

## PASIŪLYMAI DĖL PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJŲ NUSTATYMO

2016 m. rugpjūčio 10 d.

<b>Pasiūlymus dėl projektų atrankos kriterijų nustatymo ir (ar) keitimo teikianti institucija:</b>	Vidaus reikalų ministerija
<b>Veiksmų programos prioriteto numeris ir pavadinimas:</b>	10 prioritetas „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“
<b>Veiksmų programos konkretaus uždavinio numeris ir pavadinimas:</b>	10.1.3 „Gerinti visuomenei teikiamų paslaugų kokybę, didinant jų atitikimą visuomenės poreikiams“
<b>Veiksmų programos įgyvendinimo priemonės (toliau – priemonė) kodas ir pavadinimas:</b>	10.1.3-ESFA-K-919 „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo organizavimo gerinimas viešojo valdymo institucijose“
<b>Priemonei skirtų Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų suma, mln. Eur:</b>	5,74 mln. Eur
<b>Pagal priemonę remiamos veiklos:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Projektų vykdytojų ir partnerių veiklos organizavimo procedūrų (veiklos procesų), susijusių su paslaugų teikimu ir (ar) asmenų aptarnavimu, kūrimas, tobulinimas, diegimas (taip pat vieno langelio principui įgyvendinti reikalingų veiksmų vykdymas); kokybės vadybos metodų / sistemų, skirtų gerinti paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, diegimas;</li><li>2. paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės (taip pat visuomenės pasitenkinimo paslaugomis ir aptarnavimu) stebėsenos ir vertinimo priemonių (įrankių) kūrimas, diegimas ar tobulinimas;</li><li>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;</li><li>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</li></ol>

	<p>produktų (priemonių, įrankių) tinkamam taikymui (naudojimui) užtikrinti; 5. tyrimų, skirtų įvertinti teikiamų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, vykdymas.</p>
<p><b>Pagal priemonę remiamos veiklos arba dalis veiklų bus vykdomos:</b></p>	<p><i>(Stebėsenos komiteto pritarimas reikalingas)</i></p> <p><input type="checkbox"/> ne Lietuvoje, o kitose Europos Sąjungos šalyse (taikoma projektams, finansuojamiems iš Europos regioninės plėtros fondo arba Sanglaudos fondo);</p> <p><input type="checkbox"/> ne ES šalyse (taikoma projektams, finansuojamiems iš Europos socialinio fondo);</p> <p><i>(Stebėsenos komiteto pritarimas nereikalingas)</i></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> vykdoma Lietuvoje (arba ES šalyse, kai projektai finansuojami iš Europos socialinio fondo);</p> <p><input type="checkbox"/> apribojimai veiklų vykdymo teritorijai netaikomi.</p>
<p><b>Projektų atrankos būdas (finansavimo forma finansinių priemonių atveju):</b></p>	<p><input type="checkbox"/> Valstybės projektų planavimas</p> <p><input type="checkbox"/> Regionų projektų planavimas</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Projektų konkursas</p> <p><input type="checkbox"/> Tęstinė projektų atranka</p> <p><input type="checkbox"/> Finansinė priemonė</p>

<p><b>Teikiamas tvirtinti:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <b>SPECIALUSIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>PRIORITETINIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</b></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>Nustatymas</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Keitimas</b></p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus numeris ir pavadinimas:</b></p>	<p>1. Projektas prisideda prie <a href="#">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“</a> nuostatų įgyvendinimo.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimai:</b></p>	<p>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</p>

	<p>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“.</p>
<b>Projektų atrankos kriterijaus pasirinkimo pagrindimas:</b>	<p>Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171 patvirtinta Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa (toliau – Programa) – vidutinės trukmės viešojo valdymo srities plėtros planavimo dokumentas, nustatantis viešojo valdymo tobulinimo kryptis, t. y. esminius viešojo valdymo pokyčius, kuriuos atlikti būtina, kad didėtų viešojo valdymo procesų atvirumas, rezultatyvumas ir veiksmingumas. Vienas iš programoje nustatytų viešojo valdymo tobulinimo tikslų – užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančių paslaugų teikimą. Konkrečios Programai įgyvendinti skirtos priemonės planuojamos Programos įgyvendinimo veiksmų plane.</p>

<b>Teikiamas tvirtinti:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>SPECIALUSIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</b>	<b>X Nustatymas</b>
<input type="checkbox"/> <b>PRIORITETINIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</b>	<input type="checkbox"/> <b>Keitimas</b>
<b>Projektų atrankos kriterijaus numeris ir pavadinimas:</b>	2. Pareiškėjas ir, kai projektas įgyvendinamas kartu su partneriais, kiekvienas iš partnerių yra parengęs savo teikiamų paslaugų sąrašą.
<b>Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimai:</b>	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

	<p>dalyvaujantys pareiškėjo / partnerio padaliniai ir (ar) pareigybės), kitos suinteresuotos šalys.</p> <p>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.</p>
<b>Projektų atrankos kriterijaus pasirinkimo pagrindimas:</b>	<p>Dažnai viešojo valdymo institucijos stokoja su teikiamų paslaugų kokybės gerinimu susijusių veiklos tikslų, sisteminio, nuoseklaus, įrodymais grįsto ir į paslaugų vartotojus orientuoto požiūrio planuojant ir įgyvendinant paslaugų kokybei gerinti skirtus veiksmus. Šiuo projektų atrankos kriterijumi siekiama užtikrinti, kad būtų finansuojami tik tų viešojo valdymo institucijų paslaugų ir asmenų aptarnavimui gerinti skirti projektai, kurios yra atlikusios pirminius parengiamuosius darbus, reikalingus siekiant nuosekliai ir sistemiskai rūpintis įstaigos teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo gerinimu ir teikiamų paslaugų atitikties vartotojų poreikiams didinimu, t. y. yra identifikavusios visas savo teikiamas paslaugas, jų vartotojus, tiekėjus, kitas su paslaugos teikimu susijusias šalis.</p>

<b>Teikiamas tvirtinti:</b>	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>SPECIALUSIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Nustatymas</b>
<input type="checkbox"/> <b>PRIORITETINIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</b>	<input type="checkbox"/> <b>Keitimas</b>
<b>Projektų atrankos kriterijaus numeris ir pavadinimas:</b>	<p>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.</p>
<b>Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimai:</b>	<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)</p>

	<p>įgyvendinančioje institucijoje dienos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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“ (<a href="https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8E56939A6501">https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8E56939A6501</a>), ištyręs vartotojų patenkinimą teikiama(-omis) paslauga(-omis) ir (ar) asmenų aptarnavimu (ar paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo sudedamąja(-osiomis) dalimi(-is), kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą), ir apskaičiavęs paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą;</li> <li>- 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);</li> </ul> <p>2) projekto tikslas ir veiklos atitinka bent vieną iš paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo veiksmų plane numatytą veiksmą / priemonę / veiklą.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus pasirinkimo pagrindimas:</b></p>	<p>Šiuo projektų atrankos kriterijumi siekiama užtikrinti, kad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagal priemonę būtų finansuojami tik tų viešojo valdymo institucijų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybei gerinti skirti projektai, kurios yra atlikusios parengiamuosius darbus, reikalingus siekiant kryptingai ir nuosekliai rūpintis įstaigos teikiamų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimu ir teikiamų paslaugų atitikties vartotojų poreikiams didinimu, t. y. yra nusistačiusios vartotojų patenkinimo teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu (ar atskirais paslaugos (-ų) ir (ar) asmenų aptarnavimo aspektais), kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą, indeksą (kiekybinį (procentinį) vartotojų patenkinimo paslaugomis lygį) ir suplanavusios kompleksą paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui skirtų veiksmų;</li> <li>- pagal priemonę finansuojamu projektu prisidedama prie viešojo valdymo institucijos parengto teikiamų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimui skirtų veiksmų</li> </ul>

	<p>plano įgyvendinimo, t. y. kryptingo, nuoseklaus ir sistemiško viešojo valdymo institucijų paslaugų kokybės gerinimo;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pagal priemonę finansuojamų projektų veiklos būtų labiau orientuotos į paslaugų atitikties paslaugų vartotojų poreikiams didinimą;</li> <li>- būtų sudarytos sąlygos nustatyti priemonės įgyvendinimo rezultato rodiklio „Viešojo valdymo institucijos, pagerinusios visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksą“ reikšmę projekto lygiu.</li> </ul>
--	--

<p><b>Teikiamas tvirtinti:</b></p> <p><input type="checkbox"/> SPECIALUSIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PRIORITETINIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Nustatymas</p> <p><input type="checkbox"/> Keitimas</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus numeris ir pavadinimas:</b></p>	<p>4. Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo teikiamomis paslaugomis ir (ar) asmenų aptarnavimu, kurių kokybės gerinimui skirtas projektas, indekso dydis.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimai:</b></p>	<p>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.</p> <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.</p> <p>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>

	Indekso dydis nustatomas dėl tų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo, kurių kokybę numatoma gerinti projekto vykdymo metu.
<b>Projektų atrankos kriterijaus pasirinkimo pagrindimas:</b>	Šis kriterijus užtikrins, kad būtų pirmiausia atrinkti tie projektai, kurie nukreipti į paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo, kurių kokybę patenkintų paslaugų vartotojų dalis yra mažiausia, kokybės gerinimą. Taip bus sukuriamos prielaidos tikėtis didesnę poveikį paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybei galinčių turėti projektų įgyvendinimo ir didesnės priemonės įgyvendinimo rezultato rodiklio „Viešojo valdymo institucijos, pagerinusios visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksą“ reikšmės pasiekimo.

<b>Teikiamas tvirtinti:</b>	
<input type="checkbox"/> SPECIALUSIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS	<b>X Nustatymas</b>
<b>X PRIORITETINIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</b>	<input type="checkbox"/> Keitimas
<b>Projektų atrankos kriterijaus numeris ir pavadinimas:</b>	5. Paslaugų, kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą, vartotojų skaičius.
<b>Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimai:</b>	<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 <i>sumuojant</i> nuo kalendorinių metų pradžios iki kalendorinių metų pabaigos individualias (t. y. konkrečiam asmeniui) <i>paslaugas ir (ar) aptarnavimą</i>, kurių kokybę numatoma gerinti įgyvendinant projektą, <i>gavusius unikalius asmenis</i> (jeigu projektas įgyvendinamas kartu su partneriu – pareiškėjo ir partnerio projekte gerinamas paslaugas ar aptarnavimą gavusius unikalius asmenis bendrai).</p> <p>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.</p>
<b>Projektų atrankos kriterijaus pasirinkimo pagrindimas:</b>	Remiantis asmenų, gavusių pareiškėjo ir partnerio paslaugas ir (ar) aptarnavimą per

	<p>praėjusius kalendorinius metus, skaičiumi, galima prognozuoti, koks ratas (skaičius) unikalių vartotojų galės gauti geresnės kokybės paslaugas ir (ar) būti kokybiškiau aptarnauti dėl priemonės lėšomis įgyvendinto projekto. Taikant šį kriterijų sudaroma galimybė atrinkti didesnę poveikį galinčius turėti projektus, t. y. projektus, kuriuos įgyvendinus geresnės kokybės paslaugas galėtų gauti ir (ar) būti kokybiškiau aptarnauti didesnis paslaugų vartotojų skaičius.</p>
--	--

<p><b>Teikiamas tvirtinti:</b></p> <p><input type="checkbox"/> SPECIALUSIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PRIORITETINIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Nustatymas</p> <p><input type="checkbox"/> Keitimas</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus numeris ir pavadinimas:</b></p>	<p>6. Projektu numatoma pagerinti kultūros ir (arba) sveikatos srities viešojo valdymo institucijų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimai:</b></p>	<p>Prioritetas teikiamas projektams, kuriuos įgyvendinant numatoma gerinti bent vienos kultūros ir (arba) sveikatos srities viešojo valdymo institucijos paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus pasirinkimo pagrindimas:</b></p>	<p>Nustatant kriterijų siekiama paskatinti įstaigas, teikiančias viešąsias paslaugas kultūros ar sveikatos srityje, gerinti paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Kriterijus pasirinktas atsižvelgiant į tai, kad 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programoje yra nustatyti horizontalieji prioritetai, kuriuose tikimasi pasiekti esminį proveržį derinant kituose prioritetuose numatytas kryptis.</p> <p>Kriterijus pasirinktas, siekiant įgyvendinti:</p> <p>1) 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos horizontaliojo prioriteto „Sveikata visiems“ tarpinstitucinio veiklos plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 26 d. nutarimu Nr. 293 „Dėl 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos horizontaliojo prioriteto „Sveikata visiems“ tarpinstitucinio veiklos plano patvirtinimo“, 3 tikslo „Užtikrinti kokybišką, prieinamą ir tvarią sveikatos priežiūrą“ 3.3 uždavinio „Tobulinti sveikatos priežiūros valdymą ir finansavimą“ 3.3.1 priemonę „Sveikatos srities</p>



viešojo valdymo institucijų veiklos skaidrumo ir efektyvumo didinimas bei teikiamų paslaugų gerinimas“. Taip bus sukuriama prielaida tikėtis didesnės horizontaliojo prioriteto „Sveikata visiems“ tarpinstitucinio veiklos plano vertinimo kriterijaus „Viešųjų sveikatos priežiūros įstaigų, įgyvendinusių paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybės gerinimo priemonės, skaičius, kaupiamaisiais vienetais“ reikšmės pasiekimo.

Arba

2) 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos horizontaliojo prioriteto „Kultūra“ tarpinstitucinio veiklos plano, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 19 d. nutarimu Nr. 269 „Dėl 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programos horizontaliojo prioriteto „Kultūra“ tarpinstitucinio veiklos plano patvirtinimo“, 2 tikslo „Ugdyti visuomenės kūrybingumą – plėtoti aukštos kokybės kultūros paslaugas ir kūrybinius produktus, užtikrinti jų įvairovę, inovatyvumą, prieinamumą ir sklaidą“ 2.1 uždavinio „Modernizuoti fizinę ir informacinę kultūros infrastruktūrą, plėtoti viešąsias erdves – pritaikyti jas visuomenės kūrybinių kompetencijų ugdymo poreikiams, plėtoti kultūros darbuotojų kompetencijas“ 2.1.1 priemonę „Didinti kultūros institucijų ir įstaigų veiklos efektyvumą ir gerinti teikiamų paslaugų kokybę“. Taip pat bus sukuriama prielaida tikėtis didesnės horizontaliojo prioriteto „Kultūra“ tarpinstitucinio veiklos plano vertinimo kriterijaus „Kultūros srities viešojo valdymo institucijų, įgyvendinusių veiklos valdymui tobulinti ir (arba) paslaugų ar aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones, skaičius, kaupiamaisiais vienetais“ reikšmės pasiekimo.

*Projektų atrankos kriterijaus pavadinime vartojamų sąvokų paaiškinimas (bus pateiktos projektų finansavimo sąlygų apraše):*

**Sveikatos srities viešojo valdymo institucijos** - viešąsias visuomenės ar asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios viešojo valdymo institucijos, esančios Sveikatos apsaugos ministerijai pavaldžių įstaigų sąrašuose, kurie skelbiami šiuose elektroniniuose puslapiuose:

	<p>1) <a href="http://sam.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/nacionalines-sveikatos-sistemas-istaigos/pavaldzios-biudzetines-istaigos">http://sam.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/nacionalines-sveikatos-sistemas-istaigos/pavaldzios-biudzetines-istaigos</a> ;</p> <p>2) <a href="http://sam.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/nacionalines-sveikatos-sistemas-istaigos/pavaldzios-viesosios-sveikatos-prieziuros-istaigos">http://sam.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/nacionalines-sveikatos-sistemas-istaigos/pavaldzios-viesosios-sveikatos-prieziuros-istaigos</a>;</p> <p><b>Kultūros srities viešojo valdymo institucijos</b> – viešąsias kultūros paslaugas teikiančios viešojo valdymo institucijos, esančios Kultūros ministerijai pavaldžių įstaigų sąraše, kuris skelbiamas elektroniniame puslapyje: <a href="http://lrm.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/pavaldzios-institucijos">http://lrm.lrv.lt/lt/struktura-ir-kontaktai/pavaldzios-institucijos</a> .</p>
--	---

<p><b>Teikiamas tvirtinti:</b></p> <p><input type="checkbox"/> SPECIALUSIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PRIORITETINIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</p>	<p><b>X Nustatymas</b></p> <p><input type="checkbox"/> Keitimas</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus numeris ir pavadinimas:</b></p>	<p>7. Projekte numatomos paslaugų kokybės ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartų nustatymą ir (ar) piliečių chartijų parengimą apimančios veiklos.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimai:</b></p>	<p>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.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus pasirinkimo pagrindimas:</b></p>	<p>Šis kriterijus nustatomas siekiant paskatinti viešojo valdymo institucijas rengti paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartus ir piliečių chartijas.</p> <p>Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171, nustatytas tikslas „Užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančių paslaugų teikimą“. Kokybės standartai ir piliečių chartijos – priemonės, kurias taikant būtų užtikrinama orientacija į paslaugų vartotojų poreikius, t. y. ieškoma būdų, kaip paslaugas teikti kuo palankesnėmis visuomenei sąlygomis, viešojo valdymo institucijoms prisiimant tam tikrus įsipareigojimus</p>

	<p>prieš visuomenę, ją apie tai viešai ir aiškiai informuojant, ir laikantis nusistatytų įsipareigojimų.</p> <p>Taip pat šis kriterijus sukurs prielaidas pasiekti didesnę priemonės įgyvendinimo stebėsenos produkto rodiklio „Parengtos piliečių chartijos“ reikšmę.</p> <p><i>Projektų atrankos kriterijaus aprašyme vartojamų sąvokų paaiškinimas (bus pateiktos projektų finansavimo sąlygų apraše):</i></p> <p><b>Paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartai</b> – dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie viešojo valdymo institucijos (-ų) teikiamų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės parametrus ir viešojo valdymo institucijos (-ų) įsipareigojimus dėl jų laikymosi, taip pat nurodomi paslaugos teikimo ir (ar) aptarnavimo principai, paslaugos kaina, kriterijai, kuriais remiantis būtų vertinama, ar laikomasi nustatyto paslaugos ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standarto.</p> <p><b>Piliečių chartija</b> – konsultuojantis su paslaugų vartotojais parengtas ir viešai skelbiamas viešojo valdymo institucijos dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie viešojo valdymo institucijos paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartus ir nustatomi paslaugų vartotojų veiksmai (elgsenos principai), kuriuos jie turėtų atlikti, norėdami gauti institucijos deklaruojamos kokybės paslaugas.</p>
--	--

<p><b>Teikiamas tvirtinti:</b></p> <p><input type="checkbox"/> SPECIALUSIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PRIORITETINIS PROJEKTŲ ATRANKOS KRITERIJUS</p>	<p><b>X Nustatymas</b></p> <p><input type="checkbox"/> Keitimas</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus numeris ir pavadinimas:</b></p>	<p>8. Viešojo valdymo institucijų, kurių paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę numatoma pagerinti projektu, skaičius.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus vertinimo aspektai ir paaiškinimai:</b></p>	<p>Prioritetas teikiamas tiems projektams, kurie atitinka visas šias sąlygas:</p> <p>1) pareiškėjas projektą numato įgyvendinti kartu su partneriu(-iais), teikiančiu(-iais) tos pačios srities viešąsias paslaugas;</p>

	<p>2) projektu numatoma pagerinti tiek pareiškėjo, tiek kiekvieno iš partnerių paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę.</p> <p>Aukščiausias įvertinimas suteikiamas projektui, kurį pareiškėjas numato įgyvendinti su ne mažiau kaip 4 partneriais.</p>
<p><b>Projektų atrankos kriterijaus pasirinkimo pagrindimas:</b></p>	<p>Šiuo projektų atrankos kriterijumi siekiama paskatinti:</p> <p>1) biudžetinių įstaigų ir viešųjų įstaigų, kurių savininkė ar dalininkė – valstybė (kai valstybė visuotiniame dalininkų susirinkime turi daugiau nei 50 proc. balsų) ir kurios teikia tos pačios srities viešąsias paslaugas, bendradarbiavimą tarpusavyje vykdant paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybei skirtus veiksmus;</p> <p>2) įgyvendinti projektus, kurie labiau prisidėtų prie priemonės įgyvendinimo stebėsenos produkto rodiklio „Viešojo valdymo institucijos, pagal veiksmų programą ESF lėšomis įgyvendinusios paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones“ reikšmės siekimo.</p>

Vidaus reikalų viceministras

Julius Morkūnas