



**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 2018 M.
I PUSMETĮ VERTINIMO
VIDAUS AUDITO ATASKAITA (GALUTINĖ)**

2018 m. liepos 24 d. Nr. VA-6-(37.5)

Vidaus auditą atliko

Centralizuoto vidaus audito skyriaus
vyr. vidaus auditorė Snieguolė Markūnienė

Vidaus audito pradžia 2018-06-19

Vidaus audito pabaiga 2018-07-24

Vidaus audito ataskaitos gavėjai:

Administracijos direktoriui
Vidaus administravimo skyriaus vedėjui

I. IŽANGINĖ 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 2018 m. I pusmetį vertinimas.

Vidaus audito atlikimo motyvai

Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2018 m. I pusmetį vertinimas atliktas vadovaujantis Administracinės naštos mažinimo įstatymo¹ nuostatomis, Centralizuoto vidaus audito skyriaus 2018 m. veiklos planu, suderintu su administracijos direktoriumi ir Alytaus miesto savivaldybės strateginiu 2018–2020 m. veiklos planu².

Vidaus audito tikslas

Vidaus audito metu įvertinti, ar savivaldybėje buvo įvykdytos administracinės naštos mažinimo priemonės pagal Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatyme nustatytus reikalavimus, Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2018–2020 metų veiklos plano strateginį tikslą – užtikrinti gyventojams viešųjų paslaugų įvairovę, kokybę ir prieinamumą ir su juo įgyvendinimu susijusias užduotis.

Vidaus audito apimtis

Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymas 2018 m. I pusmetį.

Vidaus audito vykdytojai

Vidaus auditą atliko Centralizuoto vidaus audito skyriaus vyr. vidaus auditorė Snieguolė Markūnienė.

Vidaus audito metodika ir procedūros

Vidaus auditas buvo atliktas vadovaujantis Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymu, Vyriausybės patvirtintais pavyzdiniais Vidaus audito nuostatais, finansų ministro patvirtinta Pavyzdine vidaus audito metodika, savivaldybės administracijos direktoriaus patvirtintais Centralizuoto vidaus audito skyriaus nuostatais ir Vidaus audito metodika, kitais teisės aktais, reglamentuojančiais vidaus audito atlikimą 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 ir į struktūrinius padalinius neįeinančių valstybės tarnautojų pateikti dokumentai, duomenys ir kita informacija teisinga, patikima ir atitinka tuos duomenis, iš kurių sudaryta ar parengta. 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 atskiruose skyriuose pagal veiklos sritis.

Vertinimo kriterijai

Vidaus audito ataskaitoje minimi valstybinio lygmens ir vidaus teisės aktai, reglamentuojantys administracinės naštos mažinimo priemonių rengimą, įtraukimą į veiklos planus, administracinės naštos mažinimo priemonių ir vertinimo kriterijų įvykdymą, kontrolę, priemonių vykdymo vertinimo atlikimą, informacijos apie administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimą paskelbimą bei teisės aktuose minėtų nuostatų laikymosi užtikrinimą.

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

²Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2017-02-09 sprendimas Nr. T-39 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės 2017–2019 m. strateginio veiklos plano patvirtinimo“

II. DĖSTOMOJI DALIS

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

Lietuvos Respublikos Seimo priimto Administracinės naštos mažinimo įstatymo³ (toliau – įstatymas) tikslas – užtikrinti darnų administracinės naštos mažinimo procesą, orientuotą į piliečių, verslo subjektų ir valstybės interesus, kuo mažesnėmis sąnaudomis pasiekti teisės aktuose numatytų tikslų. Administracinės naštos mažinimo įstatymas įvardija devynias taikytinas administracinės naštos mažinimo priemones⁴ ir aštuonis šių priemonių taikymo principus⁵.

To paties įstatymo nuostatos⁶ reglamentuoja, kad administracinės naštos mažinimo priemonės yra įtraukiamos į savivaldybių taryboms teikiamus tvirtinti strateginius veiklos planus, atlikti jų vykdymo vertinimą. Savivaldybių centralizuotų vidaus audito tarnybų ataskaitos dėl administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo turi būti skelbiamos savivaldybių interneto svetainėse.

Siekiant užtikrinti tinkamą įstatymo nuostatų laikymąsi, Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2018–2020 m. veiklos plano 6 priede – Savivaldybės veiklos programoje yra patvirtintos 2018–2020 m. administracinės naštos mažinimo priemonės.

Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2018–2020 m. veiklos plano⁷ viena iš 2018 m. vykdomų programų yra Savivaldybės veiklos programa (kodas 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. Programos penktas uždavinys yra administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimas (uždavinio kodas 26.01.05.). Šiam uždaviniui įgyvendinti numatyta priemonė (26.01.05.01) – administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimas. Šiuo uždaviniu savivaldybės administracija siekė užtikrinti, kad kuo daugiau paslaugų būtų perkelta į elektroninę erdvę, didinti gyventojų informuotumą, gerinti gyventojų gyvenimo kokybę, bendradarbiauti su kitomis įstaigomis, viešinti teisės aktus ir jų projektus bei siekti atsisakyti perteklinės informacijos. Šiai priemonei įgyvendinti numatyti 4 rodikliai:

1. Padidinti elektroninių paslaugų kiekį, lyginant su visomis suteiktomis paslaugomis – 30 proc.
2. Optimizuoti paslaugų procesus – 3 proc.
3. Viešinti teisės aktus ir jų projektus nustatyta tvarka – 100 proc.
4. Brandos lygį pakelti atsižvelgiant į IS informacinius pranešimus – 100 proc.

Minėtos 26 programos, t. y. Savivaldybės veiklos programos, pirmas uždavinys yra Savivaldybės funkcijų įgyvendinimas ir darbo organizavimas (uždavinio kodas 26.01.01). Šiam uždaviniui įgyvendinti numatyta priemonė (26.01.01.07) – skatinti naudojimąsi savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis ir numatytas produkto vertinimo kriterijus – padidinti elektroninių paslaugų kiekį, lyginant su visomis suteiktomis paslaugomis – 30 proc. Pastebėta, kad ši priemonė ir jos vertinimo rodikliai dubliuoja prieš tai minėto administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimo uždavinio (26.01.05.01) priemonės vertinimo rodiklį. Abiejų priemonių

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

⁴Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymas, 2012-11-08 Nr. XI-2386 (2013-11-07 įstatymo Nr. XII-580 redakcija), 3 straipsnis

⁵Lietuvos Respublikos administracinės naštos mažinimo įstatymas, 2012-11-08 Nr. XI-2386 (2013-11-07 įstatymo Nr. XII-580 redakcija), 4 straipsnis

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

⁷Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2016-01-28 sprendimo Nr. T-5 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2016–2018 m. veiklos plano tvirtinimo“ priedas – Alytaus miesto savivaldybės 2016–2017 m. administracinės naštos mažinimo priemonių planas

vertinimo kriterijai atsispindi ir priemonės aprašomoje dalyje, ir tikslų, uždavinių, priemonių, priemonių išlaidų ir produkto kriterijų suvestinėje, o elektroniniu būdu teikiamų paslaugų dalis nuo visų teikiamų paslaugų, proc., atsispindi ir veiklos strateginių pokyčių įvertinimo kriterijų lentelėje. Strateginiame plane savivaldybės veiklos programos priemonės, susijusias su administracinės naštos mažinimu, numatyta priskirti vienam uždaviniui, rengiant 2019–2021 m. strateginį veiklos planą.

Alytaus miesto savivaldybės strateginio 2016–2018 m. veiklos plano priede buvo patvirtintos Alytaus miesto savivaldybės 2016–2018 m. administracinės naštos mažinimo priemonės. Minėtame plane numatytų priemonių vykdymo 2017 m. II pusmetį vertinimas buvo atliktas ir jo pagrindu 2018-01-30 parengta vidaus audito ataskaita Nr. VA-1-(37.5), su ja galima susipažinti Alytaus miesto savivaldybės portale www.alytus.lt, skiltyje Administracinė informacija, administracinės naštos mažinimas. Įvertinus administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2017 m. II pusmetį vidaus kontrolę gerai, buvo pateiktos 2 rekomendacijos. Pateiktų rekomendacijų pagrindu parengtas ir administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintas Rekomendacijų įgyvendinimo priemonių planas⁸, kuriame buvo numatytos 4 priemonės. Šių priemonių įgyvendinimo būklė 2018-06-30 pateikiama lentelėje.

Priemonė rekomendacijai įgyvendinti	Rekomendacijos įgyv. terminas	Informacija apie rekomendacijų įgyvendinimą
1. Administracijos direktoriaus įsakymu paskirti atsakingus asmenis, kurie koordinuotų administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo procesus, įskaitant ir informacijos apie stebėsenos rodiklius teikimą PASIS tvarkytojui, procesą	2018-04-01	Iš dalies įgyvendinta.
2. Administracijos direktoriaus įsakymo atskiru punktu nustatyti atsakingų asmenų funkcijas, veiklos ribas, susijusias su administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo procesais, rodiklių teikimą PASIS tvarkytojui.	2018-04-01	Iš dalies įgyvendinta.
3. Strateginiame plane savivaldybės veiklos programos priemonės, susijusias su administracinės naštos mažinimu, priskirti vienam uždaviniui	Rengiant 2019–2021 m. strateginį veiklos planą	Įgyvendinimas numatytas rengiant 2019–2021 m. strateginį veiklos planą.
4. Strateginiame plane nustatyti aiškius administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimo vertinimo kriterijus ir juos tarpusavyje suderinti priemonių aprašomoje dalyje, tikslų, uždavinių, priemonių išlaidų ir produkto kriterijų suvestinėje bei veiklos strateginių pokyčių įvertinimo kriterijų lentelėje	Rengiant 2019–2021 m. strateginį veiklos planą	Įgyvendinimas numatytas rengiant 2019–2021 m. strateginį veiklos planą.

Iš pateiktos informacijos matyti, kad dviejų pirmų priemonių rekomendacijai įgyvendinti numatytas terminas iki 2018-04-01, tačiau abi priemonės tik iš dalies įgyvendintos, t. y. vadovų žodiniu pavedimu yra paskirti atsakingi darbuotojai, kurie iš dalies koordinuoja administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo procesus, įskaitant ir informacijos teikimą PASIS tvarkytojui, procesą. Vidaus administravimo skyriaus vedėjas yra Savivaldybės veiklos programos, į kurią įtrauktos ir administracinės naštos mažinimo priemonės bei jų įgyvendinimo vertinimo kriterijai, koordinatorius⁹. Vadovaujantis Alytaus miesto savivaldybės strateginio planavimo

⁸Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2018-02-28 įsakymas Nr. DV-259 „Dėl Rekomendacijų, pateiktų administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimo 2018-01-30 vidaus audito ataskaitoje Nr. VA-1-(37.5), įgyvendinimo priemonių plano tvirtinimo“

⁹Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2017-09-05 įsakymas Nr. DV-1062 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės 2018–2020 m. strateginio veiklos plano programų ir koordinatorių sąrašo tvirtinimo“

aprašo¹⁰ 3.1 punkto nuostatomis „programų koordinatorius – savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu paskirtas savivaldybės skyriaus atstovas, atsakingas už kuriamąsias sritis programų, projektų rengimą, jų vykdymą, kontrolę ir atsiskaitymą už rezultatus“. 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 direktoriaus įsakymu¹¹ 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 „Avilyš“ tvarką. Atsižvelgus į Viešojo administravimo įstatymo¹² nuostatas buvo parengtas administracijos direktoriaus įsakymas¹³ „Dėl viešųjų paslaugų teikimo“, kuriuo viešųjų paslaugų teikėjai įpareigoti sudaryti jų teikiamų viešųjų paslaugų sąrašą, patvirtinti viešųjų paslaugų teikimo aprašymus, teisės aktų nustatyta tvarka juos paskelbti, kas 3 mėnesius atnaujinti ir teikti informaciją PASIS tvarkytojui apie viešųjų paslaugų stebėsenos rodiklius. Darbuotojai, atsakingi už minėtų priemonių įgyvendinimą, paaiškino, kad dėl skyriuje atliktų struktūrinių pokyčių, dėl kurių keitėsi darbuotojų funkcijos, nebuvo tikslinga skubotai paskirti atsakingus asmenis, kai organizacinė struktūra nėra aiški. Kitų dviejų priemonių įgyvendinimas numatytas rengiant Alytaus miesto savivaldybės 2019–2021 m. strateginį veiklos planą.

Tačiau, tik iš dalies įgyvendinus prieš tai minėto vidaus audito rekomendacijai įgyvendinti numatytas dvi pirmąsias priemones, t. y. administracijos direktoriaus įsakymu paskirti atsakingus asmenis, kurie koordinuotų administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo procesus, įskaitant ir informacijos apie stebėsenos rodiklius teikimą PASIS tvarkytojui, procesą ir administracijos direktoriaus įsakymo atskiru punktu nustatyti atsakingų asmenų funkcijas, veiklos ribas, susijusias su administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo procesais, rodiklių teikimą PASIS tvarkytojui, išlieka rizika dėl administracijos direktoriaus įsakymo ir jame įvardytų įpareigojimų bei su administracinėmis paslaugomis susijusių analogiškų procedūrų vykdymo kontrolės neužtikrinimo.

Išvada

Administracijos direktoriaus įsakymu patvirtintas rekomendacijų, pateiktų vidaus audito 2018-01-30 ataskaitoje Nr. VA-1-(37.5) – Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2017 m. II pusmetį vertinime, priemonių planas audituojamuoju laikotarpiu tik iš dalies įgyvendintas: dvi pirmos priemonės, kurios turėjo būti įvykdytos iki 2018-04-01, iš dalies įgyvendintos, o kitos dvi priemonės numatytos įgyvendinti rengiant 2019–2021 m. strateginį veiklos planą.

2. Alytaus miesto savivaldybės 2018–2020 m. administracinės naštos mažinimo priemonių plane numatytų priemonių vykdymas 2018 m. I pusmetį

Centralizuotas vidaus audito skyrius kreipėsi į programų koordinatorius, struktūrinių padalinių vadovus, atsakingus už numatytų administracinės naštos mažinimo priemonių

¹⁰Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2016-01-28 sprendimu Nr. T-3 „Dėl Strateginio planavimo Alytaus miesto savivaldybėje organizavimo tvarkos aprašo tvirtinimo“ patvirtinto Strateginio planavimo Alytaus miesto savivaldybėje organizavimo tvarkos aprašo 3.1 punktas

¹¹Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2018-01-18 įsakymas Nr. DV-62 „Dėl Alytaus miesto savivaldybės administracinių paslaugų teikimo ir valdymo tvarkos aprašo tvirtinimo“

¹²1999-06-17 Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas Nr. VIII-1234 (2016-11-10 įstatymo Nr. XII-2779 redakcija)

¹³Alytaus miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2017-08-21 įsakymas Nr. DV-1001 „Dėl viešųjų paslaugų teikimo“

įgyvendinimą, prašydamas elektroniniu paštu pateikti objektyvią ir išsamią informaciją apie Alytaus miesto savivaldybės strateginiame 2018–2020 m. veiklos plano 26 programoje numatytų administracinės naštos mažinimo priemonių ir jų vertinimo rodiklių vykdymą per 2018 m. I pusmetį.

Alytaus miesto strateginio 2018–2020 m. veiklos plano, patvirtinto Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2018-02-01 sprendimu Nr. T-1, 26 programoje numatytas 26.01.05 uždavinys – administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimas, kuriam įgyvendinti 2018 m. numatytos 4 priemonės ir jų įgyvendinimo vertinimo kriterijai:

Produkto vertinimo kriterijai:	Mato vnt.	2018 m.
Padidinti elektroninių paslaugų kiekį, lyginant su visomis suteiktomis paslaugomis	%	30,00
Optimizuoti paslaugų procesus	%	3,00
Viešinti teisės aktus ir jų projektus nustatyta tvarka	%	100,00
Brandos lygį pakelti atsižvelgiant į IS informacinius pranešimus	%	100,00

Priemonėmis siekiama užtikrinti, kad kuo daugiau paslaugų būtų perkelta į elektroninę erdvę, užtikrinti gyventojų informuotumą, gerinti gyventojų aptarnavimo kokybę, bendradarbiauti su kitomis įstaigomis ir iš naujo nagrinėti savivaldybės teisės aktus, reglamentuojančius procesą, siekiant atsisakyti perteklinės informacijos pateikimo.

Peržiūrėjus ir įvertinus atsakingų vykdytojų Centralizuotam vidaus audito skyriui pateiktus dokumentus ir informaciją, nustatyta, kad iš keturių 2018 metais numatytų įgyvendinti priemonių per 2018 m. I pusmetį dvi buvo įgyvendinamos, o dvi nevykdomos. Pastebėjimai apie 2018 m. I pusmetį numatytų administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimą:

1 priemonė. Padidinti elektroninių paslaugų kiekį, lyginant su visomis suteiktomis paslaugomis 30 procentų.

Vienas iš Alytaus miesto savivaldybės veiklos prioritetų yra tobulinti gyventojų aptarnavimo sistemą savivaldybėje, vis daugiau perkelti į el. terpę savivaldybės teikiamų ir administruojamų paslaugų. Informacinių technologijų naudojimas viešojo administravimo sektoriuje sudaro prielaidas pagerinti gyventojams teikiamų paslaugų kokybę, klausimų sprendimą, didinti veiklos skaidrumą. Jau keleri metai savivaldybės interneto svetainėje (portale) skelbiami ir nuolat atnaujinami visų teikiamų administracinių paslaugų aprašymai, juose nurodyti teisės aktai, reguliuojantys paslaugos teikimą, informacija bei dokumentai, kuriuos turi pateikti pareiškėjai, būtinų veiksmų sekos schemos, pateiktos prašymų formos. Vidaus reikalų ministerija parengė Lietuvos paslaugų katalogą (PASIS), (www.lietuva.gov.lt) – naują įrankį, leidžiantį Lietuvos gyventojams, verslo subjektams, viešojo sektoriaus institucijoms ir užsieniečiams vienoje vietoje lengvai gauti informaciją apie visas Lietuvos viešojo administravimo institucijų teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas. Šiame kataloge yra sukaupta detali ir patikima informacija apie visas šalies viešojo administravimo institucijų teikiamas paslaugas, taip pat ir Alytaus miesto savivaldybės administracijos teikiamas paslaugas. Tai leidžia ne tik greitai gauti norimą informaciją apie dominančią paslaugą, bet ir atlikti kokybišką jų analizę ir priimti efektyvesnius sprendimus dėl šių paslaugų tobulinimo. Tačiau savivaldybės interneto svetainės skiltyje „Paslaugos“ nėra nuorodos į Lietuvos paslaugų katalogą. 2018 m. kovo mėn. Vidaus administravimo skyriaus vedėjo pavaduotoja J. Grinienė dėl nuorodos pateikimo bendravo su LR vidaus reikalų ministerijos Elektroninės valdžios ir saugos politikos skyriaus vyriausiais specialistais, jie pasiūlė palaukti, kol ministro įsakymu sudaryta darbo grupė suvienodins visų savivaldybių teikiamų paslaugų

pavadinimus ir atliks kitus su jų grupavimu, aprašymu susijusius veiksmus. Lietuvos paslaugų kataloge paslaugų pavadinimų sąrašas jau yra pateiktas.

Svarstytinas klausimas, jei savivaldybės teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos jau yra sugrupuotos, aprašytos ir paskelbtos kurioje nors valstybės informacinėje sistemoje, tai įstaigos interneto svetainės skyriuje „Paslaugos“ galėtų būti pateiktos tik nuorodos į Lietuvos paslaugų katalogą ir kitas interneto sistemas, per kurias galima būtų užsisakyti paslaugas elektroniniu būdu. Tai leistų sumažinti administracinę naštą paslaugų gavėjams – būtų paprastesnis ir greitesnis paslaugos radimas ir užsakymas, ir administracijos specialistams – taptų paprastesnis paslaugų administravimas.

Elektroniniu būdu užsakomų paslaugų skaičius per 2018 m. pirmą pusmetį nuo visų suteiktų paslaugų sudarė ~ 19 proc., nors per 2018 metus numatyta pasiekti 30 procentų. Tačiau lyginant su 2017 m. elektroninių paslaugų buvo suteikta ~ 4,6 karto daugiau. Iš viso pagal Vidaus administravimo skyriaus pateiktą informaciją per 2018 m. I pusmetį buvo suteikta 26 660 paslaugų, iš jų 5 139 elektroninės paslaugos. Pareiškėjams sudarytos techninės ir organizacinės galimybės elektroniniu būdu teikiamą paslaugą užsisakyti savivaldybės patalpose (pastatytas kompiuteris ir kita reikiama technika asmenų aptarnavimo vietoje ir teikiama pagalba norintiems užsisakyti paslaugą). Asmenis vieno langelio principu aptarnaujantys ir juos konsultuojantys tarnautojai informuoja asmenis, kad tam tikras paslaugas jie gali gauti internetu, suteikia visą informaciją ir pagalbą elektroninės paslaugos užsakymo metu, kai tai atliekama naudojantis asmenų aptarnavimo vietoje pastatytu kompiuteriu. Interneto portale www.alytus.lt buvo paskelbti elektroninių paslaugų populiarinimo straipsniai. Raginimas naudotis el. paslaugomis buvo išsakomas gyventojų susitikimuose su meru, vykusiuose miesto mikrorajonuose. Viešosios J. Kunčino bibliotekos darbuotojos supažindintos su portalų www.spis.lt ir www.epaslaugos.lt galimybėmis, bibliotekoje palikta lankstinukų su el. paslaugų sąrašu ir darbuotojų paprašyta suteikti lankytojams informaciją apie el. paslaugas.

Susipažinę ir išanalizavę pateiktą informaciją apie 2018 m. I pusmečio ir atskirų savivaldybės administracijos skyrių informacinėse sistemose teikiamas paslaugas, teikiame tokius **pastebėjimus:**

1. Vertinant elektroninių paslaugų teikimą atskiruose administracijos skyriuose pastebėta, kad didžiausią procentą elektroninių paslaugų, lyginant su visomis skyriaus teiktomis paslaugomis, suteikė Vidaus administravimo skyrius – apie 35 %, Civilinės metrikacijos skyrius – apie 34 %, ir Socialinės paramos skyrius – apie 20 %. Iš pateiktos informacijos matyti, kad Vidaus administravimo ir Civilinės metrikacijos skyriai elektroniniu būdu suteikė paslaugų apie 5 proc. daugiau nei planuota pasiekti per 2018 metus.

Civilinės metrikacijos skyrius per „Elektroninius valdžios vartus“ (portale www.epaslaugos.lt) teikia 4 elektronines IV brandos lygio gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugas. 2 paslaugos – gyvenamosios vietos deklaravimas Lietuvoje ir išvykstant iš Lietuvos – teikiamos tiesiogiai įrašant duomenis į Gyventojų registrą, asmenims į Civilinės metrikacijos skyrių kreiptis nereikia, šios paslaugos atitinkamai sudarė apie 25 ir 36 proc. Kitos 2 paslaugos teikiamos pagal asmenų prašymus, tai pažymų apie deklaruotą gyvenamąją vietą arba apie įtraukimą į gyvenamosios vietos nedeklaravusių asmenų apskaitą ir pažymų gyvenamosios patalpos savininkui apie jam nuosavybės teise priklausančioje gyvenamojoje patalpoje savo gyvenamąją vietą deklaravusius asmenis išdavimas, kurios sudarė vidutiniškai tik apie 5 proc.

2018 m. pirmą pusmetį per IS MEPIS teiktos elektroninės metrikacijos paslaugos sudarė apie 14 proc. visų paslaugų. Kai kurios paslaugos vykdomos tik elektroniniu būdu, t. y. Civilinės metrikacijos skyrius civilinės būklės aktus registruoja savo iniciatyva, iš atitinkamų institucijų gavęs elektroninius dokumentus, tai: asmens mirties, santuokos nutraukimo, įvaikinimo, tėvystės pripažinimo, tėvystės (motinystės) nugincijimo ir nustatymo registravimas, bažnyčios (konfesijų) nustatyta tvarka sudarytų santuokų įtraukimas į apskaitą. Asmuo, pageidaujantis gauti šiuos civilinės būklės akto įrašus liudijančius išrašus, gali juos užsisakyti metrikacijos elektroninių paslaugų IS.

Iš pateiktos informacijos pastebėta, kad Vidaus administracijos skyrius, teikdamas 7 pavadinimų paslaugas, per 2018 m. pirmą pusmetį priėmė 631 prašymą, iš jų 224 paslaugos suteiktos elektroniniu būdu (t. y. 34,4 proc.) Tačiau pastebėta, kad iš septynių paslaugų tik viena paslauga – pažymos apie darbo stažą ir / arba pajamas bei dokumentų išrašų, nuorašų ir kopijų išdavimas iš savivaldybės veiklos archyvo ir / arba likviduotų juridinių asmenų archyvo – buvo teikiama elektroniniu būdu. Ši paslauga suteikta 300 kartų, iš jų 224 kartus elektroniniu būdu.

Socialinės paramos skyriuje elektroniniu būdu dažniausiai buvo kreiptasi dviejų paslaugų: vienkartinės išmokos vaikui skyrimas – 26 proc. ir išmokos vaikui skyrimas – 61,2 proc. Tačiau pastebėta, kad pageidaujami paslaugų, kurių dažniausia prireikia, gyventojai retai naudojami arba nesinaudoja elektroninių paslaugų suteikimo galimybėmis, pvz.: 1) vietinės rinkliavos už komunalinių atliekų surinkimą iš atliekų turėtojų ir atliekų tvarkymą lengvatos skyrimas – suteikta 2 387 kartus neelektroniniu būdu (skyriuje); 2) socialinės pašalpos skyrimas – suteikta 2 263 kartus, iš jų 31 kartą elektroniniu būdu; 4) teisės į būsto šildymo išlaidų, išlaidų šaltam vandeniui ir išlaidų karštam vandeniui kompensaciją nustatymas – 4 095 kartus, iš jų 26 kartai elektroniniu būdu; paramos maisto produktais iš Europos pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims fondo teikimas – 1 221 kartą neelektroniniu būdu (skyriuje).

Kitų skyrių situacija taip pat panaši, yra skyrių, kurių elektroninių paslaugų teikimas nuo visų jų teikiamų paslaugų sudaro nuo 1 iki 2 procentų.

2. Užsakant daugumą paslaugų elektroniniu būdu per informacinę sistemą PASIS, dažnai grįžtama į Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainėje nurodytas paslaugas ir tik per ten paskelbtą nuorodą galima užsisakyti paslaugą elektroniniu būdu. Atrankos būdu susipažinta su paslaugos – Geodezinės, topografinės ir kartografinės medžiagos bei georeferencinės informacijos išdavimas, priėmimas, naudojimas ir derinimas (kodas ŽS10) – aprašu bei paslaugos užsakymu elektroniniu būdu. Pastebėta, kad nei savivaldybės interneto svetainėje, nei Lietuvos paslaugų kataloge nėra tiesioginės prieigos prisiregistruoti prie informacinės sistemos „Web Gis-Geomap“, per kurią galima elektroniniu būdu užsisakyti paslaugą.

3. Pastebėta, kad tų pačių paslaugų, paskelbtų Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainės skyriuje „Paslaugos“ ir IS PASIS skiriasi paslaugų indentifikavimo kodai, pvz.: ŽS10 – PAS4023; AS1 – PAS3098; CMS7 – PAS3378; KUS1 – PAS5223 ir t. t. Todėl užsisakant paslaugą gali kilti abejonės, ar tikrai tai ta pati paslauga, jei skirtingas paslaugos kodas. Galbūt vertėtų, pasitarus su IS PASIS aptarnaujančiais specialistais, suvienodinti paslaugų kodus visose valstybės IS, kuriose skelbiamos savivaldybės administracijos teikiamos paslaugos, pagal teikiamus PASIS kodus.

4. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad įstaigos interneto svetainėje tarp interneto vartotojo ir įstaigos nėra klausimų ir atsakymų, konsultavimo modulio, o tai leistų užtikrinti kokybiškesnę paslaugų teikimą.

Išvados:

1. Elektroniniu būdu užsakomų paslaugų skaičius per 2018 m. pirmą pusmetį nuo visų suteiktų paslaugų sudarė ~ 19 proc.

2. Administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesas tobulintinas.

2 priemonė. Optimizuoti paslaugų procesus 3 procentais per 2018 m.

Paslaugų procesai 2018 m. I pusmetį nebuvo optimizuoti. Alytaus miesto savivaldybės administracija su Europos socialinio fondo agentūra 2018 m. gegužės mėn. pasirašė Iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų bendrai finansuojamo projekto Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-11-007 „Teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose“ I etapo įgyvendinimo sutartį. Įgyvendinant šį projektą planuojama peržiūrėti visų AMSA teikiamų administracinių paslaugų ir

viešųjų socialinės bei švietimo sričių paslaugų procesus ir juos optimizuoti. Projektą numatyta įgyvendinti per metus.

Išvada. Paslaugų procesai 2018 m. I pusmetį nebuvo optimizuoti.

3 priemonė. Viešinti teisės aktus ir jų projektus nustatyta tvarka 100 procentų.

Teisės aktai ir jų projektai yra nuolat viešinami. Per 2018-01-01–2018-06-30 laikotarpį Alytaus portalo www.alytus.lt skiltyje „Teisinė informacija“ paskelbti 220 tarybos sprendimų, 857 administracijos direktoriaus įsakymai, 22 mero potvarkiai.

Tačiau pastebėta, kad kai kuri teisinė informacija arba visai nepateikiama, arba atnaujinta prieš keletą metų, pvz.: skiltyje „Tyrimai ir analizės“ – 2 dokumentai, informacija atnaujinta 2014-03-25; „Valstybės kontrolierių sprendimai“ nurodyta, kad informacija ruošiama, tačiau nėra informacijos atnaujinimo datos; „Teismo sprendimai“ – ta pati 2014-03-25 informacija, kuri yra skiltyje „Tyrimai ir analizė“; „Tarnybiniai nusižengimai“ – 1 dokumentas, informacija atnaujinta 2018-01-29.

Išvada. Nors yra kai kurių netikslumų, susijusių su teisinės informacijos viešinimu, tačiau teisės aktai ir jų projektai nuolat viešinami.

4 priemonė. Brandos lygį pakelti atsižvelgiant į IS informacinius pranešimus 100 procentų.

Elektroninių paslaugų lygio kėlimas vykdomas atsižvelgiant į informacinių sistemų plėtros pranešimus, www.epaslaugos.lt portale identifiкуotą paslaugos interaktyvumo lygį pagal kiekvieną paslaugą ir paslaugos teikėją, Lietuvos Respublikos gyventojų registro ir Registrų centro informacinių sistemų pasikeitimus bei technines galimybes. Vidaus administravimo skyrius informavo, kad paslaugų elektroninės brandos lygis nebuvo pakeltas, nes negauta informacinių sistemų plėtros pranešimų.

Siekiant išlaikyti operatyvų ir efektyvų asmenų aptarnavimą pasigendama skilties E. konsultavimas, kurioje galėtų būti pasiūlytos konsultavimo temos pagal atskiras kuruojamas sritis.

Išvada. Paslaugų elektroninės brandos lygis nebuvo pakeltas, nes negauta informacinių sistemų plėtros pranešimų.

III. APIBENDRINTOS IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Išvados:

1. Administracijos direktoriaus 2018-02-28 įsakymu Nr. DV-254 patvirtintas rekomendacijų, pateiktų vidaus audito 2018-01-30 ataskaitoje Nr. VA-1-(37.5) – Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo 2017 m. II pusmetį vertinime, priemonių planas audituojamuoju laikotarpiu tik iš dalies įgyvendintas.

2. Administracinės naštos mažinimo priemonės yra įtrauktos į Alytaus miesto strateginio 2018–2020 m. veiklos plano, patvirtinto Alytaus miesto savivaldybės tarybos 2018-02-01 sprendimu Nr. T-1, 26 programą. Numatytas 26.01.05 uždavinys – administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimas, kuriam įgyvendinti 2018 m. numatytos 4 priemonės ir jų metiniai įgyvendinimo vertinimo kriterijai. 2018 metais numatytų įgyvendinti priemonių per 2018 m. I pusmetį dvi buvo įgyvendinamos, o dvi nevykdomos.

3. Nors elektroninės paslaugos 2018 m. I pusmetį nuo visų suteiktų paslaugų sudarė ~ 19 proc., tačiau lyginant su 2017 m. elektroninių paslaugų buvo suteikta ~ 4,6 karto daugiau.

4. Administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesas tobulintinas.

5. Teisės aktai ir jų projektai yra nuolat viešinami.

6. 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.

Rekomendacijos

1. Siekiant užtikrinti savivaldybės veiklos valdymo efektyvumą ir patenkinti asmenų aptarnavimo lūkesčius, sumažinti administracinę naštą fiziniams ir juridiniams asmenims, svarstyti paprastesnį ir aiškesnį paslaugų aprašymų pateikimo būdą, nedubliuojant paslaugų aprašymo Lietuvos paslaugų kataloge ir įstaigos interneto svetainės skyriuje „Paslaugos“. Šiame skyriuje tikslinga pateikti tik nuorodas į Lietuvos paslaugų katalogą ir kitas interneto sistemas, per kurias galima užsisakyti paslaugas elektroniniu būdu. Tai leistų sumažinti administracinę naštą paslaugų gavėjams – būtų paprastesnis ir greitesnis paslaugos radimas ir užsisakymas, ir administracijos specialistams – taptų paprastesnis paslaugų administravimas.

2. Atsižvelgiant į vidaus audito ataskaitoje pateiktus pastebėjimus patobulinti teikiamų administracinių paslaugų užsakymą elektroniniu būdu procesą:

2.1. Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainėje pateikti visas informacinių sistemų, per kurias galima tiesiogiai elektroniniu būdu užsisakyti paslaugas, nuorodas;

2.2. peržiūrėti Alytaus miesto savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų aprašymus Lietuvos paslaugų kataloge ir užtikrinti kokybišką tiesioginį prisijungimą prie IS, atsisakant darbo naštą didinančių procesų (pvz.: iš katalogo atgal sugrįžtant į savivaldybės interneto svetainėje paskelbtą paslaugos aprašymą ir prisijungimą el. būdu);

2.3. analizuoti ir vertinti tas paslaugas, kurių labai mažai užsisakoma elektroniniu būdu. Išsiaiškinti priežastis ir siūlyti jų sprendimo būdus.

3. Siekiant išlaikyti operatyvų ir efektyvų asmenų aptarnavimą, tikslinga įdiegti skiltį E. konsultavimas, kurioje galėtų būti pasiūlytos konsultavimo temos pagal atskiras kuruojamas sritis.

Vyr. vidaus auditorė



Snieguolė Markūnienė