

A map of Lithuania is shown in white outline against a solid orange background. The map is filled with various white line-art icons representing different sectors: gears, a Wi-Fi symbol, a barrel, a lightning bolt, a circuit board, a graduation cap, a microscope, a DNA helix, a bar chart, a gear, a factory, a ship, a beaker, a bottle, a Euro symbol, a wind turbine, a globe, a person, and a graduation cap. The icons are scattered across the map, symbolizing industry, science, and education.

Lietuvos konkurencinio pranašumo analizė gamybos įmonių veiklos pradžiai

09.30 – 10.14

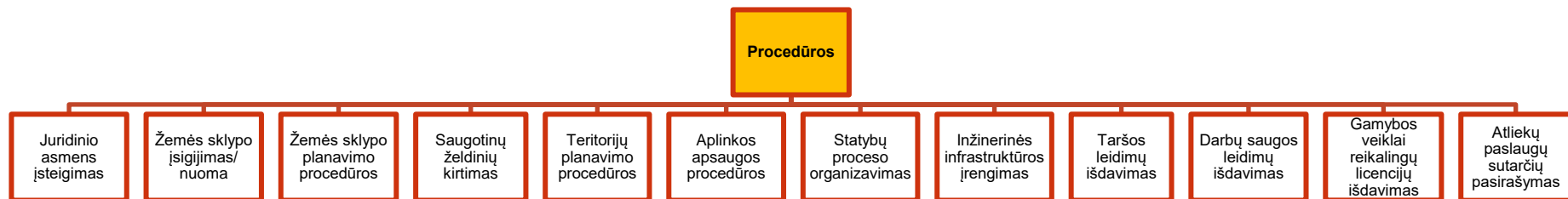
VI. Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse taikant procesų optimizavimo metodus

Ugnė Kerdokaitė ir Karolis Navickas

 Investuok
Lietuvoje

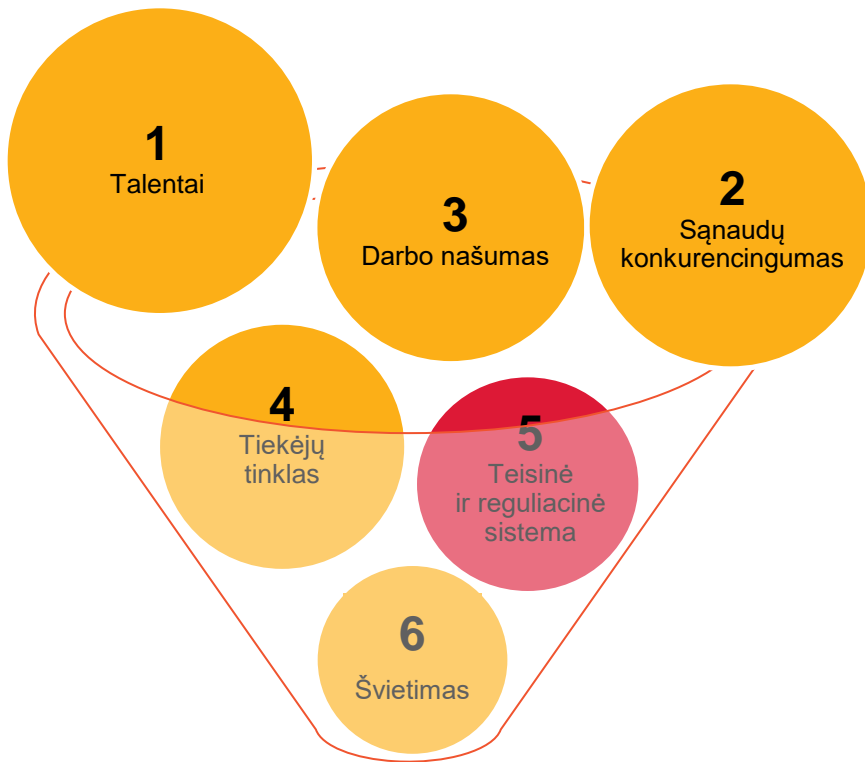
Procedūrų sąrašas

Gamybinis projektas plyname lauke



Tiesioginės užsienio investicijos gamybos sektoriuje

Kas turi įtakos šalių gebėjimui konkuruoti?*



Gebėjimas konkuruoti

- 1 Aukštos kvalifikacijos specialistų kompetencijos ir prieinamumas šalyje
- 2 Ypač darbuotojų darbo užmokestis, palyginus su kitomis šalimis
- 3 Tiek aukštos kvalifikacijos, tiek ir nekvalifikuotų specialistų darbo našumas šalyje
- 4 Gerai išplėta tiekėjų tinklo ekosistema šalyje
- 5 Šalies teisinės ir reguliacinės sistemos stabilumas ir aiškumas
- 6 Universitetų ir aukštojo mokslo įstaigų pasiūla ir paslaugų kokybė šalyje

* Deloitte. The 2016 Global Manufacturing Competitiveness Index (GMCI)

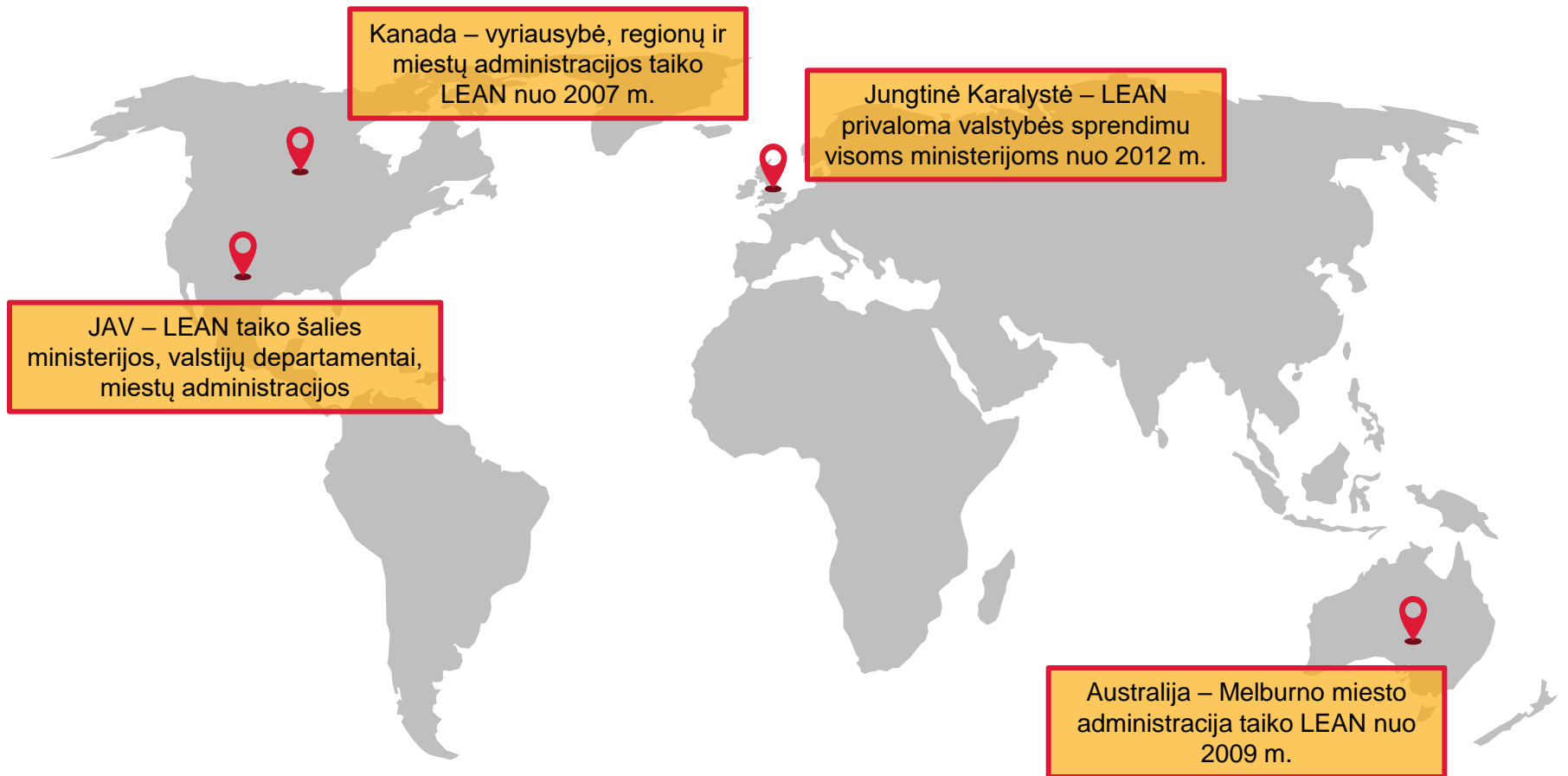
1

LEAN viešajame sektoriuje



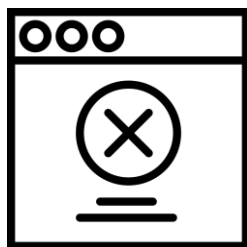
LEAN viešajame sektoriuje

LEAN paplitimas pasaulyje



LEAN viešajame sektoriuje

Ką duotų savivaldybėms LEAN?



Mažiau klaidų (prastos kokybės dokumentuose, sprendimuose)



Mažiau laukimo



Mažiau transportavimo: fizinio ir elektroninio nešiojimo



Mažiau nereikalingos „gamybos“



Mažiau nereikalingų judesių/ lakstymo

2

Remiamos veiklos



Priemonė „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920

Remiamos veiklos*

1. Pasiūlymų teisiniam reglamentavimui rengimas

Pasiūlymai dėl savivaldybių reguliuojamų paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo teisinio reglamentavimo tobulinimo rengimas.

2. Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas

Projektų vykdytojų ir partnerių veiklos procesų, susijusių su paslaugų teikimu ir (ar) asmenų aptarnavimu, kūrimas, tobulinimas, diegimas (vieno langelio principas, vidinių ar tarpinstitucinių procedūrų automatizavimas); kokybės vadybos metodų ar sistemų, skirtų gerinti paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, diegimas.

3. Piliečių chartijos ir kokybės standartai

Piliečių chartijų, paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartų rengimas, kitų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę gerinančių priemonių kūrimas, tobulinimas, pritaikymas, diegimas.

4. Darbuotojų kompetencijų stiprinimas

Projektų vykdytojų ir partnerių darbuotojų kompetencijų, reikalingų gerinti paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, stiprinimas, mokymas, keitimasis gerąja patirtimi.

5. Tyrimų organizavimas

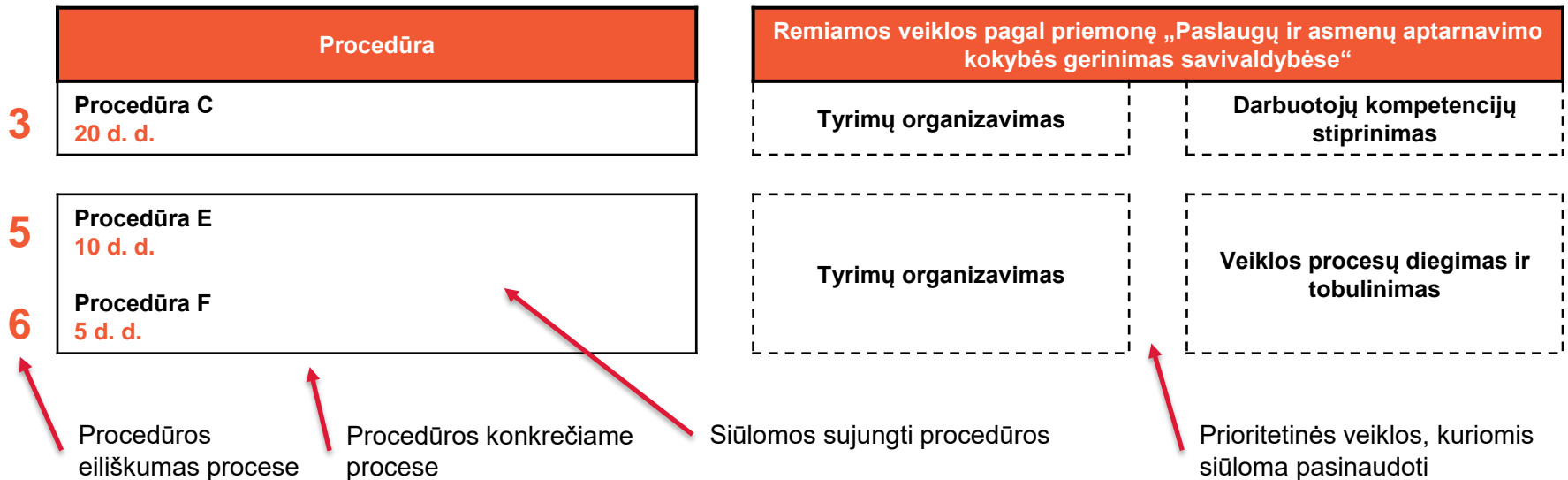
Tyrimų, skirtų įvertinti paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, vykdymas.

* 4 ir 5 veiklos finansuojamos tik jeigu jos vykdomos kartu su 1 – 3 veiklomis

Metodologija

- Pateikiamos rekomendacijos gerinti visuomenės pasitenkinimą tomis savivaldybės paslaugomis, už kurių teikimą atsakinga savivaldybė
- Jeigu teisės aktuose buvo nurodyti savivaldybėje atliekamos paslaugos laiko intervalai, tuomet nurodoma maksimali trukmė, per kurią yra suteikiama paslauga
- Rekomenduotina pirmiausiai gerinti visuomenės pasitenkinimą paslaugomis ir aptarnavimo kokybe tų paslaugų, kurių teikimas užtrunka ilgiausiai ir kurių užklausų nagrinėjimo trukmė viršija nustatytą terminą
- Visuomenės pasitenkinimui savivaldybės teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimo kokybe pagerinti, pateikiamos rekomenduotinos veiklos, nurodytos 10 prioriteto priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ projektų finansavimo sąlygų aprašo 11 punkte

Pavyzdys



3

Kitos paskirties žemės sklypo
įsigijimas ar nuoma



3. Žemės sklypo įsigijimas ar nuoma

Naudojamos valstybinės kitos paskirties žemės nuoma

Procedūra		Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“		
2	Dokumentų patikrinimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Darbuotojų kompetencijų stiprinimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
3	Valstybinės žemės nuomos sutarties projekto parengimas 20 d. d.	Tyrimų organizavimas	Darbuotojų kompetencijų stiprinimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
4	Sprendimo išnuomoti žemės sklypą priėmimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	Pasiūlymų teisiniam reglamentavimui tobulinti rengimas
5	Nuomininko informavimas apie priimtą sprendimą išnuomoti kitos paskirties žemės sklypą 5 d. d.			



4

Žemēs sklypo planavimo procedūros



4. Žemės sklypo planavimo procedūros

Žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektas

Procedūra		Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“	
2	Išnagrinėjamas prašymas organizuoti projektą 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
3	Prašymą pateikusio iniciatoriaus informavimas dėl projekto rengimo 5 d. d.		
5	Reikalavimų išdavimas projektui rengti 5 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
11	Patvirtinamas suderintas ir patikrintas projektas 5 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas



5

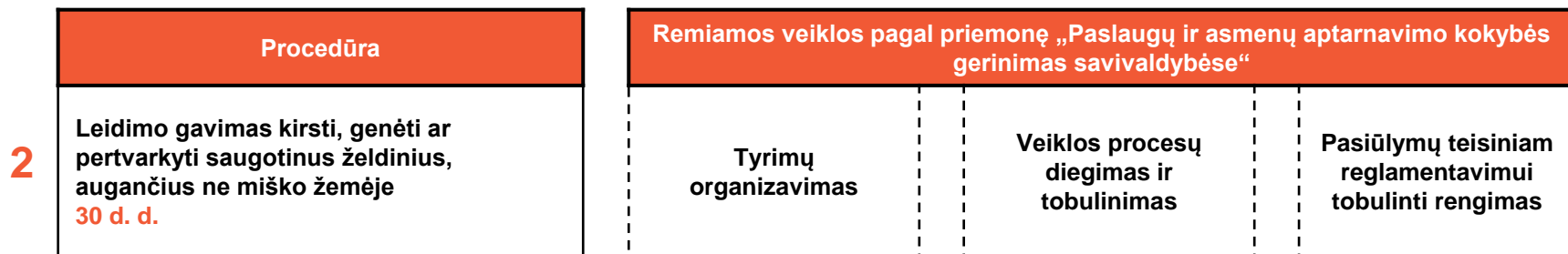
Saugotinių želdinių kirtimas



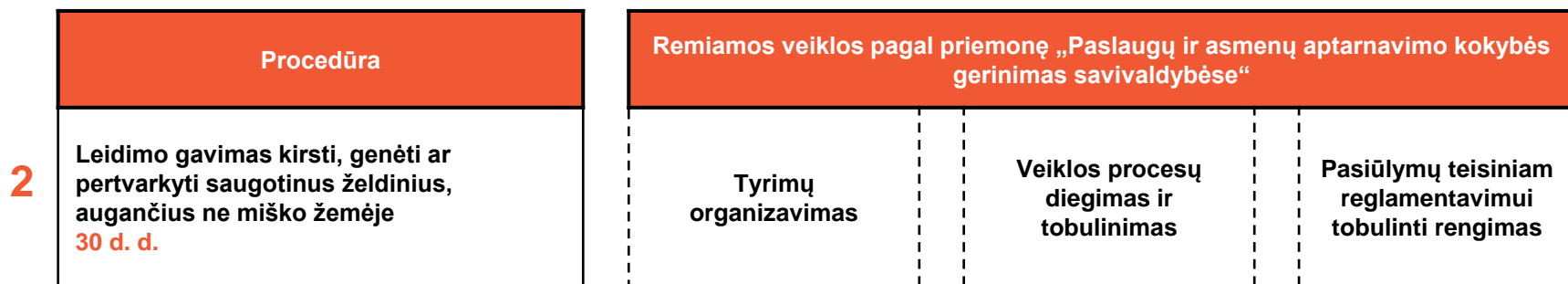
5. Saugotinių želdinių kirtimas

Leidimas kirsti, genėti ar pertvarkyti saugotinus želdinius, augančius ne miško žemėje

5.1.1. Žemės įsigijimo atvejis

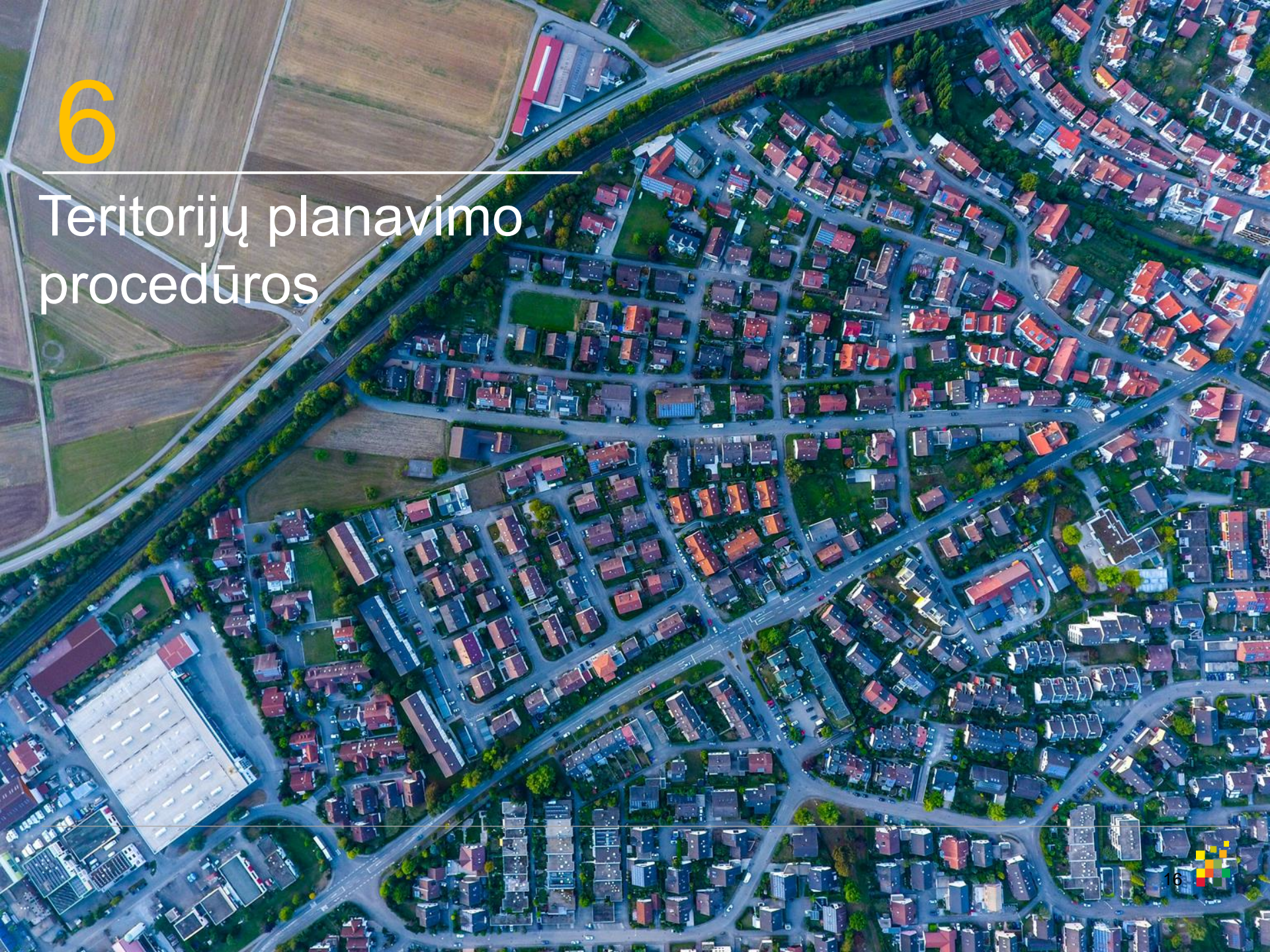


5.1.2. Žemės nuomos atvejis



6

Teritoriju planavimo procedūros



6. Teritorijų planavimo procedūros

1. Bendrojo plano keitimas

	Procedūra	Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“	
3	Planavimo sąlygų parengimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
10	Teritorijos bendrojo plano derinimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
11	Teritorijos bendrojo plano tvirtinimas 20 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas



6. Teritorijų planavimo procedūros

2. Specialiojo teritorijų planavimo dokumentų rengimas

	Procedūra	Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“	
3	Specialiojo teritorijų planavimo sąlygų iš suinteresuotų institucijų išdavimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
8	Specialiojo teritorijų plano derinimas 15 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
10	Specialiojo teritorijų plano tvirtinimas suinteresuotose institucijose nenumatyta	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas



6. Teritorijų planavimo procedūros

3. Detaliojo teritorijų planavimo dokumentų rengimas

Procedūra		Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“	
1	Prašymas išduoti planavimo sąlygas ir sąlygų išdavimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
5	Detaliojo plano derinimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas



6. Teritorijų planavimo procedūros

4.1. Detaliojo teritorijų planavimo dokumento techninių klaidų, spragų koregavimas

Procedūra	Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“			
<p>1 Pasiūlymo koreguoti detalųjį planą ar konkrečius sprendinius pateikimas <i>nenumatyta</i></p> <p>2 Suinteresuotų asmenų sutikimų dėl detaliojo plano sprendinių koregavimo gavimas <i>nenumatyta</i></p> <p>3 Sprendimo koreguoti detalųjį planą priėmimas <i>nenumatyta</i></p>	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas		
<p>7 Detaliojo plano korekcijų svarstymas Teritorijų planavimo komisijoje <i>10 d. d.</i></p> <p>8 Detaliojo plano korekcijų tvirtinimas <i>10 d. d.</i></p>			Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas



6. Teritorijų planavimo procedūros

4.2. Detaliojo teritorijų planavimo dokumentų koregavimas

Procedūra	Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“	
1 Pasiūlymo koreguoti detalųjį planą ar konkrečius sprendinius pateikimas <i>nenumatyta</i>	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
2 Suinteresuotų asmenų dėl detaliojo plano sprendinių koregavimo gavimas <i>nenumatyta</i>		
3 Kreipimasis į suinteresuotas institucijas ir planavimo sąlygų išdavimas <i>10 d. d.</i>		
4 Sprendimo koreguoti detaliojo plano sprendinius priėmimas <i>nenumatyta</i>		
8 Visuomenės susipažinimas su detaliojo plano koreguojamais sprendiniais <i>10 d. d.</i>	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
9 Detaliojo plano sprendinių svarstymas Teritorijų planavimo komisijoje <i>10 d. d.</i>		



7

Aplinkos apsaugos procedūros



7. Aplinkos apsaugos procedūros

1. Strateginis poveikio aplinkai vertinimas (SPAV)

	Procedūra	Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“		
3	Atrankos rengėjo sprendimo atlikti arba neatlikti SPAV vertinimą pateikimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	
5	Apimties dokumento nagrinėjimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Darbuotojų kompetencijų stiprinimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
9	Pataisytos ataskaitos nagrinėjimas 15 d. d.	Tyrimų organizavimas	Darbuotojų kompetencijų stiprinimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas



7. Aplinkos apsaugos procedūras

2. Poveikio aplinkai vertinimas (PAV)

	Procedūra	Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“		
12	Visuomenės pasiūlymų dėl programos teikimas 10 d. d.			
13	Programos pateikimas ir vertinimas tarp suinteresuotų subjektų 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	Pasiūlymų teisiniam reglamentavimui tobulinti rengimas
14	Pakartotinis PAV programos vertinimas tarp suinteresuotų subjektų 5 d. d.			
18	Subjektų pasiūlymų dėl ataskaitos teikimas 20 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	
23	Papildytos ataskaitos nagrinėjimas suinteresuotose institucijose 25 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	

7. Aplinkos apsaugos procedūras

3. Poveikio visuomenės sveikatai vertinimas (PVSV)

Procedūra		Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“	
3	Viešas ataskaitos eksponavimas ir susipažinimas su ataskaita 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
4	Viešo susipažinimo su ataskaita protokolo patvirtinimas 5 d. d.		
5	Visuomenės pastabų protokolui teikimas 3 d. d.		



8

Statybos proceso organizavimas



8. Statybos proceso organizavimas

Nuo projektinių pasiūlymų iki statybos darbų užbaigimo

Procedūra		Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“		
3	Projektinių pasiūlymų užduoties tvirtinimas 5 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	
4	Visuomenės informavimas apie numatomą statinių projektavimą 3 d. d.			
5	Visuomenės susipažinimas su projektiniais pasiūlymais 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	Pasiūlymų teisiniam reglamentavimui tobulinti rengimas
6	Viešojo susirinkimo organizavimas, susipažinus su projektiniais pasiūlymais 1 d. d.			
7	Pritarimas projektiniams pasiūlymams 5 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	
8	Specialiųjų architektūrinių sąlygų išdavimas 10 d. d.	Tyrimų organizavimas	Darbuotojų kompetencijų stiprinimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas
11	Statybos leidimo išdavimas: ypatingiems statiniams statyti ir rekonstruoti 20 d. d.	Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas	Pasiūlymų teisiniam reglamentavimui tobulinti rengimas

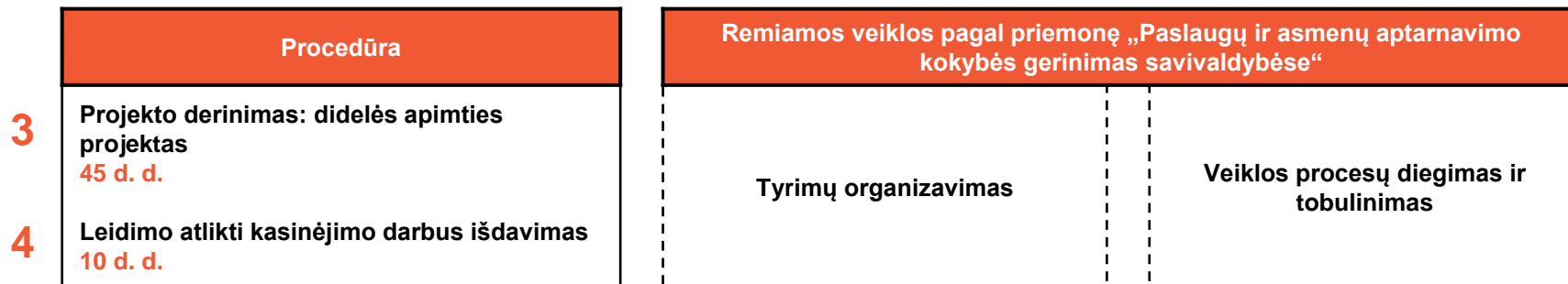
9

Inžinerinēs infrastruktūros īrengimas



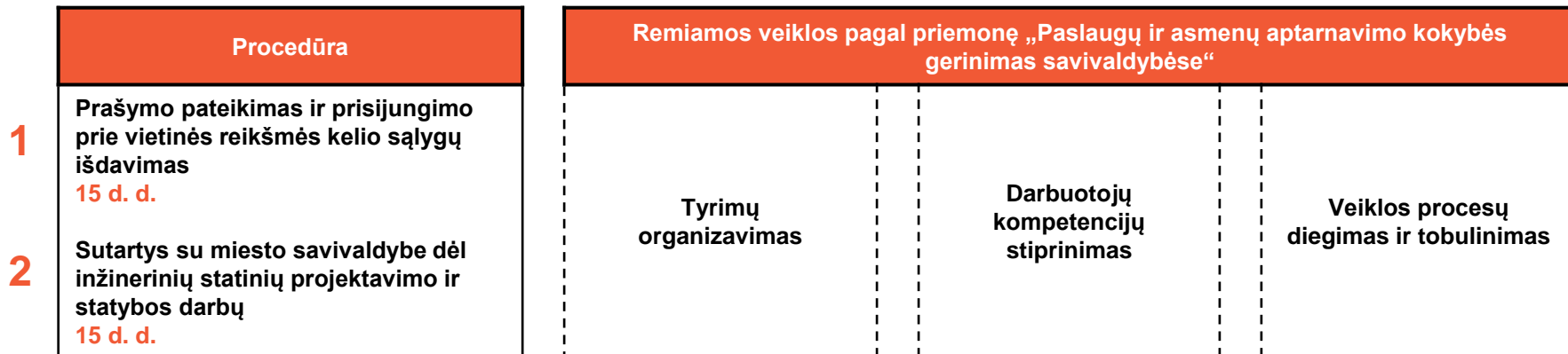
9. Inžinerinēs infrastruktūros ierengimas

1. Prisijungimas prie vandentiekio ir notekų šalinimo tīklū



9. Inžinerinės infrastruktūros įrengimas

2. Prisijungimas prie vietinės reikšmės kelio infrastruktūros



10

Licencijų ir leidimų išdavimas



10. Licencijų ir leidimų išdavimas

Leidimas įrengti išorinę reklamą savivaldybės teritorijoje

3

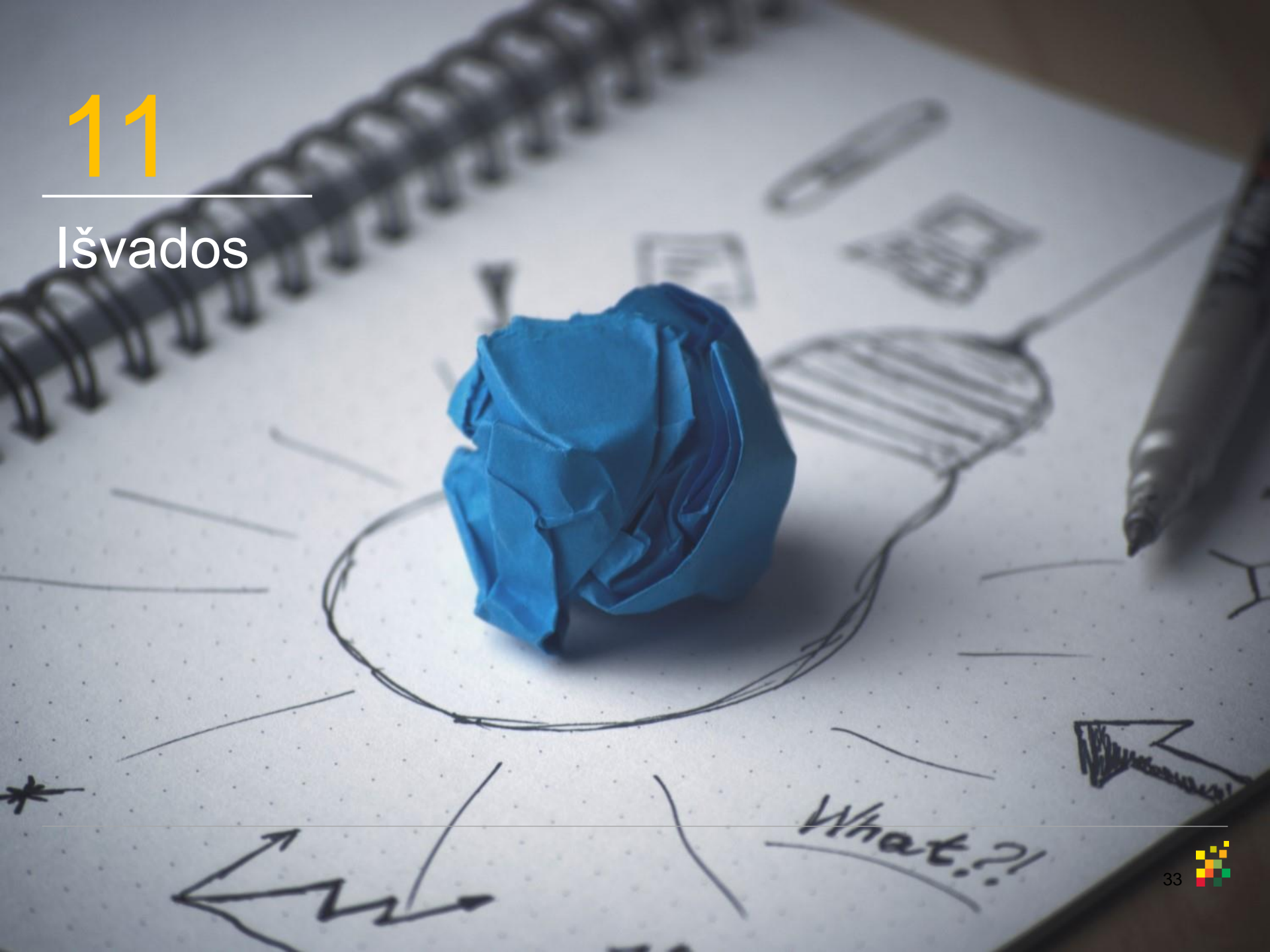
Procedūra
Leidimo įrengti išorinę reklamą savivaldybės teritorijoje išdavimas 20 d. d.

Remiamos veiklos pagal priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“	
Tyrimų organizavimas	Veiklos procesų diegimas ir tobulinimas



11

Išvados



Atvejo analizė

Gamybinis projektas

Procesas	Trukmė (d. d.)	Institucijų ir įstaigų skaičius	Dokumentų skaičius
UAB steigimas	9-13	5	7
Perkamas privatus kitos paskirties žemės sklypas	14-16	3	3
Atliekamas žemės sklypo formavimo ir pertvarkymo projektas	65	15	4
Saugotinių želdinių kirtimas	30	1	3
Detaliojo teritorijų planavimo dokumentų rengimas	56*	11	11
Strateginis poveikio aplinkai vertinimas (SPAV)	115	6	8
Poveikio aplinkai vertinimas (PAV)	271	5	12
Poveikio visuomenės sveikatai vertinimas (PVSU)	94	3	11
Statybos proceso organizavimas – ypatingos svarbos statinys	51-57**	6	46
Prisijungimas prie vandentiekio ir nuotekų šalinimo tinklų (didelės apimtys)	72-92	4	42
Prisijungimas prie vietinės reikšmės kelio infrastruktūros	40	4	11
Prisijungimas prie elektros skirstymo tinklų	40	5	20
Prisijungimas prie dujų tinklų	59	6	30
TIPK (Taršos integruotos prevencijos ir kontrolės) leidimas	50	3	19
Darbuotojų sauga ir sveikata	3	2	4
Darbuotojų sveikatos tikrinimų organizavimas	2-4	1	2
Darbuotojų instruktavimai priešgaisrinės saugos klausimais	23	2	5
Atliekų tvarkymo sutarčių pasirašymas, atliekų ženklavimas, deklaravimas ir apskaita	1	4	10
Iš viso:	491-517	86 (18)***	249 (225)

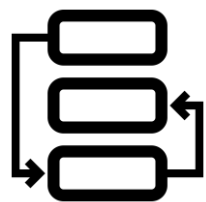
* Detaliojo plano parengiamajame etape priimamas sprendimas atlikti PAV (iš bendros sumos išskaičiuojamos 46 d. d.)

** Vertinamas bendras laikas, kuomet yra parengtas detalus planas

*** Unikalioms institucijoms ir įstaigoms

Išvados

Savivaldybės yra ženkliai įsitraukusios į gamybos įmonių kūrimosi procesą



Atvejo analizė

137 procedūros

491 – 517
darbo dienų

Savivaldybės

25 procedūros

185 darbo
dienes

18 %

36 %



Ačiū!

