



**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](mailto:auditas@alytus.lt).

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188706935

---

**ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMO PRIEMONIŲ VYKDYMO 2019 M.  
VERTINIMO  
VIDAUS AUDITO ATASKAITA**

2020 m. vasario 10 d. Nr. VA-1-(37.5)

**Vidaus auditą atliko**

Centralizuoto vidaus audito skyriaus  
vedėja Rimutė Jučienė

**Vidaus audito pradžia 2020-01-16**

**Vidaus audito pabaiga 2020-02-10**

**Vidaus audito ataskaitos gavėjai**

Administracijos direktorius Rolandas Juonys,  
Vidaus administravimo skyriaus vedėja Asta Gužienė

## I. ĮVADINĖ DALIS

### **Audituojamas subjektas, vidaus audito tema**

Alytaus miesto savivaldybės administracija, kodas 188706935, adresas Rotušės a. 4, 62504 Alytus. Vidaus audito tema – administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2019 m. vertinimas.

### **Vidaus audito atlikimo motyvai**

Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2019 m. vertinimas atliktas vadovaujantis Centralizuoto vidaus audito skyriaus 2020 m. veiklos planu, patvirtintu administracijos direktoriaus. Į veiklos planą administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2019 m. vertinimas įtrauktas vadovaujanti Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymo 7 straipsnio 3 punkto nuostatomis.

### **Vidaus audito tikslas**

Vidaus audito metu buvo siekiama įvertinti Alytaus miesto savivaldybės strateginiame 2019–2021 metų veiklos plane numatytų administracinės naštos mažinimo ir su jomis susijusių priemonių įgyvendinimą, atsižvelgiant į plane nurodytus priemonių įgyvendinimo produkto vertinimo rodiklius.

### **Vidaus audito apimtis**

Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymas 2019 m.

### **Vidaus audito vykdytojai**

Vidaus auditą atliko Centralizuoto vidaus audito skyriaus vedėja Rimutė Jučienė.

### **Vidaus audito metodika ir procedūros**

Vidaus auditas buvo atliktas vadovaujantis Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymu, Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu patvirtinta Vidaus audito metodika, Centralizuoto vidaus audito skyriaus nuostatais, kitais valstybinio lygmens ir vidaus teisės aktais, reglamentuojančiais vidaus auditą bei audituojamą temą.

Audito įrodymai buvo rinkti taikant duomenų rinkimo, dokumentų ir duomenų tikrinimo, analizės, jų apibendrinimo, vertinimo, pokalbių ir kitas procedūras. Atliekant vidaus auditą laikytasi prielaidos, kad savivaldybės struktūrinių padalinių vadovų ir valstybės tarnautojų pateikti dokumentai, duomenys ir kita informacija teisinga, patikima ir atitinka tuos duomenis, iš kurių sudaryta ar parengta. Jie ir yra atsakingi už pateiktos informacijos teisingumą. Ataskaitoje minimi atskiri dokumentai kaip priedai 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](http://www.alytus.lt), paslaugų ar atskiruose pagal veiklos sritis skyriuose.

### **Vertinimo kriterijai**

Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymo nuostatos, reglamentuojančios administracinės naštos mažinimo priemonių rengimą, įtraukimą į veiklos planus, jų įvykdymą, kontrolę, administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimo atlikimą, informacijos apie administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimą paskelbimą bei įstatymo nuostatų laikymosi užtikrinimą. Taip pat vertinimo kriterijais pasirinkti Alytaus miesto savivaldybės strateginiame 2019–2021 m. veiklos plane<sup>1</sup> nurodyti administracinės naštos mažinimo ir su ja susijusių priemonių vykdymo vertinimo rodikliai.

---

<sup>1</sup>Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2019-01-30 sprendimas Nr. T-5 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2019–2021 m. veiklos plano patvirtinimo“ (2019-12-18 sprendimo Nr. T-391 redakcija)

## II. DĖSTOMOJI DALIS

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

Administracinės naštos mažinimo įstatymo nuostatos<sup>2</sup> 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.

Į Alytaus miesto savivaldybės strateginius 2019–2021 m. ir 2020–2022 m. veiklos planus<sup>3</sup> yra įtrauktos administracinės naštos mažinimo priemonės. Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2019–2021 m. veiklos plano viena iš 2019 m. vykdomų programų buvo Savivaldybės veiklos programa (26), kurios ilgalaikis prioritetas – viešųjų paslaugų kokybės ir prieinamumo užtikrinimas, ugdant sumanią, veiklią ir solidarią miesto bendruomenę. Programa buvo įgyvendinamas strateginis tikslas – didinti savivaldybės valdymo efektyvumą ir teikiamų viešųjų paslaugų kokybę. Savivaldybės veiklos programoje numatytas 26.01.05 uždavinys – administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimas, priemonė 26.01.05.01 – vykdyti administracinės naštos mažinimo priemones – ir šios priemonės produkto vertinimo rodikliai: viešinti teisės aktus ir jų projektus nustatyta tvarka (proc., 100,0); brandos lygį pakelti atsižvelgiant į IS informacinius pranešimus (proc., 100,0); optimizuoti paslaugų procesus (proc., 10,0); Elektroniniu būdu teikiamų paslaugų dalis nuo visų teikiamų paslaugų (proc., 30,0).

Su administracinės naštos mažinimu yra sietinos 26 Savivaldybės veiklos programos 26.01.03.03 priemonė – vykdyti teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projektą – 27 Ekonominės plėtros programos 27.01.02.02 priemonė – išduoti leidimus ir licencijas verstis tam tikra veikla – bei minėtų priemonių rodikliai ir jų įgyvendinimas.

Tokios pačios priemonės buvo patvirtintos ir Alytaus miesto savivaldybės strateginiame 2018–2020 m. veiklos plane<sup>4</sup>. Minėtame plane numatytų priemonių vykdymo 2018 m. vertinimas buvo atliktas ir 2019-02-07 parengta vidaus audito ataskaita Nr. VA-1-(37.5), administracinės naštos mažinimo 2019 m. I pusmetį vertinimas taip pat buvo atliktas ir parengta pažyma. Su administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimo rezultatais galima susipažinti Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainės skiltyje [www.alytus.lt/savivaldybės administracija/administracinė informacija](http://www.alytus.lt/savivaldybes-administracija/administracine-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 ataskaitas, kurioms turi pritarti savivaldybės taryba. Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2018–2020 metų veiklos plano įgyvendinimo 2018 m. ataskaitai pritarta Alytaus miesto savivaldybės tarybos sprendimu Nr. T-132<sup>5</sup>. Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2019–2020 m. veiklos plano įgyvendinimo 2019 m. ataskaita, į kurią bus įtraukti ir administracinių naštos mažinimo priemonių įgyvendinimo rezultatai, taip pat bus teikiama savivaldybės tarybai pritarti. Informacija apie minėtus planus ir jų įgyvendinimą skelbiama Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainės skiltyse [www.alytus.lt/savivaldybės administracija/planavimo dokumentai](http://www.alytus.lt/savivaldybes-administracija/planavimo-dokumentai) ar [savivaldybės administracija/administracinė informacija/ataskaitos/veiklos ataskaitos](http://www.alytus.lt/savivaldybes-administracija/administracine-informacija/ataskaitos/veiklos-ataskaitos).

<sup>2</sup>Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymas, 2012-11-08 Nr. XI-2386 (2013-11-07 įstatymo Nr. XII-580 redakcija), 6–7 straipsniai

<sup>3</sup>Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2019-01-30 sprendimas Nr. T-5 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2019–2021 m. veiklos plano patvirtinimo“ (2019-12-18 sprendimo Nr. T-391 redakcija); 2020-01-30 sprendimas Nr. T-2 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos plano patvirtinimo“

<sup>4</sup>Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2018-02-01 sprendimas Nr. T-1 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės 2018–2020 metų strateginio veiklos plano patvirtinimo“ (2018-12-20 sprendimo Nr. T-377 redakcija)

<sup>5</sup>Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2019-04-04 sprendimo Nr. T-132 „Dėl pritarimo Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus ir savivaldybės administracijos 2018 m. veiklos, 2018–2020 m. strateginio veiklos plano įgyvendinimo 2018 m. ataskaitoms ir finansinių bei išdo ataskaitos rinkinių patvirtinimo“ 1.2 p.

26 Savivaldybės veiklos programos, į kurią įtrauktos administracinės naštos mažinimo priemonės ir jų įgyvendinimo vertinimo rodikliai, koordinatorius yra Vidaus administravimo skyriaus vedėjas<sup>6</sup>. 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. Administracijos direktorius patvirtino Alytaus miesto savivaldybės administracinių paslaugų teikimo ir valdymo tvarkos aprašą, nustatantį 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. Administracijos direktorius taip pat patvirtino Alytaus miesto savivaldybės administracijos dokumentų rengimo, valdymo ir užduočių kontrolės tvarkos aprašą<sup>7</sup>, nustatantį Alytaus miesto savivaldybės administracijos dokumentų rengimo, valdymo ir užduočių kontrolės tvarką. Aprašo 31 punkte aiškiai reglamentuotas įpareigojimas projektų rengėjams įvertinti projektų sukeliama administracinę naštą asmenims ir verslui pagal Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatyme numatytus administracinės naštos mažinimo principus<sup>8</sup>; atliekami veiksmai dėl administracinių paslaugų teikimo gyventojams ir verslui įgyvendinimo tobulinimo bei paslaugų suteikimo efektyvinimo.

Vidaus administravimo skyrius, siekdamas išsiaiškinti Alytaus miesto savivaldybės administracijoje teikiamų paslaugų kokybę, gauti iš asmenų pasiūlymus ir komentarus, kaip savivaldybės administracija galėtų pagerinti asmenų aptarnavimą atlieka gyventojų sociologinius tyrimus ar anketinę asmenų apklausą. Į 2019 m. asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo anketoje pateiktą klausimą „kaip vertinate savivaldybės administracijos specialistų aptarnavimo kokybę“ 32 proc. apklaustųjų įvertino puikiai, 52 proc. apklaustųjų įvertino gerai, 12 proc. apklaustųjų – vidutiniškai ir 4 proc. apklaustųjų – blogai. Lyginant bendrą apklausos „puikiai“ ir „gerai“ 2019 m. rezultata (84 proc.) su 2018 m., tai jis pagerėjo 4,6 proc. Su visais asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo anketoje pateiktais klausimais ir atsakymais galima susipažinti Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainėje [www.alytus.lt/gyventojams/asmenu-aptarnavimas/](http://www.alytus.lt/gyventojams/asmenu-aptarnavimas/) įvertinkite aptarnavimo kokybę.

2019 m. vyko Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainės atnaujinimo darbai, kad fiziniai ir juridiniai asmenys galėtų patogiau ir lengviau naudotis viešai prieinama informacija, įsitraukti į viešųjų sprendimų priėmimą bei aktyviau dalyvauti savivaldybės valdymo procese.

Alytaus miesto savivaldybės administracijos darbuotojai nuolat teikia pasiūlymus tobulinti veiklą, gerinančius asmenų aptarnavimą, efektyvinančius bei supaprastinančius specialistų darbą, taupančius savivaldybės biudžeto lėšas bei stiprinančius vidaus kontrolę. Iš viso per 2019 m. administracijos darbuotojai pateikė 63 pasiūlymus tobulinti veiklą, 50 iš jų įgyvendinta. Pagal Vidaus administravimo skyriaus pateiktą suvestinę informaciją<sup>8</sup> sutaupyta 994,4 val., 5,8 tūkst. Eur, 45 pasiūlymai pagerino atskirų veiklos sričių, procedūrų ar procesų kokybę.

**Išvada.** Esama situacija rodo, kad Alytaus miesto savivaldybės administracijoje administracinės naštos mažinimo priemonės planuojamos, įtraukiant jas į Alytaus miesto savivaldybės strateginius veiklos planus, jos įgyvendinamos ir įgyvendinimo rezultatai įtraukiami į rengiamas savivaldybės administracijos direktoriaus ir administracijos metų veiklos bei strateginio

<sup>6</sup>Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2018-07-12 įsakymas Nr. DV-905 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės 2019–2021 m. strateginio veiklos plano programų ir koordinatorių sąrašo tvirtinimo“; 2019-08-06 įsakymas Nr. DV-631 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės 2020–2022 m. strateginio veiklos plano programų ir koordinatorių sąrašo tvirtinimo“

<sup>7</sup>Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2015-12-31 įsakymas Nr. DV-1065 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės administracijos dokumentų rengimo, valdymo ir užduočių kontrolės tvarkos aprašo tvirtinimo“ (2017-10-19 įsakymo Nr. DV-1295 ir 2018-04-30 įsakymo Nr. DV-550 redakcijos)

<sup>8</sup>Visi skyrių teikti pasiūlymai tobulinti veiklą ir juose esanti informacija apie taupymą valandomis ir lėšomis yra registruoti VLIS „Avilys“, apibendrintą informaciją Centralizuoto vidaus audito skyriui 2020-01-20 pateikė Vidaus administravimo skyrius el. paštu

veiklos plano įgyvendinimo ataskaitas, kurioms pritaria Alytaus miesto savivaldybės taryba, priimdama dėl to sprendimą, atliekamas administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimas, veiklos plano vykdymo ir vertinimo ataskaitos skelbiamos savivaldybės interneto svetainėje.

**2. 26.01.05.01 priemonės – vykdyti administracinės naštos mažinimo priemonės – vykdymas 2019 m. pagal strateginiame veiklos plane planuotus vertinimo rodiklius**

Produkto vertinimo rodiklis	Mato vnt.	2019 m. planas	Įvykdymas 2019 m.
Viešinti teisės aktus ir jų projektus nustatyta tvarka	proc.	100,00	100,00

Teisės aktai ir jų projektai nustatyta tvarka buvo viešinami savivaldybės teisės aktų informacinėje sistemoje. 2019 m. buvo parengti ir paviešinti 456 Alytaus miesto savivaldybės tarybos sprendimų projektai, paskelbta – 410 savivaldybės tarybos sprendimų, 822 administracijos direktoriaus įsakymai (iš viso buvo parengta 1081 direktoriaus įsakymų). Valstybiniame Teisės aktų registre buvo paskelbta 111 norminių savivaldybės tarybos sprendimų, 37 – savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymai. Siekiant apie savivaldybės veiklą geriau informuoti visuomenę, skelbiami kai kurių nuolatinių komisijų posėdžių protokolai ir sprendimai. 2019 m. paviešintas 391 dokumentas.

Produkto vertinimo rodiklis	Mato vnt.	2019 m. planas	Įvykdymas 2019 m.
Brandos lygį pakelti atsižvelgiant į IS informacinius pranešimus	proc.	100,00	100,00

Didinant paslaugų elektronizavimo brandos lygį buvo įdiegta vaikų priėmimo į Alytaus miesto švietimo įstaigas informacinė sistema, aprašytos vaikų priėmimo į ikimokyklinio, mokyklinio ir neformaliojo ugdymo įstaigas paslaugos. Tėvai ir globėjai prašymus gali teikti priėmimo į bendrojo ugdymo mokyklas elektroninėje prašymų registravimo sistemoje. Kitų informacinių sistemų pranešimų apie brandos lygio kėlimą nebuvo gauta.

Produkto vertinimo rodiklis	Mato vnt.	2019 m. planas	Įvykdymas 2019 m.
Optimizuoti paslaugų procesus	proc.	10,00	23,24 proc.

Optimizuojant paslaugų procesus buvo aprašytos 7 naujos paslaugos (Keleivių vežimas už atlygį lengvuju automobiliu, Požeminio gėlo vandens gavybos gręžinio projektavimo ir įrengimo išvados parengimas, Pranešimo dėl informacijos apie planuojamus statybos, remonto, montavimo darbus pateikimas, Žemės servituto nustatymas sandoriu ir / arba Servituto nustatymo žemės sklype plano derinimas nustatant servitutą, Išmoka įvaikinus vaiką, Trumpalaikės socialinės globos teikimas, Apgyvandinimo savarankiško gyvenimo namuose paslaugos).

Iš esmės patobulinta Juridinių asmenų valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaracijų priėmimo ir tvirtinimo paslauga. Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2019 m. rugpjūčio 29 d. sprendimu Nr. T-244 pakeitus Valstybinės žemės nuomos mokesčio administravimo Alytaus miesto savivaldybėje taisyklės, Strateginio planavimo ir investicijų skyrius savo iniciatyva suformuoja mokesčio deklaracijas ir jas išsiunčia žemės nuomos mokesčio mokėtojams, kurie jas patikrina ir sumoka nurodytą mokesťį.

Produkto vertinimo rodikliai	Mato vnt.	2019 m. planas	Įvykdymas 2019 m.
El. būdu teikiamų paslaugų dalis nuo visų teikiamų paslaugų	proc.	30,00	12,70
Nuo galimų užsisakyti elektroniniu būdu paslaugų			13,22

Pagal Vidaus administravimo skyriaus pateiktą informaciją 2019 m. iš viso buvo suteikta 46655 paslaugos, iš jų 5927 paslaugos suteiktos el. būdu. Skaičiuojant nuo visų suteiktų paslaugų, elektroniniu būdu suteikta 12,70 proc. paslaugų. Skaičiuojant tik tas paslaugas, kurias

galima užsakyti el. būdu, buvo suteiktos 44238 paslaugos, iš jų 5850 suteikta el. būdu arba – 13,22 proc. nuo visų galimų užsisakyti el. būdu. Išsamesnė informacija pagal atskiras IS pateikiama sekančioje lentelėje.

Eil. Nr.	Rodiklio pavadinimas	2019 m. suteikta paslauga		
		Iš viso vnt.	El. paslaugų iš viso vnt.	Proc.
1.	Elektroniniu būdu teikiamų paslaugų dalis nuo visų teikiamų paslaugų	46655	5927	12,70
2.	Elektroninių paslaugų procentas skaičiuojant nuo galimų užsakyti elektroniniu būdu paslaugų	44238	5850	13,22
3.	E. paslaugos portale užsakytų paslaugų dalis nuo visų galimų per epaslaugos portalą užsakyti paslaugų	11001	2468	22,43
4.	SPIS portale užsakytų el. paslaugų dalis nuo visų per SPIS portalą teikiamų paslaugų	27696	585	2,11
5.	MEPIS ir LGRIS, epristatymas sistemose užsakytų el. paslaugų dalis nuo visų CMS teikiamų paslaugų	3707	1175	31,70
6.	Infostatyba, TPDRIS, ŽPDRIS, TOPD sistemose užsakytų el. paslaugų dalis nuo visų AUŽS teikiamų paslaugų	1651	1569	95,03

Jeigu vertinti per atskiras IS užsakomas paslaugas, tai per Infostatybą, TPDRIS, ŽPDRIS, TOPD sistemas el. paslaugų dalis nuo visų Architektūros, urbanistikos ir žemėtvarkos skyriaus teikiamų paslaugų sudarė 95,03 proc. Per portalą [www.epaslaugos.lt](http://www.epaslaugos.lt) suteikta 22,43 proc. paslaugų (ir prašymai, ir atsakymai į juos pateikti el. būdu). Nors rodiklis nepasiektas, tačiau vertinant Alytaus miesto savivaldybės administracijos veiksmus dėl elektroninių paslaugų skatinimo, gyventojai ir juridiniai asmenys įvairiais būdais buvo skatinami naudotis elektroninėmis paslaugomis: savivaldybės priimamajame nuolat dalijami lankstinukai su el. paslaugų sąrašu ir nuorodomis į informacines sistemas, kuriose galima pateikti elektroninį prašymą, teikiamas el. paslaugas populiarina žinutėmis portale, individualiomis konsultacijomis, el. pašto rekvizituose talpina nuorodą į konkrečias jų teikiamas paslaugas, savivaldybės priimamajame gyventojų informuotumui gerinti ir elektroninėms paslaugoms populiarinti įrengtas ekranas, kuriame nuolat rodoma vaizdinė informacija kaip ir kokias elektronines paslaugas galima užsisakyti.

#### Išvados:

1. Iš 4 suplanuotų administracinės naštos mažinimo produkto vertinimo rodiklių 2 rodikliai įvykdyti, vienas įvykdytas ir viršytas, vienas – neįvykdytas.

2. Nors elektroninių paslaugų kiekis, lyginant su galimomis užsisakyti elektroniniu būdu paslaugomis nepasiekė planuoto 30 proc. rodiklio, tačiau Alytaus miesto savivaldybės administracija atliko ir atlieka nemažą dalį veiksmų ir skatinimo priemonių, kad elektroniniu būdu užsakomų paslaugų skaičius didėtų.

### 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 rodikliai	Mato vnt.	2019 m. planas	Įvykdymas 2019 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 (95 AMSA, 26 socialines paslaugas teikiančių įstaigų ir 37 švietimo įstaigų ir Švietimo sk. darbuotojai)
Parengtų piliečių chartijų skaičius	vnt.	1,00	Parengta piliečių chartija
Viešojo valdymo institucijų, pagal veiksmų programą ESF lėšomis įgyvendinusių paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones, skaičius	vnt.	38,00	Aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones įgyvendino 38 institucijos



Kaip informavo Vidaus administravimo skyriaus vedėjas ir jo pavaduotojas, optimizavimo taikant LEAN metodus ir administracinių savivaldybės paslaugų optimizavimo koordinatoriai<sup>9</sup> projekto metu buvo dirbama trimis kryptimis – Alytaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų administracinių paslaugų tobulinimo, socialinių paslaugų teikimo tobulinimo ir švietimo paslaugų teikimo tobulinimo, taikant LEAN metodus. Atlikta administracinių paslaugų analizė, paslaugų teikimo procesų esamas modelis ir srautų diagramos, pateiktos rekomendacijos dėl galimų perteklinių procesų žingsnių pašalinimo ir kuriamos vertės bei išteklių naudojimo efektyvumo didinimo. Sudarytas 23-jų tobulintinų paslaugų sąrašas, parengtos optimizuotos šių paslaugų teikimo srautų diagramos ir kiekvienam procesui nustatyti efektyvumo ir kokybiniai rodikliai/vertinimo kriterijai, atsakomybės. 95 darbuotojai dalyvavo dviejų dienų mokymuose, kuriuose įgijo įgūdžių vertinti procesų efektyvumą, užtikrinti sukurtų produktų naudojimo tęstinumą. 15 vieno langelio principu administracines paslaugas teikiančių ir asmenis aptarnaujančių darbuotojų dalyvavo dviejų dienų mokymuose apie asmenų aptarnavimo kokybės gerinimą.

Atskirai buvo atlikta 43 socialinių paslaugų analizė, parengtas jų teikimo procesų esamas modelis ir srautų diagramos, nustatytos optimizuotinos paslaugos (12 paslaugų), parengtos jų teikimo srautų diagramos ir kiekvienam procesui nustatyti efektyvumo ir kokybiniai rodikliai/vertinimo kriterijai, atsakomybės. Ypač svarbu, kad tobulinant šias paslaugas dalyvavo kitos socialines paslaugas teikiančios įstaigos, todėl buvo ieškoma, kaip nedubliuoti veiklos, efektyviai bendradarbiauti. Tam buvo parengti ir įdiegti socialinių paslaugų kokybės ir asmenų aptarnavimo standartai, parengta Socialinių paslaugų teikimo piliečių chartija, kurią pasirašė Alytaus miesto savivaldybės administracijos, Alytaus socialinių paslaugų centro, Alytaus medicininės reabilitacijos ir sporto centro, Alytaus nakvynės namų, Alytaus miesto bendruomenės centro vadovai. Mokymuose apie socialinių paslaugų optimizavimą taikant LEAN metodus dalyvavo 26 šių įstaigų darbuotojai, taip pat 15 Socialinės paramos skyriuje paslaugas teikiančių ir asmenis aptarnaujančių darbuotojų. Išnagrinėjus vaikų priėmimo į švietimo įstaigas eigą, parengta analizės ataskaita, vaikų priėmimo į švietimo įstaigas (ikimokyklinio, mokyklinio ir neformaliojo) paslaugos teikimo procesų esamas modelis ir srautų diagramos, parengtos optimizuotos vaikų priėmimo į švietimo įstaigas paslaugos teikimo srautų diagramos ir kiekvienam procesui nustatyti efektyvumo ir kokybiniai rodikliai/vertinimo kriterijai, atsakomybės. Parengti optimizuotų vaikų priėmimo į ikimokyklinio, mokyklinio ir neformaliojo švietimo įstaigas paslaugų aprašymai ir pateikti į PASIS. Apmokyti 37 švietimo įstaigų ir savivaldybės administracijos Švietimo skyriaus darbuotojai.

#### **4. Kitų su administracinės naštos mažinimu susijusių priemonių vykdymas**

Civilinė metrikacijos skyrius, teikdamas civilinės būklės aktų registravimo ir gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugas, 2019 m. vadovavosi pradėtu taikyti Europos Parlamento ir Tarybos 2016-07-06 reglamentu (ES) Nr. 2016/1191 (juo iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 1024/2012), kuriuo skatinamas laisvas piliečių judėjimas supaprastinant tam tikrų viešųjų dokumentų pateikimo Europos Sąjungoje reikalavimus. Nuo 2019 m. vasario 16 d. Europos Sąjungoje tam tikriems viešiesiems dokumentams ir jų patvirtintoms kopijoms netaikomas reikalavimas juos legalizuoti ar tvirtinti apostile. Kai kurie iš šių dokumentų gali būti išduodami kartu su daugiakalbe standartine forma – taip išvengiama reikalavimo pateikti dokumento vertimą, be to, visais atvejais turi būti priimtas bet kurioje Europos Sąjungos valstybėje narėje atliktas patvirtintas vertimas. Daugiakalbės standartinės formos skirtos naudoti kaip pagalbinė medžiaga vertimui tų viešųjų dokumentų, prie kurių jos pridedamos. Lietuvos civilinės metrikacijos įstaigos gali pridėti formas prie gimimo, santuokos, mirties įrašų liudijančių išrašų ir pažymos dėl kliūčių sudaryti santuoką nebuvimo, deklaravimo įstaigos – prie pažymų apie deklaruotą gyvenamąją vietą.

2019 m. buvo atsisakyta popierinių leidimų prekiauti ar teikti paslaugas Alytaus miesto

<sup>9</sup>Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2018-12-19 įsakymas Nr. DV-1529 „Dėl atsakingų už projekto „Teikiamų paslaugų procesų tobulinimas ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose. I etapas“ valdymą asmenų paskyrimo ir jų pavadavimo

viešosiose vietose. Informacija apie išduotą leidimą suvedama licencijų informacinėje sistemoje, informacija viešai prieinama todėl asmenims nereikia atvykti pasiimti popierinio leidimo. Siekiant, kad sutrumpėtų leidimų išdavimo terminai buvo skatinami verslininkai naudotis elektroninėmis paslaugomis, užpildant dokumentų formose grafas, neleidžiančias nepateikti privalomų dokumentų, todėl nebeliko dokumentų patikslinimo poreikio. Greičiau gaunamos pažymos iš atitinkamų institucijų, verslininkui nereikia fiziškai atvykti į savivaldybę, taupomas laikas tiek verslininko tiek administracijos darbuotojo. Bendradarbiaujama su ministerijomis (pvz.: dėl taksi ir pavežėjų su Susisiekimo ministerija). Teikiamos rekomendacijos, siekiant aiškesnio reglamentavimo ir suvienodinto konkurencingumo. Atsižvelgiant į tai nebeliko popierinių taksi leidimų ir direktoriaus įsakymų, asmuo, pateikęs pranešimą apie ketinimą vykdyti taksi veiklą, gali tai daryti jau sekančią dieną. Todėl atitinkamai leidimo išdavimo terminas sutrumpėjo nuo 5 dienų iki 1 dienos.

### **5. 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 kontrolė vertinama gerai.

## **III. APIBENDRINTOS IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS**

### **Išvados**

1. Alytaus miesto savivaldybės administracijoje administracinės naštos mažinimo priemonės planuojamos, įtraukiant jas į Alytaus miesto savivaldybės strateginius veiklos planus, jos įgyvendinamos, įgyvendinimo rezultatai įtraukiami į rengiamas savivaldybės administracijos direktoriaus ir administracijos metų veiklos bei strateginio veiklos plano įgyvendinimo ataskaitas, kurioms pritaria Alytaus miesto savivaldybės taryba, priimdama dėl to sprendimą.

2. Atliekamas administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimas, strateginio veiklos plano įgyvendinimo ir administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimo ataskaitos skelbiamos Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainėje.

3. Iš 4 2019 m. suplanuotų administracinės naštos mažinimo produkto vertinimo rodiklių 2 rodikliai įvykdyti, vienas įvykdytas ir viršytas, vienas – neįvykdytas.

4. Nors elektroninių paslaugų kiekis, lyginant su galimomis užsisakyti elektroniniu būdu paslaugomis nepasiekė planuoto 30 proc. rodiklio, tačiau Alytaus miesto savivaldybės administracija atliko ir atlieka nemažą dalį veiksmų ir skatinimo priemonių, kad elektroniniu būdu užsakomų paslaugų skaičius didėtų.

5. 2019 m. vykdytas Teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projektas, pasiekti jo rodikliai, vykdytos kitos su administracinės naštos mažinimu susijusios priemonės.

6. 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 kontrolė vertinama gerai.

Įvertinus esamą administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimo situaciją bei į Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2020–2022 m. veiklos plano programas įtrauktas administracinės naštos mažinimo ir su ja susijusias tęstines priemones, rekomendacijos nebus teikiamos.