

ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS „VIENO LANGELIO“ APRAŠAS

Projekto rezultatai ir nauda

Projekto pavadinimas: Paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas
Šilutės savivaldybėje I etapas“
Projekto kodas: 10.1.3-ESFA-R-920-31-0001



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

Šilutė

2020 m. sausio 23d.

TURINYS

ĮVADAS.....	3
1. BENDROJI INFORMACIJA.....	4
2. PASLAUGOS TEIKIMO PROCESINIAI ETAPAI	7
3. PASLAUGŲ GAVĖJO TEISĖS GAUNANT PASLAUGĄ	27
4. PASLAUGŲ GAVĖJO DUOMENYS, KURIŲ PASLAUGAS TEIKIANTIS ASMUO PRIVALO PRAŠYTI.....	29
5. PASLAUGŲ GAVĖJO DUOMENYS, KURIŲ PASLAUGAS TEIKIANTIS ASMUO NEGALI PRAŠYTI	30
6. INFORMACIJA APIE ASPEKTUS, AKTUALIUS PASLAUGOS TEIKIMUI, KURIOS PASLAUGŲ TEIKĖJAS PRIVALO PAPRAŠYTI GAVĖJO.....	31
7. TERMINAI, PER KURIUOS TURI BŪTI SUTEIKTA PASLAUGA, ARBA ATLIKTI ATSKIRI JOS TEIKIMO PROCESO ETAPAI	44
8. PRIELAIIDOS, KURIOS GALI SĄLYGOTI TERMINŲ PRATĖSIMĄ	49
9. KONKRETŪS SUBJEKTAI (PAREIGOS) Į KURIAS PRIVALU KREIPTIS NESANT UŽTIKRINTAI PASLAUGŲ KOKYBEI NUMATYTAI KOMPLEKTE	50
10. KITI AKTUALŪS ASPEKTAI, REIKALINGI UŽTIKRINTI PASLAUGŲ ATITIKTĮ REIKALAVIMAMS.....	52
11. KITI AKTUALŪS ASPEKTAI, REIKALINGI VIETOJE UŽTIKRINTI PASLAUGŲ TEIKIMO OPTIMALUMĄ	54
12. KITI AKTUALŪS ASPEKTAI, REIKALINGI VIETOJE UŽTIKRINTI PASLAUGŲ ATITIKTĮ VARTOTOJŲ LŪKESČIAMS IR POREIKIAMS	55
13. PASIEKTI PROJEKTO REZULTATAI	56
13.1 „OPTIMIZUOTŲ SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS VYKDOMŲ PROCESŲ DOKUMENTACIJOS ATASKAITOS“ APŽVALGA	56
13.2. „PASLAUGŲ KOKYBĖS MATAVIMO IR STEBĖSENOS METODIKOS SU NUSTATYTAIS KOKYBĖS RODIKLIAIS (KPI) PARENGIMO ATASKAITOS“ APŽVALGA...59	59
IŠVADOS	66
PRIEDAI	68
1 PRIEDAS. ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS STRUKTŪRA	68
2 PRIEDAS. ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJAI PAVALDŽIOS ĮSTAIGOS	69

IVADAS

„Vieno langelio“ principas plačiai paplitęs visame pasaulyje. Vis daugiau viešojo administravimo institucijų siekia viešąsias ir administracines paslaugas teikti vadovaujantis vieno langelio principu.

„Vieno langelio“ principas reiškia, kad asmenų prašymai, pranešimai ar skundai priimami ir atsakymai į juos pateikiami vienoje darbo vietoje, o reikalingą informaciją atsakymui parengti iš savo institucijos administracijos padalinių, prireikus ir iš kitų viešojo administravimo subjektų, gauna pats prašymą, skundą ar pranešimą nagrinėjantis ir atsakymą rengiantis viešojo administravimo subjektas, nedalyvaujant prašymą ar skundą pateikusiam asmeniui.

Įgyvendinant vieno langelio principą valstybės institucijose ir savivaldybėse siekiama mažinti asmenims tenkančią administracinę naštą, patiriamą dėl įpareigojimų patiems surinkti ir pateikti papildomą informaciją ar dokumentus iš kitų, ar jų prašymą nagrinėjančios įstaigos padalinių ar kitų įstaigų.

Vieno langelio principo atveju asmenys kreipiasi vienoje vietoje, o aptarnaujantis personalas reikalingas užklausas nukreipia vykdančiajam personalui.

Šilutės miesto savivaldybės tinkamas „vieno langelio“ principas skatina viešojo valdymo institucijų bendradarbiavimą, neapsiribojant tik vieno langelio principo įgyvendinimu skirtingose institucijose. „Vieno langelio“ principas taikomas tiek esant centralizuotam, tiek decentralizuotam asmenų aptarnavimui, o šio principo įgyvendinimas nepriklauso nuo asmenų aptarnavimo formos.

Apibendrinat galima teigti, kad „vieno langelio“ principas, laikytinas kaip viena naujosios viešosios vadybos raidos formų. Jis traktuotinas, kaip administracinės paslaugos teikimas ir/ar gavimas vienoje darbo vietoje.

Principo 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. Šio principo privalumas tas, kad asmeniui, norinčiam pateikti prašymą ar skundą viešojo valdymo institucijoje, nebereikia lankytis tos pačios institucijos skirtinguose padaliniuose, interesantas viską gali atlikti vienoje vietoje. Taip pat vienas esminis šio principo privalumas tas, kad asmuo turi pats galimybę prižiūrėti prašymo ar skundo nagrinėjimą.

Apraše aptariami ne tik aptarnavimo pokyčiai, stengiamasi identifikuoti perspektyvos kryptis, pateikiama aptarnavimo funkcijų ir inovacijų tarpusavio sanglauda, galimus pokyčius piliečių aptarnavime žvelgiant inovacijų aspektu, kokie galimi ir esami piliečių aptarnavimo inovacijų įgalinami būdai ir modeliai, raidos problematiką, organizavimo principus.

1. BENDROJI INFORMACIJA

Šilutės savivaldybės administracijos darbo laikas skelbiamas Savivaldybės interneto svetainėje www.silute.lt.

Bendrojo skyriaus darbuotojai, atliekantys asmenų aptarnavimo specialistų funkcijas Savivaldybės administracijos pagrindinės buveinės, esančios S. Dariaus ir S. Girėno g. 1, Šilutė, pirmajame aukšte, asmenis aptarnauja visą darbo dieną (be pietų pertraukos): trečiadieniais ir ketvirtadieniais nuo 8.00 val. iki 17.00 val., pirmadieniais ir antradieniais nuo 8.00 iki 18.00 val., penktadieniais nuo 8.00 val. iki 15.45 val. Švenčių dienų išvakarėse darbo laikas sutrumpinamas viena valanda.

Apraše vartojamos sąvokos:

Administracinės paslaugos yra dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimas, leidimų, licencijų išdavimas, deklaracijų priėmimas ir tvarkymas; įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimas asmenims, asmenų konsultavimas viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais; administracinės procedūros vykdymas (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 2011).

Administracinis reglamentavimas – viešojo administravimo subjekto veikla, apimanti norminių administracinių aktų priėmimą įstatymams ir kitiems teisės aktams įgyvendinti. Administracinės paslaugos yra dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimas, leidimų, licencijų išdavimas, deklaracijų priėmimas ir tvarkymas; įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimas asmenims, asmenų konsultavimas viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais; administracinės procedūros vykdymas (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 2011).

Asmenų aptarnavimas – Savivaldybės administracijos darbuotojo veiksmai pradedant asmens sutikimu ir baigiant administracinės paslaugos suteikimu: asmens sutikimas ir pirmojo kontakto užmezgimas, asmens išklausymas, susipažinimas su prašymo ir pateiktų dokumentų turiniu, informavimas apie paslaugos suteikimo eigą, prireikus prašymo įforminimas raštu, prašymo įregistravimas, perdavimas vykdymui, asmens informavimas apie prašymo nagrinėjimo eigą, priėmimo pas Savivaldybės vadovus ar kompetentingą darbuotoją organizavimas, atsakymo į prašymą įteikimas asmeniui, kiti su asmenų aptarnavimu susiję darbai.

Asmenų aptarnavimo specialistas –vieno langelio principu asmenų aptarnavimą vykdomas darbuotojas.

Asmuo – fizinis asmuo ar fizinių asmenų grupė, juridinis asmuo, kitas subjektas, neturintis juridinio asmens teisių (komisija, visuotinis narių susirinkimas ir kt.)

Atsakymas – atsižvelgiant į prašymo turinį, žodžiu, raštu ar elektroniniu būdu asmeniui teisės aktų nustatyta tvarka suteikta administracinė paslauga, pateikta informacija, įteikta prašomo administracinio akto kopija, nuorašas ar išrašas, išdėstyta Savivaldybės nuomonė apie asmens kritiką, pasiūlymus ar pageidavimus.

Centralizuotas asmenų aptarnavimas – asmenų aptarnavimo vieno langelio principu forma, kai su asmenų aptarnavimu susijusius veiksmus atlieka Savivaldybės administracijos pagrindinės buveinės, esančios S. Dariaus ir S. Girėno g. 1, dirbantys asmenų aptarnavimo specialistai.

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas – paslaugų gavėjų prašymai priimami ne savivaldybės administracijos pastato pirmame aukšte, bet pačiuose paslaugas teikiančiuose skyriuose. Decentralizuotas aptarnavimas vykdomas civilinės metrikacijos skyriuje, kaimo reikalų skyriuje, socialinės paramos skyriuje, vaiko teisių apsaugos skyriuje bei visose 11 Šilutės rajono savivaldybės seniūnijose.

Darbuotojas – Savivaldybės administracijos valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį (pavyzdžiui, asmenų aptarnavimo specialistas, paslaugos teikėjas).

Informacija – žinios, susijusios su Savivaldybės veikla, įvykiais, ryšiais su kitomis institucijomis ar asmenimis, kuriomis disponuoja Savivaldybė.

Interesantas – asmuo, atėjęs į įstaigą kuriuo nors reikalu.

Kitos paslaugos – tos, kurios neapibrėžtos Lietuvos Respublikos įstatymuose ar kituose teisės aktuose, bet Savivaldybės administracija atlieka intereso prašymu.

KPI (Key Performance Indicators) Esminiai Veiklos Rodikliai – pamatuojami, skaičiumi išreikšti rodikliai, kurie rodo kiek efektyviai ir rezultatyviai organizacija siekia savo tikslų.

Paslaugų katalogas – viešai paskelbtas Savivaldybėje teikiamų paslaugų sąrašas.

Paslaugos aprašas – išsamus nuosekliai atliekamų veiksmų, suteikiant administracinę paslaugą, išdėstymas, vadovaujantis Vyriausybės ar jos įgaliotos institucijos patvirtintomis rekomendacijomis.

Paslaugos gavėjas – asmuo, kuris pateikia prašymą tam tikrai administracinei paslaugai gauti.

Paslaugos atlikėjas – asmuo, kuris nagrinėja prašymą ar skundą ir suteikia atitinkamą administracinę paslaugą.

Paslaugos teikėjas – darbuotojas, kuris nagrinėja asmens prašymą ar skundą (pavyzdžiui, gavęs jį tiesiogiai, iš asmenų aptarnavimo specialisto ar informacinėje sistemoje) ir atlieka kitus numatytus veiksmus, reikalingus paslaugai suteikti.

Prašymas – asmens kreipimasis į Savivaldybės administraciją žodžiu arba pateikiant rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroniniu būdu (elektroniniu paštu arba per atitinkamą

informacinę sistemą), prašant priimti administracinį sprendimą arba atlikti kitus teisės aktuose nustatytus veiksmus.

Žodinis prašymas – asmens kreipimasis prašant suteikti informacijos, konsultaciją, paaiškinimą ir pan. asmeniškai atvykus į Savivaldybę arba telefonu.

Rašytinis prašymas – asmens kreipimasis į Savivaldybę pateikiant rašytinį prašymą asmeniškai, paštu ar elektroniniu paštu prašant atlikti teisės aktuose nustatytus veiksmus nustatyta tvarka.

Elektroninis prašymas – prašymas, pateiktas elektroniniu paštu ir sudarytas taip, kad prašymą gavusi Savivaldybė gali atpažinti elektroninio dokumento formatą, jį atidaryti ir nustatyti prašymo turinį, identifikuoti prašymą padavusį asmenį ir apdoroti prašymą elektroniniu būdu.

Prašymų tvarkymas – darbuotojo veiksmai nuo prašymo priėmimo iki atsakymo įteikimo asmeniui ir jo įdėjimo į atitinkamą bylą.

Rodiklis – matavimo rezultatas, išreikštas skaičiumi.

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į viešojo administravimo subjektą, kuriame nurodoma, kad viešojo administravimo subjekto veiksmais ar neveikimu yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai ir prašoma juos apginti.

Suinteresuotoji šalis – asmuo ar organizacija, galintys paveikti sprendimą ar veiklą, būti arba jaustis jų paveikti. Pavyzdžiui, gyventojai, verslininkai, ūkininkai, darbuotojai, partneriai, finansų įstaigos, reguliavimo institucijos, centrinės valdžios institucijos, bendruomenės, nevyriausybines organizacijos ir kt.

„Vieno langelio“ principas – suvokiamas kaip prašymo ar skundo nagrinėjimas ir atitinkamos paslaugos suteikimas vienoje darbo vietoje, kai prašymą ar skundą nagrinėja ir informaciją iš savo administracijos padalinių, pavaldžių subjektų, prireikus – 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.

2. PASLAUGOS TEIKIMO PROCESINIAI ETAPAI

Esminiai „Vieno langelio“ principo taikymo tikslai: administracinės naštos paslaugų gavėjams ir teikėjams sumažinimas, paslaugų suteikimas vienoje institucijoje sumažinant ar išvengiant paslaugų gavėjų vaikščiojimų po institucijas skaičių.

Savivaldybės pirmojo aukšto terminale nurodytos 6 pagrindinės apibendrinančios nuorodos, pagal kurias aptarnaujami asmenys. Jos matomos ekrane ir nuspaudus reikiamą atsidaro papildomas hierarchinis meniu (išskyrus „Pirminės teisinės pagalbos teikimas“), papildantis bei sukonkretinantis pagrindinę nuorodą. Terminalo mygtukai išdėstyti taip:

Priėmimas pas savivaldybės vadovus

Savivaldybės meras

Mero pavaduotojas

Administracijos direktorius

Administracijos direktoriaus pavaduotojas

Priėmimas pas savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių vadovus, specialistus ir darbuotojus

Struktūrinių padalinių vedėjai

Struktūrinių padalinių specialistai ir darbuotojai

Pirminės teisinės pagalbos teikimas

Leidimai ir licencijos

Licencijos mažmeninei prekybai

Statybos leidimai

Leidimai renginiams

Kiti leidimai ir licencijos

Socialinė parama

Socialinės išmokos

Socialinės paslaugos

Teritorijų planavimas ir statinių projektavimas

Teritorijų ir žemės paskirties keitimas

Statinių ir pastatų projektavimas

Kiti statybos reikalai

„Vieno langelio“ darbuotojams įrengtos trys darbo vietos, kurios yra tiesiogiai sujungtos su terminalu. Darbuotojai priimdami interesantus aptarnavimo sritimis nesiskirsto. Vienas darbuotojas aptarnauja asmenis iš bet kurios eilės. Savivaldybės vadovai, skyrių, poskyrių vedėjai ir specialistai asmenis priima kiekvieną darbo dieną. Pageidautina registruotis iš anksto, kad nebūtų kreipiamasi darbuotojo išvykimo ar nebuvimo dėl kitos priežasties dieną.

Galima išskirti tokias pagrindines „vieno langelio“ funkcijas:

- priima asmenų prašymus, juos užregistruoja nustatyta tvarka, išsiaiškina jų esmę ir kokios informacijos (dokumentų) pagal galiojančius teisės aktus reikia sprendimui priimti ir atsakymui parengti. Priėmus prašymą, asmeniui įteikiama dokumento registracijos žyma su informacija apie užregistruotą dokumentą bei kontaktine informacija:

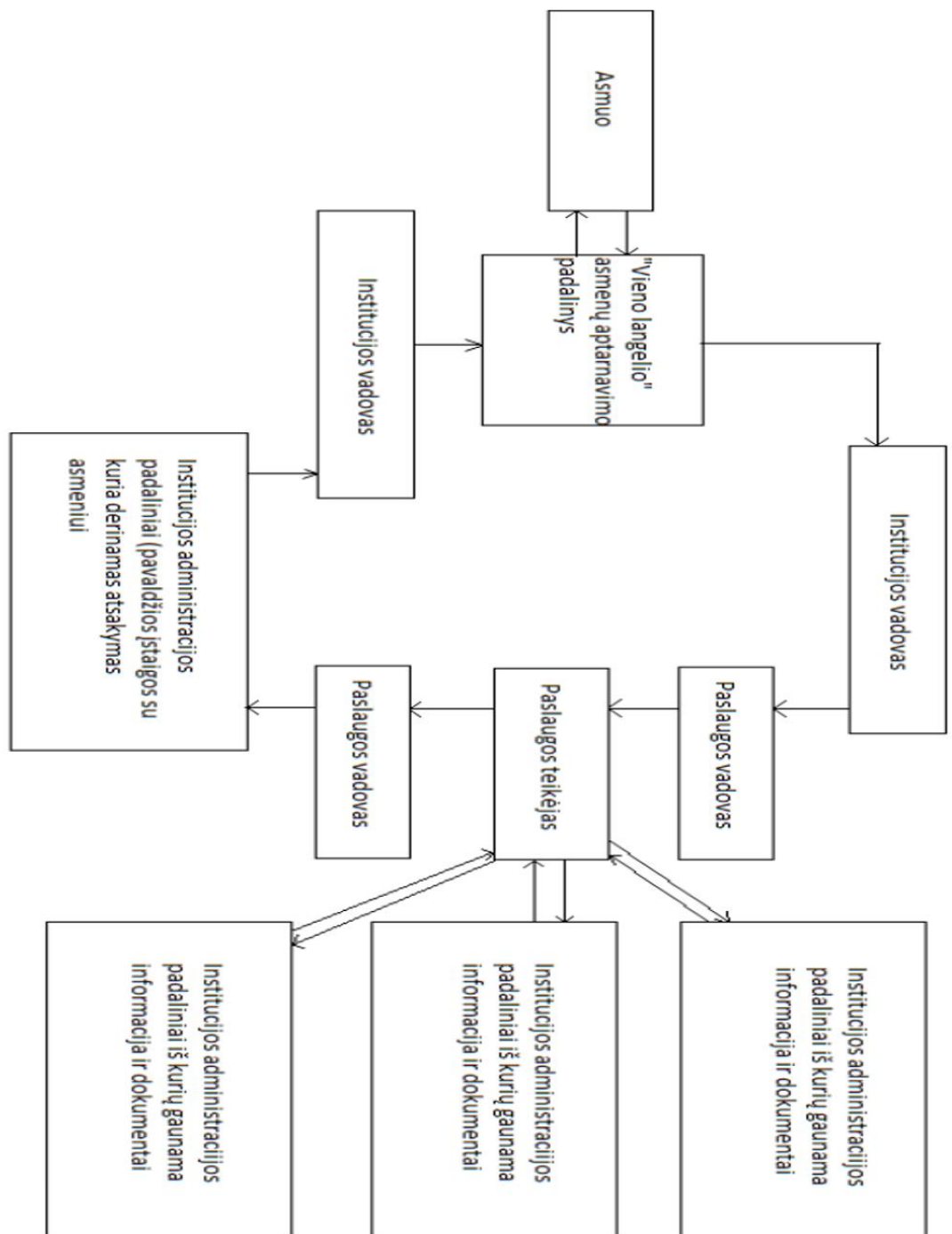
Žymos pavyzdys:

1	Jūsų dokumentai priimti ir užregistruoti Šilutės rajono savivaldybės administracijoje (kintanti data: metai, mėnuo diena) Registracijos Nr. _____ Informacija apie Jūsų prašymo vykdymo eigą teikiama Tel.: (8 441) 79 246, (8 441) 79 282
---	--

- numato, kokią informaciją institucija turi gauti pati iš savo administracijos padalinių ir kitų institucijų nedalyvaujant asmeniui ir kokią informaciją turi pateikti pats asmuo;
- informuoja asmenį, kokią jis turi pateikti informaciją, užregistruoja prašymus ir asmeniui pageidaujant įteikia prašymo priėmimo faktą patvirtinantį dokumentą (arba spaudu pažymėtą prašymo kopiją);
- perduoda prašymus institucijos vadovui ar jo įgaliotam asmeniui;
- gauna iš institucijos vadovo prašymus su atitinkamomis rezoliucijomis ir perduoda darbuotojams juos nagrinėti;

- persiunčia prašymą kitai institucijai sau pasilikdamas prašymo kopiją, jeigu prašymo nagrinėjimas nepriskirtinas institucijos kompetencijai, arba grąžina prašymą asmeniui nurodydamas grąžinimo priežastį;
- įteikia arba išsiunčia asmenims atsakymus į prašymus, prieš tai įsitikinęs, kad atsakymas yra įformintas teisės aktų nustatyta tvarka (pvz., nurodyta institucija, kuriai galima skųsti sprendimą, terminas, per kurį galima jį apskųsti, apskundimo tvarka);
- informuoja ir konsultuoja asmenis pagal nustatytą kompetenciją.

Apibendrinant galima teigti, kad „vieno langelio“ principu įtvirtintas dvipusis reikalavimas: priimti asmens prašymą ar skundą ir pateikti jį atsakymą, suteikti paslaugą vienoje darbo vietoje bei gauti prašymo ar skundo nagrinėjimui reikalingą informaciją iš prašymą nagrinėjančios institucijos pavaldžių padalinių ir kitų institucijų nedalyvaujant asmeniui.



1 paveikslas. Sekos schema, atvaizduojanti teikiamas „Vieno langelio“ paslaugas

Paveikslo duomenimis, teikiant administracines paslaugas įtraukiamas ne tik pilietis ir institucijos darbuotojas, tačiau ir daugiau asmenų, bei institucijų. Asmeniui užpildžius prašymą visa informacija pasiekia įstaigos vadovą, arba jo įgaliotą tarnautoją, tuomet informacija apie reikalingus dokumentus keliauja pas paslaugos vadovą. Iš jo – paslaugos teikėjui, kuris kontaktuoja su kitomis institucijai pavaldžiomis įstaigomis, renka reikalingus dokumentus ar informaciją. Tuomet ratas sukasi atgal. Visą surinktą reikalingą medžiagą paslaugos teikėjas perduoda atgal paslaugos vadovui.

Jis savo ruožtu, gavęs visą jam reikalingą informaciją, ją derina su institucijos administracijos padaliniais ir pateikia atsakymo projektą. Jis keliauja pas įstaigos vadovą, arba jo įgaliotą tarnautoją, kuris „vieno langelio“ aptarnavimo padalinyje pateikia asmeniui reikalingus dokumentus, atsakymą ar išvadą dėl asmens kreipimosi. Kaip pavyzdį galima pateikti procesą, norint gauti motinystės pašalpą „vieno langelio“ principu:

1. Interesantas (Motina) kreipdamasi centralizuotai užpildo prašymo formą „Sodros“ DB
2. Ligoninė pildo duomenis apie pacientę (motiną) į savo duomenų bazę;
3. Darbovietė pateikia duomenis apie įdarbinimą „Sodrai“;
4. Savivaldybė pildo duomenis apie kliento (motinos) gyvenamosios vietos deklaravimą į savo duomenų bazę:

5. „Sodra“, gavusi prašymą paslaugai gauti, susijungia su ligoninės ir savivaldybės duomenų bazėmis ir gauna visą pašalpai teikti reikalingą informaciją.

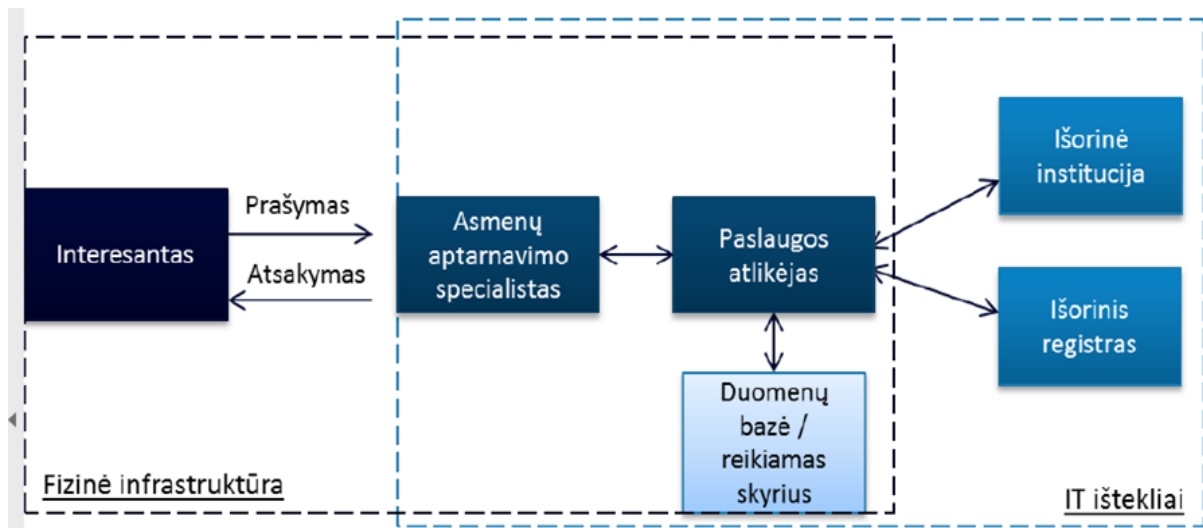
6. Tuomet yra formuojama paslauga (t. y. sprendžiama, ar šis paslaugos užsakovas turi teisę gauti pašalpą). Jei ne – paslaugos vykdymas yra baigiamas, jei taip – pinigai persiunčiami motinai į nurodytą banko sąskaitą.

Šilutės miesto „vieno langelio“ principas apjungia du svarbius aspektus. Pirmasis aspektas – „vieno langelio“ principas skirtas priimti asmens prašymą ar skundą ir pateikti į jį atsakymą, suteikti paslaugą vienoje darbo vietoje. Antrasis aspektas – informacijos (tik ta informacija, kuri yra valstybės registruose ir duomenų bazėse ir kurią prašymą ar skundą nagrinėjanti institucija pati gali gauti elektroniniu būdu ar kitomis ryšių priemonėmis) susijusios su skundo nagrinėjimu gavimas.

„Vieno langelio“ principas taikomas tiek esant centralizuotam, tiek decentralizuotam asmenų aptarnavimui. Pažymėtina, kad centralizuoto asmenų aptarnavimo atveju, paslaugų gavėjo sutikimą, supažindinimą su pateikta informacija, dokumentais, prašymu ar skundu, atlieka administracijos padalinys – priimamasis, „vieno langelio“ tarnyba. Decentralizuoto asmenų aptarnavimo atveju, pateiktos informacijos, dokumentų, prašymų ar skundų nagrinėjimą „vieno langelio“ principu vykdo valstybės tarnautojai.

Šilutės savivaldybės administracijos „Vieno langelio“ principas taikomas dviem būdais:

Centralizuotu – Mero ir Savivaldybės administracijos direktoriaus institucijoms, kuomet interesantas pateikia prašymą asmenų aptarnavimo specialistui, tada pastarasis perduoda prašymą paslaugos atlikėjui, kuris kreipiasi į išorines institucijas, registrą, duomenų bazę arba reikiamą skyrių ir pateikia atsakymą asmenų aptarnavimo specialistui, o asmenų aptarnavimo specialistas pateikia atsakymą interesantui.



2 paveikslas. Centralizuotas „vieno langelio“ principas

Lentelėje išvardinti Šilutės savivaldybės skyriai, pavaldūs „vieno langelio“ principui ir apibrėžti pagrindiniai jų uždaviniai:

SKYRIUS	PAGRINDINIAI UŽDAVINIAI
<u>Architektūros ir urbanistikos skyrius</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Įgyvendinti Savivaldybės tarybos teritorijų planavimo ir užstatymo politiką teritorijų planavimo, žemės reformos ir statinių projektavimo klausimais; 2. Administruoti teritorijų planavimą, Savivaldybės teritorijos bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendinių įgyvendinimą; 3. Nustatyti specialiuosius architektūros reikalavimus ir išduoti statybą leidžiančius dokumentus įstatymų nustatyta tvarka; 4. Užtikrinti kraštovaizdžio, želdynų, nekilnojamojo kultūros paveldo ir Savivaldybės įsteigtų saugomų teritorijų tvarkymą ir apsaugą, savivaldybės teritorijoje esančių želdynų, želdinių apsaugą, tvarkymą ir kūrimą, inventorizacijos, apskaitos, atskirųjų želdynų žemės sklypų kadastrinių matavimų ir įrašymo į Nekilnojamojo turto registrą organizavimą ir stebėseną; 5. Rengti infrastruktūros, socialinės ir ekonominės raidos planavimą, strateginius ir veiklos planus, turizmo, būsto, smulkią ir vidutinio verslo plėtros programas; 6. Dalyvauti įgyvendinant informacinės visuomenės plėtrą;

	<p>7. Dalyvauti rengiant ir įgyvendinant regionų plėtros programas;</p> <p>8. Užtikrinti aplinkos kokybės gerinimą ir apsaugą.</p>
<u>Biudžeto ir finansų skyrius</u>	<p>1. Užtikrinti Administracijos ir jos filialų (11 seniūnijų) finansinių ataskaitų rinkinių, biudžeto vykdymo ir kitų ataskaitų parengimą ir jų pateikimą teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais;</p> <p>2. Organizuoti Administracijos turto, įsipareigojimų, finansavimo sumų, pajamų, sąnaudų, buhalterinės apskaitos tvarkymą;</p> <p>3. Teikti Administracijos direktoriui pasiūlymus ir patarimus buhalterinės apskaitos politikos parinkimo, atsižvelgiant į konkrečias sąlygas ir apskaitos reikalavimus, klausimais;</p> <p>4. Priimti sprendimus ir vykdyti veiksmus, kurie užtikrintų išankstinę ir einamąją kontrolę;</p> <p>5. Užtikrinti Administracijos direktoriaus įsakymų ir pavedimų vykdymą;</p> <p>6. Laikytis viešojo sektoriaus subjektų buhalterinę apskaitą, vidaus kontrolę, finansinę atskaitomybę reglamentuojančių ir kitų teisės aktų reikalavimų.</p>
<u>Centralizuotas Buhalterijos skyrius</u>	<p>1. Užtikrinti Administracijos ir jos filialų (11 seniūnijų) finansinių ataskaitų rinkinių, biudžeto vykdymo ir kitų ataskaitų parengimą ir jų pateikimą teisės aktų nustatyta tvarka ir terminais;</p> <p>2. Organizuoti Administracijos turto, įsipareigojimų, finansavimo sumų, pajamų, sąnaudų, buhalterinės apskaitos tvarkymą;</p> <p>3. Teikti Administracijos direktoriui pasiūlymus ir patarimus buhalterinės apskaitos politikos parinkimo, atsižvelgiant į konkrečias sąlygas ir apskaitos reikalavimus, klausimais;</p> <p>4. Priimti sprendimus ir vykdyti veiksmus, kurie užtikrintų išankstinę ir einamąją kontrolę;</p> <p>5. Užtikrinti Administracijos direktoriaus įsakymų ir pavedimų vykdymą;</p> <p>6. Laikytis viešojo sektoriaus subjektų buhalterinę apskaitą, vidaus kontrolę, finansinę atskaitomybę reglamentuojančių ir kitų teisės aktų reikalavimų.</p>

<p><u>Centralizuotam vidaus audito skyrius</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tikrinti ir vertinti, ar savivaldybės administracijoje, jos valdymo sričiai priskirtuose viešuosiuose juridiniuose asmenyse sukurta ir įdiegta vidaus kontrolės sistema yra pakankama ir veiksminga, ar jų veikla atitinka Lietuvos Respublikos įstatymus ir kitus norminius teisės aktus, vietinių (lokalinių) norminių teisės aktų reikalavimus, ar informacija apie finansinę ir ūkinę veiklą yra išsami ir patikima, ar pasiekti nustatyti tikslai ir uždaviniai. 2. Teikti savivaldybės administracijos direktoriui, rajono savivaldybės administracijos valdymo sričiai priskirtų viešųjų juridinių asmenų vadovams objektyvią informaciją, rekomendacijas ir išvadas dėl audituoto savivaldybės administracijos padalinio, jai pavaldaus ar jos valdymo sričiai priskirto viešojo juridinio asmens veiklos ir jos tobulinimo, veiklos planų, programų vykdymo, galimos arba nustatytos veiklos rizikos audituotose savivaldybės administracijos padaliniuose, jos valdymo sričiai priskirtuose viešuosiuose juridiniuose asmenyse.
<p><u>Personalo ir teisės skyrius</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Padėti teisiškai įgyvendinti administracijai suteiktas teises bei jos teisėtus interesus; 2. Užtikrinti administracijos interesų gynimą teismuose ir kitose institucijose; 3. Garantuoti pirminės teisinės pagalbos teikimą rajono savivaldybės gyventojams; 4. Užtikrinti tinkamą personalo valdymo funkcijų atlikimą; 5. Tinkamai vykdyti teisės aktų savivaldybei priskirtas funkcijas.
<p><u>Kanceliarijos skyrius</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizuoti dokumentų valdymą, jį analizuoti ir teikti Administracijos direktoriui išvadas, teisės aktų projektus dokumentų valdymui tobulinti. 2. Kontroliuoti ir užtikrinti Dokumentų rengimo bei Dokumentų tvarkymo ir apskaitos taisyklių laikymąsi. 3. Organizuoti interesantų priėmimą ir aptarnavimą Savivaldybėje „vieno langelio“ principu. 4. Saugoti, tvarkyti archyvo dokumentus, užtikrinti jų tinkamą naudojimą.

	<p>5. Perimti ir įforminti likviduojamų juridinių asmenų dokumentus.</p> <p>6. Administruoti įslaptintų dokumentų valdymą.</p> <p>7. Kontroliuoti valstybinės kalbos vartojimą ir jos taisyklingumą Šilutės rajono savivaldybėje bei Savivaldybės administracijoje.</p> <p>8. Organizuoti Administracijos direktoriaus, jo pavaduotojų priimamojo darbą, padėti vadovybei atlikti viešojo administravimo funkcijas.</p> <p>9. Konsultuoti Administracijos skyrių ir Savivaldybei pavaldžių įstaigų darbuotojus dokumentų rengimo, tvarkymo ir kalbos klausimais.</p>
<p><u>Komunikacijos skyriui</u></p>	<p>1. Apibendrinti visuomenės informavimo, ryšių ir informatikos, informacinės visuomenės plėtros, e. paslaugų, e. valdžios, e. parašo reglamentuojančius įstatymus, kitus teisės aktus ir teikti Savivaldybės administracijai, jos institucijoms išvadas, dokumentų projektus komunikacijos tobulinimo klausimais.</p> <p>2. Užtikrinti Savivaldybės veiklos viešumą, skelbti oficialią Savivaldybės informaciją ir privalomus skelbti Savivaldybės institucijų norminius aktus Savivaldybės informaciniuose stenduose, interneto svetainėse ir žiniasklaidoje.</p> <p>3. Analizuoti gaunančius pranešimus Savivaldybės veiklos klausimais, kitą informaciją, jų pagrindu teikti pasiūlymus Savivaldybės administracijai.</p> <p>4. Organizuoti seniūnaičių rinkimus, gyventojų apklausas.</p> <p>5. Bendradarbiauti su Savivaldybės teritorijoje registruotomis ir veikiančiomis nevyriausybinėmis organizacijomis, skatinti bendruomenės narius dalyvauti sprendžiant ir priimant svarbius Savivaldybės bendruomenei sprendimus, rengti bendrus pasitarimus su Savivaldybei pavaldžiomis įmonėmis, įstaigomis, organizacijomis informatikos, kompiuterizavimo, viešųjų ryšių, vartotojų teisių apsaugos švietimo klausimais.</p> <p>6. Vykdyti viešuosius ryšius, užtikrinti reprezentacinių priemonių nupirkimą.</p>

	<p>7. Analizuoti viešojo administravimo kokybės valdymo modelius ir teikti Administracijos direktoriui pasiūlymus dėl jų įgyvendinimo.</p> <p>8. Užtikrinti gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų ir gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos tvarkymą.</p> <p>9. Rengti metodines rekomendacijas, programas sprendžiant informacinių technologijų taikymą ir užtikrinti, kad būtų tenkinami Savivaldybės kompiuteriniai poreikiai bei tinkamai prižiūrimas jų tinklas, siekti ir kontroliuoti, kad Savivaldybėje būtų naudojama vieninga informacijos kodavimo sistema, suderinta su tarptautinėmis bei respublikos informacijos kodavimo sistemomis.</p> <p>10. Organizuoti Savivaldybės informacinės sistemos duomenų bazių ir duomenų apsaugą, įdiegtos programinės įrangos efektyvų naudojimą, įstatymų ir kitų normatyvinių aktų įgyvendinimą informatikos ir kompiuterizavimo srityje, tikrinti, kaip jie vykdomi Savivaldybės administracijos padaliniuose bei Savivaldybės reguliavimo sferai priklausančiose įmonėse bei įstaigose.</p> <p>11. Užtikrinti Savivaldybės elektroninio pašto, interneto svetainės funkcionavimą ir jos turinio valdymą, administruoti informacijos mainus su centriniais šalies registrais bei kadastrais.</p> <p>12. Formuoti Savivaldybės įvaizdį, kurio juridinis pagrindas yra Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymo įgyvendinimas.</p>
<u>Kultūros skyrius</u>	<p>1. Organizuoja profesionalaus meno programų pristatymą Šilutėje, bendradarbiauja su Lietuvos ir užsienio kūrybinėmis sąjungomis, institucijomis, kūrybinėmis industrijomis;</p> <p>2. Organizuoja kultūros veiklą Šilutės seniūnijoje;</p> <p>3. Įgyvendina Savivaldybės Tarybos patvirtintas bendradarbiavimo sutartis kultūros, jaunimo politikos srityse;</p> <p>4. Skatina kultūrinius mainus ir įgyvendinti kultūrinio bendradarbiavimo projektus, numatytus Šilutės rajono savivaldybės kultūros programose.</p>
<u>Planavimo ir plėtros skyrius</u>	<p>1. Kurti ir plėtoti strateginio planavimo sistemą.</p>

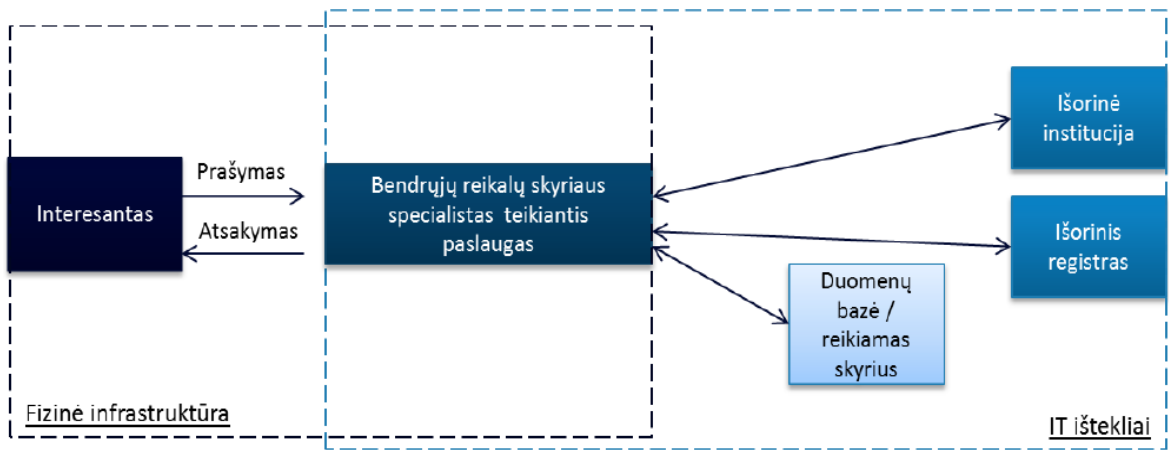
	<ol style="list-style-type: none">2. Koordinuoti strateginio planavimo procesą ir kasmetines planavimo peržiūras (organizuoti strateginio plėtros plano priežiūrą ir atnaujinimą).3. Koordinuoti Savivaldybės strateginių planų, strateginių planų įgyvendinimo programų rengimą ir įgyvendinimą.4. Dalyvauti regioninių, nacionalinių plėtros planų, strategijų kūrime, atnaujinime ir įgyvendinime.5. Atstovauti Savivaldybei rengiant bei įgyvendinant Kauno regiono plėtros programas.6. Dalyvauti formuojant finansų politiką ir tobulinant investicijų planavimą.7. Koordinuoti Savivaldybės paraiškų rengimą finansinei paramai gauti iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų ir Valstybės investicijų programos.8. Koordinuoti Savivaldybės projektų įgyvendinimo eigą, gavus paramą.9. Analizuoti ir apibendrinti įvairių sričių informaciją, susijusią su projektų rengimu ir įgyvendinimu bei teikti išvadas bei pasiūlymus vadovybei.10. Ieškoti, sisteminti ir apibendrinti informaciją apie viešųjų investicijų poreikius rajone, organizuoti investicinių šaltinių paiešką.11. Teikti informaciją apie įvairias Europos Sąjungos, Nacionalines Lietuvos Respublikos institucijų, kitų fondų inicijuojamas paramos programas.12. Konsultuoti Savivaldybės darbuotojus skyriaus kompetencijos klausimais.13. Bendradarbiauti su kitų savivaldybių, valstybių įstaigomis ir organizacijomis rajono ekonominės bei socialinės plėtros klausimais.14. Užmegzti, plėtoti ir koordinuoti savivaldybės bendradarbiavimą su užsienio šalių partneriais.15. Bendradarbiauti su miesto bendruomene, visuomeninėmis organizacijomis, kitomis institucijomis miesto plėtros klausimais.
--	---

<p><u>Švietimo skyrius</u></p>	<p>Centro veiklos tikslas – plėtoti dvasines, intelektines ir fizines asmens galias, bendrąsias ir esmines dalykines kompetencijas, būtinas tolesniam mokymuisi, profesinei karjerai ir savarankiškam gyvenimui bei padėti asmenims grįžti į nuoseklų mokymąsi, padedant jiems susigrąžinti mokymosi motyvą, sudarant sąlygas pažinti save, išmokti spręsti gyvenime iškilusias problemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Teikti mokiniams kokybišką vidurinę, pagrindinę ir pradinę išsilavinimą; 2. Tenkinti mokinių pažinimo, lavinimosi ir saviraiškos poreikius; 3. Teikti mokiniams reikiamą pagalbą; 4. Sudaryti sąlygas 12-16 metų mokiniams, turintiems mokymosi motyvacijos problemų, sunkiai pritampantiems bendrojo ugdymo mokykloje ar kitose ugdymo institucijose, ir 16–18 metų jaunuoliams, dėl socialinių, ekonominių sąlygų negalintiems tęsti mokslo dieninėse bendrojo ugdymo mokyklose ar kitose ugdymo institucijose, įgyti pagrindinę ir vidurinę išsilavinimą; 5. Sudaryti sąlygas suaugusiems asmenims, iškritusiems iš nuosekliojo mokymo sistemos, įgyti bendrąjį pradinį, pagrindinę ir vidurinę išsilavinimą bei tenkinti suaugusių asmenų neformaliojo švietimo poreikius.
<p><u>Tarybos sekretoriato skyrius</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizuoti Tarybos, jos komitetų, komisijų posėdžius, teikti dokumentus Tarybai, jos komitetams, protokoluoti jų posėdžius. 2. Rengti Mero vardu Tarybai teikiamus sprendimų projektus, juos nagrinėti. 3. Aptarnauti Tarybos posėdžius, komitetus, merą ir rengti išvadas dėl Savivaldybės tarybos sprendimų. 4. Organizuoti atsakymus į Tarybos narių paklausimus ir kontroliuoti atsakymų į paklausimus terminus. 5. Kontroliuoti Tarybos protokolinių pavedimų įgyvendinimą. 6. Koordinuoti Tarybos sprendimų įgyvendinimo kontrolę.

	<p>7. Tvarkyti Tarybos narių apskaitos žiniaraštį.</p> <p>8. Rengti metinius Tarybos darbo planų projektus.</p> <p>9. Sudaryti Sekretoriato Dokumentacijos planą, tvarkyti archyvą.</p> <p>10. Atlikti kitus Mero pavedimus sekretoriato kompetencijos klausimais.</p>
<u>Ūkio skyrius</u>	<p>1. Rengti ilgalaikių ir trumpalaikių komunalinio ūkio reguliavimo ir plėtojimo programų projektus bei dalyvauti vykdant patvirtintas programas savivaldybės teritorijoje.</p> <p>2. Skyrius pagal savo kompetenciją ruošia tarybos, mero, direktoriaus sutartis ir susitarimus su įmonėmis, įstaigomis ir organizacijomis bei kitomis savivaldybėmis, o pavedus direktoriui atlieka užsakovo funkcijas.</p> <p>3. Rengia ilgalaikių ir trumpalaikių komunalinio ūkio reguliavimo ir plėtojimo programų projektus bei dalyvauja vykdant patvirtintas programas savivaldybės teritorijoje.</p> <p>4. Skyrius pagal savo kompetenciją ruošia tarybos, mero, direktoriaus sutartis ir susitarimus su įmonėmis, įstaigomis ir organizacijomis bei kitomis savivaldybėmis, o pavedus direktoriui atlieka užsakovo funkcijas.</p> <p>5. Skyrius pagal savo kompetenciją, prižiūri, kaip vykdomi Lietuvos Respublikos įstatymai, Vyriausybės nutarimai, tarybos sprendimai, mero potvarkiai, direktoriaus įsakymai jo reguliavimo sričiai priskirtose savivaldybės įmonėse, koordinuoja jų veiklą ir operatyviai imasi priemonių trūkumams šalinti, ruošia tarybos sprendimų, mero potvarkių, direktoriaus įsakymų projektus skyriaus kompetencijos klausimais.</p> <p>6. Vadovaudamasis įmonių ūkinės ir finansinės veiklos analize bei šios veiklos prognoze, teikia siūlymus direktoriui, merui, rajono tarybai dėl komunalines paslaugas teikiančių įmonių vadovybės veiklos įvertinimo.</p>
<u>Viešųjų paslaugų skyrius</u>	<p>1. Dalyvauti, bendradarbiauti su kompetentingomis institucijomis, įstaigomis, organizacijomis užtikrinant viešąją tvarką, kuriant ir įgyvendinant nusikalstamų veikų ir teisės</p>

	<p>pažeidimų prevencijos ilgalaikes ar trumpalaikes programas ar įgyvendinant kitas priemones;</p> <p>2. Prižiūrėti, kaip vykdomi savivaldybės tarybos priimti sprendimai, už kurių pažeidimą numatyta administracinė atsakomybė;</p> <p>3. Prižiūrėti, kaip laikomasi Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodekso (toliau – ATPK) reikalavimų ir draudimų;</p> <p>4. Vadovaujantis ATPK ir Administracijos direktoriaus suteiktais įgaliojimais surašyti administracinių teisės pažeidimų protokolus, nagrinėti administracinių teisės pažeidimų bylas;</p> <p>5. Bendradarbiauti su policija ir kitomis institucijomis viešosios tvarkos užtikrinimo srityje;</p> <p>6. Užtikrinti valstybinės kalbos vartojimo ir jos taisyklingumą mieste.</p>
<p><u>Viešųjų pirkimų skyrius</u></p>	<p>1. Kartu su Savivaldybės administracijos struktūriniais padaliniais organizuoja prekių, paslaugų ir darbų viešuosius pirkimus (išskyrus Viešųjų pirkimų įstatymo numatytus atvejus) siekiant pirkimo procedūrų atitikimo Viešųjų pirkimų įstatymo ir su juo susijusių teisės aktų reikalavimams, viešųjų pirkimų efektyvumo didinimo ir racionalaus lėšų panaudojimo;</p> <p>2. Koordinuoja Savivaldybės administracijos viešųjų pirkimų organizavimą ir vykdymą;</p> <p>3. Didina viešųjų pirkimų procedūrų skaidrumą, operatyvumą, tobulinti viešųjų pirkimų organizavimo tvarką Savivaldybės administracijoje, siekiant užkirsti kelią galimiems Viešųjų pirkimų įstatymo pažeidimams.</p>

Decentralizuotas asmenų aptarnavimas – paslaugų gavėjų prašymai priimami ne savivaldybės administracijos pastato pirmame aukšte, bet pačiuose paslaugas teikiančiuose skyriuose. Decentralizuotas aptarnavimas vykdomas civilinės metrikacijos skyriuje, kaimo reikalų skyriuje, socialinės paramos skyriuje, vaiko teisių apsaugos skyriuje bei visose 11 Šilutės rajono savivaldybės seniūnijose. Decentralizuoto asmenų aptarnavimo schema pateikiama 3 pav.



3 paveikslas. Decentralizuotas „vieno langelio“ principas

Lentelėje pateikiami visi Decentralizuotu principu dirbantys skyriai ir jų vykdomos užduotys:

SKYRIUS	PAGRINDINIAI UŽDAVINIAI
<p><u>Civilinės metrikacijos skyrius</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teisėtai ir teisingai sudaryti civilinės būklės aktų įrašus, organizuoti operatyvų ir teisingą duomenų teikimą valstybės registrams, vykdyti funkcijas archyvo ir dokumentų valdymo srityje. 2. Vadovautis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos civilinės būklės aktų registravimo įstatymu, Civilinės metrikacijos taisyklėmis, kurios reguliuoja civilinės būklės aktų registravimo ir įtraukimo į apskaitą civilinės metrikacijos skyriuje, taip pat kitų civilinės metrikacijos skyriaus paslaugų atlikimo tvarką. 3. Vadovautis asmens vardo ir (ar) pavardės, keitimo taisyklėmis, kurios nustato vardo ir (ar) pavardės keitimo civilinės būklės aktų įrašuose pagrindus ir šių asmens duomenų keitimo tvarką. 4. Sudarant civilinės būklės aktų įrašus naudotis VĮ Registrų centro gyventojų registro duomenų baze; užtikrinti teisingą šių duomenų naudojimą ir apsaugą. 5. Teikti duomenis VĮ Registrų centrui, jei duomenų apie asmenis ir (ar) jų civilinės būklės aktus nėra Gyventojų registre, ir užtikrinti teisingą šių duomenų naudojimą ir apsaugą.

	<p>6. Užtikrinti Savivaldybės veiklos viešumą, skelbti oficialią ir privalomą skyriaus informaciją skyriaus informaciniame stende, interneto svetainėse ir žiniasklaidoje.</p> <p>7. Organizuoti tinkamą interesantų priėmimą ir aptarnavimą „vieno langelio“ principu.</p> <p>8. Konsultuoti rajono gyventojus šeimos teisės klausimais, susijusiais su skyriaus teikiamomis paslaugomis.</p>
<u>Kaimo reikalų skyrius</u>	<p>1. Įgyvendinti valstybės žemės ūkio ir kaimo plėtros politiką rajono teritorijoje.</p> <p>2. Dalyvauti formuojant rajono prioritetines žemės ūkio vystymo ir kaimo plėtros kryptis ir programas.</p> <p>3. Įgyvendinti žemės ūkio sritį reglamentuojančių įstatymų reikalavimus bei Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimus ir Savivaldybės tarybos sprendimus, Mero potvarkius bei Administracijos direktoriaus įsakymus rajono teritorijoje pagal Kaimo reikalų skyriaus kompetenciją.</p>
<u>Seniūnijų skyriai</u>	<p>1. Stiprinti bendruomeninius ryšius;</p> <p>2. Skatinti gyventojus dalyvauti vietos savivaldos procese;</p> <p>3. Siekti gyventojų socialinės ir ekonominės gerovės.</p>
<u>Socialinės paramos skyrius</u>	<p>1. Įgyvendinti valstybės politiką skurdo ir socialinės atskirties mažinimo srityje, piniginės socialinės paramos ir socialinių paslaugų srityje:</p> <p>2. Užtikrinti Lietuvos Respublikos įstatymais ir Vyriausybės nutarimais Savivaldybės tarybos sprendimais numatytą socialinę paramą ją turintiems gauti rajono gyventojams;</p> <p>3. Rinkti informaciją apie įvairių socialinių grupių padėtį ir teikti šią informaciją kitoms organizacijoms, institucijoms pagal kompetenciją, analizuoti ir prognozuoti socialinės paramos poreikį rajone;</p> <p>4. Rengti ir teikti rajono Savivaldybės tarybos sprendimų projektus, rajono Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymų projektus dėl socialinės paramos plėtros įgyvendinimo Šilutės rajone;</p> <p>5. Įgyvendinti Europos Sąjungos socialinės paramos politiką Savivaldybei pavestose srityse.</p>

	6. Administruoti, organizuoti ir koordinuoti socialinių paslaugų teikimą Šilutės rajono savivaldybėje.
<u>Vaiko teisių apsaugos skyrius</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizuoti pagal kompetenciją teisės aktų nustatyta tvarka likusių be tėvų globos vaikų teisių ir interesų apsaugą; 2. Teikti metodinę paramą, konsultacijas, spręsti kitas vaiko teisių ir teisėtų interesų apsaugos problemas; 3. Užtikrinti pagal kompetenciją įstatymų ir teisės aktų nustatyta tvarka visų savivaldybės teritorijoje gyvenančių vaikų teisių ir teisėtų interesų apsaugą; 4. Teikti atitinkamoms valstybės, savivaldybės institucijoms ir įstaigoms pasiūlymus dėl vaiko teisių ir teisėtų interesų apsaugos, vaiko globos (rūpybos) ir teisės pažeidimų prevencijos gerinimo savivaldybės teritorijoje; 5. Bendradarbiauti su valstybės, savivaldybės institucijomis ir įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis ir bendruomenėmis vaiko teisių ir teisėtų interesų apsaugos klausimais.

Centralizuotas asmenų aptarnavimas vykdomas savivaldybės pirmame aukšte, decentralizuotas – anksčiau išvardintuose skyriuose bei visose (11) Šilutės rajono savivaldybės seniūnijose¹.

Svarbiausios „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio funkcijos: asmens prašymų priėmimas, gautų prašymu registravimas ir perdavimas nagrinėti paskirtiems valstybės tarnautojams, gautų atsakymų pateikimas. Viena svarbesnių įvardintų funkcijų laikytina asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo taikant „vieno langelio“ principą, kuri gali identifikuoti „vieno langelio“ asmenų aptarnavimo padalinio veiklos problemines sritis ir priimti savalaikes priemones šioms problemoms eliminuoti.

Savivaldybės administracijoje aptarnaujant asmenis „vieno langelio“ principu atliekami tokie pagrindiniai veiksmai (žr. lentelę):

¹ Gardamo seniūnija; Juknaičių seniūnija; Katyčių seniūnija; Kintų seniūnija; Rusnės seniūnija; Saugų seniūnija; Šilutės seniūnija; Švėkšnos seniūnija; Usėnų seniūnija; Vainuto seniūnija; Žemaičių naumiesčio seniūnija

Šilutės savivaldybės „vieno langelio“ skyrius	Turinys
Paskirtis	<p>Aptarnauti asmenis „vieno langelio“ principu, užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę ir jų pateikimą reikiamu laiku, sumažinti asmenų vaikščiojimų po įvairias institucijas ir įstaigas skaičių ieškant informacijos ir dokumentų, reikalingų prašymui ar skundai išnagrinėti ir paslaugai suteikti.</p>
Tikslas	<p>Organizuoti asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą ir paslaugų teikimą vadovaujantis Viešojo administravimo įstatyme įtvirtintais įstatymo viršenybės, objektyvumo, proporcingumo, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio bendradarbiavimo, efektyvumo, subsidiarumo, „vieno langelio“ ir Valstybės tarnybos įstatyme įtvirtintais pagarbos žmogui, teisingumo, nesavanaudiškumo, padorumo, nešališkumo, atsakomybės, viešumo ir pavyzdingumo principais; organizuoti jų priėmimą institucijoje.</p>
Funkcijos	<p>Priima atvykstančius į instituciją interesus, išklauso jų žodinius prašymus ir pagal galimybę juos tenkina iš karto; prireikus, padeda įforminti žodinį prašymą raštu, atsakinėja į žodinius paklausimus telefonu.</p> <p>Priima institucijai, jos vadovybei ar institucijos administracijos padalinimas adresuotus rašytinius prašymus ir skundus, gautus paštu ar elektroniniu paštu, pristatytus asmeniškai ar per atstovą, atlieka pirminį jų tvarkymą, vado pagal institucijoje nustatytas dokumentų valdymo taisykles.</p> <p>Užregistruoja iš vadovybės gautus asmenų prašymus ir skundus; pagal asmens pageidavimą įteikia/persiunčia prašymo ar</p>

skundo gavimo faktą patvirtinančią registracijos kortelę ar spaudu pažymėtą prašymo kopiją, išskyrus atvejus, kai prašymas patenkinamas iš karto.

Užregistruoja elektroniniu būdu gautus prašymus pagal elektroninių dokumentų valdymo taisykles.

Susipažįsta su asmens prašymo turiniu, identifikuoja prašomą administracinę paslaugą.

Supažindina asmenį su prašymo nagrinėjimo procedūra, prašomos paslaugos suteikimo galimybėmis.

Pagal paslaugos aprašą nustato, kokia informacija reikalinga administracinei paslaugai suteikti, išsiaiškina, kokią informaciją galima gauti iš valstybės registru ir duomenų bazių ir kokią informaciją turi pateikti pats asmuo.

Kontroliuoja, kaip laikomasi prašymų nagrinėjimo ir administracinių paslaugų teikimo terminų.

Prireikus informuoja asmenį apie prašymo nagrinėjimo ar administracinės paslaugos suteikimo termino pratęsimą, nurodo pratęsimo priežastį.

Persiunčia kompetentingoms institucijoms prašymus, kurie nepriskirtini institucijos kompetencijai.

Užregistruoja gautus atsakymus į prašymus ir skundus, vieną egzempliorių išsiunčia interesantui, kitą įdeda į bylą.

Informuoja ir konsultuoja telefonu ar atvykusius į instituciją asmenis dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir administracinių paslaugų suteikimo bendrųjų nuostatų taikymo.

	<p>Organizuoja asmenų priėmimą institucijoje, prireikus iš anksto telefonu ar kita ryšio priemone derina priėmimo vietą ir laiką, nurodo institucijos atstovo vardą, pavardę ir užimamas pareigas.</p> <p>Sudaro ir nuolat papildo iš karto patenkinamų administracinių paslaugų sąrašą, rengia tam reikalingą informacinę medžiagą.</p> <p>Sudaro ir nuolat papildo klausimų, kuriais teikia informaciją ar konsultacijas, sąrašą.</p> <p>Veda visomis formomis ir būdais gautų prašymų ir skundų apskaitą.</p> <p>Veda kartotinių prašymų ir skundų apskaitą.</p> <p>Atlieka kasmetinį asmenų aptarnavimo kokybės vertinimą.</p>
Darbuotojų teisės	<p>Darbuotojai priimami į pareigas ir atleidžiami iš jo vadovaujantis galiojančiais teisės aktais.</p> <p>Darbuotojai turi teisę kreiptis į kitus institucijos administracijos padalinius ir kitas institucijas dėl informacijos ir dokumentų, reikalingų prašymui ar skundai išnagrinėti ir paslaugai suteikti, gavimo.</p> <p>Darbuotojai aptarnauja asmenis vadovaudamiesi paslaugų aprašais ir šiais nuostatais.</p>

3. PASLAUGŲ GAVĖJO TEISĖS GAUNANT PASLAUGĄ

Prašymo, adresuoto kelioms institucijoms ar padaliniais ir priklausančio kelių institucijų (padalinių) kompetencijai, nagrinėjimą organizuoja Savivaldybės administracija tuo atveju, jeigu ji yra pirmasis adresatas. Kitu atveju, Savivaldybės administracija privalo pirmajam adresatui be atskiro pirmojo adresato prašymo pateikti savo pasiūlymus dėl prašymo nagrinėjimo ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo prašymo gavimo dienos. Ši tvarka taikoma ir prašymams, adresuotiems Savivaldybės įmonėms, įstaigoms ar organizacijoms.

Paslaugos teikėjas priima sprendimą asmeniui rūpimu klausimu pagal nustatytą kompetenciją ir suteiktus įgaliojimus. Sprendimą pasirašo paslaugos teikėjo tiesioginis vadovas, Savivaldybės administracijos direktorius arba Savivaldybės meras.

Savivaldybės administracija užtikrina tinkamą bendravimą su asmenimis ir komunikaciją:

1. Aptarnaudamas asmenį, darbuotojas kontroliuoja numatomą aptarnavimo (paslaugos teikimo) laiką, pagal savo kompetenciją teikia pagrįstas, efektyvias ir vienodas paslaugas, išsilina į teisėtus asmens poreikius, bendradarbiauja su kitais Savivaldybės administracijos padaliniais ir kitomis įstaigomis, kad patenkintų teisėtus asmens lūkesčius;

2. Užtikrina asmenims pakankamą ir aišką reikiamos informacijos pateikimą ir konsultavimą;

3. Darbuotojas išsilina į asmens klausimą, lūkesčius ir poreikius, kad suprastų, kokio rezultato asmuo tikisi, koks yra Savivaldybės administracijos vaidmuo, pareiga ir galimas indėlis, siekiant užtikrinti teisėtų sprendimų įgyvendinimą;

4. Spręsdamas asmens klausimą (problema), darbuotojas užtikrina, kad esant poreikiui asmeniui bus pasiūlyti inovatyvūs teisėti sprendimai, neapsiribojant vien tik asmens pasiūlytu įprastiniu klausimo (problemos) sprendimo būdu, o bus įvertintos ir asmeniui pasiūlytos kitos alternatyvos;

5. Sprendžiant asmens klausimą yra įvertinama su asmens klausimo sprendimu susijusi rizika ir pagal galimybes asmuo informuojamas apie ją jau pradiniam etape ir kituose problemos (klausimo) sprendimo etapuose;

6. Užtikrina greitą asmens informavimą apie pasikeitusį su asmens klausimu susijusių darbų ir veiksmų statusą (tarpinius rezultatus ar sprendimus) ar užbaigtus darbus. Jei yra kelios tarpinių sprendimų alternatyvos, darbuotojas apie jas informuoja asmenį ir pagal poreikį organizuoja susitikimą su asmeniu, kad aptartų tolesnį sprendimo įgyvendinimo procesą;

7. Informacija, kurią darbuotojas teikia asmeniui aptarnavimo proceso metu, teikiama laiku, neapsiribojant tik informacijos pateikimu raštu, prireikus informacija gali būti pateikiama telefonu arba kitu asmeniui patogiu būdu;

8. Aptarnavimo metu asmenys nesiunčiami į kitus Savivaldybės administracijos padalinius, asmenų aptarnavimo specialistas ar paslaugos teikėjas pats atlieka visas pagrindines aptarnavimo funkcijas, išskyrus išimtinius atvejus;

9. Jeigu sprendžiant asmens klausimą reikalingas kitos institucijos sprendimas, darbuotojas savo iniciatyva padeda asmeniui kreiptis į tą instituciją, suteikia jam reikalingą informaciją ir pagal galimybes pataria, kaip greičiau teisėtomis priemonėmis įgyvendinti reikalingas nuostatas;

10. Jeigu aptarnaujant asmenį suskamba telefonas, darbuotojas atsiprašo asmens, atsiliepia telefonu, atsiprašo skambinančiojo ir informuoja, kad jam perskambins vėliau;

11. Asmuo aptarnaujamas valstybine lietuvių kalba;

12. Komunikuodamas su asmeniu, darbuotojas vartoja tinkamus profesinius terminus, sąvokas, posakius, užduodamas tikslinamuosius klausimus atsižvelgia į asmens žinių lygį;

13. Jei asmeniui atsakoma elektroniniu paštu, negali būti persiunčiamas Savivaldybės administracijos darbuotojų tarpusavio susirašinėjimas ir (arba) susirašinėjimas su kitų institucijų, įstaigų, įmonių ir organizacijų atstovais;

14. Elektroniniame laiške, siunčiamame asmeniui, darbuotojas nurodo savo pareigas, vardą ir pavardę, taip pat savo telefono numerį;

15. Rašytiniai atsakymai į asmens paklausimus turi būti aiškūs, suprantami, pagarbūs ir atspindintys norą padėti asmeniui;

16. Susitikimo su asmeniu savo darbo vietoje metu darbuotojas nepalieka asmens vieno. Jeigu darbuotojui būtina trumpam palikti asmenį, pastarasis yra informuojamas, kodėl ir kuriam laikui yra paliekamas, ir jo prašoma palaukti. Grįžęs darbuotojas privalo padėkoti asmeniui, kad palaukė ir tik tada tęsti pokalbį;

17. Pokalbio pabaigoje su asmeniu atsisveikinama pagarbiai ir mandagiai, nesvarbu, kaip vyko pokalbis;

18. Draudžiama atsisakyti aptarnauti asmenis (nagrinėti asmenų prašymus ir skundus) motyvuojant tuo, kad nėra šių funkcijų vykdančio darbuotojo. Darbuotojo atostogų, komandiruočių ir kitais nebuvimo darbo vietoje atvejais asmenų prašymų nagrinėjimas turi būti pavedamas kitiems darbuotojams.

4. PASLAUGŲ GAVĖJO DUOMENYS, KURIŲ PASLAUGAS TEIKIANTIS ASMUO PRIVALO PRAŠYTI

Gali reikalauti tik tų dokumentų ir informacijos, kurių nėra valstybės registruose ar kitose valstybės ar savivaldybių informacinėse sistemose, išskyrus atvejus, kai tokius dokumentus privaloma pateikti pagal konkrečius įstatymus. Tuo remiamas principas, kad viešojo administravimo subjektai privalo gauti informaciją, esančią viešojo administravimo sistemoje, o ne reikalauti asmens tai padaryti.

Tai yra vienas svarbiausių „vieno langelio“ principo dalių – tai, kad asmuo, kuris kreipiasi į instituciją – „viename langelyje“ gauna visą jam reikalingą informaciją. Tarnautojas pats yra atsakingas už visų dokumentų gavimą, kurie reikalingi administracinei paslaugai suteikti. Žinoma, ši sąlyga negalioja jeigu paslaugą galima suteikti tik tuo atveju, kai reikalingi specialūs dokumentai, kurių tarnautojas pats negali pasiekti. Tai gali būti įvairūs dokumentai iš kitų šalių, ar specifiniai dokumentai, prie kurių institucijos darbuotojas neturi galimybės prieiti (seni dokumentai kurie dar nebuvo archyvuojami, specifiniai dokumentai ir pan.). Šia dalimi labiausiai įtvirtinamas principo bruožas, kuriuo didžioji dalis administracinės naštos yra nukeliama nuo besikreipiančio asmens.

Pateiktame prašymo įforminime nurodoma:

- seka kokie ir kokia seka atliekami veiksmai priimant iš intereso prašymą;
- į ką reikia atkreipti dėmesį;
- kokius dokumentus ar jų kopijas būtina išsaugoti institucijoje;
- kokius duomenis būtina patikrinti prašymo priėmimo metu;
- kokius rekvizitus būtina užregistruoti priimant prašymą.

Jei kartu su dokumentu (prašymu, pareiškimu) pateikiamas asmens dokumentas (gimimo liudijimas, mokslo baigimo pažymėjimas ir kt.), padarius jo kopijas, grąžinamas pateikusiam.

5. PASLAUGŲ GAVĖJO DUOMENYS, KURIŲ PASLAUGAS TEIKIANTIS ASMUO NEGALI PRAŠYTI

Darbuotojai aptarnauja asmenis vadovaudamiesi tvarkos aprašu ir Savivaldybės administracijos struktūrinių padalinių bei specialistų pateiktais administracinių paslaugų aprašais, ypač atsižvelgdami į aprašuose išvardytus dokumentus, kuriuos turi pateikti asmuo, ir išvardytus dokumentus, kuriuos gali gauti Savivaldybės administracijos darbuotojas.

Interesantų administracinei naštai mažinti pagal kompetenciją struktūriniuose padaliniuose naudojamosi:

Nekilnojamojo turto registro centriniu duomenų banku – deklaruoto turto vertei nustatyti pagal turto vertės normatyvą

MEPIS (Civilinės metrikacijos portalas)

REGIA (Teritorijų planavimo dokumentų viešinimas)

CPO (Centrinė perkančioji organizacija)

SPIS, PARAMA (Socialinės paramos informacinės sistemos). Per šias sistemas duomenys gaunami iš:

Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos

Gyventojų registro

Darbo biržos

Nacionalinės mokėjimo agentūros

Neįgalumo ir darbingumo nustatymo tarnybos (NDNT)

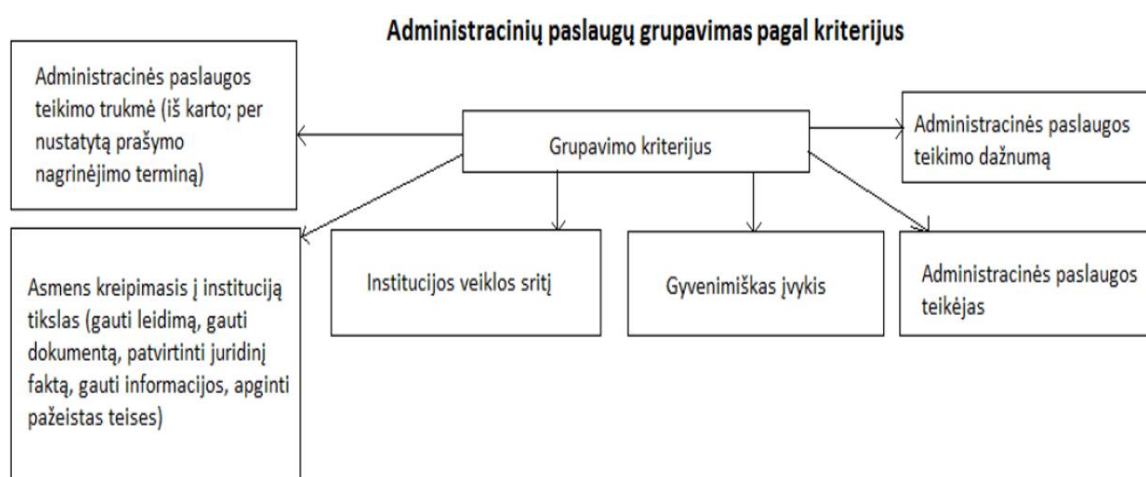
VĮ „Regitra“

Darbuotojai iš besikreipiančio asmens negali prašyti dokumentų, kurie nėra susiję su paslaugos teikimu, pvz., banko kortelės duomenų, elektroninių bankininkystės prisijungimų ir pan.

6. INFORMACIJA APIE ASPEKTUS, AKTUALIUS PASLAUGOS TEIKIMUI, KURIOS PASLAUGŲ TEIKĖJAS PRIVALO PAPRAŠYTI GAVĖJO

Šiame etape labai svarbu išsiaiškinti, kokias administracine paslaugas privalo teikti institucija pagal savo kompetenciją. Lengviausi paslaugų indentifikavimo būdai yra: Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo, kitų institucijos veiklą ir kompetenciją reguliuojančių teisės aktų nagrinėjimas, taip pat pateiktų asmenų prašymų ir dokumentų apie jau suteiktas administracines paslaugas analizė.

Kriterijai: pagal asmens kreipimosi tikslą, institucijos veiklos sritį; gyvenimo įvykį; administracinės paslaugos tiekėją; administracinės paslaugos teikimo dažnį (žr. paveikslą nr.2). Prašymai pagal asmens kreipimosi tikslą taip pat gali būti skirstomi pagal suteiktą administracinę paslaugą: išduoti leidimą ar licenciją, dokumentą, kuris patvirtintų tam tikrą juridinį faktą; dokumento kopiją ar išrašą, suteikti institucijos turimą informaciją, apginti pažeistas teises ir teisėtus interesus.



4 paveikslas Administracinių paslaugų grupavimas pagal kriterijus

Lentelėje pateikiami suskirstyti pagal skyrius dažniausiai registruojamų prašymų reikalingi dokumentai, jei kreipiasi įgaliotas asmuo visada reikia pateikti įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą įgaliojimą:

Administracinės paslaugos pavadinimas	Informacija ir dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo
<u>Architektūros ir urbanistikos skyriui</u>	
<u>Žemės sklypo (sklypų) formavimo ir pertvarkymo</u>	1. Užpildytas nustatytos formos prašymas;

projekto rengimo organizavimas	<p>2. Situacijos schema su preliminariomis planuojamos teritorijos ribomis ir /arba žemės sklypo planas;</p> <p>3. Planuojamų žemės sklypų ir/arba pastatų, esančių planuojamame sklype, nuosavybės dokumentų kopijos.</p>
Kitos paskirties žemės sklypų, esančių miesto teritorijoje, planų derinimas	<p>1. Užpildytas laisvos formos prašymas;</p> <p>2. Kitos paskirties žemės sklypo, esančio miesto teritorijoje, planas.</p>
Išrašo išdavimas apie registre įregistruotus galiojančius teritorijų planavimo dokumentus	<p>1. Užpildytas laisvos formos prašymas.</p> <p>2. Teritorijos (apie kurią prašoma duomenų) ribų schema (galima nepateikti, jei prašyme nurodyta konkreti vieta, arba žemės sklypo, apie kurį prašoma duomenų, unikalus numeris).</p>
Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas: Leidimo išdavimas statyti naują (-jus) statinį (-ius), rekonstruoti statinį (-ius), atnaujinti (modernizuoti) pastatą (-us), atlikti statinio kapitalinį ar paprastąjį remontą, nugriauti statinį, pakeisti statinio ar jo dalies paskirtį.	<p>Bendruoju atveju pateikiami:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Statinio projektas: <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Bendroji dalis. 1.2. Pasirengimo statybai ir statybos darbų organizavimo dalis. 1.3. Aplinkos apsaugos dalis. 1.4. Gaisrinės saugos dalis. 2. Kompiuterinė laikmena su statinio projekto įrašu. 3. Statinio projekto ekspertizės aktas. 4. Žemės sklypo bendraturčių sutikimas. 5. Statinio (ių) bendraturčių sutikimas. 6. Statinio (ių) kadastro duomenų byla (os). 7. Atsakingos institucijos sprendimas dėl planuojamos ūkinės veiklos pasirinktoje vietoje leistinumo poveikio aplinkai požiūriu. 8. Sutartis (ys) ar sutikimas (ai) dėl kito (ų) žemės sklypo (ų) ar teritorijos naudojimo. 9. Besiribojančių žemės sklypų savininkų (valdytojų) rašytiniai sutikimai (susitarimai). 10. Rašytiniai pritarimai projektui. 11. Turinčio statytojo teisę asmens įgaliojimas pateikti prašymą – tuo atveju, jei prašymą pateikia įgaliotas asmuo. 12. Statinio projekto pakeitimų pagal gautus

	<p>nepritarimo projektui motyvus aprašymas (pakartotino prašymo pateikimo atveju).</p> <p>13. Sanitarinės apsaugos zonos įregistravimo dokumento kopija (kai pagal teisės aktų reikalavimus projektuojant statinį ją privaloma nustatyti ir įregistruoti).</p> <p>14. Jeigu iš Inspekcijos gauta informacija apie surašytą savavališkos statybos aktą- dokumentai patvirtinantys įmokos už savavališkos statybos įteisinimą sumokėjimą ir dokumentai pagrindžiantys šios įmokos apskaičiavimo dydį.</p>
<p>Teritorijų planavimo dokumento – detaliojo plano – rengimo (keitimo, koregavimo ir (ar) finansavimo) organizavimas</p>	<p>1. Laisvos formos prašymas (pasiūlymas) dėl teritorijų planavimo dokumento – detaliojo plano – rengimo (keitimo, koregavimo ir (ar) finansavimo) ir inicijavimo sutarties sudarymo, kuriame nurodoma:</p> <p>1.1. planavimo iniciatoriaus (fizinį asmenų; juridinių asmenų ar jų padalinių; kitų organizacijų ar jų padalinių) vardas, pavardė ir gyvenamosios vietos adresas, el. pašto adresas, tel. Nr.; pavadinimas ir buveinė; el. pašto adresas, tel. Nr.;</p> <p>1.2. planuojamos teritorijos adresas; žemės sklypo (sklypų) kadastro numeris (numeriai);</p> <p>1.3. planavimo tikslas;</p> <p>1.4. teritorijų planavimo dokumento rengimo finansuotojas.</p>
<p><u>Kanceliarijos skyrius</u></p>	
<p>Reklamų ir iškabų pavadinimų derinimas</p>	<p>Dokumentai, kurių nėra valstybės registruose ir (ar) informacinėse sistemose ir kuriuos gali pateikti tik pats asmuo</p>
<p>Archyviniai dokumentai</p>	
<p>Pažymos apie draudžiamąsias pajamas ir darbo stažą senatvės pensijai skirti ar perskaičiuoti, našlių pensijai, netekto darbingumo pensijai, netekus maitintojo ir kitais atvejais.</p>	<p>Prašymą, kuriame nurodomas vardas, pavardė, tėvo vardas, mergautinė pavardė, santuokos data, jei dirbta tuo laikotarpiu (moterims), gimimo data, gyvenamoji vieta ir kontaktinis telefonas, kokia pažyma reikalinga (darbo stažo, uždarbio ar kt.), kur, kada ir kuo dirbo. Jeigu dingusi darbo knygelė, nurodomos apytikslės datos. Vyrams nurodyti tikslų tarnybos armijoje laikotarpį (jeigu dirbo prieš tarnybą</p>

	<p>kariuomenėje ar po jos). Moterims nurodyti tiksliai vaikų gimimo datas, jei vaikai gimę 1984 - 1994 m. laikotarpiu.</p> <p>Asmenys, pateikdami prašymus ir papildomus dokumentus elektroniniu būdu, savo tapatybę patvirtina elektroniniu parašu arba kitais būdais, nustatytais Lietuvos Respublikos teisės aktuose.</p> <p>Papildomi dokumentai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą pateikusio asmens darbo knygelės (-ių) įrašų kopijos; 2. Prašymą pateikusio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
<p>Archyvinių dokumentų išrašų, nuorašų ir kopijų iš dokumentų, esančių likviduotų įmonių archyve, išdavimas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą (turi būti pasirašytas, nurodytas asmens vardas(-ai), pavardė(-ės), gyvenamoji vieta, jeigu kreipiasi fizinis asmuo, arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas, jeigu kreipiasi juridinis asmuo); 2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą.
<p>Paslauga teikiama asmenims, norintiems gauti archyve saugomų dokumentų patvirtintas kopijas, nuorašus ir išrašus.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą (turi būti pasirašytas, nurodytas asmens vardas(-ai), pavardė(-ės), gyvenamoji vieta, telefonas, jeigu kreipiasi fizinis asmuo, arba pavadinimas, kodas, buveinės adresas, telefonas, jeigu kreipiasi juridinis asmuo); 2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą. <p>Jeigu asmuo yra turto paveldėtojas, būtina pateikti turto savininko mirties liudijimą.</p> <p>Asmenys, pateikdami prašymus ir papildomus dokumentus elektroniniu būdu, savo tapatybę patvirtina elektroniniu parašu ar kitais būdais, nustatytais Lietuvos Respublikos teisės aktuose.</p>
<p>Pažymos apie draudžiamąsias pajamas ir darbo stažą senatvės pensijai skirti ar perskaičiuoti, našlių pensijai, netekto darbingumo pensijai, netekus maitintojo.</p>	<p>Prašymo dėl archyvo pažymų išdavimo forma</p> <p>Prašymą, kuriame nurodomas vardas, pavardė, tėvo vardas, mergautinė pavardė, santuokos data, jei dirbo tuo laikotarpiu (moterims), gimimo data, gyvenamoji vieta ir kontaktinis telefonas, kokia pažyma reikalinga (darbo stažo, uždarbio ar kt.);</p> <p>tikslus įstaigos, kurioje dirbo, pavadinimas, padalinys ar skyrius, pareigų pavadinimas;</p>

	<p>praradus darbo knygelę, nurodomos apytikslės datos.</p> <p>Vyrams nurodyti tikslų tarnybos armijoje laikotarpį, (jeigu dirbta prieš tarnybą kariuomenėje ar po jos). Moterims nurodyti tikslias vaikų gimimo datas, jei vaikai gimę 1984 - 1994 m. laikotarpiu.</p> <p>Asmenys, pateikdami prašymus ir papildomus dokumentus elektroniniu būdu, savo tapatybę patvirtina elektroniniu parašu arba kitais būdais, nustatytais Lietuvos Respublikos teisės aktuose.</p> <p>Papildomi dokumentai:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą pateikusio asmens darbo knygelės (-ių) įrašų kopijos; 2. Prašymą pateikusio asmens tapatybę patvirtinančio dokumento kopija.
Dokumentų, patvirtinančių apie mokymąsi bendrojo lavinimo mokyklose, mokyklos baigimą, išdavimas	<p>Prašymą, kuriame nurodomas vardas, pavardė, tėvo vardas, mergautinė pavardė, gimimo data, gyvenamoji vieta, kontaktinis telefonas, kuriais metais, kokioje mokykloje ir kiek klasių baigė, kam pažyma pristatytina.</p>
Pažyma apie darbo stažą ir / arba pajamas išdavimas iš savivaldybės veiklos archyvo ir / arba likviduotų juridinių asmenų archyvo	<p>Asmeniui atvykus į Savivaldybės administraciją arba teikiant prašymą registruotu laišku:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą. 2. Darbo knygelės įrašų kopiją (tik tie lapai iš kurios darbovietės reikalinga pažyma ir pirmas lapas su asmens vardu, pavarde ir gimimo metais). 3. Jei kreipiasi įgaliotas asmuo – įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą įgaliojimą. <p>Asmeniui teikiant prašymą per Elektroninius valdžios vartus (www.epaslaugos.lt):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elektroninį prašymą. 2. Darbo knygelės įrašų kopiją/fotografiją (tik tie lapai iš kurios darbovietės reikalinga pažyma ir pirmas lapas su asmens vardu, pavarde ir gimimo metais).
Dokumentų išrašų, nuorašų ir kopijų išdavimas iš likviduotų juridinių asmenų archyvo arba	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą. 2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (jeigu prašymas pateikiamas registruotu laišku – jo kopiją).

kito Savivaldybės tvarkomo archyvo	<p>3. Atsakymai pateikiami tik tuo atveju, kai tai galima padaryti nepažeidžiant Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo ir kitų informacijos teikimą ir duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų.</p> <p>4. Privati informacija teikiama tik pareiškėjui patvirtinus asmens tapatybę.</p>
Informavimas, kad likviduojamo ir/ar bankrutuojančio juridinio asmens perduotinių tolesniam saugojimui dokumentų nėra	<p>1. Prašymą.</p> <p>2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (jeigu prašymas pateikiamas registruotu laišku – jo kopiją).</p> <p>3. Dokumento, liudijančio įmonės likvidavimo faktą, kopiją.</p>
<u>Komunikacijos skyrius</u>	
Bendruomenių rėmimo programos paraiškų priėmimas	Bendruomenių rėmimo paraiška, pareiškėjo registracijos pažymėjimo kopija.
<u>Personalo ir teisės skyrius</u> <u>Socialinė parama</u>	
Išmokos vaikui skyrimas	<p>Prašymas;</p> <p>Pažyma iš mokyklos, kad vyresnis kaip 18 metų vaikas mokosi; Ištuokos liudijimas (išsituokusiems);</p> <p>Mirties liudijimas (mirus sutuoktiniui);</p> <p>Vaiko gimimo liudijimas;</p> <p>Metų eigoje sumažėjus šeimos pajamoms, pateikiami dokumentai apie pajamas per paskutinius 12 kalendorinių mėnesių;</p> <p>Banko sąskaitos numeris.</p>
Išmoka privalomosios tarnybos kario vaikui	<p>Dokumentai*, reikalingi išmokai gauti:</p> <p>1. prašymas (pildomas Socialinės paramos skyriuje arba kaimiškoje seniūnijoje);</p> <p>2. asmens tapatybės dokumentas (Lietuvos Respublikos piliečio pasas arba asmens tapatybės kortelė, arba Lietuvos Respublikos pasas, arba leidimas nuolat gyventi Lietuvoje);</p> <p>3. vaiko (vaikų) gimimo liudijimas (liudijimai);</p> <p>4. pažyma iš apskrities, rajono teritorinio gynybos štabo apie vaiko tėvo pašaukimą į privalomąją karo tarnybą,</p>

	<p>jeigu savivaldybės administracija nėra sudariusi asmens duomenų teikimo sutarties su valstybės ir žinybiniais registrais.</p> <p>5. asmeninė sąskaita banke;</p> <p>* Pareiškėjui nereikia pateikti dokumentų, jei informacija gaunama iš valstybės ir žinybinių registrų bei valstybės informacinių sistemų</p>
<p>Skirti laidojimo pašalpą</p>	<p>1. Prašymas.</p> <p>2. Asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas (pasas, asmens tapatybės kortelė).</p> <p>3. Medicininis mirties liudijimas (tais atvejais, kai vaikas gimė negyvas – medicininis perinatalinės mirties liudijimas), jeigu asmens mirtis neįregistruota Lietuvos Respublikos gyventojų registre.</p> <p>4. Kai laidoja laidojimo paslaugas teikianti įmonė, papildomai pateikia įmonės vadovo įgaliojimą įmonės darbuotojui tvarkyti dokumentus pašalpos gavimui.</p> <p>5. Pašalpos gavėjo sąskaita Lietuvos Respublikos teritorijoje esančiuose bankuose ar kitose kredito įstaigose.</p> <p>* Pareiškėjui nereikia pateikti dokumentų, jei informacija gaunama iš valstybės ir žinybinių registrų bei valstybės informacinių sistemų</p>
<p>Socialinė parama mokiniams</p>	<p>1. Prašymas – paraiška (pildomas Socialinės paramos skyriuje ar seniūnijose pagal vieno iš tėvų deklaruotą gyvenamąją vietą);</p> <p>2. asmens tapatybės dokumentas (Lietuvos Respublikos piliečio pasas arba asmens tapatybės kortelė, arba Lietuvos Respublikos pasas, arba leidimas nuolat gyventi Lietuvoje).</p> <p>3. vaiko (vaikų) gimimo liudijimas (liudijimai);</p> <p>4. Pažymos apie pajamas (visų gaunančių pajamas šeimos narių už 3 paskutinius mėnesius iki kreipimosi arba kreipimosi dėl socialinės paramos mėnesio pajamas);</p> <p>5. santuokos liudijimas, ištuokos liudijimas, mirties liudijimas.</p>

	<p>6. Kiti nenurodyti dokumentai, atsižvelgiant į aplinkybes</p>
<p>Vienkartinės išmokos gimusiam ar įvaikintam vaikui skyrimas</p>	<p>Vaiko gimimo liudijimas arba civilinės metrikacijos skyriaus išduotas dokumentas, kai vaiko gimimo liudijimas neišduodamas;</p> <p>Kreipiantis dėl išmokos įvaikintam vaikui paskyrimo, pateikiamas teismo sprendimas įvaikinti;</p> <p>Banko sąskaita</p>
<p>Prašymo dėl asmens pripažinimo neveiksniu (ribotai veiksniu) priėmimas</p>	<p>1. Laisvos formos prašymas.</p> <p>2. Asmens, kurį norima pripažinti neveiksniu ar ribotai veiksniu, dokumentai:</p> <p>2.1. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir jo kopiją;</p> <p>2.2. neįgaliojo pažymėjimą ir kopiją;</p> <p>2.3. medicininę pažymą apie jo psichinės sveikatos būklę ir jos kopiją.</p> <p>2.4. Darbingumo, specialiųjų poreikių nustatymo pažymas ir jų kopijas.</p> <p>3. Asmuo, teikiantis prašymą Savivaldybei pateikia šiuos dokumentus:</p> <p>3.1. asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir jo kopiją;</p> <p>3.2. giminystės ryšį ar santykį su norimu pripažinti neveiksniu (ribotai veiksniu) asmeniu patvirtinančius dokumentus ir jų kopijas (gimimo, santuokos ištuokos liudijimus).</p>
<p>Neįgaliajam techninės pagalbos priemonė arba šios priemonės įsigijimo išlaidų kompensacija</p>	<p>1. Prašymas.</p> <p>2. Asmens arba vieno iš tėvų (įtėvių, globėjų, rūpintojų) asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas.</p> <p>3. Užsieniečio teisę nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje patvirtinantį dokumentą (leidimą gyventi Lietuvos Respublikoje, pažymą apie Europos Sąjungos valstybės narės piliečio teisę nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje ir kt.).</p>

	<p>4. Asmens sveikatos priežiūros įstaigų šeimos, fizinės medicinos ir reabilitacijos gydytojų, ortopedų – traumatologų, reumatologų ar neurologų išduotas išrašas iš medicininių dokumentų (forma Nr. 027/a), kurio galiojimo laikas – 12 mėnesių (kreipiantis pirmą kartą arba kartotinai, pasikeitus asmens sveikatos būklei).</p> <p>5. Neįgaliojo pažymėjimas, invalidumo pažymėjimas ir (ar) specialiojo nuolatinės slaugos poreikio nustatymo pažyma ar dokumentas, kuriame nurodyta, kad asmeniui nustatyta visiška negalia (išskyrus asmenis po ūmių traumų, sužeidimų ir ligų, turinčius akivaizdžių neįgalumo požymių, bei vaikus, turinčius judesio raidos sutrikimų).</p>
<u>Seniūnijos skyrius</u>	
Pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymas (pridedamas). 2. Asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas (LR piliečio pasą, Europos bendrijos valstybės narės asociacijos valstybės narės piliečio pasą arba dokumentą patvirtinantį, kad asmuo įgijo teisę gyventi Lietuvos Respublikoje).. 3. Įgaliojimas, jeigu prašymą teikia įgaliotas asmuo
Pažymos gyvenamosios patalpos savininkui (-ams) apie jam nuosavybės teise priklausančioje gyvenamojoje patalpoje savo gyvenamąją vietą deklaravusius asmenis išdavimas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą. 2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (jeigu prašymas pateikiamas registruotu laišku – jo kopiją). <ol style="list-style-type: none"> 2.1. jei kreipiasi Lietuvos Respublikos piliečiai – Lietuvos Respublikos piliečio pasą, asmens tapatybės kortelę arba pasą; 2.2. jei kreipiasi Europos Sąjungos valstybių narių piliečiai ar Europos laisvosios prekybos asociacijos valstybių narių piliečiai, Lietuvos Respublikos įstatymo „Dėl užsieniečių teisinės padėties“ nustatyta tvarka įgiję teisę gyventi Lietuvos Respublikoje – Europos Bendrijų valstybės narės piliečio leidimą gyventi (gyventi nuolat) arba galiojantį Europos Sąjungos valstybės piliečio ar Europos laisvosios prekybos asociacijos valstybės piliečio pasą arba asmens tapatybės kortelę ir dokumentą, patvirtinantį, kad asmuo įgijo teisę gyventi (gyventi nuolat) Lietuvos Respublikoje;

	<p>2.3. jei kreipiasi kitų užsienio valstybių piliečiai bei asmenys be pilietybės – leidimą laikinai (nuolat) gyventi Lietuvos Respublikoje, Lietuvos Respublikos ilgalaikio gyventojų leidimą gyventi Europos Bendrijoje, Europos Bendrijų valstybės narės piliečio leidimą gyventi (gyventi nuolat), Europos Sąjungos valstybės narės piliečio šeimos nario leidimą gyventi (gyventi nuolat) Lietuvos Respublikoje.</p> <p>3. Dokumentus, patvirtinančius nuosavybės ar kitokio teisėto valdymo, naudojimo ar disponavimo teisę į gyvenamąją patalpą, arba įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka patvirtintus nuorašus (kopijas).</p>
Pažymos, patvirtinančios paskutinę asmens gyvenamąją vietą išdavimas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asmens tapatybės dokumentą; 2. Prašymą; 3. Mirusiojo mirties liudijimą.
Pažymos, patvirtinančios šeimos sudėtį išdavimas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asmens prašymas (raštu pagal rekomenduojamą formą), kuriame surašomi visi, pažymos išdavimui reikalingi duomenys apie šeimos narius; 2. Asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas. 3. Esant būtinumui, kai šeimos narių gyvenamoji vieta deklaruota skirtingose vietose arba trūksta duomenų pažymai išduoti: <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Esančių santuokoje tėvų – santuokos liudijimas, kopija arba santuokos sudarymo įrašą liudijantis išrašas; išsituokusių – ištuokos liudijimas, kopija arba santuokos nutraukimo įrašą liudijantis išrašas; mirties liudijimas ar mirties įrašą liudijantis išrašas; 3.2. Vaikų gimimo liudijimai, kopijos arba gimimo įrašų išrašai; 3.3. Teismo sprendimas – kai po santuokos nutraukimo vaikų gyvenamoji vieta nustatoma su vienu iš tėvų. 4. Įgaliotam asmeniui – įstatymų nustatyta tvarka patvirtintas įgaliojimas.
Numerio pastatui, pastato kompleksui, butui, patalpai, korpusui ar žemės sklypui,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą. 2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (jeigu prašymas pateikiamas paštu – jo kopiją).

<p>kuriame pagal jo naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, suteikimas ir keitimas</p>	<p>3. Valstybės įmonės Registrų centro išduotą pažymą apie įregistruotą žemės sklypą nekilnojamojo turto registre (kopiją).</p> <p>4. Detaliojo plano brėžinį, pagal kurį būtų galima nustatyti objekto buvimo vietą (kopiją).</p> <p>5. Jei adresas suteikiamas sklypui – žemės sklypo nuosavybės teisė ar kitą valdymo teisę patvirtinančių dokumentų kopiją.</p> <p>6. Jei adresas suteikiamas butui – pastato, kuriame yra butas, aukšto plano kopiją.</p>
<p>Pažymos dėl žemės ūkio veiklos išdavimas</p>	<p>1. Prašymas.</p> <p>2. Dokumentai, įrodantys ūkininkavimo paskutinius 10 metų faktą:</p> <p>2.1. pieno supirkimo ir priskaitymo knygelė;</p> <p>2.2. ūkininko ūkio registravimo pažymėjimas;</p> <p>2.3. buhalterinės apskaitos dokumentai;</p> <p>2.4. gyvulių apskaitos žurnalas;</p> <p>2.5. žemės nuosavybę patvirtinantys dokumentai;</p> <p>2.6. raštiškas liudininkų patvirtinimas;</p> <p>2.7. kiti dokumentai</p>
<p>Leidimo įrengti išorinę reklamą savivaldybės teritorijoje išdavimas</p>	<p>1. Paraiška išduoti leidimą įrengti išorinę reklamą.</p> <p>2. Dokumentai, patvirtinantys žemės, statinių, įrenginių ar kitų objektų, ant kurių įrengiama išorinė reklama, nuosavybės teise ar kitais teisėtais pagrindais valdančio asmens (toliau – savininkas) sutikimą, išskyrus atvejus, kai pareiškėjas pats yra šių objektų savininkas. Jeigu išorinė reklama įrengiama ant bendrojo naudojimo objektų, – butų ir kitų patalpų savininkų daugumos sutikimas, jeigu butų ir kitų patalpų savininkų bendrijos įstatuose ar jungtinės veiklos sutartyje nenumatyta kitaip.</p> <p>3. Nuosavybės teisę patvirtinančio dokumento kopija, kai pareiškėjas yra žemės, statinių, įrenginių ar kitų objektų, ant kurių įrengiama išorinė reklama, savininkas.</p> <p>4. Išorinės reklamos įrengimo projektas (toliau – projektas). Projektą sudaro:</p>

	<p>4.1. aiškinamasis raštas;</p> <p>4.2. reklaminio įrenginio vietos schema topografiniame plane, jei reklaminis įrenginys įrengiamas ant žemės;</p> <p>4.3. išorinės reklamos įrengimo vietą apibūdinantys duomenys (situacijos schema, viso objekto, ant kurio planuojama įrengti reklamą, esamos padėties spalvota nuotrauka ar objekto projektas (kai objektas nepastatytas ar neįrengtas);</p> <p>4.4. išorinės reklamos spalvinis ir grafinis vaizdas (įskaitant vaizdo nuotraukas ir fotomontažus);</p> <p>4.5. reklaminio įrenginio projektas, laikiklių ir tvirtinimo mazgų brėžiniai, jei reklama tvirtinama laikikliais.</p> <p>5. Jei išorinė reklama įrengiama ant stulpų, lynų ar kitokių konstrukcijų, esančių virš gatvių, šiuos objektus eksploatuojančių subjektų raštiškas sutikimas.</p> <p>Prie paraiškos pridedami dokumentai ir projektas (dviem egzemplioriais), išskyrus atvejus, kai paslauga užsakoma prisijungus prie Elektroninių valdžios vartų (www.epaslaugos.lt), tiesiogiai arba per kontaktinį centrą.</p>
<p>Leidimo norintiems prekiauti ar teikti paslaugas renginių, švenčių metu išdavimas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą, suderintą su renginio organizatoriumi; 2. Maisto tvarkymo subjekto pažymėjimo kopija, jeigu tų prekių prekybai arba teikiamoms paslaugoms teisės aktų nustatyta tvarka jie yra privalomi; 3. Juridinio asmens įregistravimo pažymėjimo, fizinio asmens atitinkamos veiklos verslo liudijimo arba individualios veiklos vykdymo pažymos kopijas; 4. Tautodailininko pažymėjimą; 5. Mokamąjį pavedimą arba kvitą, patvirtinantį, kad sumokėtas nustatyto dydžio mokestis;
<p>Pažymos apie žemės dirbimą (Nacionalinei mokėjimo agentūrai) išdavimas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą. 2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (jeigu prašymas pateikiamas registruotu laišku – jo kopiją). 3. Žemės nuosavybės ar kitais pagrindais naudojamos žemės valdymo ir naudojimo teisę suteikiančių dokumentų,

	išduotų valstybės įmonės Registrų centro, kopijas arba originalus ir žemės sklypų planus.
Leidimo laidoti išdavimas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą; 2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą; 3. Jeigu laidojama šeimos kape – rašytinį atsakingo už kapavietės ar kolumbariumo nišos priežiūrą asmens sutikimą. Jam nesant – artimųjų giminaičių sutikimą. Artimaisiais giminaičiais pripažįstami tiesiosios linijos giminaičiai iki antrojo laipsnio imtinai (tėvai ir vaikai, seneliai ir vaikaičiai) ir šoninės linijos antrojo laipsnio giminaičiai (broliai ir seserys).
Leidimo kirsti, persodinti, pašalinti, genėti saugotinus medžius ir krūmus išdavimas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prašymą; 2. Asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą (jei prašymas pateikiamas); 3. Žemės sklypo nuosavybės dokumentus; 4. Žemės sklypo planą; 5. Jeigu prašymą ir dokumentus pasirašo ir teikia įgaliotas asmuo - pateikti įgaliojimą; 6. Jeigu turi patvirtintą (suderintą) želdinių pertvarkymo projektą, schemą; 7. Jeigu apie žemės sklypą nėra informacijos Nekilnojamo turto registro centriniame duomenų banke - pateikti žemės sklypo nuosavybę patvirtinančius dokumentus.

7. TERMINAI, PER KURIUOS TURI BŪTI SUTEIKTA PASLAUGA, ARBA ATLIKTI ATSKIRI JOS TEIKIMO PROCESO ETAPAI

Šilutės savivaldybės administracija yra viešojo administravimo funkcijas atliekanti savivaldybės įstaiga. Administracija savo veikloje vadovaujasi pagrindiniais teisės aktais, reglamentuojančiais savivaldybių veiklą: LR Konstitucija, Vietos savivaldos įstatymu, Valstybės tarnybos įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, kitais įstatymais, Prezidento dekretais, LR Seimo teisės aktais, Vyriausybės nutarimais, Šilutės savivaldybės tarybos sprendimais, mero potvarkiais, Šilutės savivaldybės tarybos veiklos reglamentu, administracijos nuostatais ir kitais teisės aktais. Šiuo metu pagrindiniai teisės aktai, reglamentuojantys administracinių paslaugų teikimą ir jų kokybę savivaldybės administracijoje yra: LR Viešojo administravimo įstatymas ir Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės.

LR Viešojo administravimo įstatymas sudaro prielaidas įgyvendinti LR Konstitucijos nuostatą, kad visos valdžios įstaigos tarnauja žmonėms bei įtvirtina kitas asmenų ir viešojo administravimo subjektų teises ir Galimybių tyrimas dėl teikiamų paslaugų procesų optimizavimo Šilutės savivaldybės administracijoje ir pavaldžiose įstaigose pareigas viešojo administravimo srityje.⁴ 17 įstatymo straipsnyje, nurodoma, jog „įstatymų numatytą viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai ir teritoriniai valstybinio administravimo subjektai.“ Atsižvelgiant į nuostatas, išdėstytas LR Viešojo administravimo įstatyme, savivaldybės administravimo subjektų veikla organizuojama vadovaujantis savivaldybės strateginio planavimo dokumentais, nustatytais LR vietos savivaldos įstatyme. Analizuojant administracijos teikiamų paslaugų teisinį reglamentavimą, svarbu atkreipti dėmesį į prašymų ir skundų nagrinėjimo tvarką. LR Viešojo administravimo įstatymo 14 straipsnyje nurodomos prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklės

Atsižvelgiant į LR Viešojo administravimo įstatymo 14 str. 2 punkte išdėstytas nuostatas, asmenys pateikti savo prašymą ar skundą gali visą viešojo administravimo subjekto darbo dienos laiką, taip pat pietų pertraukos metu. Viešojo administravimo subjektas privalo nustatyti ne mažiau kaip 2 papildomas prašymų ir skundų priėmimo valandas per savaitę prieš arba po viešojo administravimo subjekto darbo dienos laiko.

Skundai ir prašymai gali būti pateikti atvykus į instituciją, naudojantis pašto paslaugomis ar elektroniniu paštu.

Pateiktas asmens prašymas nukreipiamas paslaugą teikiančiam viešojo administravimo subjektui, kuris imasi prašymo nagrinėjimo.

Iš pradžių tikrinama, ar prašymo turinys yra konkretus ir suprantamas, jei taip – tikrinama ar reikalingi tam tikri papildomi dokumentai, jei prašymo turinys yra nekonkretus ar nesuprantamas, prašymo nagrinėjimas atmetamas (nenagrinėjamų prašymų ir skundų atvejais aprašomo viešojo administravimo įstatymo 14 str. 5 punkte).

Priėmus sprendimą nenagrinėti asmens prašymo, apie tai turi būti pranešama prašymą pateikusiam asmeniui ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo prašymo ar skundo davimo dienos (taikoma išlyga pagal Viešojo administravimo įstatymo 14 str. 7 punktą).

Nustačius, kad prašymui reikalinga papildoma informacija, ar duomenų patikslinimas kreipiamasi į atitinkamus subjektus, kurie įgalioti suteikti papildomą informaciją, jei papildomos informacijos nereikia – pradedamas rengti dokumentas pagal pateiktą prašymą.

Parengus dokumentą, jis atiduodamas prašymą pateikusiam asmeniui, ir paslauga įgyvendinama. Detaliau asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo taisyklės reglamentuojamos Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėse (toliau - Taisyklės). Taisyklės reglamentuoja asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimą Lietuvos Respublikos viešojo administravimo institucijose. Konkrečiai pateikiama situacija, prašymo/skundo nagrinėjimo procesas:

- Asmuo pateikia prašymą, kuris yra nukreipiamas į instituciją.

- Jei prašyme nurodyti duomenys yra netikslūs ir neišsamūs, per 3 d. d. kreipiamasi į pareiškėją dėl duomenų patikslinimo.

- Kai prašymas suformuluotas tinkamai tikrinama, ar prašymo dokumentu disponuoja prašymą nagrinėjanti institucija ar kita institucija.

- Jei prašymu disponuoja kita institucija, prašymas persiunčiamas šiai institucijai ne vėliau nei per 3 d. d. nuo prašymo gavimo dienos ir apie tai informuojamas prašymą pateikęs asmuo.

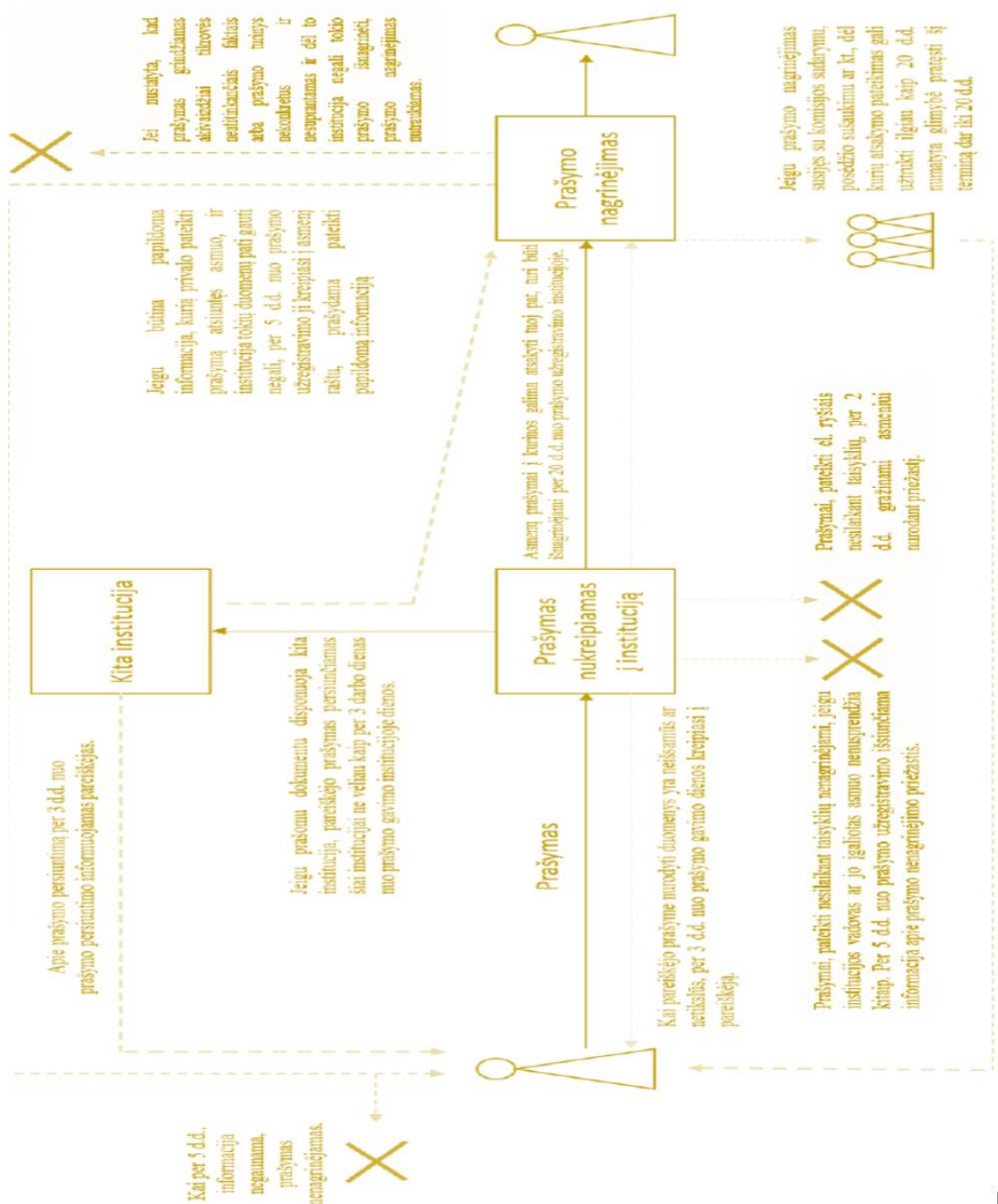
- Jei prašymai pateikiami nesilaikant numatytų taisyklių per 5 d. d. nuo prašymo užregistravimo išsiunčiama informacija apie prašymo nenagrinėjimo priežastis, jei nesilaikoma taisyklių prašymus pateikiant el. ryšiais, per 2 d. d. jie grąžinami asmeniui, su nurodyta prašymo atmetimo priežastimi. --Asmenų prašymus kuriuos atsakyti galima nedelsiant turi būti išnagrinėjami per 20 d. d. nuo prašymo užregistravimo institucijoje.

- Jei prašymui išnagrinėti būtina papildoma informacija iš prašymą pateikusio asmens, per 5 d. d. raštu kreipiamasi į prašymą pateikusį asmenį, dėl papildomos informacijos pateikimo.

- Jei prašymui nagrinėti būtina komisija kurios sudarymas gali užtrukti ilgiau nei 20 d.d. suteikiama galimybė pratęsti terminą dar iki 20 d. d.

- Pateikiamas išnagrinėtas prašymas, tačiau jei nustatyta, kad prašymas grindžiamas neteisingais faktais ar prašymo turinys nėra konkretus ir tokio prašymo institucija išnagrinėti negali, prašymo nagrinėjimas nutraukiamas.

5 paveiksle pavaizduotas asmens prašymo ar skundo nagrinėjimo procesas:



5 paveikslas. Paslaugos teikimo reikalavimai, pagal taikomus teisės aktus

Apibrėžtas atsakymo terminas leidžia tarnautojui, kuris teikia administracinę paslaugą nurodyti besikreipiančiam asmeniui, kada jam paslauga bus suteikta. Tarnautojas, žinodamas, kad atsakymas jam bus suteiktas per 5 dienas gali planuoti savo darbą ir žinodamas, kada vėliausiai gaus atsakymą – organizuoti paslaugos suteikimą reikiamu metu. Todėl svarbu tai, kad ruošiant atsakymą

nebūtų vėluojama ir laikantis įstatyme nustatytos tvarkos suteikti reikiamą informaciją per nurodytą laikotarpį.

Lentelėje pateikiami pagrindinių paslaugų terminai pagal skyrius:

Dokumento pavadinimas	Administracinės paslaugos suteikimo terminas
Architektūros ir urbanistikos skyrius	
Teritorijų planavimo dokumento, detaliojo plano, rengimo (keitimo, koregavimo ir (ar) finansavimo) organizavimas	20 darbo dienų
Išrašo išdavimas apie registre įregistruotus galiojančius teritorijų planavimo dokumentus	5 darbo dienos
Kaimo plėtros žemėtvarkos projektų ir žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų derinimas.	15 darbo dienų
Kitos paskirties žemės sklypų, esančių miesto teritorijoje, planų derinimas.	20 darbo dienų
Žemės sklypo (sklypų) formavimo ir pertvarkymo projekto rengimo organizavimas	30 darbo dienų
Leidimo išdavimas statyti naują (-jus) statinį (-ius), rekonstruoti statinį (-ius), atnaujinti (modernizuoti) pastatą (-us), atlikti statinio kapitalinį ar paprastąjį remontą, nugriauti statinį, pakeisti statinio ar jo dalies paskirtį.	20 darbo dienų–naujai statomiems, rekonstruojamiems yp. statiniams; 10 darbo dienų – kitais, negu nurodyti šios dalies I punkte, atvejais.
Supaprastintų projektų (nesudėtingų statinių) tikrinimas	20 darbo dienų
Teritorijų planavimo dokumentų įregistravimas Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo dokumentų registre	6 darbo dienos
Žemės sklypo (sklypų) pagrindinės naudojimo paskirties ir (ar) būdo (būdų) keitimas	10 darbo dienų
Kanceliarijos skyrius. Archyviniai dokumentai	
Išduodamos archyvo pažymos apie draudžiamąsias pajamas ir darbo stažą senatvės pensijai skirti ar perskaičiuoti, našlių pensijai, netekto darbingumo pensijai, netekus maitintojo ir kitais atvejais.	30 darbo dienų

Archyvinių dokumentų išrašų, nuorašų ir kopijų iš dokumentų, esančių likviduotų įmonių archyve, išdavimas	3 darbo dienos
Norintiems gauti archyve saugomų dokumentų patvirtintas kopijas, nuorašus ir išrašus.	3 darbo dienos
Seniūnijos skyrius	
Pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas	3 darbo dienos
Pažymos apie draudžiamąsias pajamas ir darbo stažą senatvės pensijai skirti ar perskaičiuoti, našlių pensijai, netekto darbingumo pensijai, netekus maitintojo.	20 darbo dienų - uždarbio ir darbo stažo pažymos asmenims, netekusiems darbingumo ar maitintojo. 30 darbo dienų -pensijoms skaičiuoti, perskaičiuoti, išankstinei pensijai ir duomenims kaupti
Dokumentų, patvirtinančių apie mokymąsi bendrojo lavinimo mokyklose, mokyklos baigimą, išdavimas	20 darbo dienų
Socialinis skyrius	
Išmoka privalomosios tarnybos kario vaikui	Iki 30 darbo dienų
Socialinė parama mokiniams	Iki 30 darbo dienų
Pažymos dėl žemės ūkio veiklos išdavimas	7 darbo dienos
Seniūnijos skyrius	
Leidimo norintiems prekiauti ar teikti paslaugas renginių, švenčių metu išdavimas	Paslauga suteikiama tą pačią darbo dieną

8. PRIELAIIDOS, KURIOS GALI SĄLYGOTI TERMINŲ PRATĘSIMĄ

Kiekviena sistema be privalumų turi ir savo silpnųjų pusių (trūkumų). Pastebima, kas Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos Šilutės skyriuje įdiegto „vieno langelio“ principo trūkumai apima asmens laiko sąnaudas dėl to, kad asmeniui tenka nuvykti į kitas valstybines institucijas (ligonių kasos, VMI, VDI...) ir po to sugrįžti atgal pas specialistą. Esant dideliame klientų skaičiui sulėtėja klientų aptarnavimas, nes specialistai nebespėja laiku aptarnauti visų klientų. Specialistui keliami per dideli kompetencijos reikalavimai, specialistas privalo operuoti itin didele informacija, kuri dažnai kinta, tai labai apsunkina specialisto darbą teikiant paslaugas. Technologines problemas, kurios pasireiškia būtinybe keisti kompiuterines programas, t. y. teikiant paslaugas klientui, specialistas priverstas nuolat keisti programas, tai padidina laiko sąnaudas. Pagrindiniai aspektai: nepatogus „vieno langelio“ padalinio darbo laikas, trūksta darbuotojų, aptarnaujančių klientus „vieno langelio“ principu, institucijos tarpusavyje mažai bendradarbiauja, nepakankama aptarnaujančių darbuotojų kvalifikacija ir kompetencija, kurią būtina kelti.

Problemos taikant „vieno langelio“ principą kyla dažniausia dėl šių aspektų:

- dalies klientų menko kompiuterinio raštingumo;
- dalies klientų nenoro įsisavinti šio principo teikiamus privalumus;
- dėl nepakankamos informacijos apie šį principą;
- dalies klientų negatyvaus požiūrio;
- kartais iškylančių techninio pobūdžio problemų;
- dėl nepakankamo specialistų dirbančių šiuo principu skaičiaus organizacijoje;
- dėl nepakankamos specialistų kompetencijos atskirais klausimais.

Esminiai Fondo valdybos Šilutės skyriuje įdiegto „vieno langelio“ principo trūkumai: specialistui keliami per dideli kompetencijos reikalavimai, kartais iškylantysis poreikis klientui vykti į kitas institucijas, dėl didelio klientų srauto kartais sulėtėja klientų aptarnavimo greitis, stokojama specialistų galinčių paspartinti klientų aptarnavimą didelio klientų srauto metu, kartais kyla technogeninio pobūdžio problemos.

9. KONKRETŪS SUBJEKTAI (PAREIGOS) Į KURIAS PRIVALU KREIPTIS NESANT UŽTIKRINTAI PASLAUGŲ KOKYBEI NUMA- TYTAI KOMPLEKTE

Asmenys, aptarnaujami „vieno langelio“ principu centralizuotu būdu, turi galimybę pateikti skundą asmeniškai visą darbo dienos laiką, taip pat ir pietų pertraukos metu, su dviem papildomomis valandomis per savaitę, t. y., kiekvieną pirmadienį ir antradienį iki 18 valandos. Asmenų skundai (pranešimai) nagrinėjami taikant Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo (Žin., 2006, Nr. 77-2975) 3 skirsnyje numatytas administracinės procedūros nuostatas. Skundą gali pateikti fizinis ar juridinis asmuo, norintis įvardinti viešojo savivaldybės administracijos, seniūnijos ar jai pavaldžios įstaigos veiksmus, neveikimą ar administracinius sprendimus, kuriais galbūt buvo pažeistos asmens teisės ar teisėti interesai.

Savivaldybės paslaugos teikimo kontaktinė informacija:

Paslaugos teikėjas	Šilutės rajono savivaldybė
Paslaugos teikėjas	Vardas ir pavardė: Kanceliarija Pareigos: Priėmimo organizatorius Telefonas: +37044179246 Mobilusis telefonas: +37065510813 El. paštas: administracija@silute.lt

Skundą ar prašymą galima pateikti tiesiogiai atvykus į savivaldybės administraciją, atsiuntus paštu ar elektroniniu būdu prisijungus prie Elektroninių valdžios vartų (www.epaslaugos.lt). Dokumentai, kuriuos turi pateikti asmuo:

1. Skundą arba prašymą;
2. Jei kreipiasi įgaliotas asmuo – įstatymų nustatyta tvarka patvirtintą įgaliojimą.
3. Jei skundą arba prašymą teikia fizinis asmuo – būtina nurodyti asmens vardą, pavardę, adresą;
4. Jei skundą arba prašymą teikia juridinis asmuo – būtina nurodyti pavadinimą, juridinio asmens kodą ir buveinės adresą;
5. Prie asmens skundo arba prašymo gali būti pridedami kiti dokumentai ar jų kopijos.

Atsakymas pateikiamas asmeniui atvykus į savivaldybės administraciją, išsiunčiamas paštu arba elektroniniu būdu prisijungus prie Elektroninių valdžios vartų (www.epaslaugos.lt).

Elektroniniu būdu pateikti skundai ar prašymai turi būti pasirašyti kvalifikuotų elektroniniu parašu (t. y. naudojantis asmens tapatybės kortele arba mobiliuoju parašu arba specialia USB laikmena ir pan.).

Darbuotojai, aptarnaudami asmenis, teikdami administracines paslaugas, nagrinėdami jų prašymus ir skundus, privalo vadovautis:

- pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, objektyvumo, nešališkumo, skaidrumo, profesionalumo, proporcingumo, įstatymo viršenybės, nepiktnaudžiavimo valdžia, tarnybinio/tarpinstitucinio bei tarpsritinio bendradarbiavimo, vieno langelio, subsidiarumo principais;

- veiklos efektyvumo ir rezultatyvumo principais, apimant aiškią komunikaciją (įskaitant informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo ir objektyvumo principus), minimalų reikalingą dalyvaujančių darbuotojų grandžių skaičių (tiek priimant, registruojant ir perduodant prašymą ar skundą nagrinėjimui, tiek tvirtinant (vizuojant ir pasirašant) dokumentus) ir administracinės naštos mažinimą.

10. KITI AKTUALŪS ASPEKTAI, REIKALINGI UŽTIKRINTI PASLAUGŲ ATITIKTĮ REIKALAVIMAMS

Šilutės savivaldybės administracijos teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų pastebimos ir probleminės paslaugų teikimo sritys. Viena iš šiuo metu egzistuojančių probleminių sričių – procesų valdymas. Vykstantys procesai ne visais atvejais yra aiškūs, pastebimas pagrindinių procesų aprašų trūkumas, nėra vieningos ir aiškiai apibrėžtos kokybės vertinimo sistemos. Siekiant gerinti ir tobulinti procesų valdymą Šilutės savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose institucijose rekomenduojama LEAN procesinio valdymo sistemos diegimas.

LEAN metodika grindžiama idėja pasiekti geriausią įmanomą rezultatą su mažiausiais finansiniais ištekliais ir mažiausiu įmanomu darbuotojų skaičiumi. Pagal LEAN metodiką, minėtas tikslas gali būti pasiektas standartizuojant veiklos procesus ir juos sutrumpinant, t. y. optimizuojant veiklos procesus. Metodikos esmė atitinka Šilutės rajono savivaldybės administracijos poreikius gerinti procesų valdymą, kadangi, kaip buvo išsiaiškinta tyrimo metu, po restruktūrizacijos buvo optimizuotas darbuotojų skaičius, tačiau, darbuotojų teigimu, jų krūvis yra labai didelis, tai daro neigiamą poveikį klientų aptarnavimo kokybei, kadangi didina paslaugų teikimo trukmę ir kokybę. Procesų aprašų trūkumas, veiksmų pasikartojimas (pavyzdžiui, suvedant tuos pačius duomenis į kelias informacines sistemas/bazes ir pan.), taip pat kokybės tyrimų trūkumas ir kitos problemos atspindi būtent tuos tobulintinus dalykus, į kuriuos sutelkiamas dėmesys diegiant LEAN metodiką įstaigoje. Be to, finansinių išteklių taupymas yra labai aktualus viešajame sektoriuje, tačiau jis neturi trukdyti teikti kokybiškas paslaugas savivaldybės interesantams.

LEAN sistema suteiktų galimybę sumažinti veiklos išlaidas, t. y. taupiai ir efektyviai naudoti savivaldybės finansinius ir kitokius išteklius, kurie yra riboti, tuo metu paslaugų gavėjų poreikiai ir galimas paslaugų kiekis yra neribotas. Pastebima, kad savivaldybėje ir jai pavaldžiose įstaigose darbuotojų krūvis yra didelis: jie aptarnauja didelį interesantų skaičių ir teikia net 222 skirtingas paslaugas. Dėl šių priežasčių, be finansinių išteklių taupymo, išlieka labai aktualus procesų standartizavimo klausimas, siekiant pagerinti paslaugų kokybę tiek jos suteikimo trukmės, tiek klaidų išvengimo ir materialinių išteklių panaudojimo požiūriu.

Apibendrinimas „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 papildoma 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. „Vieno langelio“ principo įgyvendinimo savivaldybėse metodinės rekomendacijos yra parengtos vadovaujantis galiojančiais įstatymais, Vyriausybės nutarimais ir jų pagrindu priimtais institucijų vidaus administravimo teisės aktais, taip pat naudojantis gerąja Lietuvos viešojo administravimo institucijų ir įstaigų patirtimi ir užsienio šalyse taikomais asmenų aptarnavimo „vieno langelio“ principu organizavimo būdais. Manome, kad šios rekomendacijos, nuolat peržiūrimos ir papildomos, padės savivaldybių institucijoms išspręsti metodines problemas, susijusias su „vieno langelio“ principo plėtra.

11. KITI AKTUALŪS ASPEKTAI, REIKALINGI VIETOJE UŽTIKRINTI PASLAUGŲ TEIKIMO OPTIMALUMĄ

Savivaldybės darbuotojo pareigos iškilus konfliktui tarp darbuotojo ir intereso:

- Darbuotojas įdėmiai išklauso nepatenkintą asmenį, išsklaido asmens nepasitenkinimą, bandymą išprovokuoti konfliktą, nesukelia konflikto pats.
- Darbuotojas aiškinasi ir tikslinasi nepasitenkinimo priežastis, atsiprašo, jeigu jis ar Savivaldybės administracija suklydo.
- Pagal galimybes darbuotojas stengiasi išspręsti problemą bendravimo metu. Jei to padaryti nepavyksta, darbuotojas informuoja asmenį apie tolesnį problemos sprendimo terminą ir eigą. Apie tai darbuotojas praneša tiesioginiam vadovui.
- Jei asmuo savo elgesiu ar žodžiais provokuoja darbuotoją, šis turi paprašyti asmens to nedaryti, leisti asmeniui išsakyti, konstruktyviai išsiaiškinti kritikos ir pykčio priežastį ir sutarti su asmeniu dėl tolesnių veiksmų.
- Darbuotojas vengia šių situaciją bloginančių veiksmų: ginčijimosi dėl faktų, išankstinio kalbėjimo apie sprendimą, kalbėjimo apie tai, ko Savivaldybės administracija negali padaryti, gynimosi pozicijos.
- Jeigu asmens elgesys yra neadekvatus arba turi akivaizdžių nusikaltimo požymių, darbuotojas turi teisę tokio asmens neaptarnauti ir privalo tuojau pat pranešti apie šio asmens elgesį savo tiesioginiam vadovui, o prireikus – kompetentingoms institucijoms.

12. KITI AKTUALŪS ASPEKTAI, REIKALINGI VIETOJE UŽTIKRINTI PASLAUGŲ ATITIKTĮ VARTOTOJŲ LŪKESČIAMS IR POREIKIAMS

„Vieno langelio“ principui aktualios šios dalys:

Valstybės tarnyba grindžiama pagarbos žmogui ir valstybei, teisingumo, nesavanaudiškumo, padarumo, nešališkumo, atsakomybės, viešumo ir pavyzdingumo principais.

Visi šie principai reikalingi užtikrinti tinkamą „vieno langelio“ principo veikimą. Tik tarnautojas, kuris atitinka visus šiuos reikalavimus yra tinkamas „vieno langelio“ skyriaus darbuotojas. Darbuotojas privalo būti teisingas, nešališkas, nesavanaudis tai yra nepaperkamas, nesuteikiantis administracinių paslaugų vieniems asmenims greičiau negu nustatyta įstatyme. Taip pat valstybės tarnautojas turi būti pavyzdys ne tik darbe, tačiau ir laisvu savo metu, kadangi valstybės tarnautojai atspindi pačią valstybę.

Valstybės tarnautojai privalo laikytis Lietuvos Respublikos Konstitucijos, įstatymų ir kitų teisės aktų, būti lojalūs Lietuvai, gerbti žmogaus teises, tinkamai atlikti savo pareigybės, tarnauti visuomenės interesams, laikytis valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų vidaus taisyklių, nesinaudoti savo tarnybine padėtimi, ir kt.

Užtikrinti vartotojų lūkesčius ir poreikius ypatingai svarbu darbuotojo savybės. Tik kompetentingas, išsilavinęs ir savo darbą puikiai išmanantis asmuo gali teikti administracines paslaugas, kurios yra kokybiškos.

Taip pat labai svarbu ir aptarnavimo aplinkos kokybė: nemokamos automobilio parkavimo vietos, specialios priegios neįgaliesiems bei atskiros kambario konfidencialiam pokalbiui buvimas.

Aptarnavimo vertinimui galimi naudoti įvairūs metodai: apklausos kortelės, anketos, atsiliepimai iš karto po suteiktos paslaugos, anoniminės apklausos paštu, telefonu ar internetu, imitacinis prašymo pateikimas ir kreipimasis į instituciją („slaptas pirkėjas“).

13. PASIEKTI PROJEKTO REZULTATAI

Projekto „Šilutės rajono savivaldybės administracijos veiklos organizavimo procedūrų (veiklos procesų), susijusių su paslaugos teikimu ir (ar) asmenų aptarnavimu, kūrimo, tobulinimo ir diegimo paslaugos“ 2019 m. paskutinį ketvirtį buvo parengtos dvi ataskaitos: „Optimizuotų savivaldybės administracijos vykdomų procesų dokumentacijos ataskaita“ ir „Paslaugų kokybės matavimo ir stebėsenos metodikos su nustatytais kokybės rodikliais (KPI) parengimo ataskaita“. Šių projektų tyrimo tikslas – nustatyti būdus, kuriais galėtų būti gerinama Administracijos bei jai pavaldžių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė.

13.1 „OPTIMIZUOTŲ SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS VYKDOMŲ PROCESŲ DOKUMENTACIJOS ATASKAITOS“ APŽVALGA

Pirmoje ataskaitoje pateikiami metodai kaip parengti optimizuotų Savivaldybės administracijos vykdomų procesų dokumentacijos rinkinį, užtikrinti Šilutės rajono savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų kokybės gerinimą, vadovaujantis „vieno langelio“ principu ir taikant LEAN (ar lygiaverčius) metodus. Įgyvendinant šį tikslą buvo atlikti uždaviniai:

1. „Teikiamų paslaugų procesų optimizavimo Šilutės rajono savivaldybės administracijoje ir pavaldžiose įstaigose“ galimybių tyrimo ataskaitos pagrindu įvertinti vykdomus procesus, jų trūkumus bei parengti patobulinimus procesų efektyvumo didinimui.

2. Parengti patobulintų procesų žemėlapius ir procesų aprašus.

3. Užtikrinti, kad aprašyti procesai atitiktų nacionalinius teisės aktams. Jei yra neatitiktis tarp parengtų procesų aprašų ir esamų savivaldybėje savivaldybės lygmeniu reglamentuojamų procesų, teikti rekomendacijas esamų procesų teisinio reglamentavimo pakeitimui savivaldybės kompetencijos ribose.

4. Peržiūrėti procesų metu panaudojamų dokumentų formas.

5. Pateikti rekomendacijas dėl teisinio procesų reglamentavimo, esant poreikiui parengti teisės aktų pakeitimo projektus (apimant tik pačių procesų aprašų dalis).

6. Parengti procesų aprašai, kuriuose detalizuojami optimizuoti procesai, pagal kuriuos turi būti teikiamos paslaugos yra būtini siekiant fiksuoti supaprastintų paslaugų teikimo procesų įvairius elementus ir įtvirtinti naują vartotojui patogesnę paslaugų teikimo tvarką (etapus, dalyvius ir t.t.).

Darbo grupės nariai analizės ir diskusijų metu buvo nusprendė detalizuoti tobulintinų paslaugų pasirinkimą vadovaujantis tokiais kriterijais:

- Didelis paslaugos populiarumas (suteikiama daug paslaugų);
- Mažas klientų pasitenkinimas (gyventojai vertina paslaugų kokybę kaip nepakankamą);

□ Ilga paslaugos teikimo trukmė (vadovaujamosi prielaida, kad paslaugos teikimo laiko sutrumpinimas yra svarbus gerinant paslaugos kokybę);

□ „Vidinis jausmas“ (nuojauta), jog yra rezervų gerinti paslaugos kokybę ir optimizuoti jos teikimo procesą;

□ Galimybės optimizuoti paslaugų kokybę taikant informacines technologijas.

Atsižvelgus į savivaldybės administracijos skyrių argumentus nuspręsta optimizuoti šias paslaugas:

1. **Pažymos patvirtinančios šeimos sudėtį išdavimas.** Vykdo seniūnijos.
2. **Kompensacijos už būsto šildymą, karštą bei šaltą vandenį skyrimas.** Vykdo Socialinės paramos skyrius.
3. **Vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą ir tvarkymą, faktinio atliekų kiekio deklaravimas.** Vykdo Viešųjų paslaugų skyrius.
4. **Centralizuotas vaikų priėmimas į Šilutės rajono savivaldybės Švietimo įstaigas, įgyvendinančias ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo programas.** Vykdo Švietimo skyrius.
5. **Gyventojų, atvykusių į savivaldybės administraciją dėl socialinės paramos, eilių valdymas.**

Pagal „Optimizuotų savivaldybės administracijos vykdomų procesų dokumentacijos ataskaitą“ teikiamos tokios rekomendacijos:

Seniūnijose vykdomas pažymos, patvirtinančios šeimos sudėtį išdavimą ir prašymo registravimą apjungti ir priskirti vienai pareigybei, užtikrinant specialistų prieigą prie visų reikiamų duomenų bazių ir informacinių sistemų.

2. Taikyti labiau konkretizuotas „pažymos, patvirtinančios šeimos sudėtį“ išdavimo paslaugai, aiškesnes klientui prašymų formas.

3. Savivaldybės paslaugų šeiminkai, valdantys paslaugas, kurių teikimui šiuo metu yra prašoma pateikti pažymą apie šeimos sudėtį, turėtų automatizuoti tokios informacijos gavimą tiesiogiai iš registru, nereikalaujant pažymos iš gyventojų.

4. Integruoti ir matyti šią informaciją apie prašymą teikiančio gyventojų nedarbingumo periodus ir gautas išmokas Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS), kurią valdo Socialinės apsaugos ir darbo ministerija. Yra situacijų, kai viena savivaldybės institucija (pvz. socialinės paramos skyrius) prašo iš kliento pažymos, kurią išduoda kita savivaldybės institucija (pvz. seniūnija). Būtina skyrių specialistams sukurti reikiamą prieigą prie atitinkamos duomenų bazės ir tuo pačiu sumažinti administracinę naštą tiek klientui (gyventojui), tiek specialistams.

6. Inicijuoti teisės aktų papildymą, numatant savivaldybės specialistams galimybę gauti konkrečią prieigą prie informacijos apie atitinkamo statutinio pareigūno darbo užmokestį.

7. Inicijuoti Sodros duomenų skaičiuoklės apie pajamas „iš bruto į neto“ parengimą. Lengvatų suteikimo rinkliavos mokėtojams atveju Seniūnijų darbuotojai kasmet siunčia popierinius variantus administratoriui, kuris rankiniu būdu suveda į programą. Būtina palengvinti administratoriaus darbą, padaryti pakeitimus programoje, kad būtų galima automatiškai importuoti ir pritaikyti lengvatas.

9. Pranešimų mokėtojams išsiuntimo ir rinkliavos apmokėjimo palengvinimui programoje ATRIS turi būti įdiegtas modulis savitarnos svetainė į kurią mokėtojas gautų mokėjimo pranešimus ir paspaudęs nuorodą prisijungtu prie savo banko, ir galėtų padaryti pavedimą. Kas sumažintų popierinių sąskaitų skaičių t. p. ir klaidų apmokant rinkliavą.

10. Ištaisyti centralizuoto vaikų priėmimo į ikimokyklinio ugdymo įstaigas programinės įrangos veikimo problemas.

11. Nereikalauti iš tėvų, vedančių vaikus į darželius, pažymos apie šeimos sudėtį, kadangi šią informaciją turi pati savivaldybė. „Vieno langelio“ specialistams sukurti prieigą prie centralizuotos priėmimo į ikimokyklinio ugdymo įstaigas informacinės sistemos ir atvykusių gyventojų prašymus įvesti tiesiai į sistemą, be popierinių prašymų.

13. Centralizuoto vaikų priėmimo į ikimokyklinio ugdymo įstaigas programinėje įrangoje įdiegti automatinio tėvų informavimo e-paštu, SMS pranešimu, ar e-pristatymu funkcionalumą.

14. Patvirtinti „Centralizuoto vaikų priėmimo į Šilutės rajono savivaldybės švietimo įstaigas, įgyvendinančias ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo programas, tvarkos aprašo“ pakeitimus.

15. „Vieno langelio“ eilių valdymo terminalo naudojimą padaryti patogiu klientui.

16. Išplėsti informacinio terminalo funkcijas ir suteikti klientams daugiau informacijos. Įdiegti informacinį Tablo, skirtą socialinės paramos skyriaus klientams.

17. Savivaldybės teikiamų paslaugų šeiminkams peržvelgti savo valdomas paslaugas ir identifikuoti visas paslaugų teikimo proceso vietas, kai iš kliento prašoma pažymų at kitos informacijos, kurią savivaldybė gali gauti savarankiškai, iš registrų ir duomenų bazių. Imtis veiksmų eliminuoti šių pažymų reikalavimą, nurodant specialistams savarankiškai surinkti reikiamą informaciją. Savivaldybės teikiamų paslaugų šeiminkams peržvelgti savo valdomas paslaugas ir įvertinti informacijos iš kitų institucijų registrų gaunamos informacijos patogumą ir prieinamumą. Tais atvejais, kai registrų duomenys neprieinami, netinkamo formato (Sodros duomenų „bruto neto“ pavyzdys), nėra galimybių juos automatiškai importuoti, apibendrinti informaciją ir inicijuoti tokių duomenų gavimo pakeitimus.

19. Peržvelgti specialistų, teikiančių paslaugas klientams aprūpinimą prieiga prie reikiamų duomenų bazių ir sistemų. Tuo atveju, jei specialistai neturi reikiamos prieigos ir dėl to yra priversti kreiptis į savo kolegas, perduodami kliento klausimą, spręsti dėl prieigos reikiamam, specialistui suteikimo galimybių.

13.2. „PASLAUGŲ KOKYBĖS MATAVIMO IR STEBĖSENOS METODIKOS SU NUSTATYTAIS KOKYBĖS RODIKLIAIS (KPI) PARENGIMO ATASKAITOS“ APŽVALGA

Šioje ataskaitoje pateikiama trečioji projekto dalis, kurios tikslas Paslaugų kokybės matavimo ir stebėsenos metodikos su nustatytais kokybės rodikliais (KPI), patvirtintos savivaldybės administracijoje ir 27 viešojo valdymo institucijose parengimas. Šios paslaugos turi prisidėti prie Šilutės rajono savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų kokybės gerinimo, vadovaujantis „vieno langelio“ principu ir taikant LEAN (ar lygiaverčius) metodus.

Rengiant ataskaitą buvo išskelti tokie uždaviniai:

1. Remiantis projekto I ir II dalies rezultatais, parengti paslaugų kokybės matavimo rodiklius.
2. Parengtiems rodikliams parengti duomenų rodiklių reikšmių matavimui surinkimo metodiką.
3. Parengti stebėsenos metodikos aprašą, apimančią rodiklius, jų skaičiavimo metodiką, periodiškumą, atsakingus asmenis, atskaitomybę. Metodika yra reikalinga siekiant užtikinti, kad visos procesų optimizavimo naujovės, orientuotos į paslaugų gavėjų pasitenkinimą, būtų stebimos per rezultatyvumo ir efektyvumo prizmę. Tik esant šiai metodikai yra galimas naujovių sėkmės įvertinimas ir, atitinkamai, tokio tipo veiklų tęstinumas.
4. Pristatyti stebėsenos metodikos aprašą savivaldybės administracijai.
5. Pristatyti stebėsenos metodikos aprašą 27 savivaldybei pavaldžioms viešojo valdymo institucijoms (vienas pristatymas Šilutės rajono savivaldybės patalpose).
6. Gavus pastabas iš savivaldybei pavadžių institucijų, į jas atsižvelgti arba motyvuotai atmesti ir pakoreguotą stebėsenos metodikos aprašą teikti savivaldybės administracijai tvirtinimui.

Nagrinėjant savivaldos teikiamas paslaugas, buvo aptarti Savivaldybės administracijos paslaugų kokybės stebėsenos rodikliai ir Švietimo įstaigų KPI rodikliai.

Savivaldybės administracijos paslaugų kokybės stebėsenos rodikliai (KPI). Darbo grupėje, sudarytoje iš savivaldybės administracijos padalinių, teikiančių paslaugas, atstovų buvo aptarta ir išdiskutuota šioje metodikoje pristatoma rodiklių koncepcija. Buvo apžvelgtas Šilutės rajono savivaldybės strateginis plėtros planas 2015 – 2024 metams.

Diskutuojant apie konkrečius savivaldybės administracijos padalinių KPI rodiklius, buvo aptarti pačių rodiklių pasirinkimo kriterijai, kokie rodikliai yra tinkami:

- Vertingi – matuoja tai kas svarbiausia;
- Įvairiapusiški – matuoja kokybę ir efektyvumą;
- Praktiški – gavimo kaina yra “protinga”;
- Palyginami – įmanomas duomenų lyginimas;

- Patikimi – paremti tiksliais ir patikimais duomenimis;
- Pateikiami laiku;
- Paprasti.

Buvo sudaryta rodiklių pasirinkimo analizės lentelė, kurioje atsispindi esminiai dalykai:

Nr.	KPI Rodikliai:	Matavimo vienetas	Pastabos	Sprendimas
1.	Užsakymų paslaugoms priimtų "iš pirmo karto" dalis	%	Dokumentų valdymo sistema „Kontora“, kurioje registruojami priimti klientų prašymai neturi duomenų apie tai, kiek užtruko kliento konsultavimas, papildomų dokumentų ir pažymų surinkimas. Nesant elektroniniam duomenų šaltiniui, rankiniu būdu gauti pirminės informacijos rodiklio skaičiavimui neįmanoma.	NE (dar netaikomas)
2.	Vidutinė paslaugos teikimo (nuo prašymo priėmimo iki sprendimo pateikimo) trukmė	Diena	Teikiamos paslaugos yra labai skirtingos savo turiniu procedūrų apimtimi, dalyvaujančių specialistų skaičiumi ir, tuo pačiu, savo trukme. Skaičiuoti vidutinę trukmę būtų netikslinga, nes vidurkio rodikliai nėra informatyvūs	NE
3.	Prašymo pateikimo/priėmimo laikas	Minutėmis		NE
4.	Kliento laukimo eilėje trukmė (socialinės paramos klientams) (Arba klientų, laukiančių eilėje ilgiau nei 30 minučių procentas).	Minutėmis	Tobulintinų procesų analizės ataskaitoje pateikiama informacija apie socialinės paramos skyriaus klientų eilių valdymo problemas. Šiuo metu savivaldybės administracijos „Viename langelyje“ yra klientų eilių valdymo terminalai ir programinė įranga. Tačiau ši įranga nepilna, trūksta galimybės specialistams fiksuoti atėjusį į kabinetą klientą ir informuoti apie laisvą kabinetą (funkcija „kitas klientas“).	TAIP (jau taikomas)
5.	Paslaugos suteikimo vėlavimas	Diena	Rodiklis nėra aktualus, kadangi vėlavimų (paslaugos suteikimo netelpant į teisės aktais nustatytą trukmę) arba priimto sprendimo patikslinimų ir koregavimo atvejų praktiškai nėra.	NE
6.	Tikslinimų, koregavimų skaičius paslaugos teikimo eigoje/suteikus paslaugą (iš kliento)	N		NE
7.	Suteiktų paslaugų kiekis (pagal skyrius)	N	Dokumentų valdymo sistema „Kontora“, kurioje registruojami priimti klientų	TAIP

			prašymai turi apibendrintą informaciją (pagal skyrius ir paslaugas) apie klientų ir paslaugų skaičius. Rodiklis yra informatyvus, rodantis paslaugų kiekio pokyčius (dinamiką), paslaugų populiarumą, galimai nereikalingas paslaugas (kurios suteikiamos vieną – du kartus per metus).	
8.	Vertę klientams kuriančio laiko / viso darbo laiko santykis	%	Metodiškai rodiklis yra informatyvus, tačiau jo realizavimas yra labai sudėtingas. Norint taikyti šį rodiklį, reikėtų kiekvienos paslaugos visus atliekamus veiksmus įvertinti vertės klientui požiūriu (pagal LEAN metodologiją). Kita dalis – šių veiksmų faktinio laiko registravimas (kiek užtrunka) rankiniu būdu būtų praktiškai neįgyvendinamas.	NE
9.	Per informacines sistemas priimtų kliento užsakymų dalis; (pagal skyrius)	%	Prašymai, priimti per e-valdžios vartus yra priimami paprasčiau, jie jau būna identifikuoti, susieti su reikiamomis duomenų bazėmis, todėl vykdomi operatyviau. Dokumentų valdymo sistema „Kontora“, kurioje registruojami priimti klientų prašymai turi apibendrintą informaciją (pagal skyrius ir paslaugas) apie paslaugų prašymų pateikimo būdą.	TAIP
10.	Ne per valstybės registrus gaunamos informacijos paslaugoms teikti kiekis (pažymos iš kitų institucijų)	N	Sudėtingai techniškai realizuojamas rodiklis.	NE
11.	Elektroniniu būdu klientams pateikiamų paslaugų (rezultatų) dalis; (pagal skyrius)	%	Dokumentų valdymo sistema „Kontora“, kurioje registruojami priimti klientų prašymai turi apibendrintą informaciją (pagal skyrius ir paslaugas) apie sprendimų ir atsakymų pateikimo klientams būdą.	TAIP
12.	Klientų pasitenkinimo paslaugų kokybe indeksas	%	Šis rodiklis numatytas strateginiame plane ir yra jau realizuotas. Vykdomos savivaldybės klientų apklausos, skaičiuojamas pasitenkinimo paslaugomis indeksas.	TAIP
13.	Paslaugų užsakymo IT sistemose esančių "vedlių", (kontekstinė pagalbos sistemų) dalis	%	Šiuos rodiklius tikslinga perkelti ne prie stebėsenos rodiklių, bet prie veiksmų ir priemonių įgyvendinimo (koregavimo ir korekcinių veiksmų) dalies. Jie labiau atspindi kas buvo padaryta siekiant tikslo, o ne patį tikslą.	NE

14.	Renginių (priemonių), skirtų kliento kompiuterinio raštingumo didinimui kiekis			NE
-----	--	--	--	----

Nustatyti tokie proceso gerinimo metodai:

1. Metodika skirta matuoti ir analizuoti Šilutės rajono savivaldybės klientams teikiamų paslaugų kokybę.

2. Paslaugų vadovai (atitinkamų skyrių vedėjai), užtikrina teikiamų paslaugų ir jų kokybės atitiktį nacionalinių teisės aktų reikalavimams, paslaugų teikimo tvarkos aprašams ir kitiems norminiams teisės aktams.

3. Specialistai, atsakingi už paslaugų kokybės matavimo rodiklių skaičiavimą, metodikoje nustatytu periodiškumu iš atitinkamų duomenų šaltinių perkelia informaciją ir suskaičiuoja rodiklius pagal metodikoje numatytas formules.

4. Kiekvieno metodikoje numatyto periodo (mėnesio, ketvirčio) pabaigoje specialistai, atsakingi už paslaugų kokybės matavimo rodiklių skaičiavimą, rodiklį (suskaiciuotą reikšmę) pateikia atitinkamo skyriaus vedėjui, atsakingam už matuojamos paslaugos teikimą.

5. Skyriaus vedėjas (paslaugos vadovas) analizuoja gautus rodiklio duomenis. Galimos analizės kryptys: palyginimas su praėjusiu laikotarpiu, palyginimas su kitų panašių paslaugų rodikliais, palyginimas su numatytais tikslo ir „aliarmo“ rodikliais. Jei rodiklio reikšmė blogėja ir pasiekia nustatytą kritinę ribą, skyriaus vadovas organizuoja paslaugos kokybės blogėjimo priežasčių analizę. Nustačius blogėjimo priežastis, skyriaus vedėjas, pagal galimybes, organizuoja koregavimo ir korekcinius veiksmus, nukreiptus į nustatytos problemos pašalinimą ir kokybės pablogėjimo priežasčių minimizavimą ar visišką pašalinimą.

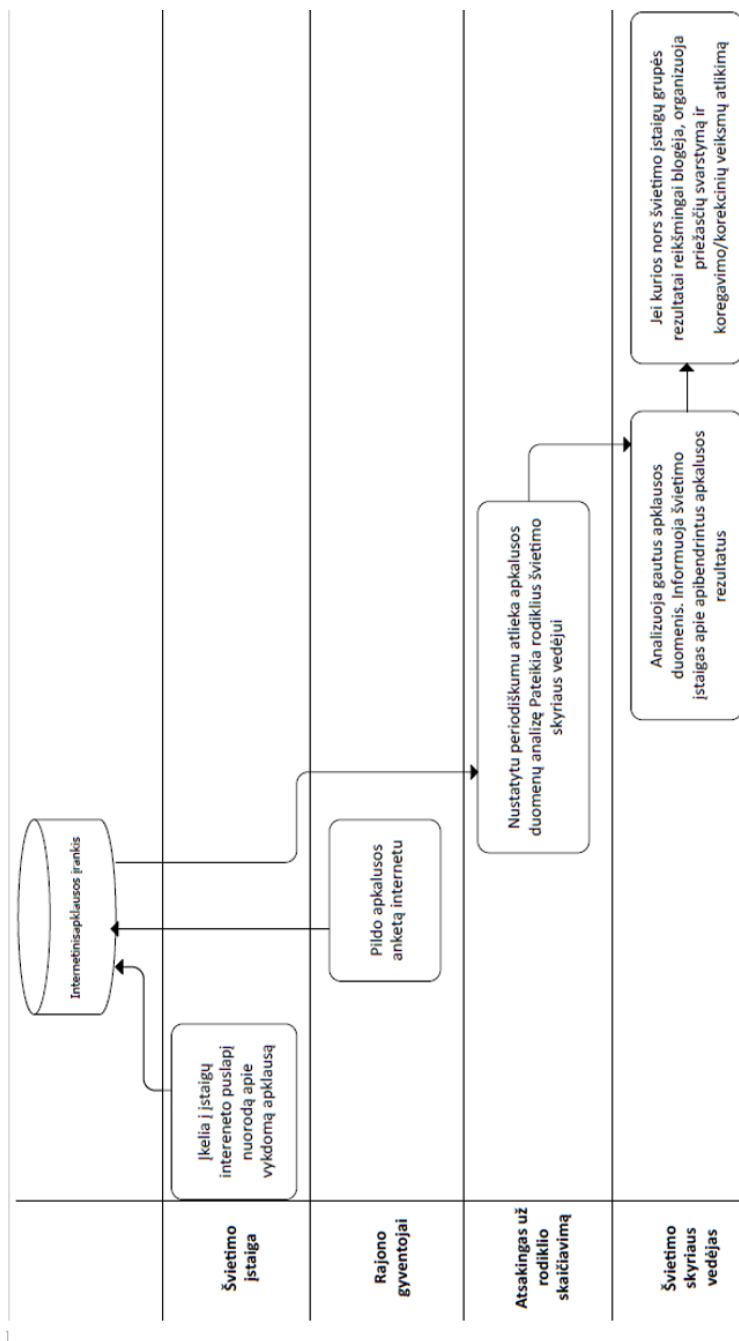
6. Jei atlikti koregavimo ir korekciniai veiksmai nedavė norimo rezultato ir paslaugos kokybės rodikliai blogėja toliau, skyriaus vedėjas inicijuoja klausimo svarstymą su savivaldybės administracijos vadovybe.

Švietimo įstaigų² KPI rodikliai. Buvo nuspręsta vadovautis esminiu principu: apie paslaugos kokybę tiksliausią informaciją gali suteikti klientai. Todėl buvo nuspręsta taikyti klientų apklausos metodiką. Tyrimo metu Šilutės rajono savivaldybės gyventojams internetiniu būdu teikiama apklausos anketa, apimanti pasitenkinimo savivaldybės teikiamomis viešosiomis paslaugomis vertinimą, naudojimąsi švietimo ir ugdymo paslaugomis, šių paslaugų svarbumą, bendrą

² Savivaldybėje veikia 27 švietimo įstaigos ir 10 skyrių: 5 gimnazijos, 1 pradinė, 1 specialioji ir 8 pagrindinės mokyklos, 1 mokykla-darželis, 1 jaunimo ir suaugusiųjų mokymo centras, 1 meno ir 1 sporto mokyklos, 7 lopšeliai-darželiai ir Švietimo pagalbos tarnyba.

vertinimą, detalizuotą kiekvieno tipo ugdymo ir švietimo paslaugos vertinimą, galimybę įrašyti savo pastabas ir pageidavimus, bei bendrą demografinę informaciją apie respondentą. Apklausos dalyviai atsakymus pildė anonimiškai apie jų ir jų šeimos narių naudojimosi šios srities paslaugomis patirtį per pastaruosius 12 mėnesių. Tokiu būdu galima „filtruoti“ atsakymus turinčių patirtį ir išsakančių „bendrąją nuomonę“.

6 paveiksle pateikiama KPI rodiklių skaičiavimo principai:



6 paveikslas. KPI rodiklių, taikomų švietimo įstaigų paslaugoms skaičiavimo procedūros principinė schema

Pagal nustatytus kriterijus Švietimo įstaigoms rekomenduojama taikyti tokią metodiką:

1. Metodika skirta matuoti ir analizuoti Šilutės rajono savivaldybės švietimo įstaigų klientų pasitenkinimą teikiamų paslaugų kokybe.

2. Švietimo įstaigų vadovai, užtikrina įstaigos teikiamų paslaugų kokybę.

3. Švietimo skyriaus specialistas, atsakingas už internetinio apklausos įrankio valdymą, talpina anketos klausimus į internetinės apklausos programą. Apklausos nuorodas perduoda švietimo įstaigoms.

4. Švietimo įstaigos internetinės apklausos nuorodas talpina savo įstaigų interneto svetainėse.

5. Švietimo skyriaus vedėjo nustatytu periodiškumu, specialistas, atsakingas už švietimo paslaugų kokybės matavimo rodiklių skaičiavimą, iš internetinės duomenų bazės informacijos suskaičiuoja rodiklius pagal metodikoje numatytus aprašymus.

6. Specialistas, atsakingas už švietimo paslaugų kokybės matavimo rodiklių skaičiavimą, suskaičiuotas rodiklių reikšmes ir apibendrintą ataskaitą pateikia švietimo skyriaus vedėjui.

7. Švietimo skyriaus vedėjas (paslaugos vadovas) analizuoja gautus rodiklių duomenis. Galimos analizės kryptys: palyginimas su praėjusiu laikotarpiu, palyginimas su kitų panašių paslaugų rodikliais, palyginimas su numatytais tikslo ir „aliarmo“ rodikliais. Jei rodiklių reikšmės blogėja ir pasiekia nustatytą kritinę ribą, švietimo skyriaus vadovas organizuoja paslaugos kokybės blogėjimo priežasčių analizę, dalyvaujant atitinkamų švietimo įstaigų vadovams ir/ar atstovams. Nustačius blogėjimo priežastis, įstaigų vadovai, pagal galimybes, organizuoja koregavimo ir korekcinius veiksmus, nukreiptus į nustatytos problemos pašalinimą ir kokybės pablogėjimo priežasčių minimizavimą ar visišką pašalinimą.

8. Jei atlikti koregavimo ir korekciniai veiksmai nedavė norimo rezultato ir paslaugos kokybės rodikliai blogėja toliau, skyriaus vedėjas inicijuoja klausimo svarstymą su savivaldybės administracijos vadovybe.

„Paslaugų kokybės matavimo ir stebėsenos metodikos su nustatytais kokybės rodikliais (KPI) parengimo ataskaitos“ apžvalgos apibendrinimas ir rekomendacijos:

1. Šilutės rajono savivaldybės administracija, teikdama paslaugas klientams siekia aukštų paslaugų kokybės rezultatų ir klientų pasitenkinimo. Šie siekiai numatyti ir savivaldybės Strateginiame plėtros plane.

2. Teikiant paslaugas, savivaldybės paslaugų vadovai orientuojasi į atitiktį teisės aktams ir siekia sudaryti patogias sąlygas klientams: kuo mažiau eilių, kuo mažiau papildomų dokumentų ir pažymų, be vėlavimo.

3. Kaip papildomą dar nepilnai išnaudotą rezervą galima paminėti klientų poreikių „numatymo“ galimybę. Tai yra kurti paslaugų teikimo procesus, kai klientams būtų teikiamos naujovės: automatinis - elektroninis paslaugų inicijavimas. Pavyzdžiui jei klientas anksčiau yra

kreipęsis dėk paramos ar kompensacijos, kuri teikiama kasmet, atėjus naujam periodui, ne klientas kreipiasi į savivaldybę su prašymu, bet savivaldybė kreipiasi į klientą su siūlymu.

4. Kai kurių rodiklių skaičiavimui reikėtų atlikti programinės įrangos įsigijimą / atnaujinimą. Pavyzdžiui klientų eilių valdymo sistema įdiegta dalinai, todėl kol kas negalima įgyvendinti visų norimų veikslių padedančių suvaldyti socialinių paslaugų klientų eiles ir skaičiuoti objektyvius eilių valdymo rodiklius.

5. Paslaugų kokybės valdymo automatizavimui verta įdiegti rodiklių skaičiavimo, grafinio vaizdavimo ir valdymo informacinę sistemą, kuri leistų rodiklių sistemą integruoti su strategijos valdymo sistema. Toks IT įrankis įgalintų automatiškai, pagal suplanuotą periodiškumą importuoti reikiamus duomenis, juos vaizdžiai pateikti. Rodikliui pasiekus kritinę „aliarmo“ reikšmę, IT įrankis automatiškai teiktų pranešimus nurodytiems vadovams ir specialistams.

6. Pradėjus skaičiuoti paslaugų kokybės rodiklius būtų žengtas reikšmingas žingsnis kokybės valdymo ir gerinimo kryptimi.

IŠVADOS

- „Vieno langelio“ padalinys – tai institucijos administracijos padalinys, kuris yra tarpininkas tarp institucijos ir intereso.
- „Vieno langelio“ techninis užtikrinimas: siekiant supaprastinti aptarnavimo procesą pirmame aukšte, kur aptarnaujami interesantai, yra įrengtos elektrinės švieslentės ir įvesta automatinė eilės numerio sistema. Kiekvienas atėjęs asmuo pasirenka paslaugą dėl kurios atėjo ir gauna eilės numerį.
- Vienas svarbiausių „vieno langelio“ principo dalių – asmuo, kuris kreipiasi į instituciją – viename kabinete, „viename langelyje“ gauna visą jam reikalingą informaciją. Tarnautojas pats yra atsakingas už visų dokumentų gavimą, kurie reikalingi administracinei paslaugai suteikti.
- Taip pat vienas esminis šio principo privalumas tas, kad asmuo turi pats galimybę prižiūrėti prašymo ar skundo nagrinėjimą.
- Šilutės miesto savivaldybėje įdiegus „vieno langelio“ principą – veiksmingesniu tapo pats darbo organizavimo procesas. Įdiegus „vieno langelio“ principą, „klientai aptarnaujami kasdien valanda ilgiau ir be pietų pertraukos, bet kokiu atveju klientas įžengęs į klientų aptarnavimo salę išeina su atsakymu arba tinkamu nukreipimu“, „geriau organizuojamas darbas, klientas sutaupo laiko viską gaudamas vienoje vietoje“.
- Dar vienas „vieno langelio“ principo privalumas – sumažėja kliento laiko sąnaudos, kurias jis patirtų lankydamas skirtingas įstaigas.
- Įdiegus „vieno langelio“ principą klientams suteikiamos reikiamos paslaugos mažesnėmis laiko sąnaudomis, klientams nebereikia vaikščioti po kitas institucijas, viskas suteikiama vienoje vietoje, paslaugos suteikiamos mažesnėmis materialinėmis sąnaudomis, klientas gali dalyvauti paslaugos teikimo procese.
- Šilutės savivaldybėje įdiegus „vieno langelio“ principą pagerėjo darbo laiko planavimas, sumažėjo sprendimui priimti reikalingų dokumentų skaičius, supaprastėjo asmenų priėmimo procedūros, sumažėjo aptarnavimo sąnaudos, atsirado galimybė paprasčiau organizuoti, stebėti ir kontroliuoti asmenų aptarnavimo ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimo procesą, pagerėjo klientų nuomonė apie įstaigą, sumažėjo nusiskundimų iš asmenų.
- Asmenys, aptarnaujami „vieno langelio“ principu centralizuotu būdu, turi galimybę pateikti prašymą ar skundą asmeniškai visą darbo dienos laiką, taip pat ir pietų pertraukos metu, su dviem papildomomis valandomis per savaitę, t. y., kiekvieną pirmadienį ir antradienį iki 18 valandos.

- Projekto „Šilutės rajono savivaldybės administracijos veiklos organizavimo procedūrų (veiklos procesų), susijusių su paslaugos teikimu ir (ar) asmenų aptarnavimu, kūrimo, tobulinimo ir diegimo paslaugos“ 2019 m. paskutinį ketvirtį buvo parengtos dvi ataskaitos: „Optimizuotų savivaldybės administracijos vykdomų procesų dokumentacijos ataskaita“ ir „Paslaugų kokybės matavimo ir stebėsenos metodikos su nustatytais kokybės rodikliais (KPI) parengimo ataskaita“.

- Pagal strategijas numatyta, kad pagerinus prasčiau vertinamų paslaugų kokybę, klientų pasitenkinimas labiau atitiks lūkesčius, nei optimizuojant tas paslaugas, kurių kokybė šiuo metu vertinama kaip gera.

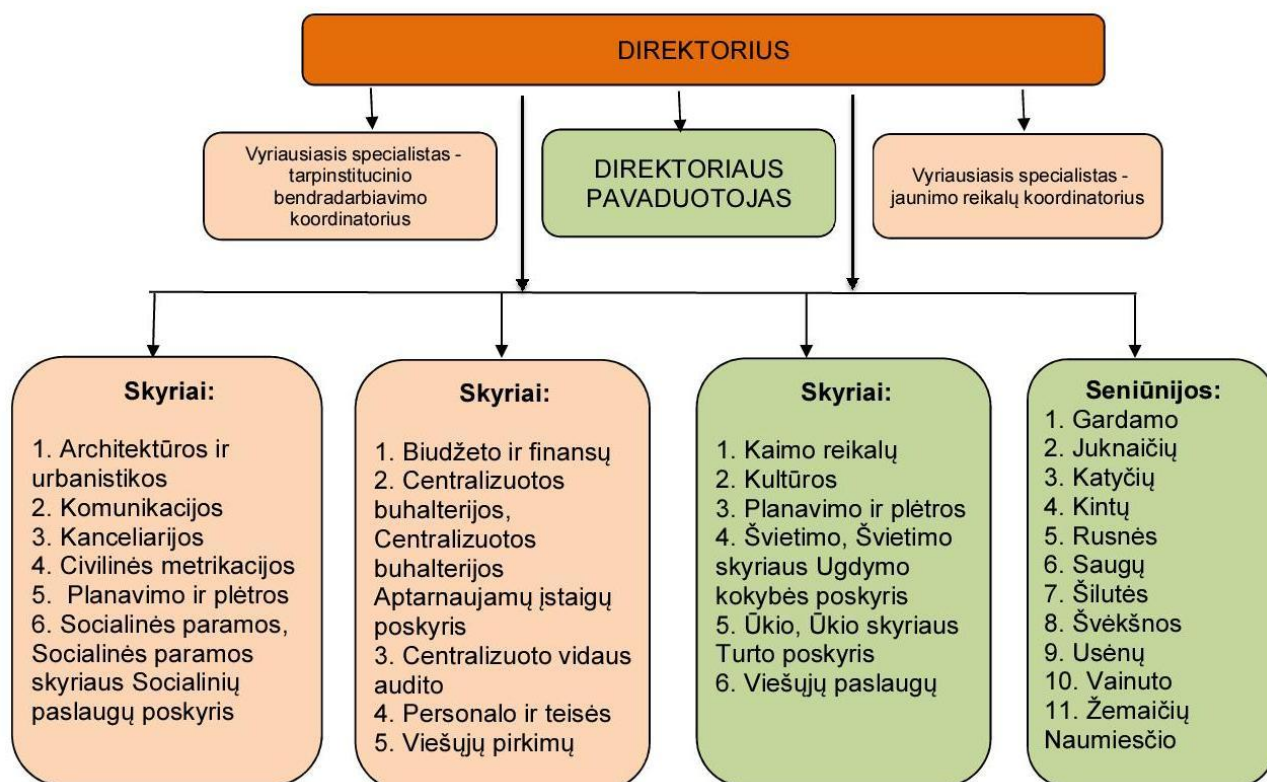
- Kiekviena suinteresuotoji (savivaldybė/interesantai) šalis turi lūkesčius, kuriems patenkinti savivaldybės administracija, siekdama sukurti didesnę vertę, formuluoja konkrečius veiklos efektyvumo padidinimo tikslus.

- Šilutės rajono savivaldybės administracija, teikdama paslaugas klientams siekia aukštų paslaugų kokybės rezultatų ir klientų pasitenkinimo. Šie siekiai numatyti ir savivaldybės Strateginiame plėtros plane.

PRIEDAI

1 PRIEDAS. ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS STRUKTŪRA

PATVIRTINTA
Šilutės rajono savivaldybės
tarybos 2019 m. birželio 27 d.
sprendimu Nr. T1-81



Šaltinis: <https://www.silute.lt/struktura-ir-kontaktai/struktura/6035>

2 PRIEDAS. ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJAI PAVALDŽIOS
ĮSTAIGOS

Švietimo įstaigos	Kultūros įstaigos
Šilutės pirmoji gimnazija,	F. Bajoraičio viešoji biblioteka,
Šilutės Vydūno gimnazija,	Kintų Vydūno kultūros centras,
Švėkšnos „Saulės“ gimnazija,	Salos etnokultūros ir informacijos centras,
Žemaičių Naumiesčio gimnazija,	Senųjų kaimo tradicijų kultūros centras,
Vainuto gimnazija,	Šilutės kamerinis dramos teatras,
Šilutės jaunimo ir suaugusiųjų mokymo centras,	Šilutės kultūros ir pramogų centras,
Juknaičių pagrindinė mokykla,	Šilutės muziejus,
Katyčių pagrindinė mokykla,	Žemaičių krašto etnokultūros centras
Saugų Jurgio Mikšo pagrindinė mokykla,	
Šilutės Martyno Jankaus pagrindinė mokykla,	
Šilutės Pamario pagrindinė mokykla,	
Usėnų pagrindinė mokykla,	
Vilkyčių pagrindinė mokykla,	
Šilutės Žibų pradinė mokykla,	
Kintų pagrindinė mokykla,	
Žemaičių Naumiesčio mokykla-darželis,	
Šilutės lopšelis-darželis „Ažuoliukas“,	
Šilutės lopšelis-darželis „Žvaigždutė“,	
Šilutės lopšelis-darželis „Žibutė“,	
Šilutės lopšelis-darželis „Raudonkepurnaitė“,	
Šilutės lopšelis-darželis „Gintarėlis“,	
Šilutės lopšelis-darželis „Pušėlė“,	
Švėkšnos lopšelis-darželis,	
Rusnės specialioji mokykla,	
Šilutės meno mokykla,	
Šilutės sporto mokykla,	
Šilutės rajono švietimo pagalbos tarnyba	