



**ALYTAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS
CENTRALIZUOTAS VIDAUS AUDITO SKYRIUS**

Biudžetinė įstaiga, Rotušės a. 4, 62504 Alytus, tel. (8 315) 55 197, faks. (8 315) 55 191,
el. p. auditas@alytus.lt.

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188706935

**ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMO PRIEMONIŲ VYKDYMO 2020 M. I
PUSMETĮ VERTINIMO PAŽYMA**

2020 m. rugpjūčio 19 d. Nr. VA-5-(37.5)

Vertinimą atliko

Centralizuoto vidaus audito skyriaus
vedėja Rimutė Jučienė

Vertinimo pradžia 2020-08-10

Vertinimo pabaiga 2020-08-19

Vertinimo pažymos gavėjai

Administracijos direktorius Rolandas Juonys,
Vidaus administravimo skyriaus vedėja Asta Gužienė

I. ĮVADINĖ DALIS

Vertinimo tema

Alytaus miesto savivaldybės administracija, kodas 188706935, adresas Rotušės a. 4, 62504 Alytus. Vertinimo tema – administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2020 m. I pusmetį vertinimas.

Vertinimo atlikimo motyvai

Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2020 m. I pusmetį vertinimas atliktas vadovaujantis Administracinės naštos mažinimo įstatymo¹ nuostatomis, Centralizuoto vidaus audito skyriaus 2020 m. veiklos planu, patvirtintu administracijos direktoriaus, Alytaus miesto savivaldybės strateginiu 2020–2022 m. veiklos planu².

Vertinimo tikslas

Įvertinti, ar 2020 m. I pusmetį savivaldybėje buvo vykdomos administracinės naštos mažinimo priemonės pagal Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 metų veiklos plano strateginį tikslą – užtikrinti gyventojams viešųjų paslaugų įvairovę, kokybę ir prieinamumą, 26 Savivaldybės veiklos programos priemonę 26.01.05.01 – vykdyti administracinės naštos mažinimo priemones – ir jos įgyvendinimo vertinimo kriterijus.

Vertinimo apimtis

Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymas 2020 m. I pusmetį.

Vertinimo vykdytojai

Vertinimą atliko Centralizuoto vidaus audito skyriaus vedėja Rimutė Jučienė.

Vertinimo procedūros

Vertinimas atliktas taikant duomenų surinkimo, dokumentų ir duomenų tikrinimo, jų apibendrinimo, pokalbių ir kitas procedūras. Atliekant vertinimą laikytasi prielaidos, kad Vidaus administravimo skyriaus pateikti dokumentai, duomenys ir kita informacija teisinga, patikima ir atitinka tuos duomenis, iš kurių sudaryta ar parengta. Pažymoje minimi atskiri dokumentai kaip priedai ar darbo dokumentai yra saugomi skyriaus byloje Nr. 37.12 „CSVAS atliktų vidaus auditų darbo dokumentai“, kitus minimus dokumentus galima rasti Alytaus miesto savivaldybės portalo www.alytus.lt atskiruose pagal veiklos sritis skyriuose.

Vertinimo apribojimai ir vertinimo kriterijai

Vertinimo metu atsižvelgta į tai, kad Alytaus miesto savivaldybėje 2019 m. buvo 2020 m. bei sekančiais metais toliau bus įgyvendinamas Teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projektas (I ir II etapai) ir numatytos priemonės galėjo būti įgyvendintos vėliau dėl procedūrų, susijusių su projekto paraiškos patvirtinimu vėlesniu laiku, pasibaigus ataskaitiniams metams ar užbaigus visas atskirų projekto priemonių įgyvendinimo procedūras; savivaldybės strateginio veiklos plano programų uždavinių, priemonių ir vertinimo kriterijų įgyvendinimo už 2020 m. ataskaita bus rengiama, administracinės naštos mažinimo priemonių už 2020 m. vertinimas bus atliekamas tik pasibaigus kalendoriniams metams. Todėl vertinimo kriterijais pasirinktas tik administracinės naštos mažinimo priemonių ir produkto vertinimo kriterijų, įtrauktų į Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos plano 26

¹Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymas, 2012-11-08 Nr. XI-2386 (2013-11-07 įstatymo Nr. XII-580 redakcija)

²Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2020-01-30 sprendimas Nr. T-2 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos plano patvirtinimo“

Savivaldybės veiklos programą vykdymas 2020 m. I pusmetį, kitų priemonių, susijusių su administracinės naštos mažinimu ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimu, įgyvendinimas ar taikymas minėtu laikotarpiu.

II. DĖSTOMOJI DALIS

1. Administracinės naštos mažinimo priemonių teisinis reguliavimas, kontrolės aplinka ir esama situacija

Administracinės naštos mažinimo įstatymo nuostatos³ įpareigoja savivaldybes rengti administracinės naštos mažinimo priemones, jas įtraukti į savivaldybių taryboms teikiamus tvirtinti strateginius veiklos planus, atlikti jų vykdymo vertinimą ir savivaldybės interneto svetainėje pateikti informaciją apie minėtų priemonių vykdymą ir jo vertinimą.

Alytaus miesto savivaldybės administracija nuosekliai vykdo administracinės naštos mažinimo priemonių planavimo ir įgyvendinimo procesą. Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos plano⁴ viena iš 2020 m. vykdomų programų yra Savivaldybės veiklos programa (26), kurios ilgalaikis prioritetas – viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo užtikrinimas, ugdant sumanią, veiklią ir solidarią miesto bendruomenę. Programa yra įgyvendinamas strateginis tikslas – užtikrinti gyventojams viešųjų paslaugų įvairovę, kokybę ir prieinamumą. Programos tikslas – didinti savivaldybės valdymo efektyvumą ir teikiamų paslaugų kokybę. Programos vienas iš uždavinių yra savivaldybės savarankiškų funkcijų įgyvendinimas ir darbo organizavimas (uždavinio kodas 26.01.01.). Šiuo uždaviniu savivaldybės administracija siekia tobulinti savivaldybės administravimą, gerinti administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo kokybę, informacinių sistemų bei elektroninių paslaugų spektrą. Savivaldybės veiklos programoje yra numatytas 26.01.05 uždavinys – administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimas, priemonė 26.01.05.01 – vykdyti administracinės naštos mažinimo priemones.

26 Savivaldybės veiklos programos, į kurią įtrauktos administracinės naštos mažinimo priemonės ir jų įgyvendinimo vertinimo kriterijai, koordinatorius yra Vidaus administravimo skyriaus vedėjas⁵. Jo vadovaujamo skyriaus valstybės tarnautojai analizuoja, renka, kaupia ir sistemina duomenis apie Alytaus miesto savivaldybėje teikiamas administracines paslaugas, iš jų elektroniniu būdu teikiamas paslaugas, pateikia nuorodas į konkrečią elektroninę paslaugą. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą bei asmenų aptarnavimą reglamentuoja Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisyklės⁶. Vadovaudamasis taisyklių 43 punktu Vidaus administravimo skyrius kartą per metus atlieka asmenų aptarnavimo, taikant vieno langelio principą, kokybės analizę ir šios analizės rezultatus, prireikrus pasiūlymus dėl asmenų aptarnavimo gerinimo pateikia administracijos direktoriui.

Administracijos direktoriaus įsakymu⁷ buvo patvirtintas Alytaus miesto savivaldybės administracinių paslaugų teikimo ir valdymo tvarkos aprašas, nustatantis Alytaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų identifikavimo, grupavimo, paslaugos teikimo aprašymo struktūros ir aprašymo rengimo, pildymo Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinėje sistemoje (PASIS) ir tvirtinimo bei skelbimo, paslaugų teikimo ir valdymo vieno langelio informacinėje sistemoje „Avilys“ tvarką.

Administracinės naštos mažinimo priemonės buvo patvirtintos ir ankstesnio laikotarpio Alytaus miesto savivaldybės veiklos planavimo dokumentuose. Jų vykdymo vertinimas

³Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymas, 2012-11-08 Nr. XI-2386 (2013-11-07 įstatymo Nr. XII-580 redakcija), 6–7 straipsniai

⁴Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2020-01-30 sprendimas Nr. T-2 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos plano patvirtinimo“

⁵2019-08-06 įsakymas Nr. DV-631 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės 2020–2022 m. strateginio veiklos plano programų ir koordinatorių sąrašo tvirtinimo“

⁶Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2020-05-28 įsakymas Nr. Dv-465 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“

⁷Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2018-01-18 įsakymas Nr. DV-62 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės administracinių paslaugų teikimo ir valdymo tvarkos aprašo tvirtinimo“

buvo atliktas ir parengtos vidaus audito ataskaitos, su kuriomis galima susipažinti Alytaus miesto savivaldybės portale www.alytus.lt, administracinė informacija, administracinės naštos mažinimas.

Informacija apie savivaldybės strateginio veiklos plano programų uždavinių, priemonių ir vertinimo kriterijų įgyvendinimą kiekvienais metais teikiama rengiant savivaldybės mero ir savivaldybės tarybos bei savivaldybės administracijos direktoriaus ir savivaldybės administracijos metų veiklos ataskaitas⁸, kurioms turi pritarti savivaldybės taryba. Su minėtomis ataskaitomis galima susipažinti savivaldybės portalo www.alytus.lt skyriuje teisinė informacija arba administracinė informacija / veiklos ataskaitos.

Atnaujinta Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainė, kad fiziniai ir juridiniai asmenys galėtų patogiau ir lengviau naudotis viešai prieinama informacija, įsitraukti į viešųjų sprendimų priėmimą bei aktyviau dalyvauti savivaldybės valdymo procese. Savivaldybės portale [www.alytus](http://www.alytus.lt) yra įsteigti atitinkami skyriai ar skiltys, kuriuose skelbiama fizinius ar juridinius asmenis galinti sudominti ar domintina informacija apie galimybę pasinaudoti tam tikromis paslaugomis, iš jų elektroniniu būdu teikiamomis paslaugomis, parama, finansavimo galimybėmis ir kita.

Alytaus miesto savivaldybės administracijos darbuotojai nuolat teikia pasiūlymus tobulinti veiklą, gerinančius asmenų aptarnavimą, efektyvinančius bei supaprastinančius specialistų darbą.

2020 m. toliau įgyvendinamas Europos socialinio fondo agentūros lėšomis finansuojamas Teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projektas. Administracijos direktoriaus 2020-07-21 įsakymu Nr. DV-653 buvo paskirti atsakingi už šio projekto valdymą asmenys. 2020 m. I pusmetį vyko parengiamieji šio projekto II etapo (AMSA vieno langelio informacinės sistemos VLIS „Avilyš“ atnaujinimo, perkeliant į ją patobulintus paslaugų teikimo procesus), darbai: Regioninės plėtros departamentui pateikta projekto paraiška ir numatytas finansavimas.

Išvados:

1. Administracinės naštos mažinimo priemonės planuojamos, įtraukiant jas į Alytaus miesto savivaldybės strateginius veiklos planus, įgyvendinimo rezultatai įtraukiami į rengiamas savivaldybės mero, tarybos bei administracijos direktoriaus ir administracijos metų veiklos ataskaitas, atliekamas administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimas, vertinimo ataskaitos skelbiamos savivaldybės interneto svetainėje.

2. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo procedūros reglamentuotos, vykdomos, atliekama asmenų aptarnavimo, taikant vieno langelio principą, kokybės analizė.

2. 26.01.05.01 priemonės – vykdyti administracinės naštos mažinimo priemonės – vykdymas 2020 m. I pusmetį pagal strateginiame veiklos plane planuotus vertinimo rodiklius

Produkto vertinimo kriterijus	Mato vnt.	2020 m. planas	vykdymas 2020 m. I pusmetį
Optimizuoti paslaugų procesus	vnt.	3	0 atitinkami procesai tobulinami, informacija bus pateikta 2021 m. pradžioje

Paslaugų procesai optimizuoti nebuvo, tačiau dėl koronaviruso infekcijos (COVID-19 ligos) kilusio karantino ir ekstremaliosios situacijos metu asmenų aptarnavimo srityje savivaldybės administracija privalėjo prisitaikyti prie naujų aplinkybių, mažinti fiziškai atvykusių asmenų skaičių, lanksčiai nuotoliniu būdu konsultuoti gyventojus ir teikti jiems administracines paslaugas.

⁸Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2020-04-24 sprendimo projekto Nr. TŽ-177 „Dėl pritarimo Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus ir savivaldybės administracijos 2019 metų veiklos ataskaitai ir strateginio plėtros plano iki 2020 metų vizijos ir prioritetų įgyvendinimo rodiklių vertinimo, 2019–2021 metų strateginio veiklos plano įgyvendinimo 2019 metais ataskaitų, finansinių ataskaitų rinkinio patvirtinimo“ 2019–2021 metų strateginio veiklos plano įgyvendinimo 2019 metais ataskaitos 1 priedas

Paslaugų, kurias teikiant teisės aktai nereikalauja atvykti asmeniškai, prašymai buvo registruojami el. paštu, rekomenduota prašymus teikti per www.epaslaugos.lt portalą.

Produkto vertinimo kriterijai	Mato vnt.	2020 m. planas
El. būdu teikiamų paslaugų dalis nuo visų teikiamų paslaugų	proc.	30,00
El. paslaugų proc. skaičiuojant nuo galimų užsakyti elektroniniu būdu paslaugų	proc.	20,00

Elektroninių paslaugų faktinis suteikimas 2020 m. I pusmetį ir 2019 m.

Suteiktos elektroninės paslaugos	2020 m. I pusr. proc.	2019 m. proc.
nuo visų galimų užsakyti paslaugų	17,56	12,70
nuo el. būdu užsakomų	17,56	13,22
e.paslaugos portale	31,59	22,43
SPIS	4,42	2,11
MEPIS ir LGRIS, epristatymas	52,06	31,70
Infostatyba, TPDRIS, ŽPDRIS, TOPD	94,67	95,03

Vienas iš administracinės naštos mažinimo priemonių kriterijų – elektroniniu ir įprastu būdu suteiktų paslaugų proporcija. Vertinant elektroninių paslaugų 2020 m. I pusmečio įvykdymo rodiklius su 2019 m. įvykdytais rodikliais, tai iš lentelės matyti, kad 2020 m. I pusmečio elektroninių paslaugų rodikliai padidėjo ir tikėtina, kad planuoti vertinimo kriterijai už 2020 m. bus įvykdyti. Alytaus miesto savivaldybės administracija nuosekliai vykdo viešinimo ir skatinimo priemones, kad elektroniniu būdu užsakomų paslaugų skaičius didėtų. Atkreiptas dėmesys į tai, kad elektroninių paslaugų procentas skaičiuojant nuo galimų užsakyti elektroniniu būdu paslaugų per SPIS sudaro tik 4,42 proc., kai per IS www.epaslaugos.lt 2020 m. I pusmetį buvo suteikta 31,59 proc. elektroninių paslaugų.

Produkto vertinimo kriterijai	Mato vnt.	2020 m. planas	vykdymas 2020 m. I pusr.
Viešinti teisės aktus ir jų projektus nustatyta tvarka	proc.	100,00	100,0

Įgyvendinant teisės aktų ir jų projektų viešinimo nustatyta tvarka priemonę, teisės aktai ir jų projektai nustatyta tvarka buvo viešinami savivaldybės teisės aktų informacinėje sistemoje: paskelbta 238 tarybos sprendimai, 596 administracijos direktoriaus įsakymai, taip pat valstybiniame Teisės aktų registre – 68 norminiai savivaldybės tarybos sprendimai, 20 direktoriaus įsakymų. Siekiant apie savivaldybės veiklą geriau informuoti visuomenę, skelbiami kai kurių nuolatinųjų komisijų posėdžių protokolai ir sprendimai.

3. 26.01.03.03 priemonės – vykdyti teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projekto įgyvendinimas

Produkto vertinimo kriterijai	mato vnt.	2020 m. planas	įvykdymas 2020 m.*
Viešojo valdymo institucijų darbuotojų, kurie dalyvavo pagal veiksmų programą ESF lėšomis vykdytoje veikloje, skirtoje stiprinti teikiamų paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti reikalingą kompetenciją, skaičius	žm.	140,00	158 dalyviai
Parengtų piliečių chartijų skaičius	vnt.	1,00	1
Viešojo valdymo institucijų, pagal veiksmų programą ESF lėšomis įgyvendinusių paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones, skaičius	vnt.	38,00	38

*Pagal Vidaus administravimo skyriaus pateiktą informaciją 2020 m. I pusmečio įvykdymo rodikliai sutampa su 2019 m. įvykdytais rodikliais

Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos plano 26 Savivaldybės veiklos programoje yra įrašyta 26.01.03.03 priemonė „vykdyti teikiamų paslaugų procesų

tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projektą“ (I ir II etapais).

Pastebėjimas. Projekto I etapas buvo vykdytas 2019 m. Priemonės 2020 m. aprašymas, vertinimo kriterijai apie projekto I etapą sutampa su 2019 m. projekto aprašymu ir vertinimo kriterijais 2019 m. Apie priemonės ir projekto I etapą bei vertinimo kriterijų įvykdymą informacija jau buvo pateikta Alytaus miesto savivaldybės 2019–2021 metų strateginio veiklos plano įgyvendinimo 2019 metais ataskaitos 1 priede bei Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2019 m. 2020-02-10 vidaus audito ataskaitoje Nr. VA-1-(37.5). 2020 m. I pusmetį vyko parengiamieji šio projekto II etapo (AMSA vieno langelio informacinės sistemos VLIS „Avilys“ atnaujinimo, perkeliant į ją patobulintus paslaugų teikimo procesus), darbai: Regioninės plėtros departamentui pateikta projekto paraiška ir numatytas finansavimas.

Administracijos direktoriaus 2020-07-21 įsakymu Nr. DV-653 buvo paskirti atsakingi už šio projekto valdymą asmenys. Todėl, vidaus auditorių nuomone, atsižvelgus į faktinius projekto I etapo 2019 m. įvykdymo rezultatus (užbaigimo darbus ir datą) bei realius projekto II etapo planuojamus ir įvykdytinus darbus tikslintini Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos 26.01.03.03 priemonės 2020 m. aprašomoji dalis ir vertinimo kriterijų duomenys.

4. Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vidaus kontrolė

Ankstesnių metų administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimas bei esama situacija rodo, kad Alytaus miesto savivaldybėje administracinės naštos mažinimo organizavimo procesas vykdomas, rizika valdoma, priemonės įgyvendinamos, atliekami veiksmai dėl atitinkamų priemonių įgyvendinimo tobulinimo ir paslaugų suteikimo efektyvinimo. Todėl administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vidaus kontrolės vertinimas nesikeičia ir vidaus kontrolė vertinama gerai.

III. APIBENDRINTOS IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Išvados

1. Administracinės naštos mažinimo priemonės planuojamos, įtraukiant jas į Alytaus miesto savivaldybės strateginius veiklos planus, įgyvendinimo rezultatai įtraukiami į rengiamas savivaldybės mero, tarybos bei administracijos direktoriaus ir administracijos metų veiklos ataskaitas, atliekamas administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimas, vertinimo ataskaitos skelbiamos savivaldybės interneto svetainėje.

2. Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo procedūros reglamentuotos, vykdomos, atliekama asmenų aptarnavimo, taikant vieno langelio principą, kokybės analizė.

3. Administracinės naštos mažinimo priemonės 2020 m. I pusmetį buvo vykdomos, atsižvelgus į ekstremalią situaciją šalyje ir prisitaikant prie jos sąlygų bei reikalavimų.

4. Tikslintini Teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projekto 2020 m. duomenys.

Vidutinio reikšmingumo rekomendacija Vidaus administravimo skyriaus vedėjui

Atsižvelgus į faktinius Teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projekto I etapo 2019 m. įvykdymo rezultatus (užbaigimo darbus ir datą) bei realius projekto II etapo 2020 m. įvykdytinus darbus, patikslinti Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos 26.01.03.03 priemonės 2020 m. aprašomosios dalies ir produkto vertinimo kriterijų duomenis.

Vedėja

Rimutė Jučienė

Pažyma pasirašyta VLIS „Avilys“