**LIETUVOS RESPUBLIKOS ŪKIO MINISTERIJA**

Biudžetinė įstaiga, Gedimino pr. 38, LT-01104 Vilnius, tel.: 8 706 64 845, 8 706 64 868,  
faks. 8 706 64 762, el. p. kanc@ukmin.lt, http://ukmin.lrv.lt.

Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188621919

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Pagal adresatų sąrašą |  | 2018-08- | Nr. (23.6-71)- |
|  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **dėl Ūkio subjektų IR JŲ ATSTOVŲ APTARNAVIMO VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO SUBJEKTUOSE rekomendacinių gairių savivaldybėms, VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ VALDOMOMS**  **ĮMONĖMS** | | | |

Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau – Vyriausybė) programos įgyvendinimo plane, patvirtintame Vyriausybės 2017 m. kovo 13 d. nutarimu Nr. 167, numatytas 4.2.6 darbo „Investicijų pritraukimo organizacinės struktūros perorientavimas ir specialių priemonių įdiegimas skatinant investicijas nacionaliniu ir regioniniu lygiu“ 1 uždavinys „Verslo aptarnavimo sistemos modelio, kurį naudotų didžiosios savivaldybės ir valstybės bei savivaldybės valdomos infrastruktūros įmonės, aptarnaudamos verslo klientus gamybos investicijoms aktualiose procedūrose, sukūrimas“ (toliau – Vyriausybės programos įgyvendinimo plano 4.2.5 darbo 1 uždavinys).

Lietuvos Respublikos ūkio ministerija (toliau – Ūkio ministerija), vykdydama šį uždavinį, pavedė VšĮ „Investuok Lietuvoje“ įvertinti verslo klientų aptarnavimo praktiką pasirinktose institucijose, išanalizuoti gerąją praktiką ir parengti verslo klientų aptarnavimo sistemos modelio rekomendacines gaires savivaldybėms, valstybės ir savivaldybių valdomoms įmonėms, kurios padėtų joms veikti efektyviau ir geriau tenkinti verslo klientų poreikius.

Gamybos sektoriaus įmonės, siekdamos atitikti teisės aktuose nustatytus reikalavimus ir atlikti visas su gamybinių ar sandėliavimo pastatų statybomis ir veiklos vykdymu susijusias procedūras Lietuvoje, turi įvykdyti nemažai įsipareigojimų, kurie ūkio subjektams sukelia didelę administracinę naštą. Verslo subjektai patiria didelių sąnaudų ne tik rengdami teisės aktuose nustatytus dokumentus, bet ir laukdami, kol atitinkamos institucijos atliks vertinimo, derinimo ir dokumentų patvirtinimo procedūras.

Šiuo metu galiojantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ **neužtikrina kokybiško verslo klientų aptarnavimo**.

VšĮ „Investuok Lietuvoje“ atliko tyrimą ir nustatė problemas, dėl kurių daugiausia ir kyla aptarnavimo problemų praktikoje, jas galima suskirstyti į tris grupes: 1) teisinis reglamentavimas; 2**) tarpinstitucinis bendradarbiavimas; 3) įstaigos vidaus organizaciniai procesai**. Kadangi Vyriausybės programos įgyvendinimo plano 4.2.5 darbo 1 uždavinys nukreiptas į **aptarnavimo procesų gerinimą, nurodoma problematika ir pateikiami pasiūlymai yra orientuoti į šias dvi grupes – tarpinstitucinį bendradarbiavimą ir vidaus organizacinius procesus** ( 1priedas).

Siekiant įvertinti verslo klientų aptarnavimo praktiką savivaldybėse ir valstybės institucijose, pirmiausia buvo nustatyti pagrindiniai verslo klientų poreikiai.

Verslo klientų poreikiai yra susiję su šiais aspektais:

1. Interakcijų skaičius ir trukmė:
   1. Kontakto inicijavimas: kuo mažiau pakartotinių kontaktų su ta pačia institucija;
   2. Dokumentų teikimo eiga: įgyvendintas vieno langelio principas;
   3. Išvadų gavimo trukmė: kuo greitesnis institucijos išvados gavimas.
2. Prieinamumas / patogumas:
   1. Paraiškos pateikimo būdai: galimybė pateikti paraišką, kt. dokumentus elektroniniu būdu;
   2. Paraiškos būsenos stebėjimas: galimybė stebėti paraiškos būseną elektroninėje erdvėje;
   3. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas: savarankiškas institucijų bendradarbiavimas be kliento įsikišimo.
3. Klientų aptarnavimo kokybė:

3.1. Bendravimo procedūros: mandagus ir profesionalus klientų aptarnavimas;

3.2. Darbuotojų iniciatyvi veikla: kliento informavimas apie proceso eigą institucijos iniciatyva;

3.3. Objektyvumas: objektyvus sprendimų priėmimas.

Atlikus analizę ir vertinant tarpinstitucinio bendradarbiavimo klausimus, galima pažymėti, kad verslo klientų aptarnavimo efektyvumą ribojančios problemos pastebimos ir vykstant **procesams, apimantiems sąveiką tarp kelių institucijų ar įstaigų:**

• Matomas žemas bendradarbiavimo tarp institucijų lygis kasdienėje veikloje: ūkio subjektų

prašoma pateikti duomenis, **kuriuos institucija pati galėtų tiesiogiai gauti iš kitos valstybės įstaigos, jeigu būtų užtikrinta tarpsisteminė integracija (pvz., su viešąja įstaiga Registrų centru (toliau – Registrų centras).**

**• Daugumoje procesų (žemėtvarkos procedūros, aplinkos apauga ir pan. nėra užtikrinamas vieno langelio principas: ūkio subjektas yra pats atsakingas už dokumentų pateikimą / derinimą skirtingose institucijose, jų statuso sekimą, nors institucijų sprendimai** vykstant tam pačiam procesui yra tarpusavyje susiję ir prisideda prie galutinio ūkio subjektui reikalingo dokumento ar pažymos gavimo.

**Vertinant institucijos ir įstaigos vidaus organizacinius procesus, išskirti šie trūkumai / problemos:**

• Dažni institucijų naudojamos elektroninės sistemos greitaveikos sutrikimai, todėl verslo klientai priversti laukti.

• Kai kuriose institucijose (pvz., kai kuriose savivaldybėse) dokumentai iš ūkio subjektų vis dar **priimami tik popierine forma, be galimybės juos teikti skaitmeniniu formatu.**

• Institucijose, įstaigose, kuriose pateikiami ir nagrinėjami popieriniai dokumentai, informacija **apie proceso būseną (statusą) ūkio subjektui pateikiama tik pastarajam kreipusis į instituciją el. paštu ar paskambinus, o iniciatyvia veikla pagrįstas klientų informavimas nevyksta.**

• **Keliuose proceso etapuose matomas perteklinis darbų dubliavimas. Pvz., ūkio subjektas turi Aplinkos apsaugos agentūrai (toliau – AAA) teikti Registrų centro išrašus, patvirtinančius sklypo savininką ar paskirtį. Tačiau, siekdama užkirsti kelią galimam sukčiavimui ar išvengti pasikeitusios informacijos rizikos, AAA dokumentų tikrinimo proceso metu pakartotinai kreipiasi į Registrų centrą dėl tokių pat dokumentų, kuriuos sutikrina su dokumentais, gautais iš verslo subjektų.**

• Skirtingos tos pačios institucijos sistemos nėra tarpusavyje integruotos. Savivaldybių naudojamos tokios teritorijų planavimo sistemos, kaip ŽPDRIS, TPDRIS, Teritorijų planavimo dokumentų registras (TPDR) ir kitos nėra pakankamai tarpusavyje integruotos, todėl savivaldybių darbuotojams informaciją iš vienos sistemos į kitą dažnai tenka perkelti rankiniu būdu. Dėl šios priežasties sulėtėja ūkio subjektų aptarnavimo sparta.

Atsižvelgus į atliktą esamos situacijos analizę ir nustatytas problemas parengti pasiūlymai **dėl verslo klientų aptarnavimo modelio gairių,** kuriomis galėtų vadovautis savivaldybės, valstybės ir savivaldybės valdomos infrastruktūros įmonės, aptarnaudamos verslo klientus, kai tai susiję su gamybos investicijoms aktualiomis procedūromis.

Verslo klientų aptarnavimo modelio gairių kryptys:

1. Tarpinstitucinis bendradarbiavimas:
   1. **Įgyvendinti vieno langelio principą integruojant visus susijusius procesus;**
   2. **Sudaryti galimybę ūkio subjektams gauti konsultacijas ir tarpininkavimo paslaugas;**
   3. **Viešinti regionų vieno langelio procesų rodiklius;**
   4. **Reikalingus duomenis gauti automatizuotomis sistemomis iš kitų valstybės institucijų**

**ir taip sumažinti naštą verslui.**

1. **Vidaus organizaciniai procesai:**
   1. **Standartizuoti ūkio subjektų aptarnavimo praktiką;**
   2. **Matuoti aptarnavimo veiklos efektyvumą;**
   3. **Stiprinti darbuotojų motyvaciją procesus vykdyti greičiau;**
   4. **Kelti darbuotojų kompetenciją;**
   5. **Tobulinti IT įrankius organizacijų viduje.**

Gamybinių projektų plėtojimo procesas yra sudėtingas, nes į jį įtraukiama daugybė institucijų, iš kurių ūkio subjektai turi gauti nemažai skirtingų leidimų ir pažymų. Skaičiuojama, kad gamybos projektą įgyvendinanti įmonė nuo įsikūrimo iki veiklos vykdymo pradžios gali užtrukti apie 517 dienų (neįvertinant pačių dokumentų rengimo laiko) derindama dokumentus 86 institucijose. Verslo klientų aptarnavimo modelio / procedūrų patobulinimas leistų prisidėti prie efektyvesnio procedūrų atlikimo, sudarytų sąlygas ūkio subjektams skirti daugiau laiko ir kitų išteklių savo tiesioginei veiklai vykdyti ir pajamoms kurti. Dėl šių priežasčių kviečiame atsižvelgti į **teikiamus pasiūlymus dėl aptarnavimo kokybės gerinimo atliekant su gamybos investicijomis susijusias aktualias procedūras.**

**Pateikti pasiūlymai ir nurodytos problemos galėtų būti naudingi institucijoms, įstaigoms rengiant / patvirtinant verslo klientų aptarnavimo gaires / standartą. Sėkmingas šių gairių įgyvendinimas praktikoje prisidėtų ir prie šalies įvaizdžio gerinimo užsienio investuotojų atžvilgiu**.

Ūkio ministerija kartu su VšĮ „Investuok Lietuvoje“ pasirengusi konsultuoti rengiant institucijos, įstaigos verslo klientų aptarnavimo modelį, pasidalyti gerąja praktika.

PRIDEDAMA. Ūkio subjektų ir jų atstovų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose standartas, 6 lapai.

Ūkio viceministras Marius Skuodis

Gina Jaugielavičienė, tel. 8 706 64 840  el. paštas [gina.jaugielaviciene@ukmin.lt](mailto:gina.jaugielaviciene@ukmin.lt)