



2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



ALYTAUS MIESTO
SAVIVALDYBĖ

TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PROCESŲ TOBULINIMAS IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS GERINIMAS ALYTAUS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE IR JAI PAVALDŽIOSE ĮSTAIGOSE

Alytaus miesto savivaldybės administracija (AMSA) įgyvendina Teikiamų paslaugų procesų tobulinimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo Alytaus miesto savivaldybės administracijoje ir jai pavaldžiose įstaigose projekto I etapą. Juo siekiama įvertinti ir patobulinti savivaldybės administracinių, socialinių ir vaikų priėmimo į švietimo įstaigas paslaugų teikimo bei organizavimo procesus.

AMSA yra pavaldžios 57 įvairių sričių įstaigos. Atsižvelgiant į projekto tikslus, buvo pasirinktas ne visų 57 įstaigų, o 37 įstaigų, t. y. švietimo (33 įstaigos) ir socialinių paslaugų (4 įstaigos) sričių bei pačios AMSA (1 įstaiga) teikiamų paslaugų kokybės gerinimas, taigi iš viso projekte dalyvauja 38 įstaigos.

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 (tvarka, formos, laikas, būdai), nepakankama paslaugų įvairovė ir kokybė, nepakankamas socialinės paramos, švietimo ir administracijos teikiamų paslaugų operatyvumo (atsakymo) problemos sprendimas.

Šios problemos bus sprendžiamos projekto įgyvendinimo metu – pasitelkus LEAN metodus bus tikrinami su administracinėmis, socialinėmis bei vaikų priėmimo į švietimo įstaigas paslaugomis susiję teisės aktai ir analizuojama, ar teisės aktuose keliami reikalavimai nėra pertekliniai, pateikiami pasiūlymai, kaip tobulinti paslaugų teikimą. Bus organizuojami mokymai, susiję su paslaugų teikimo efektyvumo vertinimu, procesų optimizavimu, rodiklių nustatymu, stiprinama darbuotojų kompetencija, reikalinga gerinti asmenų aptarnavimo kokybę, užtikrinti sukurtų produktų tinkamą naudojimą.

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

Projekto tikslinė grupė – Alytaus miesto savivaldybės gyventojai.

Projekto įgyvendinimo paslaugas vykdo viešųjų pirkimų konkursą laimėjusi UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“, jų vertė – 118 331,95 euro.

Paslaugų sutartis pasirašyta 2019-02-01, numatoma paslaugų atlikimo trukmė – 12 mėnesių.

Projekto biudžetas – 215.693,16 euro, iš jų 183 339,18 euro skiriama iš Europos socialinio fondo, 32.353,98 euro – iš Alytaus miesto savivaldybės biudžeto.

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