



Apskritojo stalo diskusija „Piliečių chartija – valdžios ir visuomenės susitarimas dėl aptarnavimo kokybės“

2019 m. Spalio 15 d.

„Novotel“ viešbutis, Gedimino pr. 16, Vilnius

KONTEKSTAS

Vyriausybės kanceliarija, siekdama efektyvesnio atviro valdymo bei geresnės asmenų aptarnavimo kokybės ir vienodos aptarnavimo paslaugų teikimo valstybės įstaigose, nusprendė (kartu su Asmenų aptarnavimo kompetencijos tinklo nariais) parengti susitarimą (chartiją) tarp valdžios įstaigų ir piliečių. Piliečių chartija – tai dokumentas, kuriame įtvirtinami valstybės įstaigos įsipareigojimai, pagal kokius principus ir paslaugų standartus piliečiui bus teikiamos paslaugos, užtikrinant paslaugų kokybę ir tinkamą aptarnavimą.

Vyriausybės kanceliarija, norėdama išsiaiškinti susitarimo dalyvių vertybes, deklaruotinas teises, pareigas, atliko visuomenės lūkesčių tyrimą (gyventojų apklausą) – kokio aptarnavimo žmonės tikisi atvykę į valstybės įstaigą ir kaip jie patys galėtų prisidėti prie geresnio aptarnavimo. Lauko tyrime ir e. apklausoje (toliau – Tyrimas) dalyvavo 159 respondentai. Tyrimas atskleidė, ko iš valstybės įstaigų tikisi žmonės bei kokias teigiamas/neigiamas aptarnavimo patirtis jie turi. Šį tyrimą papildė 2018 metais parengta Vidaus reikalų ministerijos Pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimo ataskaita ir kartu sudėjus tapo informaciniu pagrindu diskusijai vystyti.

DISKUSIJOS TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

Remiantis Tyrimo rezultatų metu gauta visuomenės nuomone ir Diskusijos dalyvių, atstovaujančių 19 valstybės įstaigų, nuomone, suformuoti įsipareigojimus asmenų aptarnavimo srityje, parengiant Piliečių chartiją. Tikslu siekta šiais uždaviniais:

- Išgryninti tikslinių grupių nuomones;
- Išanalizuoti gautas nuomones;
- Susisteminti rezultatus ir pateikti įžvalgas;
- Parengti „Piliečių chartijos“ dokumentą.

PROGRAMA

08.30 - Registracijos pradžia.

09.00 - Tyrimo rezultatų pristatymas.

09.30 - Chartijos rengimo eigos pristatymas: dalys, metodas, eiga.

09.45 - I – a sesija

10.00 - II – a sesija

10.15 - III – a sesija
10.30 - IV – a sesija
10.45 - Grupių darbo pristatymas
11.10 - Kavos pertrauka
11.25 – Kriterijų, formuluočių vertinimui priminimas.
11.30 - Galutinio teksto parengimas
12.00 - Galutinio teksto pristatymas
12.10 - Pasidalinimas įžvalgomis, LRVK atstovo žodis
12.30 - Atsisveikinimas.

MODERATORIUS

Rolandas Juraitis, ID Consulting

DALYVIAI

Renginyje dalyvavo šios tikslinės grupės: ministerijų atstovai, ministerijoms pavaldžių įstaigų atstovai, kitų valstybinių įstaigų atstovai. Viso dalyvavo 27 asmenys. Dalyviai atstovavo šias įstaigas: Nacionalinę žemės tarnybą prie Žemės ūkio ministerijos, Krašto apsaugos ministeriją, Lietuvos Respublikos Prezidento kanceliariją, Valstybinę mokesčių inspekciją, Vidaus reikalų ministeriją, Socialinės apsaugos ir darbo ministeriją, Vyriausybės kanceliariją, “Sodrą”, Energetikos ministeriją, Vidaus reikalų ministeriją, Nacionalinę mokėjimo agentūrą prie Žemės ūkio ministerijos, Seimo kontrolierių įstaigą, Sveikatos apsaugos ministeriją, Finansų ministeriją, Ekonomikos ir Inovacijų ministeriją, Žemės ūkio ministeriją, Švietimo, mokslo ir sporto ministeriją, Susisiekimo ministeriją, Nacionalinę teismų administraciją.

**DISKUSIJOS
METODAS**

Viešosios konsultacijos diskusijos daliai buvo pasirinktas “**World café**” metodas. Tai mokymo metodas, paremtas diskusijomis ir nevaržomu nuomonių išsakymu. Visi dalyviai suskirstomi į keletą mažesnių grupių – kavinių, iš kurių kiekviena turi moderatorių (kavinės savininką), kuris iškelia aktualią problemą, o diskusijos dalyviai (kavinės lankytojai) nustatytą laiką siūlo problemos sprendimo būdus ir priemones. Kavinių lankytojai eina iš vienos kavinės į kitą ir kiekvienoje sprendžia vis kitą problemą. Šis metodas padeda visapusiškai aptarti nagrinėjamą temą.

**DISKUSIJOS
EIGA**

Diskusijos dalyviai buvo paskirstyti į 4 grupes. Kiekvienam stalui buvo paskirta po vieną iš šių temų: 1) Piliečių chartijos tikslas, vizija, misija, 2) Aptarnavimo principai ir vertybės, 3) Valstybės ir piliečių įsipareigojimai, 4) Apskundimo tvarka, įsipareigojimų neįvykdymas.

1-as dalyvis buvo informacijos saugotojas, kuris rinko įžvalgas iš kitų dalyvių, apibendrina ir pristatė jas naujiems dalyviams.

Kiekvienos grupės nariai dalijosi idėjomis visomis temomis, pasikeisdami darbo vietomis.

Rotacija tarp stalų vyko kas 15 min.

Pabaigoje vyko kiekvienos grupės sukurto teksto pristatymas.

**DISKUSIJOS
REZULTATAI**

Diskusijos metu parengtas Piliečių chartijos turinys

Piliečių chartijos tikslas: išgirsti Jus, didinti Jūsų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe bei pasitikėjimą įstaigomis.

Piliečių chartijos vizija: kiekvienas pilietis patenkintas aptarnavimu viešajame sektoriuje.

Piliečių chartijos misija: atitinkantis piliečių poreikius, vienodas ir kokybiškas asmenų aptarnavimas visame viešajame sektoriuje.

Aptarnavimo principai ir vertybės:

- Profesionalumas. Kompetentingai, teisingai, paprastai ir aiškiai pateikta informacija, prisiimant atsakomybę.
- Pagarba. Etiškas, mandagus elgesys, išlaikant lygiateisiškumą bei konfidencialumo užtikrinimą.
- Dėmesingumas. Greitas reagavimas, įsiklausymas į individualius poreikius, grįžtamasis ryšys.

Valstybės įsipareigojimai:

- Priimsime Jūsų kreipimąsi Jūsų pasirinktu būdu (*bus nurodyti galimi būdai*).
- Atsakysime kaip įmanoma greičiau, bet ne vėliau kaip per 20 d.d.
- Prašysime pateikti tik tuos dokumentus, kurių patys neturime.
- Būsime dėmesingi sprenddami Jūsų klausimus, atsakymus pateiksime aiškiai ir suprantamai.
- Vertinsime Jūsų nuomonę ir nuolat tobulėsime.

Piliečių įsipareigojimai:

- Elgtis mandagiai ir pagarbiai, geranoriškai bendradarbiauti.
- Žinoti savo teises ir pareigas.
- Aiškiai suformuluoti savo klausimą.
- Pasitikėti, neturėti išankstinių įsitikinimų įstaigos atžvilgiu.

Apskundimo tvarka, įsipareigojimų neįvykdymas:

- Atvejus, kuomet nesilaikoma Chartijos, galite pranešti raštu, telefonu ir kitais nurodytais būdais arba užpildydami vertinimo anketą (*bus nurodyta, kur ją rasti*).
- Įsipareigojame jus išgirsti: išanaluosime gautą informaciją, Jums pageidaujant, atsakysime ne vėliau kaip... (*bus nurodyta per kiek laiko*)

Kiti pasiūlymai / nuomonės

Piliečių chartijos tikslas: išgirsti Jus, padėti išspręsti Jūsų problemas.

Piliečių chartijos vizija: piliečių rūpesčiai – valstybės rūpesčiai.

Piliečių chartijos misija: mažinti atskirtį tarp valstybės institucijų ir piliečių, siekti tarpusavio supratimo, glaudaus bendravimo.

Aptarnavimo principai ir vertybės:

- Koncentruotumas/efektyvumas.
- Sąžiningumas.
- Mandagumas.
- Inovatyvumas. Naujausių technologijų pritaikymas įstaigos veikloje, aptarnavimo veikloje.
- Teisės viršenybė. Veiksmai, grįsti teisės aktais.
- Darau daugiau, nei privalau.
- Laiko planavimas – gerbiu savo ir kitų laiką.
- Atsakau suprantama kalba.

Piliečių įsipareigojimai:

- Teikti dokumentus laikantis reikalavimų.
- Nepiktnaudžiauti savo teisėmis.
- Atnaujinti savo asmens duomenis jiems pasikeitus (numatyti sutartyje).
- Suvokti savo veiksmų atsakomybę.
- Būti sąžiningu.
- Žinoti, ko nori.
- Ugdyti pilietiškumą ir pagarbą valstybei nuo mažens.

Valstybės įsipareigojimai:

- Teiksime paslaugas kokybiškai.
- Dirbsime proaktyviai, patys informuosime Jus apie Jūsų klausimo sprendimo rezultatus.
- Kiekvieną klausimą traktuosime kaip individualų.
- Jus aptarnaus tik profesionalūs ir kompetentingi darbuotojai.
- Kelsime valstybės tarnautojų kompetenciją.
- Sieksime, kad priimami sprendimai atitiktų besikreipiančiųjų lūkesčius.
- Skirsime ypatingą dėmesį švietimui.
- Aptarnausim pagal vieningą standartą.

Apskundimo tvarka, įsipareigojimų neįvykdymas:

- Padėkosime už nuomonę ir ją užregistruosime per 1 d.d.
- Darysime viską, kad skųstis nereikėtų.
- Suklydę atsiprašysime, klaidas ištaisysime, iš klaidų pasimokysime.

APIBENDRINIMAS	Diskusijos metu buvo išgrynintos ir išanalizuotos tikslinių grupių nuomonės, pagal jas susisteminti rezultatai. Dirbdami grupėmis, diskusijų dalyviai išgrynino svarbiausius būsimus Piliečių chartijos Struktūrinius blokus: Piliečių chartijos tikslą, viziją ir misiją, Aptarnavimo principus ir vertybes, Valstybės įsipareigojimus, Piliečių įsipareigojimus, Apskundimo tvarką ir įsipareigojimų nevykdymą. Kiekvienam blokui dalyviai priskyrė svarbiausius diskusijos metu aptartus punktus. Vienas iš dažniausiai dalyvių aptariamų aktualių punktų - vienodas, nediskriminuojantis klientų aptarnavimas. Šis punktas buvo įtrauktas į Piliečių chartijos misijos apibrėžimą, į Aptarnavimo principų ir vertybių bloką bei į Valstybės įsipareigojimų bloką. Kitas, pasikartojantis ir ne mažiau svarbus, punktas – tinkamas asmeninis ryšys tarp kliento ir valstybės įstaigos darbuotojo: malonus bendravimas, geranoriškas bendradarbiavimas, sąžiningumas. Šį punktą diskusijos dalyviai įtraukė į Aptarnavimo principų ir vertybių bloką ir į Piliečių įsipareigojimų bloką. Apibendrinant diskusiją galima teigti, jog buvo suformuoti įsipareigojimai asmenų aptarnavimo srityje iš kurių bus galima parengti galutinį Piliečių chartijos dokumentą, kuris vėlesniuose etapuose bus adaptuojamas skirtingoms institucijoms siekiant tikslingai gerinti piliečių aptarnavimo kokybę.
TOLIMESNI ŽINGSNIAI	Parengus Piliečių chartiją, šis dokumentas bus adaptuotas kiekvienoje ministerijoje, nustatyti rodikliai, vertinantys jo laikymąsi, vykdoma stebėseną, analizuojami jos rezultatai, pagal kuriuos parengiamos tobulinimo priemonės. Piliečių chartija Vyriausybės kanceliarijoje pradės galioti nuo 2020 m. sausio 1 d.
DISKUSIJOS VERTINIMAS	Diskusija vyko sklandžiai, dalyvių įsitraukimas grupėse buvo tolygus. Diskusijos kokybę užtikrino tinkamai pasirinktas moderatorius, kuriam nagrinėjama tema buvo aktuali ir nesvetima. Pasirinktas diskusijos metodas leido kiekvienam dalyviui tolygiai įsitraukti į visus diskusijos klausimus. Renginio trukmė buvo pakankamai ilga kokybiškai dalyvių diskusijai vykti. Diskusijoje dalyvavę dalyviai daugiausia vertina renginį labai gerai ir gerai.
KONTAKTINIS ASMUO	Dalia Milkevičienė Projekto „Atviros Vyriausybės iniciatyvos“ Veiklų koordinatore +37068327703 dalia.milkeviciene@lrv.lt