



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

TEŠIAMAS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PROCESŲ TOBULINIMO IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS GERINIMO ALYTAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE IR JAI PAVALDŽIOSE ĮSTAIGOSE PROJEKTO ĮGYVENDINIMAS

Alytaus miesto savivaldybės administracija (AMSA) toliau įgyvendina Teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projekto I etapą.

Didelė dalis projekto veiklos jau įgyvendinta. Siekiant pagerinti AMSA, jai pavaldžių įstaigų teikiamų paslaugų kokybę, 2018 m. buvo atliktas Alytaus miesto savivaldybės gyventojų nuomonės ir patenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimas. Jis atskleidė asmenų nuomonę apie šiuo metu teikiamas paslaugas, naujų paslaugų poreikį ar poreikį tobulinti esamų paslaugų teikimą, t. y. padėjo identifikuoti 3 problemines sritis – socialinės paramos, švietimo ir administracijos teikiamas paslaugas – ir pagrindines jų problemas: nepakankamas informacijos pateikimo aiškumas ir kokybė, nepakankama paslaugų įvairovė ir kokybė, nepakankamas socialinės paramos, švietimo ir administracijos teikiamų paslaugų operatyvumo problemos sprendimas.

Todėl pasitelkus LEAN metodus buvo tikrinami su paslaugomis susiję teisės aktai ir analizuojama, ar teisės aktuose keliami reikalavimai nėra pertekliniai, pateikti pasiūlymai, kaip tobulinti paslaugų teikimą, organizuoti mokymai, susiję su paslaugų teikimo efektyvumo vertinimu, procesų optimizavimu, rodiklių nustatymu ir pasirengta VLIS Avilys atnaujinimui: optimizuotos paslaugų teikimo tvarkos, procedūros, procesai, patikslinti paslaugų aprašymai, parengti ir įdiegti paslaugų kokybės ir asmenų aptarnavimo standartai, paslaugų vidinio ir išorinio matavimo rodiklių aprašai, ataskaitos su pasiūlymais dėl paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo procesų tobulinimo, stiprinama darbuotojų kompetencija, parengta ir pasirašyta Socialinių paslaugų teikimo piliečių chartija.

2020 m. pabaigoje su Europos socialinio fondo agentūra buvo pasirašytas papildomas susitarimas, kuriuo projektui skirta dar 261.358,11 Eur. Papildomo finansavimo lėšomis bus bus pereita prie VLIS Avilys modifikavimo pagal atnaujintas paslaugų teikimo tvarkas, procedūras, procesus, kad administracijos darbas atliekant paslaugas būtų efektyvesnis: greitesnis ir reikalaujantis mažiau sąnaudų. Be šios pagrindinės projekto veiklos srities dar numatomą įsigyti licenciją procesų kūrimo įrankiui, techninę ir programinę įrangą AMSA paslaugų įvertinimui (gyventojai, gavę paslaugą AMSA turės galimybę vieno mygtuko paspaudimu ją įvertinti), 15 planšėčių prašymams pasirašyti (taupant laiką ir popierių bus sudarytos galimybės prašymus AMSA paslaugoms pateikti ir pasirašyti planšetėse), taip pat bus toliau vykdomas darbuotojų kompetencijų stiprinimas asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo srityje.

Projekto tikslas – padidinti asmenų patenkinimą Alytaus miesto savivaldybės administracijos ir jos viešojo valdymo institucijų teikiamomis paslaugomis ir asmenų aptarnavimo kokybe.

Projekto tikslinė grupė – Alytaus miesto savivaldybės gyventojai.

Projekto biudžetas po papildomo finansavimo skyrimo – 477.051,27 Eur, iš jų 405.493,57 Eur skiriama iš Europos socialinio fondo, 71.557,70 Eur – iš Alytaus miesto savivaldybės biudžeto.

Projekto įgyvendinimo pabaiga: 2022-12-31.

Projektas Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-11-0007 įgyvendinamas pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ 10.1.3 uždavinį pagerinti visuomenei teikiamų paslaugų kokybę, didinant jų atitikimą visuomenės poreikiams.

Ingrida Leskevičienė, projekto vadovė,
AMSA Finansų ir investicijų skyriaus vyriausioji specialistė