

PATVIRTINTA
Aplinkos apsaugos agentūros direktoriaus
2021 m. gegužės 19 d. įsakymu Nr. KVS -4

PASLAUGŲ VALDYMAS

Kokybės vadybos sistemos procedūros aprašas	
PASLAUGŲ VALDYMAS	Įsigaliojimo data: 2021 m. gegužės d.
	Leidimas: 4 leidimas
Proceso savininkas	Tvirtintojas
Aplinkos apsaugos agentūros Taršos prevencijos departamento Oro taršos prevencijos skyriaus vedėja Loreta Jovaišienė	Aplinkos apsaugos agentūros direktorius Rimgaudas Špokas

PASLAUGŲ VALDYMAS

I. PASKIRTIS

1. Paslaugų valdymo proceso aprašas (toliau – Procedūros aprašas) nustato Aplinkos apsaugos agentūros teikiamų Paslaugų sukūrimo, teikimo ir valdymo tvarką.

II. TAIKYMO SRITIS

2. Procedūros aprašas taikomas visiems Aplinkos apsaugos agentūros administracijos padaliniais, kuriantiems, teikiantiems ir valdantiems Paslaugas.

3. Aplinkos apsaugos agentūros paslaugos teikiamos teisės aktuose ir administracinių paslaugų aprašymuose nustatyta tvarka. Administracinių paslaugų teikimo aprašymai pildomi Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinėje sistemoje ir yra neatskiriama šio Procedūros aprašo dalis ir jiems galioja šio Procedūros aprašo reikalavimai.

III. SUTRUMPINIMAI IR JŲ PAAIŠKINIMAI

4. Proceso apraše naudojami šie sutrumpinimai:

4.1. AAA – Aplinkos apsaugos agentūra;

4.2. Procedūros aprašas - Paslaugų valdymo proceso aprašas;

4.3. Paslauga – AAA teikiama administracinė arba viešoji paslauga.

4.4. DVS – dokumentų valdymo sistema.

4.5. PASIS - Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinė sistema (internetinis adresas www.lietuva.gov.lt/katalogas).

IV. BENDROSIOS NUOSTATOS

5. Paslaugų teikimą reglamentuoja šie pagrindiniai teisės aktai:

5.1. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas;

5.2. Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas;

5.3. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“;

5.4. Aplinkos apsaugos agentūros darbo reglamentas, patvirtintas Aplinkos apsaugos agentūros direktoriaus 2006 m. liepos 17 d. įsakymu Nr. V-72 „Dėl Aplinkos apsaugos agentūros vidaus tvarkos taisyklių ir darbo reglamento patvirtinimo“;

5.5. Informacijos apie aplinką Lietuvos Respublikoje teikimo visuomenei tvarkos aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos Vyriausybės 1999 m. spalio 22 d. nutarimu Nr. 1175 „Dėl Informacijos apie aplinką Lietuvos Respublikoje teikimo visuomenei tvarkos aprašo patvirtinimo“;

5.6. Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo tvarkos aprašas,

patvirtintas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. 1V-644 „Dėl Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo tvarkos aprašo patvirtinimo”.

5.7. Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatai, patvirtinti Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2016 m. balandžio 8 d. įsakymo Nr. 1V-272 „Dėl Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos steigimo ir Viešųjų ir administracinių paslaugų stebėsenos ir analizės informacinės sistemos nuostatų bei duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“,

5.8. Kiti teisės aktai, nurodyti konkrečių paslaugų teikimo aprašymuose.

6. Vartotojų patenkinimo teikiamomis viešosiomis paslaugomis tyrimas, viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indeksas apskaičiuojamas ir tobulintinos AAA veiklos sritys, lemiančios aukštesnį vartotojų patenkinimą nustatomos, vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“.

7. Administracinių paslaugų valdymas apima šiuos etapus, plačiau aprašytus šiame Apraše:

- 7.1. paslaugos poreikio atsiradimas;
- 7.2. paslaugos sukūrimas;
- 7.3. personalo parengimas paslaugai teikti;
- 7.4. paslaugos teikimas;
- 7.5. paslaugos rezultatyvumo, kokybės vertinimas;
- 7.6. paslaugos teikimo nutraukimas.

8. Paslaugų grupės, teikiamos AAA, yra:

8.1. teisės aktų nustatytų dokumentų, kurių turėjimas patvirtina viešojo administravimo subjekto suteikiamos teisės įgijimą, išdavimas;

8.2. viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant teisės aktų nustatytus dokumentus su valstybės registruose, valstybės informacinėse sistemose, archyvuose ar paties viešojo administravimo subjekto turima informacija;

8.3. teisės aktų nustatytų ir asmenų privalomai viešojo administravimo subjektams teikiamų dokumentų ar informacijos priėmimas;

8.4. teisės aktų nustatytos informacijos registravimas valstybės registruose ar valstybės informacinėse sistemose asmens prašymu;

9. AAA teikiamų Paslaugų sąrašas, patvirtintas AAA direktoriaus 2010 m. gruodžio 31 d. įsakymo Nr. AV-265 „Dėl teisės aktų, reguliuojančių Aplinkos apsaugos agentūros veiklą, atliekant ūkio subjektų priežiūrą, ir įtvirtinančių priežiūros sričių reikalavimus, sąrašo, Aplinkos apsaugos agentūros teikiamų administracinių paslaugų sąrašo patvirtinimo, administracinių paslaugų analizės atlikimo, administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo, viešinimo ir atsakingų asmenų paskyrimo“. Už sąrašo atnaujinimą atsakingas Procedūros aprašo savininkas.

10. Kiekvienai teikiamai Paslaugai administracinės paslaugų teikimo aprašymas pildomas PASIS (internetinis adresas www.lietuva.gov.lt/katalogas), vadovaujantis Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. gruodžio 1 d. įsakymu Nr. 1V-644 „Dėl Viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo aprašymų rengimo tvarkos aprašo patvirtinimo“. Už Paslaugos aprašymo pildymą PASIS atsakingas AAA padalinio, teikiančio Paslaugą, vadovas.

11. Proceso tikslas – laiku ir tinkamai suteiktos paslaugos, kurias AAA turi teikti pagal priskirtas funkcijas.

12. Proceso pradžia – poreikio teikti Paslaugą atsiradimas/poreikio keisti esamą Paslaugą atsiradimas.

13. Proceso pabaiga:

13.1. naujos/keičiamos Paslaugos atveju – Paslaugos aprašo užpildymas/tikslinimas PASIS ir Paslaugos suteikimas;

13.2. naikinamos paslaugos atveju – Sprendimo dėl Paslaugos teikimo nutraukimo patvirtinimas, Paslaugos panaikinimas PASIS.

14. Proceso gaviniai – teisės aktai, kuriais AAA nustatoma pareiga teikti naujas Paslaugas.








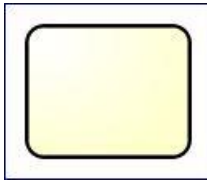

15. Proceso tiekėjai – Seimas, Vyriausybė, Aplinkos ministerija.

16. Proceso rezultatai – sukurta nauja Paslauga arba nutrauktas Paslaugos teikimas, suteiktos Paslaugos.

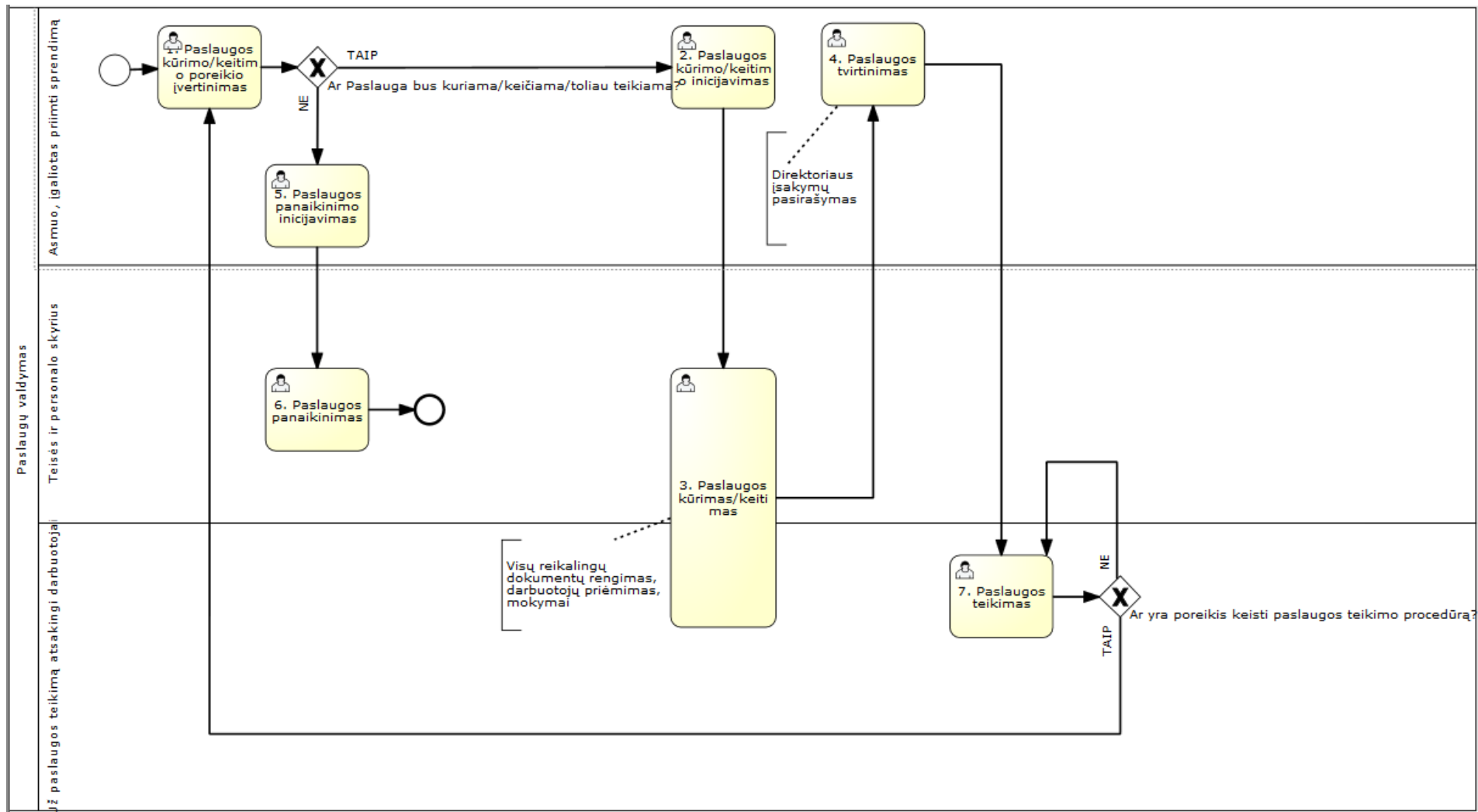
V. PROCESO VERTINIMO RODIKLIAI

Rodiklio aprašymas	Siektinos rodiklio reikšmės
Paslaugų, suteiktų laikantis teisės aktuose nustatytų terminų, dalis	≥ 85 %
Kiekvienos konkrečios paslaugos, suteiktos laikantis teisės aktuose nustatytų terminų, dalis	≥ 75 %

VI. PROCESO SRAUTO DIAGRAMA

Simbolis	Pavadinimas	Simbolio reikšmė
	„Plaukimo takelis“	Proceso dalyvio atsakomybės ribos
	Proceso pradžia	Proceso pradžia
	Proceso veiksmas (etapas)	Proceso veiksmas (etapas), kuris yra atliekamas proceso vykdymo metu
	Proceso sekos ryšys	Proceso sekos ryšys rodo, kokia tvarka atliekami proceso veiksmi (etapai)
	Alternatyvus sprendimas (proceso „išsišakojimas“)	Alternatyvus sprendimas žymi proceso srauto vietą, kur reikia pasirinkti vieną iš kelių galimų srauto krypčių.
	Lygiagrečių veiksmi	Lygiagrečių veiksmų simbolis žymi proceso srauto vietą, kur reikia atlikti kelis veiksmus vienus metu.
	Susijęs dokumentas	Susiję dokumentai laikomi artefaktais, nes jie neturi tiesioginio poveikio proceso sekos srautui, bet suteikia informacijos apie tai, ko reikia veiksmams atlikti (kas sukuriama juos atliekant ir pan.)
	Kitas procesas	Nuoroda į kitą procesą
	Proceso pabaiga	Proceso pabaiga

Paslaugų valdymo proceso srauto diagrama.



VII. PROCESO APRAŠYMAS

Paslaugų valdymo proceso srauto diagramos aprašymas.

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
1.	Paslaugos kūrimo/keitimo poreikio įvertinimas	<p>AAA gali būti įgaliota teikti administracinę paslaugą:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teisės aktu įtvirtinant naują paslaugą ir pavedant ją vykdyti AAA; • Pasikeitus teisės aktams, paslaugos teikimo funkciją pavedant vykdyti AAA. 	<p>Aplinkos ministras</p> <p>Vyriausybė</p> <p>AAA direktorius</p>	<p>Aplinkos ministro įsakymas, AAA direktoriaus įsakymas, kiti teisės aktai</p>	<p>Teisės aktu nustatyta, kad paslaugą įgaliota (įgaliojama) teikti AAA</p>
2.	Paslaugos kūrimo/keitimo inicijavimas	<p>Atsakingiems asmenims pavedama rengti visus reikalingus dokumentus Paslaugos teikimui.</p>	<p>AAA direktorius</p>	<p>Pavedimas</p>	<p>Parengti reikalingi dokumentai Paslaugos teikimui.</p>
3.	Paslaugos sukūrimas/keitimas	<p>Nustatoma, kas bus atsakingas už paslaugos teikimą, keičiami AAA nuostatai, AAA struktūrinių padalinių nuostatai, pareigybių aprašymai.</p> <p>Nustatoma, ar paslaugai teikti reikės naujų žmogiškųjų išteklių, apmokymų.</p> <p>Apmokomi darbuotojai, kurie įgalioti teikti administracinę paslaugą.</p> <p>Pildomas administracinės paslaugos teikimo aprašymas PASIS. Nustatoma, ar bus reikalingi pakeitimai</p>	<p>Teisės skyrius, Personalo ir dokumentų valdymo skyrius</p> <p>Už paslaugos teikimą atsakingi AAA darbuotojai</p> <p>Tiekėjai, jei mokymų paslaugos perkamos</p>	<p>AAA nuostatai, struktūrinių padalinių nuostatai, pareigybių aprašymai</p> <p>Administracinės paslaugos teikimo aprašymas</p> <p>Darbo tvarkos aprašas</p> <p>Mokymų medžiaga</p>	<p>Nauja paslauga įtvirtinta AAA nuostatuose, struktūrinių padalinių nuostatuose. Pakeisti pareigybių aprašymai.</p> <p>Pildomas administracinės paslaugos teikimo aprašymas PASIS</p> <p>Jei reikia, įdarbinti nauji darbuotojai</p> <p>Jei reikia, apmokyti</p>

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
		informacinėse sistemose. Jeigu reikalingi – užsakomi informacinių sistemų pakeitimai.			paslaugą teikiančius darbuotojai Atlikti pakeitimai informacinėse sistemose (esant poreikiui)
4.	Paslaugos tvirtinimas	Pasirašomas ministro įsakymas dėl AAA nuostatų keitimo, pasirašomi direktoriaus įsakymai dėl struktūrinių padalinių nuostatų, pareigybių aprašymų tvirtinimo ar keitimo Administracinės paslaugos teikimo aprašymo pildymas (tikslinimas)	Aplinkos ministras AAA direktorius Už paslaugos teikimą atsakingi AAA darbuotojai	Aplinkos ministro įsakymas dėl AAA nuostatų AAA direktoriaus įsakymas Administracinės paslaugos teikimo aprašymas	Pasirašytas aplinkos ministro įsakymas Pasirašytas AAA direktoriaus įsakymas Užpildytas/ patikslintas administracinės paslaugos teikimo aprašymas PASIS internetiniu adresu www.lietuva.gov.lt/katalogas , prie kurio prieiga suteikiama vadovaujantis PASIS nuostatais
5.	Paslaugos panaikinimo inicijavimas	Priimamas sprendimas panaikinti paslaugą. Atsakingiems asmenims pavedama rengti visus reikalingus dokumentus Paslaugos nutraukimui. Parengti dokumentai pateikiami AAA direktoriui pasirašyti.	Vyriausybė Aplinkos ministras AAA direktorius		Duotas pavedimas

Eil. Nr.	Proceso srauto diagramos etapas	Aprašymas	Atsakomybė	Susiję dokumentai, informacinės sistemos ar kitos nuorodos	Rezultatai
6.	Paslaugos panaikinimas	Priėmus sprendimą nutraukti Paslaugos teikimą, Teisės skyrius, už Paslaugos teikimą atsakingas darbuotojas įvertina reikalingus atlikti pakeitimus ir organizuoja jų įgyvendinimą. Jei reikia, keičiami teisės aktai, reglamentuojantys paslaugos teikimo procedūras, keičiami AAA nuostatai, AAA struktūrinių padalinių nuostatai, pareigybių aprašymai.	Teisės skyrius Už paslaugos teikimą atsakingi AAA darbuotojai	Aplinkos ministro įsakymas dėl AAA nuostatų Direktoriaus įsakymai Struktūrinių padalinių nuostatai, pareigybių aprašymai Administracinės paslaugos teikimo aprašymas	Pakeisti AAA nuostatai, struktūrinių padalinių nuostatai. Pakeisti pareigybių aprašymai Jei reikia, pakeisti teisės aktai. Panaikintas Administracinės paslaugos teikimo aprašymas PASIS
7.	Paslaugos teikimas	Paslauga teikiama vadovaujantis Paslaugos teikimą reglamentuojančiuose teisės aktuose nustatyta tvarka, Administracinių paslaugų aprašymu, pateiktu PASIS.	Už paslaugos teikimą atsakingi AAA darbuotojai	Administracinės paslaugos teikimo aprašymas	Suteikta paslauga arba atsisakyta suteikti paslaugą

VIII. PROCESO DUOMENŲ ĮRAŠAI

Įrašo (dokumento) formos pavadinimas (jeigu yra)	Įrašo (dokumento) saugojimo vieta	Įrašo (dokumento) saugojimo trukmė
Administracinės paslaugos teikimo aprašymas	PASIS http://www.lietuva.gov.lt/katalogas .	Nuolat (kol paslauga teikiama)
Prašymai (raštai) suteikti Paslaugas ir sprendimai (atsakymai) bei susirašinėjimas susijęs su Paslaugų teikimu	Saugojimo vieta ir terminai nustatyti AAA dokumentacijos plane.	Saugojimo trukmė nustatyta AAA dokumentacijos plane.
Licencijų/atestatų/leidimų registrai	Saugojimo vieta ir terminai nustatyti AAA dokumentacijos plane.	Saugojimo trukmė nustatyta AAA dokumentacijos plane.

IX. RIZIKOS VALDYMAS

Rizikos veiksniai	Rizikos valdymo gairės
Teisės aktų pasikeitimai, neleidžiantys kokybiškai suteikti paslaugos	Inicijuojamas teisės aktų keitimas, reikalingas kokybiškam paslaugos teikimui.
Paslaugos teikimui nepakanka AAA išteklių	Vykdoma papildomų išteklių paieška; Paslaugos teikimo procesas pagal galimybes supaprastinamas, taip sumažinant AAA išteklių poreikį.
Paslaugos teikimui netinkama kompetencija	Vykdomi AAA darbuotojų mokymai reikalingai kompetencijai įgyti; Inicijuojami teisės aktų pakeitimai, numatantys paslaugos teikimo funkcijos perdavimą kitai institucijai, turinčiai reikalingą kompetenciją.
Paslaugų gavėjų nepasitenkinimas paslaugos teikimo kokybe	Iniciatyvos, skirtos paslaugų kokybės trūkumams nustatyti ir įvertinti priemones, skirtas paslaugos kokybės gerinimui.