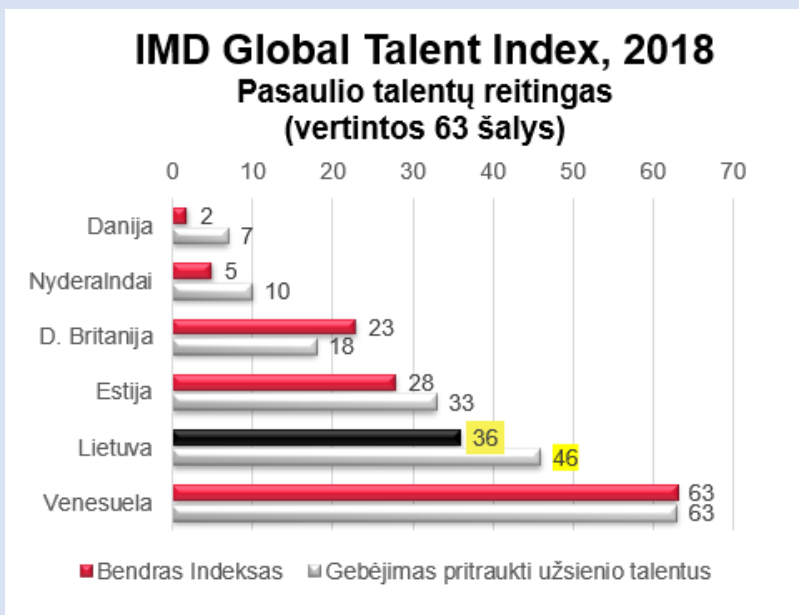


MIGRACIJOS DEPARTAMENTO PASLAUGŲ TEIKIMO TOBULINTINŲ SRIČIŲ ANALIZĖ



Nors Migracijos departamento statistiniais duomenimis, Lietuvos Respublikoje gyvenančių užsieniečių skaičius per pastaruosius 5 metus išaugo nuo 37.874 iki 66.881, t.y. beveik dvigubai², tačiau Užimtumo tarnybos apklausos, atliktos 2018 m., duomenimis, **kas antras darbdavys Lietuvoje jaučia kvalifikuotų darbuotojų poreikį**¹.

LIETUVOS MIGRACIJOS POLITIKA TARPTAUTINIAME KONTEKSTE:

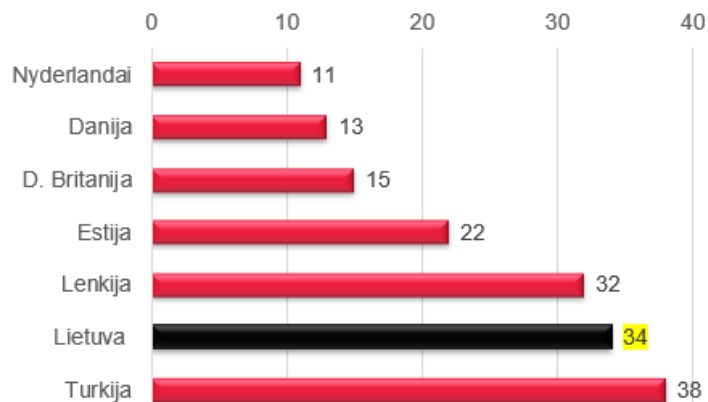


Žvelgiant iš tarptautinės perspektyvos, Lietuvos padėtis Pasaulio Talentų reitinge (*IMD Global Talent Index*) pastaruosius 2 m. nukrito net 10 pozicijų ir **2018 m. Lietuva užima jau tik 36 vietą iš 63 valstybių**³.

Verta paminėti, kad pagal vieną iš šio indekso vertinamų kriterijų – gebėjimą pritraukti užsienio talentus, Lietuva 2018 m. užima žemą 46 vietą, kai tuo tarpu Estija - 33 vietą, Lenkija - 40

MIPEX, 2015

Migracijos integracijos politikos indeksas (vertintos 38 šalys)



Svarbu paminėti, kad pagal Migrantų integracijos politikos indeksą Europoje (**MIPEX, 2015**), kuris apima tokius rodiklius kaip darbo rinkos atvirumas migrantams, leidimo gyventi bei pilietybės įgijimo pagrindai ir procedūros, **Lietuva užima tik 34 vietą iš 38** ir patenka į šalių penketuką, turinčių prasčiausias migrantų integracijos sąlygas⁶.



Pabrėžiama, kad ne ES piliečiai, siekiantys ilgalaikio gyventojų statuso Lietuvoje, labiau nei kitose tyrime dalyvavusiose šalyse, yra neužtikrinti dėl savo galimybių išlaikyti keliamus kalbos/ integracijos reikalavimus ir praeiti šių reikalavimų tikrinimo procedūrą.

LIPI, 2018 – 2019

Lietuvos investuotojų pasitenkinimo indeksas

- Migracija - sritis, reikalaujanti ypatingo dėmesio
- Migracijos departamentas - vertinamas kaip prasčiausia institucija



Pažymėtina, kad paskutiniaisiais metais Lietuvos investuotojų pasitenkinimo indekse (*LIPI*) migracija nuolat įvardinama kaip **sritis, reikalaujanti ypatingo dėmesio**.

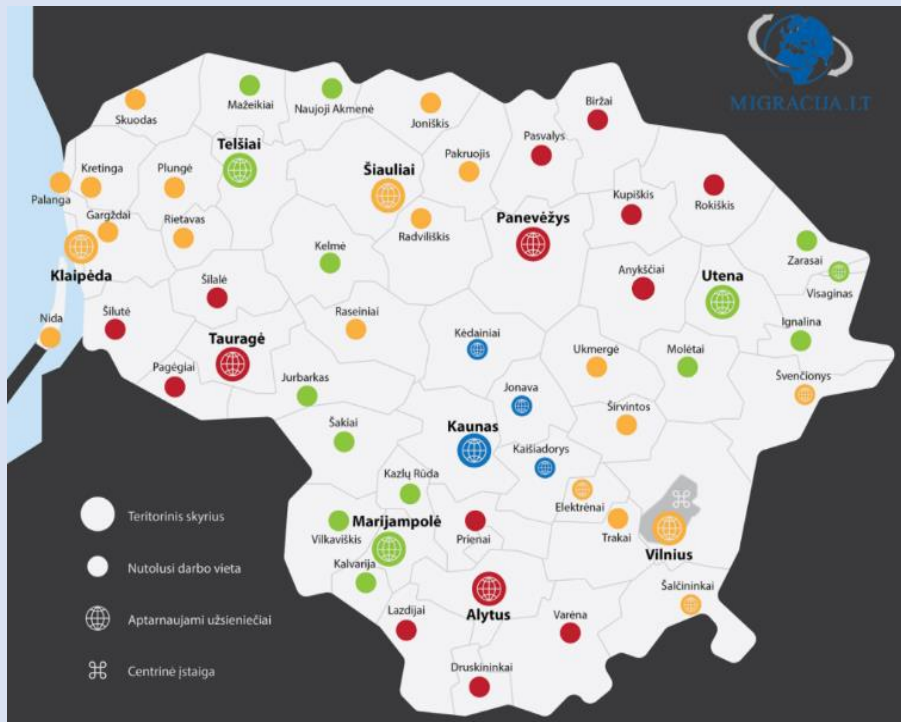


Apklausti užsienio investuotojai, kurių įmonėse Lietuvoje vidutiniškai dirba 5,4 proc. užsieniečių, akcentuoja ilgus migracijos procedūrų terminus, prastą procedūrų prieinamumą ir sudėtingumą⁴.



Atitinkamai Migracijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos užsienio investuotojų 2018 m. I ketv. buvo vertinamas kaip **prasčiausia institucija**⁴.

MIGRACIJOS PASLAUGŲ KONSOLIDACIJA



Pagal 2014 m. sausio 22 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimo Nr. 79 „Dėl Lietuvos migracijos politikos gairių patvirtinimo“ 17.5 p., **vienas iš migracijos politikos principų – patrauklumo principas⁵**, pagal kurį migracijos veikla turi būti organizuojama siekiant mažinti našatę tiek institucijoms, tiek užsieniečiams, tobulinti migracijos procedūras – diegti elektroninę migracijos bylų valdymo sistemą, kuri leistų spartinti, palaipsniui perkelti į elektroninę erdvę migracijos procedūras ir plėsti teikiamas paslaugas. Taigi siekiant efektyvesnės migracijos paslaugų sistemos Lietuvoje, 2019 m. liepos 1 d. buvo įvykdyta **migracijos reforma** konsoliduojant Policijos departamento, Valstybės sienos apsaugos tarnybos ir Migracijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos funkcijas. **Migracijos departamentas tapo pagrindine migracijos paslaugas teikiančia įstaiga Lietuvoje.**



2019 m. spalio 14 d. atidarytas naujas įstaigos padalinys – **Informacinis centras Kėdainiuose**, kuris telefonu ir el. paštu teikia visą aktualią su migracijos procedūromis susijusią informaciją.



Taip pat nuo 2019 m. lapkričio 4 d. Migracijos departamento teikiamomis paslaugomis galima naudotis naujoje **elektroninėje platformoje – MIGRIS**.

KLIENTŲ APTARNAVIMO TEISINIS REGULIAVIMAS MIGRACIJOS DEPARTAMENTE



- ✓ Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2018 m. rugsėjo 18 d. įsakymas Nr. 3K-178 Dėl Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, etikos kodekso patvirtinimo;
- ✓ Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2019 m. spalio 11 d. įsakymas Nr. 3K-199 Dėl asmenų aptarnavimo Migracijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo;
- ✓ Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimas Nr. 875 Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo

„Klientų aptarnavimo Departamente **kokybė gali būti gerinama**, atsižvelgus į žodžiu ar raštu gautus skundus, įskaitant anoniminius...“⁸ (3 p.)

„...Departamento darbuotojai gautą informaciją įrašo **Pasiūlymų dėl klientų aptarnavimo kokybės gerinimo sąraše**“⁸ (4 p.)

„...Departamento vadovai periodiškai, bet ne rečiau kaip **kartą per ketvirtį, peržiūri** atsitiktine tvarka atrinktus Departamento **priimamojo vaizdo įrašus ir perklauso** klientus konsultuojančių Departamento darbuotojų **pokalbių telefonu įrašus**.“⁸ (8 p.)

„...**užsieniečiai**, į rezervuoto vizito darbo vietą atvykę **praėjus daugiau nei 10 minučių** nuo rezervuoto vizito laiko, **nėra aptarnaujami**.“

„Lietuvos Respublikos **piliečiai**, į rezervuoto vizito darbo vietą atvykę **praėjus daugiau nei 5 minutėms** nuo rezervuoto vizito laiko, **aptarnaujami eilės tvarka**.“⁹ (15 p.)

„**Papildomi dokumentai**, pateikiami Migracijos departamento centrinės įstaigos prašymu, **gali būti įmesti** į Migracijos departamento centrinės įstaigos patalpose esančią specialiai **tam skirtą dėžę**.“⁹ (16 p.)

„Migracijos departamento darbuotojai tarpusavio santykiuose privalo: pagarbiai bendrauti su aplinkiniais, vengti savo veiksmais ar žodžiais juos įžeisti; vykdydami bendras užduotis, **konstruktyviai bendradarbiauti**; palaikyti darbinę aplinką...“¹⁰ (10 p.)

„Migracijos departamento darbuotojų veikla ir elgesys yra grindžiama **pagarbos žmogui ir valstybei**, teisingumo, nesavanaudiškumo, padorumo, nešališkumo, atsakomybės, viešumo ir konfidencialumo derinimo, pavyzdingumo, sąžiningumo principais.“¹⁰ (4 p.)

KLIENTŲ ATSLIEPIMAI APIE MIGRACIJOS DEPARTAMENTO PASLAUGAS

VIEŠOJOJE ERDVĖJE



Kaip galima spręsti iš viešojoje erdvėje skelbiamų atsiliepimų, klientai teikiamomis paslaugomis nėra patenkinti dėl **nepakankamo informacijos aiškumo ir prieinamumo užsienio kalbomis, ilgų eilių** siekiant gauti rezervacijos laiką vizitui Migracijos departamente ar jo regioniniuose skyriuose, taip pat dėl **aptarnavimo kokybės**⁷.

„Tarpusavio susikalbėjimo nėra, sąsajų tarp skirtingų veiksmų planų taip pat nėra. Tai nėra holistinis požiūris į kompleksinių problemų“ „sprendimą“

„Migracijos tinklapyje patalpinta atmintinė ne visada operatyviai atnaujinama, o prisiskambinti į Migraciją sunku“


„Ir tai už 178 eurus, kuriuos reikia sumokėti už dokumentų pateikimą“


„Rezultatas – visiškas chaosas, ir gauti atsakymus nieko nesuprantantiems žmonėms sudėtinga“

„Migracinė tarnyba valdoma neefektyviai ir nesiekia rezultato“



PROBLEMA: Migracijos departamentas **neturi vieningo klientų aptarnavimo standarto**. Nesant nustatytų veiklos vertinimo kriterijų, nėra kaip pamatuoti ir įvertinti teikiamų migracijos paslaugų kokybės, o tuo pačiu nustatyti strategijos, leidžiančios kryptingai ir tikslingai tobulinti teikiamas paslaugas.

 Be to, vieningų standartizuotų vidinių procesų nebuvimas **sąlygoja kitas kompleksines problemas**, apimančias informacijos apie migracijos paslaugas prieinamumą internete, klientų aptarnavimą telefonu ir elektroniniu paštu. Tai taip pat neigiamai veikia ir Migracijos departamento darbuotojus, kuriems trūksta įvadinių mokymų tik įsidarbinus Migracijos departamente, užsienio kalbų žinių. Darbuotojų motyvacija yra žema dėl didelio darbo krūvio, taip pat nėra reguliarių mokymų klientų aptarnavimo temomis.

 Migracija neatlieka reguliarių klientų grįžtamojo ryšio vertinimo apklausų. Taigi negali imtis veiksmų, nukreiptų konkrečioms aptarnavimo kokybės problemoms spręsti, reaguoti į sistemines klaidas ir prisitaikyti prie klientų poreikio.

KOMPLEKSNĖ PROBLEMA:



Informacija migracija.lt nėra orientuota į klientą, todėl klientui neaiški



Darbuotojai nemotyvuoti dėl didelio darbo krūvio



Svetainės kalbos tik LT/EN, nors aptarnaujant gyvai, tel., el. paštu – RU



Nėra reguliarių mokymų klientų aptarnavimo tema



Telefonu prisiskambinama nuo 10 iki 17 min.



Nesant veiklos vertinimo kriterijų ir monitoringo, nėra atsakymo, kaip gerinti paslaugų kokybę



El. paštu atsakoma per 20 d.d. (vidinis terminas – 5 d.d.)

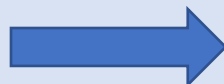


Migracija negauna grįžtamojo ryšio iš klientų

MIGRACIJOS DEPARTAMENTO PASLAUGŲ TEIKIMO TOBULINTINOS SRITYS



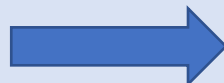
INFORMACIJOS INTERNETO SVETAINĖJE
PRIEINAMUMO DIDINIMAS



PARENGTAS D.U.K. SAŪVADAS LT IR EN



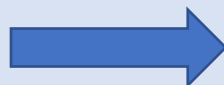
MIGRACIJOS DEPARTAMENTO
VIDINIAI PROCESAI



ANALIZĖ IR VEIKLOS VERTINIMO KITERIJAI



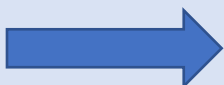
APTARNAVIMAS TELEFONU



VEIKLOS VERTINIMO KITERIJAI IR MONI-
TORINGAS



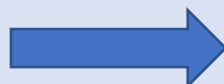
APTARNAVIMAS EL. PAŠTU



VEIKLOS VERTINIMO KITERIJAI IR MONI-
TORINGAS



KLIENTŲ GRĮŽTAMASIS RYŠYS



- APKLAUSOS PO KIEKVIENU IŠ D.U.K.
- APKLAUSA DĖL MIGRACIJA.LT INFORMATYVUMO IR PATOGUMO
- APKLAUSA DĖL PASLAUGŲ KOKYBĖS PO PASLAUGŲ SUTEIKIMO

ŠALTINIAI:

- 1- 2018 m. Užimtumo tarnybos atlikta apklausa „Situacija darbo rinkoje ir užsieniečių įdarbinimas“;
- 2 – migracija.gov.lt pateikiama statistinė informacija už 2019 m. I pusmetį ir 2014 m. I pusmetį;
- 3 – IMD Global Talent Index, 2018;
- 4 – Lietuvos investuotojų pasitikėjimo indeksas (LIPI) 2019 m. II ketv., 2018 m. I ketv.
- 5 - 2014 m. sausio 22 d. Vyriausybės nutarimas Nr. 79 „Dėl Lietuvos migracijos politikos gairių patvirtinimo“ 17.5 p.
- 6 – MIPEX, 2015
- 7 - cargonews.lt; 2019-09-26 Kodėl Lietuvos vežėjai nepatenkinti Migracija ir ką daryti?; vdu.lt, 2019-02-07 Lietuvoje trūksta bendro holistinio požiūrio į migracijos politiką; vz.lt 2018-02-21 Nepatenkinamai vertinamo Migracijos departamento vadovė nesitraukia
- 8 - Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2018 m. rugsėjo 18 d. įsakymas Nr. 3K-178 Dėl Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, etikos kodekso patvirtinimo;
- 9 - Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2019 m. spalio 11 d. įsakymas Nr. 3K-199 Dėl asmenų aptarnavimo Migracijos departamente prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos tvarkos aprašo patvirtinimo;
- 10 – Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2018 m. rugsėjo 18 d. įsakymas Nr. 3K-178 „Dėl Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartį, etikos kodekso patvirtinimo“;
- 11 - Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 24 d. nutarimas Nr. 968 „Dėl Valstybės tarnautojų veiklos etikos taisyklių patvirtinimo“.