį projektą.
- Verslo subjektui teikiama finansinė parama įvykus stichinei nelaimei, jei nebuvo galimybių apdrausti turtą.
- Finansinė parama vienam pelno siekiančiam juridiniam asmeniui neturi viršyti 3 150 Eur.

Kelmės rajono bendras žemės plotas 170530 ha, iš jų 94628 ha yra žemės ūkio naudmenos. Miškai auga 42654 ha plote. Rajone drenuota 70965 ha žemės. Žemės ūkio ir kaimo verslo registre valdas yra įregistravę 5281 asmenys.

2017 m. žemės ūkio naudmenas ir pasėlius deklaravo 4251 žemdirbiai. Rajone 3298 ūkininkai yra įregistravę ūkius ūkininko ūkio registre. Rajone vyrauja mišrios paskirties, pusiau natūriniai ūkiai, gaminantys produkciją savo reikmėms.

**Augalininkystė.** Bendras deklaruotas plotas sudaro 84,266 tūkst. ha. Apie 40 proc. visų pasėlių sudaro grūdinės kultūros. Daugiausiai auginama žieminių kviečių - 15188 ha, miežių - 4618 ha, kvietrugių - 1274 ha. Vasarinių ir žieminių rapsų - 3486 ha. Apie 43,3 proc. deklaruojamų plotų užima pievos ir ganyklos - 39044 ha.

**Gyvulininkystė.** Kelmės rajonas - vienas iš didžiausių pieno žaliavos gamintojų regionų Lietuvoje. 2594 galvijų laikytojai laiko 12887 karvių.

### 1.3 Turizmo apžvalga Kelmės rajono savivaldybėje

Kelmės rajono savivaldybės teritorijos plotas – 1705 km<sup>2</sup> (2,6% Lietuvos ploto), iš jų: 2000 ha užima miestai ir gyvenvietės, 1800 ha – pramonės įmonės ir keliai, 99 100 ha – žemdirbystės plotai, 44 400 ha – miškai, 4000 ha – vandenys, 17 000 ha – kitos paskirties plotai. Žemės ūkio naudmenos sudaro 56,9 %, miškai – 28,4 %, keliai – 1,6 %, užstatyta teritorija – 1,9 %, vandenys – 2,4 %, kita žemė – 8,8 %.

Per teritoriją teka Dubysa ir Venta su intakais. Tyvuliuoja 53 ežerai (didžiausi – Gauštvinis, Gludas, Bridvaišis, Karklėnų), 10 tvenkinių (Aunuvėnų, Kentrių, Pašiaušės). Pelkės užima 6000 ha, didžiausios – Tytuvėnų ir Šiluvos tyreliai.

Kelmės rajone yra net aštuoni draustiniai:

- Šilkalnių geomorfologinis draustinis.
- Ventos ištakų hidrografinis draustinis.
- Kražantės hidrografinis draustinis.
- Šatrijos kraštovaizdžio draustinis.
- Girgždutės kraštovaizdžio draustinis.
- Gomertos kraštovaizdžio draustinis.
- Pakėvės telmologinis draustinis.
- Paginskių telmologinis draustinis.

Keturi regioniniai parkai:

- Tytuvėnų regioninis parkas.
- Dubysos regioninis parkas.
- Kurtuvėnų regioninis parkas.
- Varnių regioninis parkas.

Keturi gamtos paminklai:

- Trys geologiniai (Pašimšės (Ėrtelio), Oreliškės, Kriaučiaus akmenys).
- Vienas hidrogeologinis (Svilės šaltiniai)

Septyniolika valstybės saugomų gamtos paveldo objektų:

- Keturiolika botaninių (Didysis Gorainių, Elbarų, Jungirio, Kiaunorių, Pakarčemo, Panūdžių, Reibių, Spunsčio, Šventragių ažuolai, Martyno, Napoleono, Perkūnkalnio, Storoji Tytuvėnų šilo, Šaukėnų pušys).
- Du geologiniai (Velniakelio ir Tučkinės akmenų ruožai).
- Vienas geomorfologinis (Pustlaukio duobė).

Kelmės rajone yra saugoma daugiau kaip 400 kultūros paveldo vertybių. Vertinant nekilnojamąjį Kelmės rajono savivaldybės kultūros paveldą, reikšmingiausi, paveldosaugos specialistų teigimu, Kelmės krašte yra archeologijos, dvarų sodybų ir sakralinio architektūros paveldo objektai.

Kelmės rajone esantys muziejai:

- Kelmės krašto muziejus.
- Povilo Višinskio memorialinis muziejus.
- Užvenčio kraštotyros muziejus.
- Šaukėnų kraštotyros muziejus.
- Žalpių kraštotyros muziejus.
- Tytuvėnų miško muziejus.
- Kražių M. K. Sarbievijaus kultūros centro muziejus.

Kelmės krašto dvarai:

- Kelmės dvaro sodyba.
- Beržėnų dvaro rūmai.
- Pakėvio dvaras.
- Pagryžuvio dvaras.

Kelmės rajone yra 5 pažintiniai takai, tai yra vieni iš labiausiai lankomų turistinių objektų:

- Juodlės.
- Vainagių.
- Užvenčio
- Giliaus ežero.
- Akmenų rūžos.

Kitos lankytinos vietos:

- Kelmės Švč. Mergelės Marijos ėmimo į dangų bažnyčia.
- Kelmės evangelikų reformatų bažnyčia.
- Tytuvėnų bažnyčios ir vienuolyno ansamblis.
- Tytuvėnų regioninis parkas.
- Kražių Švč. Mergelės Marijos Nekaltojo Prasidėjimo bažnyčia.
- Kražių kolegija.
- Vytauto kalnas.

- Medžiokalnįs.
- Palendrių Šv. Benediktino vienuolynas.
- Užvenčio dvaro sodybos svirnas.
- Liolių Šv. Simono ir Judo Tado bažnyčia.
- Kelmės Evangelikų reformatų bažnyčia.
- Užvenčio malūnas.
- Vaiguvos Šv. Jono Krikštytojo bažnyčia.
- Užvenčio Švč. Marijos Magdaliētės bažnyčia.
- Verpenos Šv. Onos bažnyčia.
- Kristaus Gelbėtojo koplyčia-mauzoliejus Tytuvėnuose.
- Šv. Benedikto vienuolynas Palendriuose.

Apgyvendinimas Kelmės rajone:

- Didešimt penkios kaimo turizmo sodybos.
- Keturi viešbučiai.
- Trys moteliai.
- Keturi svečių namai.
- Trys stovyklavietės.

Maitinimas Kelmės rajone:

- Dešimt kavinių.
- Du restoranai.

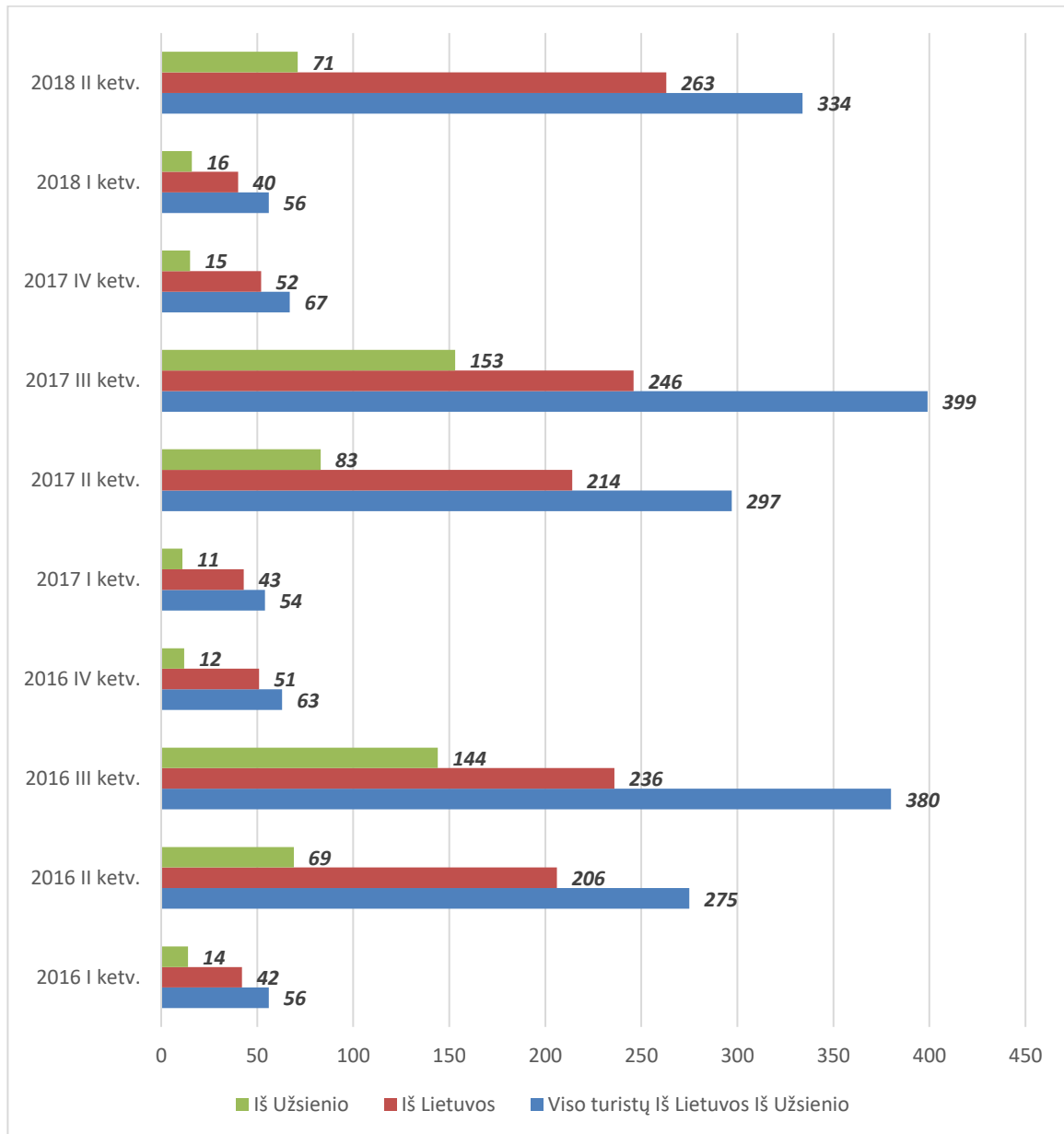
Kelmės rajone yra siūlomos šios aktyvios pramogos:

- Baidarių, plaustų, katamaranų ir irklenčių nuoma (paslaugas teikia devyni paslaugų teikėjai).
- Dviračių nuoma ( paslaugas teikia du paslaugų teikėjai).
- Žvejybos ir medžioklės paslaugos (paslaugas teikia šeši paslaugų teikėjai).
- Pramogos su gyvūnais (paslaugas teikia du paslaugų teikėjai).

Edukacinės programos, susijusios su kulinariu paveldu:

- Edukacinė programa „Piligrimų gira“.
- Edukacinė programa „Žemaitiška vakaruški“.
- Edukacinė programa „Naminės duonos kepimas“.
- Edukacinė programa „Svečiuose Žalpių kaimo bendruomenėje“.

Remiantis KTVIC pateikta statistine informacija, žemiau esančioje lentelėje pateikiame apsilankiusių turistų skaičių 2016, 2017 ir 2018 ( I- II ketv.) metais. Iš žemiau pateiktos diagramos matyti, kad didžiausi turistų srautai yra šiltuoju metų laiku, t.y. II-III ketvirčiais ir daugiausiai jų sudaro vietiniai turistai - Lietuvos gyventojai. Palyginus kiekvienų metų II ketvirčio duomenis, galime pastebėti, kad turistų srautas auga.



Paveikslas 3. Apsilankiusiųjų turistų skaičius Kelmėje, asm.

Šaltinis: sudaryta Konsultanto, remiantis KTVIC pateikta statistine informacija

## 1.4 Kelmės turizmo ir verslo informacijos centras

Viešoji įstaiga Kelmės turizmo ir verslo informacijos centras yra ribotos civilinės atsakomybės viešasis juridinis asmuo, kuris savo veikloje vadovaujasi Viešosios įstaigos Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro įstatais, Lietuvos respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos respublikos viešųjų įstaigų įstatymu, kitais Lietuvos Respublikos įstatymais ir teisės aktais.

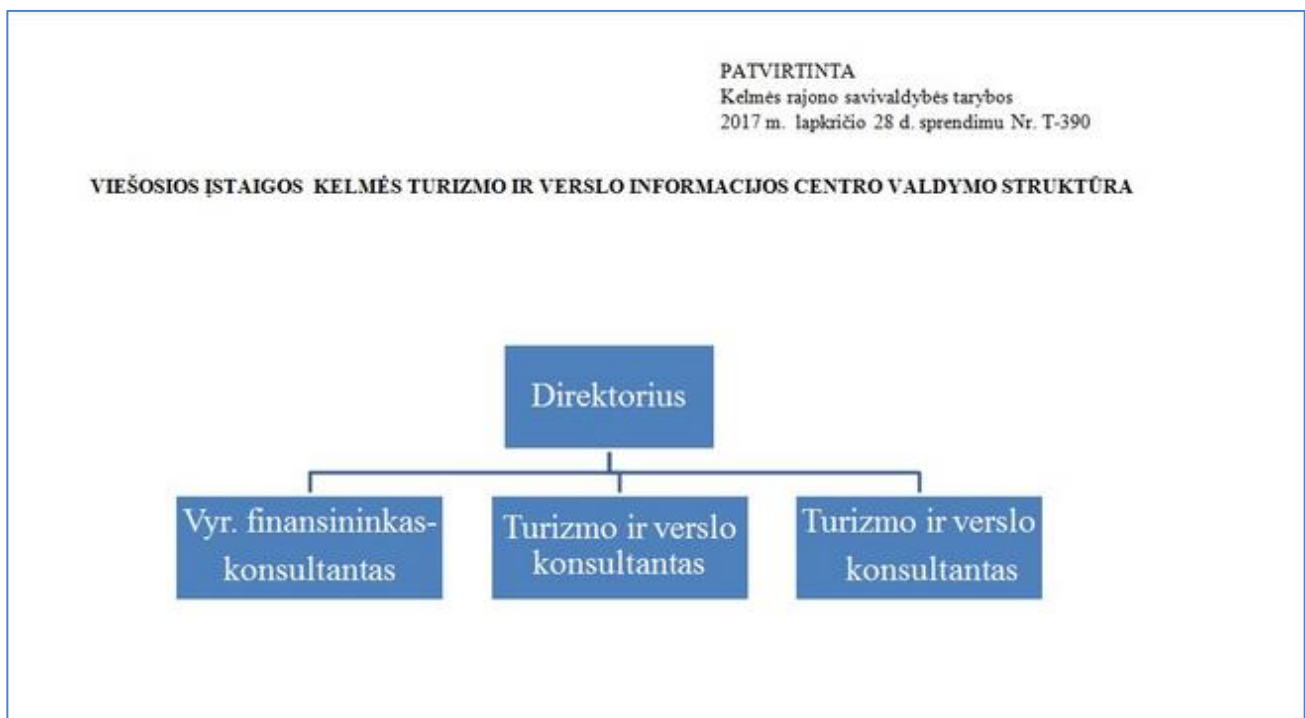
KTVIC įregistruotas Juridinių asmenų registre ir pradėjo vykdyti veiklą nuo 2003 m. lapkričio 7 d., o nuo 2016 m. gegužės 26 d., Kelmės rajono savivaldybės Tarybos sprendimu Nr. T-177, Kelmės turizmo ir verslo informacijos centras buvo įgaliotas papildomai vykdyti turizmo informacijos teikimo

funkcijas Kelmės rajono savivaldybės teritorijoje ir pradėjo vadovaudamasis Lietuvos Respublikos turizmo įstatymo 11 straipsniu aktyviai teikti turizmo informaciją ir organizuoti turizmo skatinimo veiklas. Taip pat rajono gyventojams ir svečiams teikta informacija apie rajono turizmo išteklius: lankytinus objektus, turizmo maršrutus, edukacines programas ir aktyvaus laisvalaikio galimybes, organizuotos ekskursijos, kviesta pažinti ir atrasti Kelmės kraštą.

Pagrindiniai KTVIC veiklos tikslai yra:

1. Teikiant viešąsias paslaugas verslui, skatinti naujų įmonių kūrimąsi, padėti jau veikiantiems smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams plėtoti veiklą, prisitaikyti prie kintančių rinkos sąlygų, didinti jų veiklos konkurencingumą ir efektyvumą.
2. Kaupti ir nemokamai teikti informaciją turistams bei Kelmės rajono svečiams apie lankytinas Kelmės rajono vietas ir objektus.

KTVIC dirba 3 etatiniai darbuotojai – direktorė, vyr. finansininkas- konsultantas ir turizmo bei verslo konsultantas. Žemiau pateiktame paveiksle, KTVIC valdymo struktūra.



Paveikslas 4. VŠĮ Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro valdymo struktūra

Šaltinis: <http://www.kelmevic.lt/struktura-ir-kontaktai>

Atsižvelgiant į interviu būdu gautą informaciją, išskiriame šias viešąsias paslaugas, kurias teikia KTVIC:

1. Informacijos/ konsultacijų teikimas verslo ir turizmo klausimais.
2. Mokymų organizavimas.
3. Renginių organizavimas.

Remiantis Viešosios įstaigos Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro 2017 m. veiklos ataskaita, patvirtinta Kelmės rajono savivaldybės tarybos 2018 m. kovo 29 d. sprendimu Nr. T-65, 2017 metais KTVIC:

- Sulaukė apie 1915 paklausimų, t.y. 6,4 proc. daugiau nei 2016 metais, tiesiogiai apsilankius Centre, elektroniniu paštu, telefonu ar socialinio tinklo Facebook paskyroje. Buvo teikiama informacija aktualiomis temomis: verslo pradžios, verslo planavimo, rinkodaros, įmonės valdymo, finansų analizės, kontrolės ir valdymo, finansavimo šaltinių paieškos, verslo finansavimo galimybių iš vietinių, regioninių ir Europos Sąjungos struktūrinių fondų, verslo plėtros, inovacijų, naujų technologijų diegimo, naujų produktų kūrimo ir pristatymo bei kt.
- Fiziniams ir juridiniams asmenims suteikė apie 650 konsultacijų verslo pradžios, dokumentų valdymo, finansavimo šaltinių paieškos, mokesčių bei buhalterinės apskaitos klausimais ir kitomis temomis. Rengti verslo planai ir projektai, suteikta pagalba pildant paraiškas paramai gauti, teiktos įmonių steigimo - dokumentų parengimo, formų pildymo ir teikimo Registrų centrui, Sodrai, Valstybinei mokesčių inspekcijai - paslaugos, tvarkyta įmonių buhalterinė apskaita.
- KTVIC toliau sėkmingai bendradarbiauja su VŠĮ Versli Lietuva ir tęsia savo dalyvavimą nacionaliniame verslo konsultantų tinkle pagal kurį, veiklą pradedančioms įmonėms, teikiamos nemokamos konsultacijos verslo planavimo, paramos verslui, verslo finansavimo šaltinių ir kt. temomis. 2017 m. tokiu būdu buvo konsultuotos įmonės: MB „Stilinga ateljė“, MB „Jorasta“, UAB „Vytila“, UAB „Risalonas“, UAB „Medeinas“.
- Iš viso Kelmės rajone 2017 m. įsisteigė 55 įvairių teisinių formų verslo subjektai. 2017 m. Centras konsultavo ir padėjo įsisteigti įmonėms: UAB „Stateva“, IĮ „Deimė“, IĮ „Vežmeda“, M. Razmino IĮ, MB „Mantnera“, MB „Mobilioji klinika“, MB „Pakėvio dvaras“, UAB „Linva“, UAB „Inteisa“, MB „Pas Irma“, UAB „Jarmakas“, UAB „Pas Laimą“, UAB „Krikepa“ ir kt.
- Suorganizavo įvairaus pobūdžio verslo ir turizmo informacijos sklaidos renginius, kurių metu viešino sėkmingus verslo pavyzdžius. Buvo suorganizuoti 54 renginiai ir mokymai, kurių bendra trukmė buvo 540 val. Juose dalyvavo 1234 dalyviai, minimalus grupės dydis buvo 3–17 dalyvių, maksimalus – 93 dalyviai.
- Buvo sukurtas reprezentacinis video klipas lietuvių ir anglų kalbomis, pristatantis Kelmės kraštą. Video klipas buvo patalpintas socialiniame tinkle Facebook ir sulaukė virš 30 tūkst. peržiūrų, įrašu pasidalinta daugiau kaip 800 kartų. Video klipas patalpintas tinklaraštyje Youtube, kuriame per mėnesį buvo peržiūrėtas 160 kartų. Kelmės kraštą reprezentuojantis video klipas taip pat patalpintas savivaldybės, Centro, Kražių M. K. Sarbievijaus kultūros centro, Tytuvėnų regioninio parko interneto svetainėse.
- KTVIC darbuotojai nuolat tobulina ir kelia savo kvalifikaciją dalyvaudami įvairiuose mokymuose, seminaruose ir kursuose. KTVIC taip pat suteikia galimybę atlikti aukšto lygio profesinę praktiką. 2017 m., pagal profesinio ir praktinio mokymo sutartis su Šiaulių valstybine kolegija, VŠĮ Šiaulių darbo rinkos mokymo centru bei projekto



„Atrask save“ vykdytoju, Šiaulių teritorinės darbo biržos Kelmės skyriumi, buvo priimti 22 praktikantai, kurie susipažino su: dokumentų rengimu (įsakymų, bylų vedimo, įdarbinimo ir kt.), apskaita, turizmo duomenų bazės sudarinėjimu ir kt.

- KTVIC konsultavo įmonių atstovus, ruošė paraiškas ir verslo planus įmonėms finansinei paramai gauti: UAB „Jankita“, UAB „Madeinas“, MB „Stilinga ateljė“ ir kt.

KTVIC šiuo metu vykdo ir dalyvauja šiuose ES struktūrinių fondų finansuojamuose projektuose:

- Pagal Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą Nr. 08.4.1-ESFA-V-416-01-0003 „Kompleksinės paslaugos šeimai Kelmės rajone“ 2017-05-17 pasirašyta paslaugų teikimo sutartis Nr. 2017/01 su Lietuvos samariečių bendrijos Kelmės skyriumi. Įgyvendinant projektą buvo vykdomi mokymai projekto dalyviams.
- Pagal 2014-2020 metų Europos sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 3 prioriteto „Smulkiojo ir vidutinio verslo konkurencingumo skatinimo“ priemonės Nr. 03.1.1-IVG-T-819 „Verslo konsultantas LT“, teikiamos aukštos kokybės verslo konsultacijos, ES struktūrinių fondų lėšų finansavimo klausimais.
- Pagal Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamo projekto Nr. 08.4.1-ESFA-V-416-01-0003 „Kompleksinės paslaugos šeimai Kelmės rajone“ 2017-09-25 pasirašytą paslaugų teikimo sutartį Nr. 2017/05, su Lietuvos samariečių bendrijos Kelmės skyriumi, įgyvendinimui suteiktos gido paslaugos turistiniam žygiui.
- Kelmės rajono savivaldybės įgyvendinamame projekte, pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“.



## 2. Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro teikiamų paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesus reglamentuojančių teisės aktų analizė

Kelmės turizmo ir verslo informacijos centras kasdienėje veikloje vadovaujasi teisės aktais, leidžiamais įvairių valstybinių institucijų arba KTVIC direktoriaus. Pagrindiniai valstybiniai teisės aktai, kuriais vadovaujasi KTVIC, pateikti žemiau esančioje lentelėje.

Analizuojant KTVIC paslaugų teikimo ir aptarnavimo procesus reglamentuojančius teisės aktus, jie buvo skirstomi pagal procesų etapus – proceso planavimą, proceso organizavimą ir teikimo procesą.

**Teikiamų paslaugų planavimo procesas** – tai paslaugos sukūrimo, įtraukimo į planavimo dokumentus, procesas.

**Teikiamų paslaugų organizavimo procesas** – reikalingų teisės aktų sukūrimas, atsakingų asmenų paskyrimas.

**Paslaugų teikimo procesas** – visas paslaugų teikimo procesas nuo kliento kreipimosi iki paslaugos suteikimo bei teisės aktai, reikalingi informacijos/ konsultacijų teikimui.

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Komentaras
<b>Teikiamų paslaugų <u>planavimo</u> procesą reglamentuojantys teisės aktai</b>		
1.	Strategija „Europa 2020“	
2.	Valstybės pažangos strategija „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“. Partvirtinta Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. Nr. XI-2015	
3.	Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa. Partvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. Nr. 171	
4.	2014–2020 m. nacionalinė pažangos programa. Partvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. lapkričio 28 d. Nr. 1482	
5.	Lietuvos turizmo plėtros 2014–2020 metų programa. Partvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. nutarimu Nr. 238.	
6.	Kelmės rajono savivaldybės 2013-2020 metų ilgalaikis strateginis plėtros planas. Patvirtintas Kelmės rajono savivaldybės tarybos 2013 m. lapkričio 26 d. sprendimu T-340.	
7.	Kelmės rajono savivaldybės strateginis veiklos planas. Patvirtintas Kelmės rajono savivaldybės tarybos 2017 m. gruodžio 21 d. sprendimu Nr. T-407.	

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Komentaras
8.	Kelmės turizmo ir informacijos centro metinis veiklos planas. Patvirtintas Kelmės rajono savivaldybės tarybos 2018 m. kovo 29 d. sprendimu Nr. T-65.	
9.	Lietuvos Respublikos turizmo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1998 m. kovo 19 d. Nr. VIII-667.	
10.	Lietuvos Respublikos Viešųjų įstaigų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1996 m. liepos 3 d. Nr. I-1428.	

**Teikiamų paslaugų organizavimo procesą reglamentuojantys teisės aktai**

1.	Viešosios įstaigos Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro įstatai. Įregistruota Juridinių asmenų registre 2017 m. lapkričio 3 d.	
2.	Viešosios įstaigos Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro Vidaus darbo tvarkos taisyklės. Patvirtintos VŠĮ Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktorės 2015 m. spalio 1 d. įsakymu Nr.V-3	

**Paslaugų teikimo procesą reglamentuojantys teisės aktai**

1.	Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktoriaus pareigybės aprašymas. Patvirtintas Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktorės 2008 m. kovo 13 d. įsakymu Nr.V-4	Teisės aktai, kurie apibrėžia funkcijas, skirtas paslaugų teikimo procesui vykdyti.
2.	Vyr. finansininko-konsultanto pareiginiai nuostatai. Patvirtinti Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktorės 2015 m. gruodžio 21 d. įsakymu Nr. P- 11	
3.	Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro turizmo ir verslo konsultanto pareiginiai nuostatai. Patvirtinti Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktorės 2016 m. balandžio 25 d. įsakymu Nr.P-4.	
4.	Lietuvos Respublikos darbo kodeksas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2016 m. rugsėjo 14 d. Nr. XII-2603.	Bendrieji teisės aktai, skirti informacijos/ konsultacijų teikimui.
5.	Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2000 m. liepos 18 d. Nr. VIII-1864.	
6.	Lietuvos Respublikos smulkiojo ir vidutinio verslo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2017 m. sausio 12 d. Nr. XII-192	
7.	Lietuvos Respublikos akcinių bendrovių įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2000 m. liepos 13 d. Nr.VIII-1835.	
8.	Lietuvos Respublikos mažųjų bendrijų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. birželio 29 d. Nr. XI-2159.	

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Komentaras
9.	Lietuvos Respublikos viešųjų įstaigų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1996 m. liepos 3 d. Nr. I-1428.	
10.	Lietuvos Respublikos asociacijų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2004 m. sausio 22 d. Nr. IX-1969.	
11.	Lietuvos Respublikos mokesčių administravimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2004 m. balandžio 13 d. Nr. IX-2112.	
12.	Lietuvos Respublikos juridinių asmenų registro įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2001 m. birželio 12 d. Nr. IX-368.	
13.	Lietuvos Respublikos nesąžiningos komercinės veiklos vartotojams draudimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2007 m. gruodžio 21 d. Nr. X-1409.	
14.	Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos gynimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657.	
15.	Lietuvos Respublikos gyvenamosios vietos deklaravimo įstatymo Nr. VIII-840 pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2017 m. gruodžio 21 d. Nr. XIII-961.	
16.	Lietuvos Respublikos įmonių bankroto įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2001 m. kovo 20 d. Nr. IX-216.	
17.	Lietuvos Respublikos įmonių restruktūrizavimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2001 m. kovo 20 d. Nr. IX-218.	
18.	Lietuvos Respublikos prekių ženklų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2000 m. spalio 10 d. Nr. VIII-1981.	
19.	Lietuvos Respublikos turto ir verslo vertinimo pagrindų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1994 m. lapkričio 10 d. Nr. I-657.	
20.	Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. kovo 5 d. Nr. IX-1355.	
21.	Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. sausio 21 d. Nr. IX-1296.	
22.	Lietuvos Respublikos patentų įstatymas.	

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Komentaras
	Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1994 m. sausio 18 d. Nr. I-372.	
23.	Lietuvos Respublikos statistikos įstatymo Nr. I-270 pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2018 m. balandžio 26 d. Nr. XIII-1128.	
24.	Lietuvos Respublikos konkurencijos įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1999 m. kovo 23 d. Nr. VIII-1099.	
25.	Lietuvos Respublikos profesinių pensijų kaupimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2006 m. liepos 4 d. Nr. X-745.	Darbuotojų santykius reglamentuojantys teisės aktai, skirti informacijos/konsultacijų teikimui.
26.	Lietuvos Respublikos valstybinių pensijų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1994 m. gruodžio 22 d. Nr. I-730.	
27.	Lietuvos Respublikos valstybinių socialinio draudimo pensijų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1994 m. liepos 18 d. Nr. I-549.	
28.	Lietuvos Respublikos invalidų socialinės integracijos įstatymo pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2004 m. gegužės 11 d. Nr. IX-2228	
29.	Lietuvos Respublikos įstatymas dėl užsieniečių teisinės padėties. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2004 m. balandžio 29 d. Nr. IX-2206	
30.	Lietuvos Respublikos ligos ir motinystės socialinio draudimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2000 m. gruodžio 21 d. Nr. IX-110	
31.	Lietuvos Respublikos valstybinių šalpos išmokų įstatymo Nr. I-675 pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2016 m. birželio 29 d. Nr. XII-250	
32.	Lietuvos Respublikos nedarbo socialinio draudimo įstatymo Nr. IX-1904 pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2016 m. birželio 21 d. Nr. XII-2471	
33.	Lietuvos Respublikos lygių galimybių įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. lapkričio 18 d. Nr. IX-1826	
34.	Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio draudimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Aukščiausiosios Tarybos - Atkuriamojo Seimo 1991 m. gegužės 21 d. Nr. I-1336	

Eil. Nr.	Teisės akto pavadinimas	Komentaras	
35.	Lietuvos Respublikos valstybinio socialinio aprūpinimo sistemos pagrindų įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Aukščiausiosios Tarybos - Atkuriamojo Seimo 1990 m. spalio 23 d. Nr. I-696		
36.	Lietuvos Respublikos darbuotojų saugos ir sveikatos įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. liepos 1 d. Nr. IX-1672	Darbuotojų saugą ir sveikatą reglamentuojantys teisės aktai, skirti informacijos/konsultacijų teikimui.	
37.	Lietuvos Respublikos nelaimingų atsitikimų darbe ir profesinių ligų socialinio draudimo įstatymo Nr. VIII-1509 pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2016 m. birželio 21 d. Nr. XII-2472		
38.	Lietuvos Respublikos valstybinės darbo inspekcijos įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. spalio 14 d. Nr. IX-1768		
39.	Lietuvos Respublikos priešgaisrinės saugos įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. gruodžio 5 d. Nr. IX-1225		
40.	Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1998 m. gruodžio 15 d. Nr. VIII-971		
41.	Lietuvos Respublikos žalos atlyginimo dėl nelaimingų atsitikimų darbe ar susirgimų profesine liga laikinasis įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1997 m. liepos 1 d. Nr. VIII-366		
42.	Lietuvos Respublikos pridėtinės vertės mokesčio įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. kovo 5 d. Nr. IX-751		Ūkinę-komercinę veiklą reglamentuojantys teisės aktai, skirti informacijos/konsultacijų teikimui
43.	Lietuvos Respublikos šilumos ūkio įstatymo pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2007 m. lapkričio 20 d. Nr. X-1329		
44.	Lietuvos Respublikos statybos įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 1996 m. kovo 19 d. Nr. I-1240		
45.	Lietuvos Respublikos gamtinių dujų įstatymo pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2007 m. kovo 20 d. Nr. X-1054		
46.	Lietuvos Respublikos geriamojo vandens tiekimo ir nuotekų tvarkymo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2006 m. liepos 13 d. Nr. X-764		
47.	Lietuvos Respublikos aplinkos monitoringo įstatymo pakeitimo įstatymas. Priimtas Lietuvos Respublikos Seimo 2006 m. gegužės 4 d. Nr. X-595		

**Pastaba:** sąrašas nebaigtinis.

Atlikus Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro teikiamų paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų bei juos reglamentuojančių teisės aktų analizę, paaiškėjo, kad:

1. KTVIC metinis veiklos planas turi tik dalines sąsajas su Kelmės rajono savivaldybės administracijos 2018-2020 metų strateginiu veiklos planu. Remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. gruodžio 15 d. nutarimu Nr.1435 „Dėl strateginio planavimo savivaldybėse rekomendacijų patvirtinimo“, metinio veiklos plano struktūra, gali būti lanksčiai pritaikoma pagal savivaldybei pavaldžių institucijų ar įstaigų poreikius. Svarbu užtikrinti, kad ji būtų priimtina ir naudinga, planuojant metų darbus ir organizuojant kasdienę veiklą. Metinis veiklos planas gali būti sudaromas savivaldybės institucijų ar įstaigų atskirų struktūrinių padalinių veiklos planų, valstybės tarnautojų veiklos užduočių ar įdiegtos projektų ir procesų valdymo sistemos, pagrindu. Metinių veiklos planų visuma turėtų užtikrinti savivaldybės strateginio veiklos plano tikslų ir uždavinių įgyvendinimą, planuotų rezultatų pasiekimą. Metiniuose veiklos planuose turi atsispindėti tikslai ir uždaviniai iš strateginio veiklos plano. KTVIC 2018 m veiklos plane **nėra nurodyti tikslai, uždaviniai bei priemonės skirtos KTVIC.**
2. Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktoriaus pareigybės aprašymas yra patvirtintas Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktorės įsakymu, o turėtų būti patvirtintas Kelmės rajono savivaldybės mero įsakymu. Pagal įstaigos įstatų 34 punktą <...> *įstaigos vadovą skiria ir atšaukia iš pareigų, nustato jo atlyginimą, tvirtina pareigybės aprašymą, skiria drausmines nuobaudas visuotinis dalininkų susitikimas, o esant vieninteliam dalininkui (savininkui) - Kelmės rajono savivaldybės meras.* <...>.

Remiantis atlikta KTVIC teikiamų paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų bei juos reglamentuojančių teisės aktų analize, teikiame šias rekomendacijas:

1. Pasitvirtinti naują metinių veiklos planų formą ir metinius veiklos planus rengti pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. gruodžio 15 d. nutarime Nr.1435 „Dėl strateginio planavimo savivaldybėse rekomendacijų patvirtinimo“ patvirtintą metinių veiklos planų struktūrą.
2. Atnaujinti Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktoriaus pareigybės aprašymą bei patvirtinti pagal įstaigos įstatuose, 34 punkte, nurodytus reikalavimus.

### 3. Kelmės turizmo ir verslo informacinio centro paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų analizė ir vertinimas

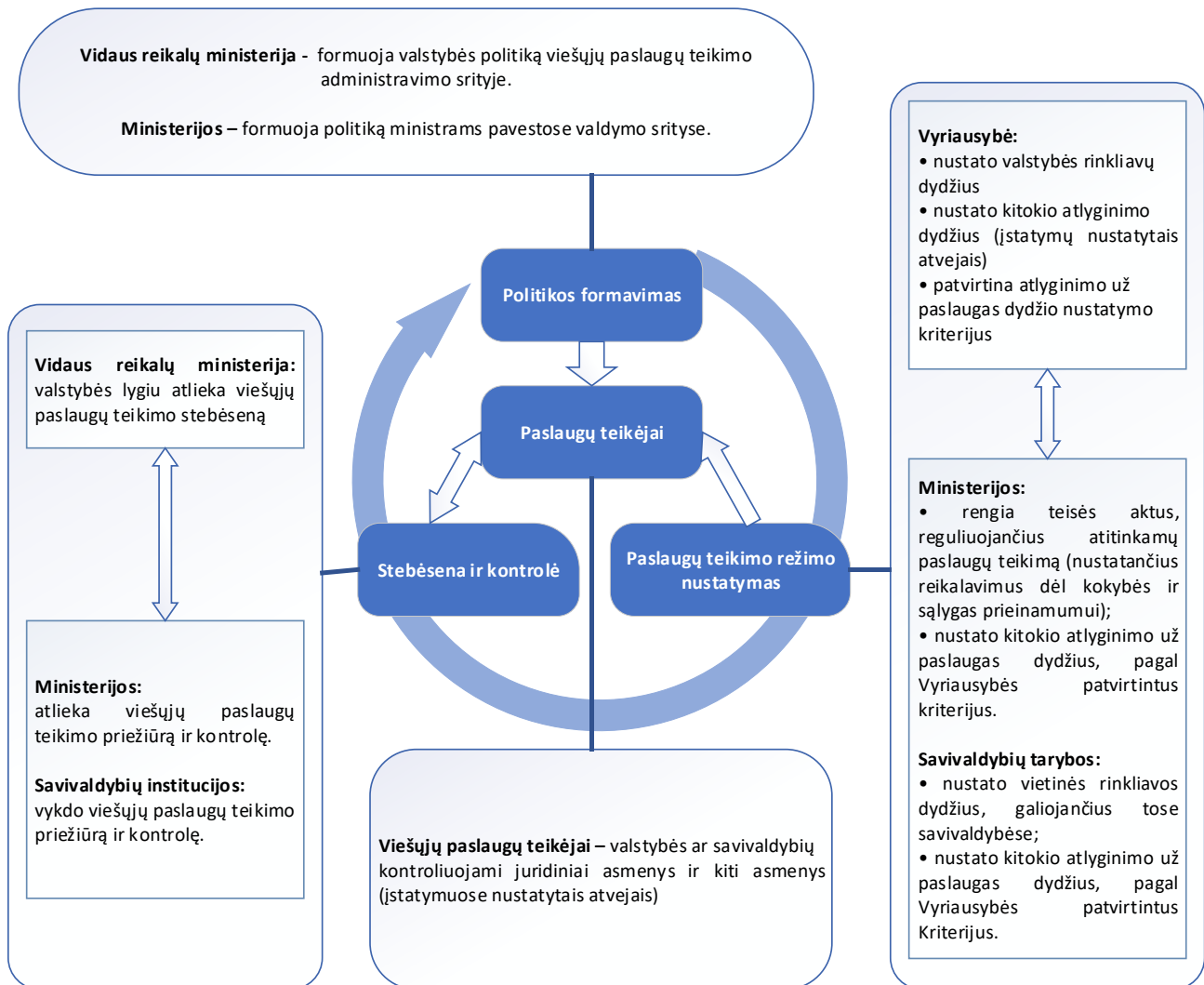
#### 3.1 Viešųjų paslaugų planavimo, organizavimo ir paslaugų teikimo procesas

Viešųjų paslaugų valdymas apima viešųjų paslaugų planavimą, organizavimą, kompetencijos pasiskirstymą ir viešųjų paslaugų kokybės vertinimą, priežiūrą bei kontrolę valstybės ir vietos savivaldos lygmenimis.

Pagal Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymą, **viešojo administravimo subjektas** – valstybės ar savivaldybės institucija ar įstaiga, pareigūnas, valstybės tarnautojas, valstybės ar savivaldybės įmonė, viešoji įstaiga, kurios savininkė ar dalininkė yra valstybė ar savivaldybė, asociacija, šio įstatymo nustatyta tvarka įgalioti atlikti viešąjį administravimą. **Viešojo administravimo institucija** – kolegialus ar vienvaldis viešojo administravimo subjektas, šio įstatymo nustatyta tvarka įgaliotas priimti norminius administracinius aktus. **Viešųjų paslaugų teikimo administravimas** – viešojo administravimo subjektų veikla, nustatant viešųjų paslaugų teikimo taisykles ir režimą, steigiant viešąsias įstaigas arba išduodant leidimus teikti viešąsias paslaugas kitiems asmenims, taip pat viešųjų paslaugų teikimo priežiūra ir kontrolė.

Viešojo administravimo subjektai teikia administracines paslaugas ir administruoja viešųjų paslaugų teikimą. Remiantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos nuostatais yra žinoma, kad Vidaus reikalų ministerijai pavesta formuoti valstybės politiką viešojo administravimo srityje ir atlikti administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo stebėseną ir analizę. Organizuojant administracinių ir viešųjų paslaugų teikimą, dalyvauja vyriausybė, ministerijos, savivaldybės. Žemiau esančiame paveiksle, pateikiama viešųjų paslaugų planavimo, organizavimo, vykdymo ir kontrolės procesų schema, kuri sudaryta remiantis teisės aktais.





Paveikslas 5. Viešųjų paslaugų planavimo, organizavimo, vykdymo ir kontrolės proceso schema.

Šaltinis: sudaryta Konsultanto, remiantis teisės aktais

Šiuo metu ypatingai yra skatintinas reguliarus viešųjų paslaugų plėtros strateginis planavimas, apimantis pagrįstų viešųjų paslaugų vartotojų lūkesčių įvertinimą ir kintančių vietos bendruomenių narių poreikių nustatymą. Viešųjų paslaugų finansavimo prioritetai turi būti nustatomi atsižvelgiant į specifines sąlygas bei paslaugų organizavimo konteksto veiksnius konkrečioje savivaldybėje.

Savivaldybių viešųjų paslaugų plėtros strateginis planavimas apibrėžia pagrįstus paslaugų poreikius bendruomenėje, jų teikimo būdų prioritetus, finansavimo šaltinius bei būdus jų tenkinimui. Todėl vykdant viešųjų paslaugų plėtros strateginį planavimą, labai svarbu atsižvelgti į gyventojų nuomonę, kadangi gyventojai kasdien kreipiasi į viešojo valdymo institucijas, norėdami gauti jiems reikalingas paslaugas, todėl būtent jie geriausiai gali įvertinti jų kokybę. Nežinant jų nuomonės, ne visada galima priimti pagrįstų sprendimų dėl paslaugų teikimo tobulinimo: kokias sritis ir kokius elementus reikia tobulinti (ar gerinti infrastruktūrą, ar paslaugas perkelti į elektroninę erdvę, ar imtis priemonių mažinti laukimo eilėje trukmę ir pan.). Todėl, siekiant sužinoti paslaugų vartotojų nuomonę apie teikiamas viešąsias paslaugas, galima atlikti įvairias apklausas: įstaigos interneto svetainėje,



telefonu, paštu ar kitaip sudaryti galimybes gavėjui balsuoti, komentuoti. Paslaugų gavėjų poreikių žinojimas skatina tikslingą paslaugų kokybės gerinimą.

Atsižvelgus į darbo specifiką bei gyventojų išsakytą nuomone, KTVIC formuoja ir teikia pasiūlymus Savivaldybės administracijai dėl viešųjų paslaugų teikimo tobulinimo. Naujausi pateikti pasiūlymai buvo susiję su savivaldybės jungiančių turistinių trasų, lankytinų vietų ženklavimo projektui, informacinių stendų, skirtų pateikti informaciją apie rajone gyvenusius žydus, įrengimo projektui. Taip pat buvo pateiktas pasiūlymas dėl naujos viešosios paslaugos sukūrimo ir priskyrimo informaciniams centrams, kuri būtų susijusi su emigrantų integravimu Lietuvoje.

Viešųjų paslaugų planavime ir organizavime ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas sistemingam, daugialypiam teikiamų viešųjų paslaugų vertinimui. Tikslinga naudoti tiek santykinio tipo viešųjų paslaugų kokybės rodiklius, tiek įtvirtinti kokybės standartus, leidžiančius savivaldybės ar savivaldybei pavaldžios įmonės veiklą ir organizuojamas paslaugas lyginti periodiškai.

### **3.2 Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro viešųjų paslaugų teikimo procesai**

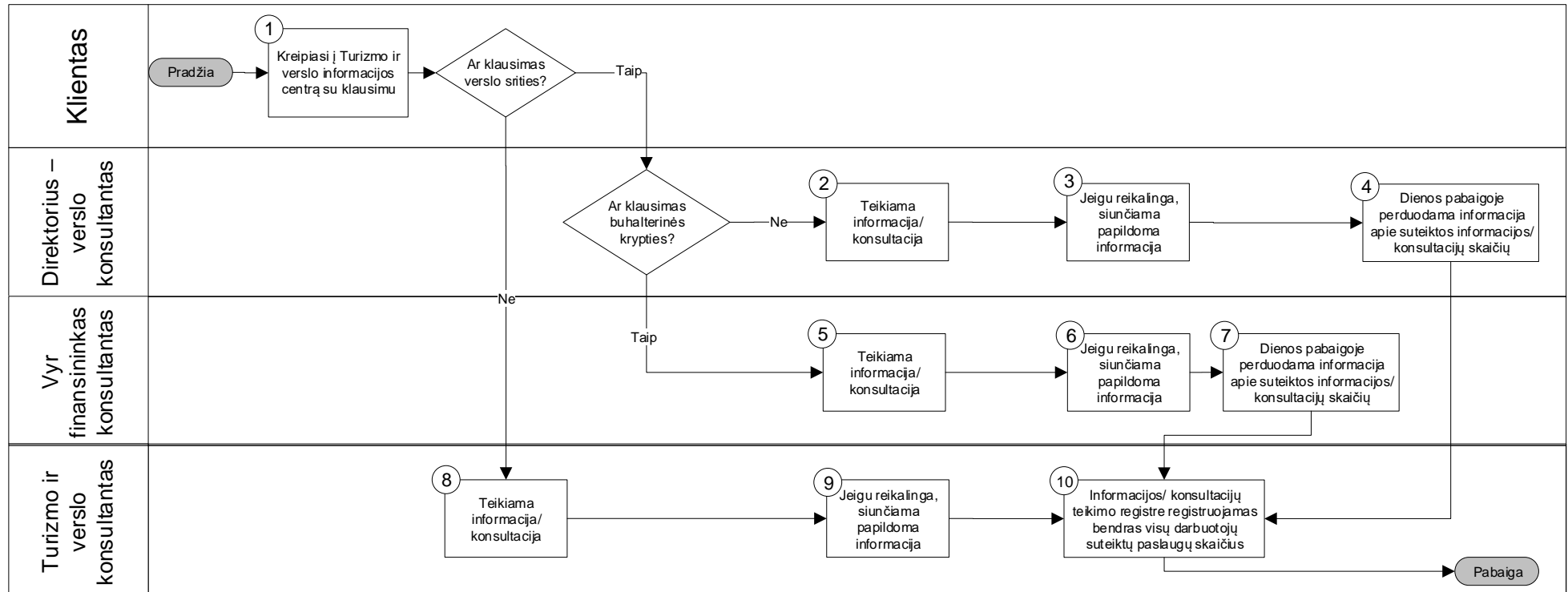
Pagal Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo, patvirtinto 1994 m. liepos 7 d. Nr.I-533, 6 straipsnio, 38 punktą, Savivaldybė turi sudaryti sąlygas verslo ir turizmo plėtrai bei šios veiklos skatinimui. Todėl Savivaldybės administracija kartu su Lietuvos Respublikos ūkio ministerija (dabartinė - Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija) įsteigė VŠĮ Kelmės turizmo ir verslo informacijos centrą ir pavedė atlikti dalį, jai įstatymų tvarka, paskirtų funkcijų. Šiai dienai vienintelė dalininkė liko Savivaldybės administracija.

Remiantis KTVIC įstatais ir juose nustatytais veiklos tikslais, t.y. *6.1. teikiant viešąsias paslaugas verslui, skatinti naujų įmonių kūrimą, padėti jau veikiančioms smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams plėtoti veiklą, prisitaikyti prie kintančių rinkos sąlygų, didinti jų veiklos konkurencingumą ir efektyvumą; 6.2. Kaupti ir nemokamai teikti informaciją turistams bei Kelmės rajono svečiams apie lankytinas Kelmės rajono vietas ir objektus, išskiriame šias viešąsias paslaugas, kurias teikia KTVIC:*

1. Informacijos ir konsultacijų teikimas verslo ir turizmo klausimais.
2. Mokymų organizavimas.
3. Renginių organizavimas.

Toliau šiame skyriuje pateiktos KTVIC viešųjų paslaugų teikimo procesų schemas bei rekomendacijos, kaip optimizuoti ir standartizuoti viešųjų paslaugų teikimą.

## Dabartinis informacijos/ konsultacijų teikimo paslaugų procesas



Paveikslas 6. Dabartinio informacijos/konsultacijų teikimo paslaugų proceso schema

Šaltinis: sudaryta Konsultanto

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
1.	Kreipiasi į Turizmo ir verslo informacijos centrą	Klientas, norėdamas gauti paslaugą, kreipiasi į Kelmės turizmo ir verslo informacijos centrą. Kreipimosi būdai: atvykus į gyvai į centrą, kreipiantis elektroniniu paštu, telefonu, „Skype“, „Facebook“, „WhatsApp“, „Viber“ programomis.	Klientas

2.	Teikiama informacija/konsultacija	Verslo konsultantas teikia konsultacijas klientui rūpimu klausimu. Konsultacijos teikimo būdai: raštu ir žodžiu (pagal kliento išsakytą poreikį).	Direktorius - verslo konsultantas
3.	Jeigu reikalinga siunčiama papildoma informacija	Jeigu informacijos/ konsultacijų teikimo metu paaiškėja, kad reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, tai klientui elektroniniu paštu išsiunčiama papildoma informacija.	Direktorius - verslo konsultantas
4.	Dienos pabaigoje perduodama informacija apie suteiktos informacijos/konsultacijų skaičių	Darbo dienos pabaigoje, kiekvienas darbuotojas perduoda informaciją apie suteiktos informacijos/konsultacijų skaičių Turizmo ir verslo konsultantui.	Direktorius - verslo konsultantas
5.	Teikiama informacija/konsultacija	Vyr. finansininkas - konsultantas teikia konsultacijas klientui rūpimu klausimu. Konsultacijos teikimo būdai: raštu ir žodžiu (pagal kliento išsakytą poreikį).	Vyr. finansininkas-konsultantas
6.	Jeigu reikalinga siunčiama papildoma informacija	Jeigu informacijos/ konsultacijų teikimo metu paaiškėja, kad reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, tai klientui elektroniniu paštu išsiunčiama papildoma informacija.	Vyr. finansininkas-konsultantas
7.	Dienos pabaigoje perduodama informacija apie suteiktos informacijos/konsultacijų skaičių	Darbo dienos pabaigoje, kiekvienas darbuotojas perduoda informaciją apie suteiktos informacijos/konsultacijų skaičių Turizmo ir verslo konsultantui.	Vyr. finansininkas-konsultantas
8.	Teikiama informacijos/konsultacija	Turizmo konsultantas teikia konsultacijas klientui rūpimu klausimu. Konsultacijos teikimo būdai: raštu ir žodžiu (pagal kliento išsakytą poreikį).	Turizmo ir verslo konsultantas
9.	Jeigu reikalinga siunčiama papildoma informacija	Jeigu informacijos/ konsultacijų teikimo metu paaiškėja, kad reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, tai klientui elektroniniu paštu išsiunčiama papildoma informacija.	Turizmo ir verslo konsultantas
10.	Informacijos/ konsultacijų teikimo registre registruojamas bendras visų darbuotojų suteiktų paslaugų skaičius	Suteikus informaciją/ konsultaciją, registre yra registruojama informacija apie suteiktą paslaugą. Darbo dienos pabaigoje, Turizmo konsultantas, surinkęs informaciją apie suteiktą paslaugą iš kitų įstaigos darbuotojų, užpildo EXCEL failą, kuris yra saugomas jo kompiuteryje. <u>Pastaba.</u> : Kelis kart per metus į išorinį diską yra perkelema EXCEL failo kopija.	Turizmo ir verslo konsultantas

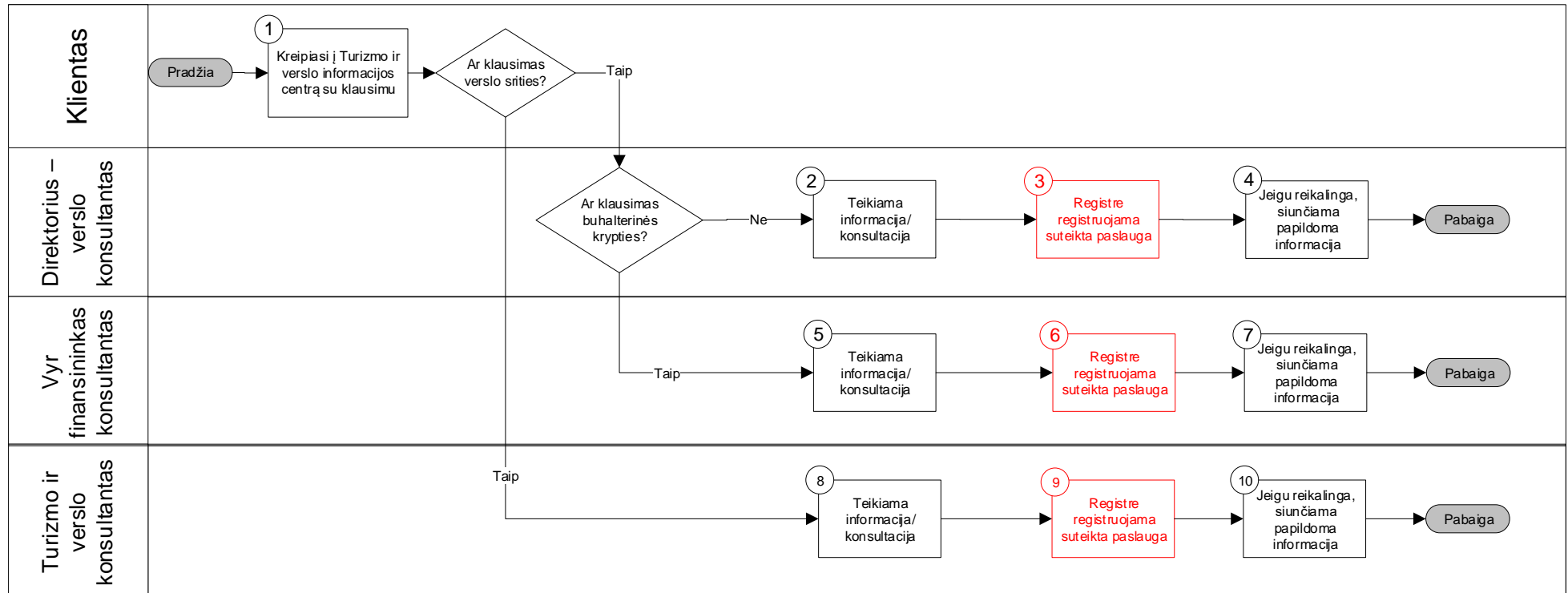
Atlikus dabartinio informacijos/ konsultacijų teikimo paslaugų proceso analizę, buvo nustatyta, kad savo veikloje KTVIC darbuotojai naudoja sukurtą EXCEL failą, kuriame fiksuoja suteiktų paslaugų kiekį. Surinkti duomenys naudojami statistinei informacijai formuoti bei veiklos analizei atlikti. Metiniai duomenys iki 2018 m. gruodžio 31 d. buvo teikiami Valstybiniam turizmo departamentui prie Ūkio ministerijos, o nuo 2019 m. sausio 1 d. – Lietuvos statistikos departamentui.

Suteiktų paslaugų suvestinė - EXCEL failas yra saugomas vieno darbuotojo kompiuteryje ir darbo dienos pabaigoje, darbuotojas, surinkęs informaciją iš kitų įstaigos darbuotojų apie suteiktas paslaugas, jį užpildo. Kelis kartus per metus į išorinį diską yra perkelema EXCEL failo kopija. **Siekiant išsaugoti**

informaciją ir suteikti galimybę prisijungti ir pildyti minėtą EXCEL failą rekomenduojame jį standartizuoti, suteikti galimybę pildyti kiekvienam darbuotojui ir išsaugoti visiems prieinamoje vietoje pvz.:google drive.

Žemiau pateikiama optimizuoto informacijos/ konsultacijų teikimo paslaugų proceso schema.

### Optimizuotas informacijos/ konsultacijų teikimo paslaugų procesas



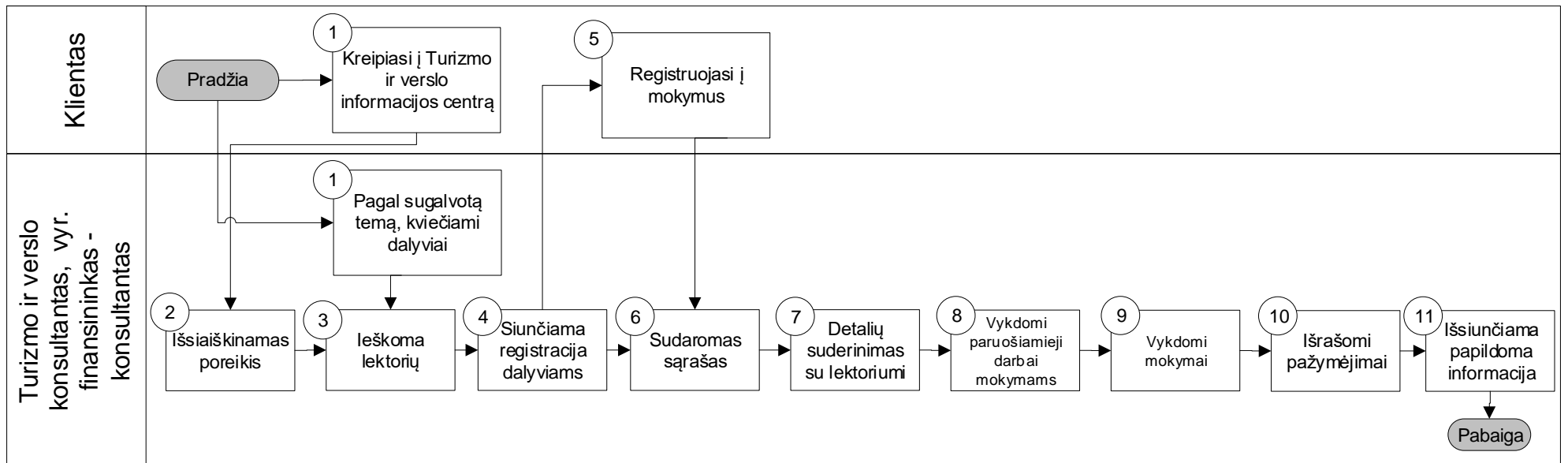
Paveikslas 7. Optimizuoto informacijos/konsultacijų teikimo paslaugų proceso schema

Šaltinis: sudaryta Konsultanto

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
-----	----------------------	-----------	------------

1.	Kreipiasi į Turizmo ir verslo informacijos centrą	Klientas, norėdamas gauti paslaugą, kreipiasi į Kelmės turizmo ir verslo informacijos centrą. Kreipimosi būdai: atvykus į gyvai į centrą, kreipiantis elektroniniu paštu, telefonu, „Skype“, „Facebook“, „WhatsUp“, „Viber“ programomis.	Klientas
2.	Teikiama informacija/konsultacija	Verslo konsultantas teikia informaciją/konsultacijas klientui rūpimu klausimu. Konsultacijos teikimo būdai: raštu ir žodžiu (pagal kliento išsakytą poreikį).	Direktorius – verslo konsultantas
3.	Registre registruojama suteikta paslauga	Suteikus informaciją/ konsultaciją, numatytame registre yra registruojama informacija apie suteiktą paslaugą.	Direktorius – verslo konsultantas
4.	Jeigu reikalinga siunčiama papildoma informacija	Jeigu informacijos/ konsultacijų teikimo metu paaiškėja, kad reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, tai klientui elektroniniu paštu išsiunčiama papildoma informacija.	Direktorius – verslo konsultantas
5.	Teikiama informacija/konsultacija	Vyr. finansininkas - konsultantas teikia konsultacijas klientui rūpimu klausimu. Konsultacijos teikimo būdai: raštu ir žodžiu (pagal kliento išsakytą poreikį).	Vyr. finansininkas konsultantas
6.	Registre registruojama suteikta paslauga	Suteikus informaciją/ konsultaciją, numatytame registre yra registruojama informacija apie suteiktą paslaugą.	Vyr. finansininkas - konsultantas
7.	Jeigu reikalinga siunčiama papildoma informacija	Jeigu informacijos/ konsultacijų teikimo metu paaiškėja, kad reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, tai elektroniniu paštu klientui išsiunčiama papildoma informacija.	Vyr. finansininkas konsultantas
8.	Teikiama informacija/konsultacija	Turizmo konsultantas teikia konsultacijas klientui rūpimu klausimu. Konsultacijos teikimo būdai: raštu ir žodžiu (pagal kliento išsakytą poreikį).	Turizmo ir verslo konsultantas
9.	Registre registruojama suteikta paslauga	Suteikus informaciją/ konsultaciją, numatytame registre yra registruojama informacija apie suteiktą paslaugą.	Turizmo ir verslo konsultantas
10.	Jeigu reikalinga siunčiama papildoma informacija	Jeigu informacijos/ konsultacijų teikimo metu paaiškėja, kad reikalinga papildoma informacija ar dokumentai, tai klientui elektroniniu paštu išsiunčiama papildoma informacija.	Turizmo ir verslo konsultantas

## Dabartinis mokymų organizavimo paslaugos teikimo procesas



Paveikslas 8. Dabartinio mokymų organizavimo paslaugos teikimo proceso schema

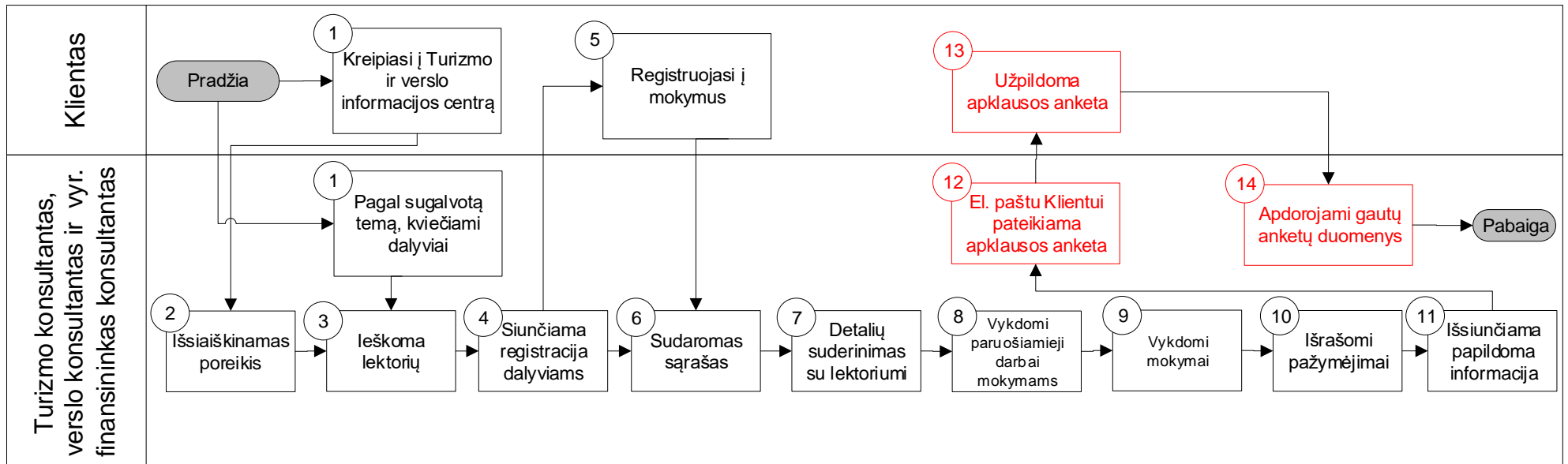
Šaltinis: sudaryta Konsultanto

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
1.	Kreipiasi į Turizmo ir verslo informacijos centrą Arba Pagal sugalvotą temą, kviečiami dalyviai	Klientas kreipiasi į Turizmo ir verslo informacijos centrą norėdamas gauti mokymus tam tikra tematika. Kreipimosi būdai: atvykus į gyvai į centrą, kreipiantis telefonu, el. paštu, „Skype“, „Facebook“ programomis. Arba Turizmo ir verslo informacijos centro darbuotojai atlikę rinkos analizę, sugalvoja temą ir kviečia dalyvius. Minimalus grupės skaičius – 10.	Klientas Arba Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
2.	Išsiaiškinamas poreikis	Yra analizuojama, kokių mokymų klientui reikia.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas

3.	Ieškoma lektorių	Išsiaiškinus poreikį, ieškoma lektorių, galinčių vesti mokymus norima tema.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
4.	Siunčiama registracija dalyviams	Siunčiama informacija registracijai ir registracijos lapas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
5.	Registruojamasi į mokymus	Klientas registruojasi į mokymus. Registracija trunka apie savaitę ar ilgiau (priklausomai nuo temos sudėtingumo ir aktualumo). Registracijos būdai: atvykus į Kelmės turizmo ir verslo informacijos centrą, telefonu, el. paštu, „Skype“ ir „Facebook“ programomis.	Klientas
6.	Sudaromas sąrašas	Pasibaigus registracijai, sudaromas dalyvių sąrašas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
7.	Detalių suderinimas su lektoriumi	Pabaigus registraciją, dar kartą su lektoriumi suderinama tema ir kitos detalės tokios kaip, stalų išdėstymas, reikiamos įrangos poreikis ir pan.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
8.	Vykdomi paruošiamieji darbai mokymams	Salės paruošimas mokymams (stalų ir kėdžių išdėstymas). Mokymų medžiagos spausdinimas ir pateikimas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
9.	Vykdomi mokymai	Sutartą dieną vykdomi mokymai.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
10.	Parengiami ir išduodami pažymėjimai	Po mokymų dalyviams parengiami ir išduodami pažymėjimai. Taip pat, jeigu mokymų medžiaga buvo pateikta popieriniame variante, elektroniniame variante ją persiunčia dalyviams.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
11.	Išsiunčiama papildoma informacija	Jeigu mokymų metu lektorius nurodo, kad atsiųs papildomą informaciją, ji pateikiama dalyviams po mokymų. Kartais el. paštu mokymų dalyviams išsiunčiamas mokymų vertinimo anketos.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas

Atlikus dabartinio mokymų organizavimo paslaugų proceso analizę, buvo nustatyta, kad paslaugų teikimo kokybė matuojama ne periodiškai: mokymų vertinimo anketos siunčiamos pagal poreikį t.y. norint išsiaiškinti lektoriaus kompetenciją ir pan. Siekiant identifikuoti kliento poreikius ir lūkesčius, paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo galimybes, rekomenduojame standartizuoti mokymų organizavimo procesą, įtraukiant nuolatinį mokymų vertinimo anketų pateikimą mokymų dalyviams. Žemiau pateikiama standartizuoto mokymų organizavimo paslaugų proceso schema.

## Standartizuotas mokymų organizavimo paslaugos teikimo procesas



Paveikslas 9. Standartizuoto mokymų organizavimo paslaugos teikimo proceso schema

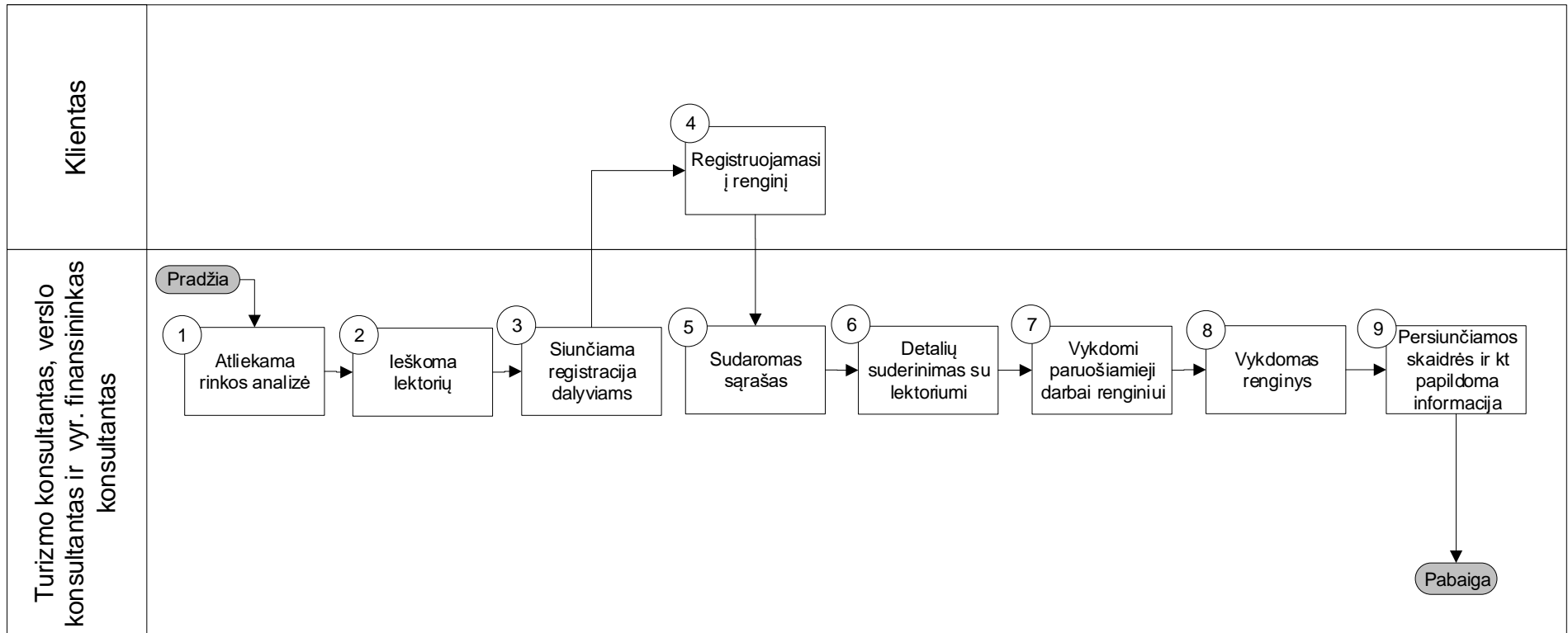
Šaltinis: sudaryta Konsultanto

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
1.	Kreipiasi į Turizmo ir verslo informacijos centrą Arba Pagal sugalvotą temą kviečiami dalyviai	Klientas kreipiasi į Turizmo ir verslo informacijos centrą pageidaujamas išklaudyti mokymus tam tikra tematika. Kreipimosi būdai: atvykus į gyvai į centrą, kreipiantis telefonu, el. paštu, „Skype“, „Facebook“ programomis. Arba Turizmo ir verslo informacijos centro darbuotojai, atlikę rinkos analizę, inicijuoja mokymų temą ir kviečia dalyvius. Minimalus grupės skaičius – 10 asmenų.	Klientas arba Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
2.	Išsiaiškinamas poreikis	Yra analizuojama, kokių mokymų klientui reikia.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas



3.	Ieškoma lektorių	Išsiaiškinus poreikį, ieškoma lektorių, galinčių vesti mokymus norima tema.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
4.	Siunčiama registracija dalyviams	Siunčiama informacija registracijai ir registracijos lapas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
5.	Registruojamasi į mokymus	Klientas registruojasi į mokymus. Registracija trunka apie savaitę ar ilgiau (priklausomai nuo temos sudėtingumo ir aktualumo). Registracijos būdai: atvykus į Kelmės turizmo ir verslo informacijos centrą, telefonu, el. paštu, „Skype“ ir „Facebook“ programomis.	Klientas
6.	Sudaromas sąrašas	Pasibaigus registracijai, sudaromas dalyvių sąrašas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
7.	Detalių suderinimas su lektoriumi	Pabaigus registraciją, dar kartą su lektoriumi suderinama tema ir kitos detalės tokios kaip, stalų išdėstymas, reikiamos įrangos poreikis ir pan.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
8.	Vykdomi paruošiamieji darbai mokymams	Salės paruošimas mokymams (stalų ir kėdžių išdėstymas). Mokymų medžiagos spausdinimas ir pateikimas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
9.	Vykdomi mokymai	Sutartą dieną vykdomi mokymai.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
10.	Parengiami ir išduodami pažymėjimai	Po mokymų dalyviams parengiami ir išduodami pažymėjimai. Jeigu mokymų medžiaga buvo pateikta popieriniame variante, dalyviams ji persiunčiama elektroniniame.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
11.	Išsiunčiama papildoma informacija	Jeigu mokymų metu lektorius nurodo, kad atsiųs papildomą informaciją, ji pateikiama dalyviams po mokymų.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
12.	El. paštu klientui pateikiama apklausos anketa	Po mokymų klientui išsiunčiama standartizuota mokymų organizavimo įvertinimo anketa.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
13.	Užpildoma apklausos anketa	Klientas užpildo apklausos anketą ir grąžina ją el. paštu Turizmo ir verslo informacijos centrui.	Klientas
14.	Apdorojami gautų anketų duomenys	Turizmo ir verslo informacijos centro darbuotojas apdoroja anketos duomenis. t.y. susistemina Klientų išsakytus poreikius ir lūkesčius bei analizuoja paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo galimybes.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas

## Dabartinio renginių organizavimo paslaugos teikimo procesas



Paveikslas 10. Dabartinio renginių organizavimo paslaugos teikimo proceso schema

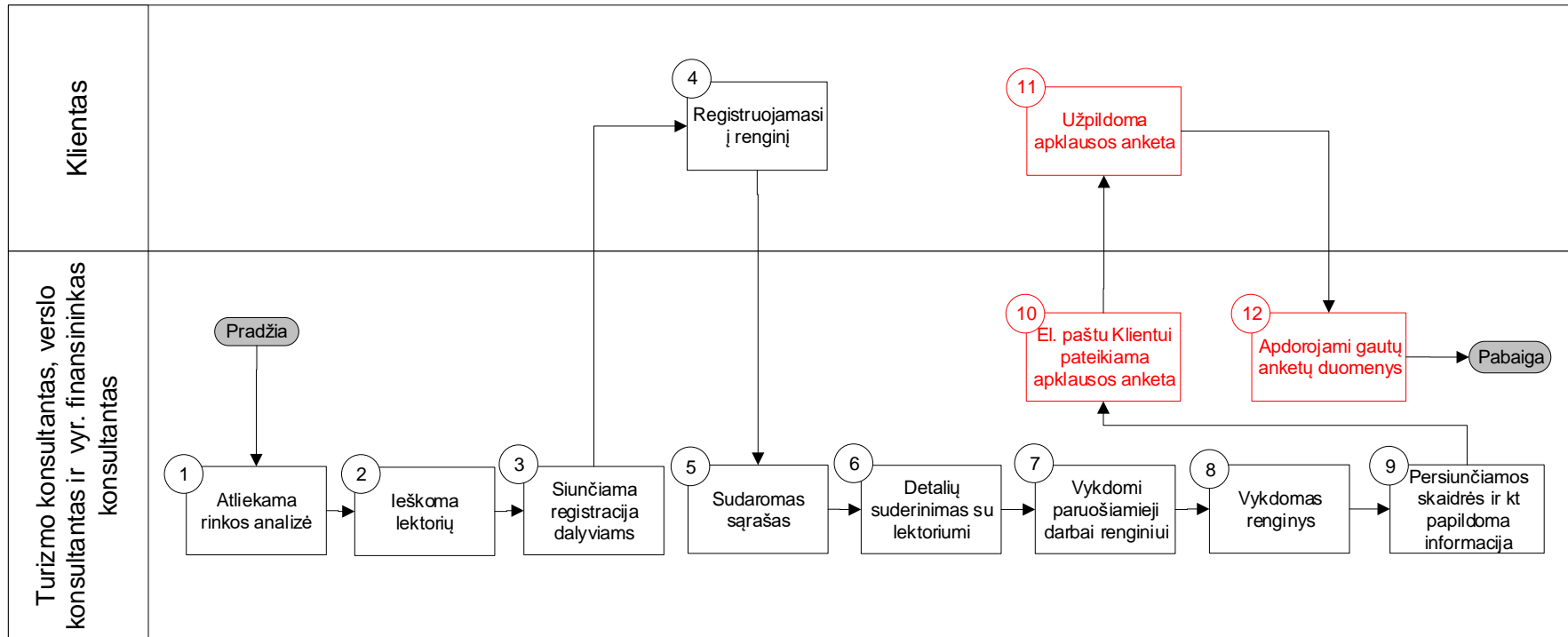
Šaltinis: sudaryta Konsultanto

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
1.	Atliekama rinkos analizė	Yra analizuojama, kokių renginių klientui reikia. Renginiai organizuojami atsižvelgiant į rinkos poreikius.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas

2.	Ieškoma lektorių	Išsiaiškinus poreikį, ieškoma lektorių, galinčių vesti renginį norima tema. Dažnai būna, kad renginį veda vienas iš Turizmo ir verslo informacijos centro darbuotojų.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
3.	Siunčiama registracija dalyviams	Siunčiama informacija registracijai ir registracijos lapas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
4.	Registruojamasi į renginį	Klientas registruojasi į renginį. Registracija trunka apie savaitę ar ilgiau (priklausomai nuo temos aktualumo).  Registracijos būdai: atvykus į Turizmo ir verslo informacijos centrą, telefonu, el. paštu, „Skype“ ir „Facebook“ programomis.	Klientas
5.	Sudaromas sąrašas	Pabaigus registraciją, sudaromas dalyvių sąrašas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
6.	Detalių suderinimas su lektoriumi	Pabaigus registraciją, dar kartą su lektoriumi suderinama tema ir kitos renginio detalės.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
7.	Vykdomi paruošiamieji darbai renginiui	Salės paruošimas renginiui (stalų ir kėdžių išdėstymas). Informacinės medžiagos paruošimas ir pateikimas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
8.	Vykdomas renginys	Sutartą dieną vykdomas renginys.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
9.	Persiunčiamos skaidrės ir kita papildoma informacija	Po renginio dalyviams persiunčiamos skaidrės ir kita papildoma informacija, jeigu tokios yra.  Kartais el. paštu renginio dalyviams išsiunčiamos renginio vertinimo anketos.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas

Atlikus dabartinio renginių organizavimo paslaugų proceso analizę, buvo nustatyta, kad paslaugų teikimo kokybė matuojama ne periodiškai: renginio vertinimo anketos siunčiamos pagal poreikį. Siekiant identifikuoti kliento poreikius ir lūkesčius, paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo galimybes, rekomenduojame standartizuoti renginių organizavimo procesą, įtraukiant nuolatinį renginių vertinimo anketos pateikimą dalyviams. Žemiau pateikiama standartizuoto renginių organizavimo paslaugų proceso schema.

## Standartizuotas renginių organizavimo paslaugos teikimo procesas



Paveikslas 11. Standartizuoto renginių organizavimo paslaugos teikimo proceso schema

Šaltinis: sudaryta Konsultanto

Nr.	Žingsnio pavadinimas	Aprašymas	Atsakingas
1.	Atliekama rinkos analizė	Yra analizuojama, kokių renginių klientui reikia. Renginiai organizuojami atsižvelgiant į rinkos poreikius.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
2.	Ieškoma lektorių	Išsiaiškinus poreikį, ieškoma lektorių, galinčių vesti renginį norima tema. Dažnai būna, kad renginį veda vienas iš Turizmo ir verslo informacijos centro darbuotojų.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas

3.	Siunčiama registracija dalyviams	Siunčiama informacija registracijai ir registracijos lapas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
4.	Registruojamasi į renginį	Klientas registruojasi į renginį. Registracija trunka apie savaitę. Registracijos būdai: atvykus į Turizmo ir verslo informacijos centrą, telefonu, el. paštu, „Skype“ ir „Facebook“ programomis.	Klientas
5.	Sudaromas sąrašas	Pabaigus registraciją, sudaromas dalyvių sąrašas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
6.	Detalių suderinimas su lektoriumi	Pabaigus registraciją, dar kartą su lektoriumi suderinama tema ir kitos detalės.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
7.	Vykdomi paruošiamieji darbai renginiui	Salės paruošimas renginiui (stalų ir kėdžių išdėstymas). Informacinės medžiagos paruošimas ir pateikimas.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
8.	Vykdomas renginys	Sutartą dieną vykdomas renginys.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
9.	Persiunčiamos skaidrės ir kita papildoma informacija	Po renginio dalyviams persiunčiamos skaidrės ir kita papildoma informacija, jeigu tokios yra.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
10.	El. paštu Klientui pateikiama apklausos anketa	Po renginio Klientui išsiunčiama standartizuota renginių organizavimo paslaugų apklausos anketa.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas
11.	Užpildoma apklausos anketa	Klientas užpildo apklausos anketą ir grąžina ją el. paštu Turizmo ir verslo informacijos centrui.	Klientas
12.	Apdorojami gautų anketų duomenys	Turizmo ir verslo informacijos centro darbuotojas apdoroja anketos duomenis. t.y. susistemina Klientų išsakytus poreikius ir lūkesčius, analizuoja paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo galimybes.	Turizmo ir verslo konsultantas, vyr. finansininkas konsultantas

Atsižvelgiant į atliktą KTVIC paslaugų planavimo, organizavimo ir teikimo procesų analizę, siūlome šias rekomendacijas:

1. Optimizuoti informacijos/konsultacijų paslaugų teikimo procesą, vykdant suteiktų paslaugų registraciją standartizuotame EXCEL faile, suteikiant prisijungimo galimybę kiekvienam įstaigos darbuotojui, t.y. suteikus informaciją/ konsultaciją klientui kiekvienas darbuotojas užpildytų suteiktų paslaugų registrą – tokiu būdu bus sumažinta žmogiškojo faktoriaus klaidų tikimybė, eliminuojamos veiklos, nekuriančios pridėtinės vertės ir optimizuojamas paslaugos teikimo procesas, padidintas informacijos saugumas ir prieinamumas darbuotojams.
2. Standartizuoti mokymų organizavimo paslaugų teikimo procesą, sukuriant Klientų patenkinimo analizės sistemą ir galimybę naudoti Klientų pasitenkinimo analizės rezultatus teikiamų paslaugų kokybei tobulinti. Tai galėtų būti standartizuotos mokymo organizavimo vertinimo anketos, kurios pildomos mokymų dalyvių siekiant identifikuoti kliento poreikius ir lūkesčius, paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo galimybes.
3. Standartizuoti renginių organizavimo paslaugų teikimo procesą, sukuriant Klientų patenkinimo analizės sistemą ir galimybę naudoti Klientų pasitenkinimo analizės rezultatus teikiamų paslaugų kokybei tobulinti. Tai galėtų būti standartizuotos renginio vertinimo anketos, teikiamos el. paštu – taip būtų gaunamas atgalinis ryšys iš klientų dėl suteiktų paslaugų bei suteikta galimybė identifikuoti kliento poreikius bei lūkesčius, paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo galimybes.
4. Atsižvelgus į pateiktas rekomendacijas dėl teikiamų paslaugų proceso standartizavimo ir optimizavimo, parengti paslaugų teikimo aprašus arba nustatyti paslaugų standartą arba paslaugų teikimo principus.

## 4. Rekomendacijos, skirtos paslaugų teikimo proceso gerinimui

Šiame skyriuje pateikiame visas, analizės metu nustatytas, rekomendacijas

1. Pasitvirtinti naują metinių veiklos planų formą ir metinius veiklos planus rengti pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. gruodžio 15 d. nutarime Nr.1435 „Dėl strateginio planavimo savivaldybėse rekomendacijų patvirtinimo“, pateiktą metinių veiklos planų struktūrą.
2. Atnaujinti Kelmės turizmo ir verslo informacijos centro direktoriaus pareigybės aprašymą bei patvirtinti pagal įstaigos įstatuose, 34 punkte, nurodytus reikalavimus.
3. Optimizuoti informacijos/konsultacijų paslaugų teikimo procesą, vykdant suteiktų paslaugų registraciją standartizuotame EXCEL faile, suteikiant prisijungimo galimybę kiekvienam įstaigos darbuotojui, t.y. suteikus informaciją/ konsultaciją klientui kiekvienas darbuotojas užpildytų suteiktų paslaugų registrą – tokiu būdu bus sumažinta žmogiškojo faktoriaus klaidų tikimybė, eliminuojamos veiklos, nekurančios pridėtinės vertės ir optimizuojamas paslaugos teikimo procesas, padidintas informacijos saugumas ir prieinamumas darbuotojams.
4. Standartizuoti mokymų organizavimo paslaugų teikimo procesą, sukuriant Klientų patenkinimo analizės sistemą ir galimybę naudoti Klientų pasitenkinimo analizės rezultatus teikiamų paslaugų kokybei tobulinti. Tai galėtų būti standartizuotos mokymo organizavimo vertinimo anketos, kurios pildomos mokymų dalyvių siekiant identifikuoti kliento poreikius ir lūkesčius, paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo galimybes.
5. Standartizuoti renginių organizavimo paslaugų teikimo procesą, sukuriant Klientų patenkinimo analizės sistemą ir galimybę naudoti Klientų pasitenkinimo analizės rezultatus teikiamų paslaugų kokybei tobulinti. Tai galėtų būti standartizuotos renginio vertinimo anketos, teikiamos el. paštu – taip būtų gaunamas atgalinis ryšys iš klientų dėl suteiktų paslaugų bei suteikta galimybė identifikuoti kliento poreikius bei lūkesčius, paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo proceso tobulinimo galimybes.
6. Atsižvelgus į pateiktas rekomendacijas dėl teikiamų paslaugų proceso standartizavimo ir optimizavimo, parengti paslaugų teikimo aprašus arba nustatyti paslaugų standartą arba paslaugų teikimo principus.

---

**Dėkojame, visiems VŠĮ Kelmės turizmo ir verslo informacijos  
centro darbuotojams, už pagalbą, atliekant analizę.**

---

**SMART | SC  
CONTINENT**

**Smart Continent LT UAB**

**Olimpiečių 1A – 6,**

**Vilnius, Lietuva**

**[www.smartcontinent.com](http://www.smartcontinent.com)**

---