

LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJA

**2014–2020 METŲ EUROPOS SĄJUNGOS FONDŲ INVESTICIJŲ VEIKSMŲ
PROGRAMOS PRIORITETO ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ ĮGYVENDINIMO PLANAS**

IV SKYRIUS

**2014–2020 METŲ EUROPOS SĄJUNGOS FONDŲ INVESTICIJŲ VEIKSMŲ
PROGRAMOS 10 PRIORITETO „VISUOMENĖS POREIKIUS ATITINKANTIS IR
PAŽANGUS VIEŠASIS VALDYMAS“ ĮGYVENDINIMO PRIEMONĖS**

PENKTAS SKIRSNIS

**PRIEMONĖ NR. 10.1.3-ESFA-V-918 „VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTŲ
INICIATYVOS, SKIRTOS PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS
GERINIMUI“**

1. Priemonės aprašymas:

1.1. Priemonės įgyvendinimas finansuojamas Europos socialinio fondo lėšomis.

1.2. Įgyvendinant priemonę prisidedama prie uždavinio „Pagerinti visuomenei teikiamų paslaugų kokybę, didinant jų atitikimą visuomenės poreikiams“ įgyvendinimo.

1.3. Remiamos veiklos:

1.3.1. pasiūlymų dėl paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo teisinio reglamentavimo tobulinimo rengimas, paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybei gerinti skirtų metodinių dokumentų rengimas;

1.3.2. viešojo administravimo subjektų 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 administracinių paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, diegimas;

1.3.3. paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės (įskaitant visuomenės pasitenkinimą paslaugomis ir aptarnavimu) stebėsenos ir vertinimo priemonių kūrimas, tobulinimas, diegimas viešojo administravimo subjektuose;

1.3.4. piliečių chartijų, paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartų rengimas, kitų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę gerinančių priemonių (įrankių) kūrimas, pritaikymas, diegimas viešojo administravimo subjektuose;

1.3.5. paslaugų teikimo koncentravimas (centralizavimas) teritorijose, kur paslaugų prieinamumas visuomenei yra nepakankamas; su tuo susijusių bandomųjų projektų vykdymas;

1.3.6. paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo priemonių įgyvendinimo viešojo valdymo institucijose skatinimas ir koordinavimas;

1.3.7. viešojo valdymo institucijų darbuotojų kompetencijų, reikalingų gerinti paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, stiprinimas (mokymo programų rengimas, mokymas, keitimasis gerąja patirtimi);

1.3.8. tyrimų, skirtų įvertinti teikiamų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, vykdymas.

1.4. Galimi pareiškėjai:

1.4.1. Valstybės institucijos ir įstaigos.

1.4.3. Valstybės įmonės, kurioms teisės aktų nustatyta tvarka suteikti įgaliojimai teikti administracines paslaugas.

1.5. Galimi partneriai:

1.5.1. Valstybės institucijos ir įstaigos.

1.5.2. Valstybės įmonės, kurioms suteikti įgaliojimai teikti administracines paslaugas.

1.5.3. Savivaldybių administracijos.

2. Priemonės finansavimo forma

Negražinamoji subsidija.

3. Projektų atrankos būdas

Valstybės projektų planavimas.

4. Atsakinga įgyvendinančioji institucija

Viešoji įstaiga Europos socialinio fondo agentūra.

5. Reikalavimai, taikomi priemonei atskirti nuo kitų iš ES bei kitos tarptautinės finansinės paramos finansuojamų programų priemonių

5.1. Pagal priemonę nefinansuojama:

5.1.1. elektroninių paslaugų kūrimas, tobulinimas;

5.1.2. elektroninių būdu teikiamų paslaugų kokybei vertinti skirtų informacinių technologijų sprendimų kūrimas, diegimas ir elektroniniu būdu teikiamų paslaugų kokybės tyrimų vykdymas, taikant Elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, stebėjimo metodiką, patvirtintą Informacinės visuomenės plėtros komiteto direktoriaus 2010 m. vasario 25 d. įsakymu Nr. T-33;

5.1.3. veiklos, kurios tinkamos finansuoti pagal Sveikatos apsaugos ministerijos administruojamą 8.1.3 uždavinį „Pagerinti sveikatos priežiūros kokybę ir prieinamumą tikslinėms gyventojų grupėms bei sumažinti sveikatos netolygumus“ ir 8.4.2 uždavinį „Sumažinti sveikatos netolygumus, gerinant sveikatos priežiūros kokybę ir prieinamumą tikslinėms gyventojų grupėms ir skatinti sveiką senėjimą“.

5.1.4. veiklos, kurios tinkamos finansuoti pagal Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos administruojamą priemonę Nr. 07.3.2–ESFA-V-403 „Lietuvos darbo biržos administracinių gebėjimų ugdymas“;

5.1.5. bendrojo ugdymo, profesinio mokymo, studijų mokslo ir technologijų bei neformaliojo švietimo viešųjų paslaugų kokybės stebėsenai, vertinimui gerinti skirti veiksmai;

5.1.6. pasiūlymų dėl paslaugų teikimo teisinio reglamentavimo tobulinimo, kuriais siekiama sumažinti pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. sausio 11 d. nutarimu Nr. 4 „Dėl Administracinės naštos ūkio subjektams nustatymo metodikos patvirtinimo“ patvirtintą metodiką nustatytą administracinę ir (ar) kitą reguliavimo naštą, rengimas.

5.2. Pagal priemonę finansuojama valstybės institucijoms ir įstaigoms nepriskiriamų viešojo valdymo institucijų darbuotojų mokymai tik tiek, kiek tai reikalinga pagal šią priemonę vykdomų projektų metu sukurtų produktų (priemonių, įrankių) tinkamam taikymui (naudojimui) užtikrinti.

6. Priemonės įgyvendinimo stebėsenos rodikliai:

Stebėsenos rodiklio kodas	Stebėsenos rodiklio pavadinimas	Matavimo vienetas	Tarpinė reikšmė 2018 m. gruodžio 31 d.	Galutinė reikšmė 2023 m. gruodžio 31 d.
R.S.397	„Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, pagal veiksmų programą ESF lėšomis įgyvendinusių paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones, dalis“	Procentai	0	6
R.N.909	„Viešojo valdymo institucijos, pagerinusios visuomenės patenkinimo teikiamomis	Skaičius	0	30

	paslaugomis indeksą“			
P.S.415	„Viešojo valdymo institucijos, pagal veiksmų programą ESF lėšomis įgyvendinusios paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones“	Skaičius	0	40
P.N.914	„Įgyvendintos paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybės gerinimo iniciatyvų skatinimo ir koordinavimo priemonės“	Skaičius	8	16
P.S.416	„Viešojo valdymo institucijų darbuotojai, kurie dalyvavo pagal veiksmų programą ESF lėšomis vykdytose veiklose, skirtose stiprinti teikiamų paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybės gerinimui reikalingas kompetencijas“	Skaičius	600	2000

7. Priemonės finansavimo šaltiniai:

(eurais)

Projektams skiriamas finansavimas		Kiti projektų finansavimo šaltiniai				
ES struktūrinių fondų lėšos – iki	Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšos – iki	Nacionalinės lėšos				
		Projektų vykdytojų lėšos				
		Iš viso – ne mažiau kaip	Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšos	Savivaldybės biudžeto lėšos	Kitos viešosios lėšos	Privačios lėšos
1. Priemonės finansavimo šaltiniai, neįskaitant veiklos lėšų rezervo ir jam finansuoti skiriamų lėšų						
13 250 115	2 338 256					
1. Veiklos lėšų rezervas ir jam finansuoti skiriamos nacionalinės lėšos						
2. Iš viso						
13 250 115	2 338 256					