

**PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO
IR (AR) KEITIMO PRISTATYMAS**

Pasiūlymus dėl projektų atrankos kriterijų nustatymo ir (ar) keitimo teikianti institucija:	Vidaus reikalų ministerija
Veiksmų programos įgyvendinimo kodas ir pavadinimas:	10.1.3-ESFA-K-919 Paslaugų ir asmenų aptarnavimo organizavimo gerinimas viešojo valdymo institucijose
Kitos ministerijos administruojamos priemonės (patvirtintos ir planuojamos), kuriomis siekiama Veiksmų programos konkretaus uždavinio tikslų	Kitos konkretaus uždavinio Nr. 10.1.3 „Pagerinti visuomenei teikiamų paslaugų kokybę, didinat jų atitiktį visuomenės poreikiams“ įgyvendinimo priemonės: 1) Nr. 10.1.3-ESFA-V-918 „Viešojo administravimo subjektų iniciatyvos, skirtos paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui“ (priemonė patvirtinta); 2) Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ (priemonė patvirtinta).

PASIŪLYMŲ DĒL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Priemonei skirtų ES fondų lėšų suma (mln. EUR):	5, 74 mln. EUR
Projektų atrankos būdas:	Projektų konkursas
Pagal priemonę remiamos veiklos:	<p>1. projektų vykdytojų ir partnerių veiklos organizavimo procedūrų (veiklos procesų), susijusių su paslaugų teikimu ir (ar) asmenų aptarnavimu, kūrimas, tobulinimas, diegimas (įskaitant vieno langelio principui įgyvendinti reikalingų veiksmų vykdymą); kokybės vadybos metodų / sistemų, skirtų gerinti paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, diegimas;</p> <p><i>(tęsinys kitoje skaidrėje)</i></p>



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Pagal priemonę remiamos veiklos:	<p>2. paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės (įskaitant visuomenės pasitenkinimą paslaugomis ir aptarnavimu) stebėsenos ir vertinimo priemonių (įrankių) kūrimas, diegimas ar tobulinimas;</p> <p>3. piliečių chartijų, paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartų rengimas, kitų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo organizavimą gerinančių priemonių (įrankių) kūrimas, pritaikymas, tobulinimas, diegimas;</p> <p>4. projektų vykdytojų ir partnerių darbuotojų kompetencijų stiprinimas (mokymo programų rengimas, mokymas, keitimasis gerąja patirtimi), remiama tiek, kiek tai reikalinga priemonės veikloms vykdyti ir pagal šią priemonę vykdomų projektų metu sukurtų produktų (priemonių, įrankių) tinkamam taikymui (naudojimui) užtikrinti;</p> <p>5. tyrimų, skirtų įvertinti teikiamų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, vykdymas.</p>
---	--



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Galimi pareiškėjai:

- 1. biudžetinės įstaigos, kurių savininkė – valstybė ir kurios nėra** nurodytos Lietuvos Respublikos Seimo, Seimo kanceliarijos ir Seimui atskaitingų institucijų, Respublikos Prezidento institucijos ir Respublikos Prezidentui atskaitingų institucijų, Nacionalinės teismų administracijos, teismų, prokuratūros, savivaldybių institucijų ir įstaigų sąrašė pagal grupes į kurias atsižvelgiant nustatomos valstybės tarnautojų suvienodintų pareigybių kategorijos, patvirtintame Lietuvos Respublikos Seimo 2008 m. balandžio 24 d. nutarimu Nr. X-1511 „*Dėl Lietuvos Respublikos Seimo, Seimo kanceliarijos ir Seimui atskaitingų institucijų, Respublikos Prezidento institucijos ir Respublikos Prezidentui atskaitingų institucijų, Nacionalinės teismų administracijos, teismų, prokuratūros, savivaldybių institucijų ir įstaigų sąrašo pagal grupes, į kurias atsižvelgiant nustatomos valstybės tarnautojų suvienodintų pareigybių kategorijos, patvirtinimo*“ arba Ministerijų, Vyriausybės kanceliarijos, Vyriausybės įstaigų ir įstaigų prie ministerijų, kitų valstybės institucijų ir įstaigų sąrašė pagal grupes, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 m. balandžio 24 d. nutarimu Nr. 358 „*Dėl Ministerijų, Vyriausybės kanceliarijos, Vyriausybės įstaigų ir įstaigų prie ministerijų, kitų valstybės institucijų ir įstaigų sąrašo pagal grupes patvirtinimo ir kai kurių Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimų pripažinimo netekusiais galios*“;
- 2. viešosios įstaigos, kurių savininkė ar dalininkė – valstybė** (kai valstybė visuotiniame dalininkų susirinkime turi daugiau nei 50 proc. balsų).

PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Priemonės finansavimo forma:	Negražinamoji subsidija
Priemonės suderinamumas su kitomis priemonėmis:	Priemonė įgyvendinama savarankiškai.
Siekiami rezultatai:	<ul style="list-style-type: none">- Viešojo valdymo institucijos, pagerinusios visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksą – 11 %.- Viešojo valdymo institucijos, pagal veiksmų programą ESF lėšomis įgyvendinusios paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones – 19 vnt.



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Specialusis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus pavadinimas:	Nr. 1. Projektas prisideda prie Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171 „Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo“ nuostatų įgyvendinimo.
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimas:	Vertinama, ar projektas prisideda prie Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos gyvendinimo 2016–2018 metų veiksmų plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2016 m. balandžio 29 d. įsakymu Nr. 1V-329 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo metų veiksmų plano patvirtinimo“, (toliau – veiksmų planas) įgyvendinimo. Laikoma, kad projektas atitinka šį specialųjį projektų atrankos kriterijų, jei projektas (projekto veiklos ir tikslas) atitinka veiksmų plano įgyvendinimo veiksmą Nr. 2.1.1.22 „pagerinti viešąsias paslaugas teikiančių viešojo valdymo institucijų, kurių savininkė ar dalininkė – valstybė, paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo organizavimą, kuriant, tobulinant, diegiant su paslaugų teikimu ir (ar) asmenų aptarnavimu susijusius veiklos procesus, paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės (įskaitant visuomenės pasitenkinimą paslaugomis ir aptarnavimu) stebėsenos ir vertinimo priemones (įrankius); diegiant kokybės vadybos sistemas / metodus, rengiant piliečių chartijas, vykdant tyrimus, skirtus įvertinti paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, ir kitas paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones“.

PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Specialusis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus pavadinimas:	Nr. 2. Pareiškėjas ir, kai projektas įgyvendinamas kartu su partneriais, kiekvienas iš partnerių yra parengęs savo teikiamų paslaugų sąrašą.
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimas:	Vertinama, ar pareiškėjas ir, kai projektas įgyvendinamas kartu su partneriais, kiekvienas iš partnerių, yra parengęs savo teikiamų paslaugų sąrašą , kuriame yra identifikuotos visos teikiamos paslaugos, kiekvienos iš paslaugų vartotojai, teikėjai (t. y. paslaugos teikime dalyvaujantys pareiškėjo / partnerio padaliniai ir (ar) pareigybės), kitos suinteresuotos šalys . Laikoma, kad pareiškėjo ar partnerio teikiamų paslaugų sąrašas yra parengtas, jei jis yra patvirtintas tokius įgaliojimus turinčio pareiškėjo ar partnerio valdymo organo (pvz., įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens, dalininkų visuotinio susirinkimo) sprendimu.



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Specialusis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus pavadinimas:	Nr. 3. Pareiškėjas ir, kai projektas įgyvendinamas kartu su partneriais, kiekvienas iš partnerių yra nustatę vartotojų patenkinimo jo teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu, kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą, indeksą ir atsižvelgdamas į šiam indeksui nustatyti atlikto vartotojų patenkinimo teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu tyrimo rezultatus yra parengęs paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo veiksmų planą, prie kurio įgyvendinimo būtų prisidedama įgyvendinant projektą.



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĖTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Specialusis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimas:	<p>Pripažįstama, kad projektas atitinka šį kriterijų, jei vertinimo metu įsitikinama, kad:</p> <p>1) pareiškėjas ir, kai projektas įgyvendinamas kartu su partneriais, kiekvienas iš partnerių yra ne anksčiau kaip prieš 18 mėnesių iki paraiškos pateikimo (registravimo) įgyvendinančioje institucijoje dienos:</p> <ul style="list-style-type: none">- taikydamas Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką, patvirtintą Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8E56939A6501), ištyręs vartotojų patenkinimą teikiama (-omis) paslauga (-omis) ir (ar) asmenų aptarnavimu (ar paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo sudedamąją (-osiomis) dalimi (-is), kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą), ir apskaičiavęs paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą;- parengęs bei įstaigos vadovo ar jo įgalioto asmens sprendimu patvirtinęs paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo, siekiant aukštesnio vartotojų patenkinimo, veiksmų planą (toliau – paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo veiksmų planas); <p>2) projekto tikslas ir veiklos atitinka bent vieną iš paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo veiksmų plane numatytą veiksmą / priemonę / veiklą.</p>

PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĖTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Prioritetinis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus pavadinimas:	Nr. 4. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu, kurių kokybės gerinimui skirtas projektas, indekso dydis.
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimas:	Prioritetas teikiamas projektams, kurių paraiškose nustatytas viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo pareiškėjo teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu indekso dydis arba tuo atveju, kai projektas įgyvendinamas kartu su partneriu, kurio paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę numatoma gerinti projekto įgyvendinimo metu, viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo pareiškėjo ir partnerio (-ių) teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu indekso dydžių vidurkis yra mažesnis.



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĖTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Prioritetinis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaškinimas:	<p>Tuo atveju, kai projekte numatoma gerinti kelių paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės aspektus, prioritetas teikiamas projektams, kurių paraiškose nustatytas viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo tomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu indekso dydžių vidurkis yra mažesnis. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo pareiškėjo ir partnerio (-ių) teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu indeksų dydžių (toliau – indeksų dydžiai) vidurkis nustatomas indeksų dydžių (procentais) sumą padalinus iš pareiškėjo ir partnerių, kurių paslaugas ir (ar) asmenų aptarnavimą numatoma gerinti projekto vykdymo metu, skaičiaus.</p> <p><i>Indekso dydis nustatomas dėl tų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo, kurių kokybę numatoma gerinti projekto vykdymo metu.</i></p>



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Prioritetinis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus pavadinimas:	Nr. 5. Paslaugų, kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą, vartotojų skaičius
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimas:	<p>Prioritetas teikiamas projektui, kurį įgyvendinant numatoma gerinti tokias paslaugas ir (ar) asmenų aptarnavimą, kurių vartotojų skaičius per praėjusius kalendorinius metus buvo didesnis. Paslaugų vartotojų skaičius skaičiuojamas sumuojant nuo kalendorinių metų pradžios iki kalendorinių metų pabaigos individualias (t. y. konkrečiam asmeniui) paslaugas ir (ar) aptarnavimą, kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą, gavusius unikalius asmenis (jeigu projektas įgyvendinamas kartu su partneriu – pareiškėjo ir partnerio projekte gerinamas paslaugas ar aptarnavimą gavusius unikalius asmenis bendrai).</p> <p><i>Jei pareiškėjas nepagrindžia per praėjusius kalendorinius metus buvusio paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo, kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą, vartotojų skaičiaus, projektui pagal šį atrankos kriterijų balų neskiriama.</i></p>

PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĖTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Prioritetinis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus pavadinimas:	Nr. 6. Projektu numatoma pagerinti kultūros ir (arba) sveikatos srities viešojo valdymo institucijų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimas:	Prioritetas teikiamas projektams, kuriuos įgyvendinant numatoma gerinti bent vienos kultūros ir (arba) sveikatos srities viešojo valdymo institucijos paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę.



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Prioritetinis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus pavadinimas:	Nr. 7. Projekte numatomos paslaugų kokybės ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartų nustatymą ir (ar) piliečių chartijų parengimą apimančios veiklos
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimas:	Prioritetas teikiamas projektams, kuriuos įgyvendinant numatyta nustatyti pareiškėjo ir (ar) partnerio (kai projektas įgyvendinamas kartu su partneriu) atskirų ar visų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartus ir (ar) parengti bent vieną piliečių chartiją. Aukščiausias įvertinimas teikiamas tam projektui, kurį įgyvendinant numatyta vykdyti veiklas, apimančias tiek paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartų nustatymą, tiek piliečių chartijos (-ų) parengimą.



PASIŪLYMŲ DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO IR (AR) KEĪTIMO PRISTATYMAS

Teikiamas tvirtinti:	Prioritetinis projektų atrankos kriterijus
	Nustatymas
Projektų atrankos kriterijaus pavadinimas:	Nr. 8. Viešojo valdymo institucijų, kurių paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę numatoma pagerinti projektu, skaičius
Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimas:	Prioritetas teikiamas tiems projektams, kurie atitinka visas šias sąlygas: 1) pareiškėjas projektą numato įgyvendinti kartu su partneriu (-iais), teikiančiu (-iais) tos pačios srities viešąsias paslaugas; 2) projektu numatoma pagerinti tiek pareiškėjo, tiek kiekvieno iš partnerių paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę. Aukščiausias įvertinimas suteikiamas projektui, kurį pareiškėjas numato įgyvendinti su ne mažiau kaip 4 partneriais .

