



Kuriame  
Lietuvos ateitį  
2014–2020 metų  
Europos Sąjungos  
fondų investicijų  
veiksmų programa



PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖS  
ADMINISTRACIJA

## **PROJEKTAS „VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS GERINIMAS PANEVĖŽIO MIESTO IR PANEVĖŽIO RAJONO SAVIVALDYBĖSE“**

Panevėžio rajono savivaldybės administracija 2017 m. gruodžio 21 d. pasirašė projekto „Viešųjų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Panevėžio miesto ir Panevėžio rajono savivaldybėse“ jungtinės veiklos sutartį su Panevėžio miesto savivaldybės administracija dėl projekto įgyvendinimo. Panevėžio miesto savivaldybės administracija 2018 m. rugpjūčio 22 d. pasirašė iš ES struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamo projekto Nr. 10.1-ESFA-R-920-51-0003 „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Panevėžio miesto ir Panevėžio rajono savivaldybėse“ sutartis. Projekto biudžete nustatyta didžiausia galima projekto tinkamų finansuoti išlaidų suma – 473 984,42 Eur.

Projektas įgyvendintas pagal 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“.

Panevėžio miesto savivaldybės administracija ir Panevėžio rajono savivaldybės administracija fiziniams ir juridiniams asmenims teikia viešąsias administracines paslaugas. Dalies paslaugų kokybė ir asmens aptarnavimas galėtų būti gerinamas. Nėra stebima ir vertinama paslaugų teikimo kokybė. Paslaugos tik iš dalies teikiamos vieno langelio principu. Pagrindinė problema, su kuria susiduria abi savivaldybės ir kurią siekiama išspręsti projektu, yra PMSA ir PRSA asmens aptarnavimo ir teikiamų paslaugų kokybės neatitikimas interesantų poreikių.

Projekto tikslas – padidinti teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę.

Projekto veiklos: peržiūrėti ir tobulinami teikiamų administracinių paslaugų procesai ir procedūros, tobulinama klientų aptarnavimo kokybė, piliečių chartijos kūrimas, darbuotojų kvalifikacijos kėlimas.

Projektu „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Panevėžio miesto ir Panevėžio rajono savivaldybėse“ siekiama, kad nekiltų asmenų nepasitenkinimas PMSA PRSA klientų aptarnavimu, sutrumpėtų vieno kliento aptarnavimo laikas, padidėtų paslaugų skaičius, kurias galima suteikti iš karto, ir sutrumpėtų paslaugų suteikimo procesas.

Projekto rezultatai: siekiant užtikrinti, kad nekiltų asmenų nepasitenkinimas PMSA PRSA klientų aptarnavimu, sutrumpėtų vieno kliento aptarnavimo laikas, padidėtų paslaugų skaičius, kurias galima suteikti iš karto, ir sutrumpėtų paslaugų suteikimo procesas buvo peržiūrėti ir tobulinti teikiamų administracinių paslaugų procesai ir procedūros, keliami darbuotojų kvalifikacija norint užtikrinti klientų aptarnavimo kokybę bei parengta piliečių chartija.

Projekto veiklų įgyvendinimo pabaiga – 2022 m. vasario mėn.

Daugiau informacijos apie projektą gali suteikti projekto vadovė Ina Kulikauskienė, Panevėžio rajono savivaldybės administracijos Juridinio skyriaus vedėja, tel. (8 45) 58 29 17.

Panevėžio rajono savivaldybės administracijos informacija