

VšĮ Investuok Lietuvoje

Pasiūlymų dėl klientų aptarnavimo kokybės standarto diegimo rengimas

### **Teminio tyrimo**

Migracijos paslaugų kokybė ir efektyvumas Lietuvoje

### **ATASKAITA**

Aušrinė Kapočienė

Vilnius

2019



**Kuriame  
Lietuvos ateitį**

2014–2020 metų  
Europos Sąjungos  
fondų investicijų  
veiksmų programa

*Teminis tyrimas yra parengtas Vyriausybės kanceliarijos įgyvendinamo projekto „Atviros Vyriausybės iniciatyvos“ metu. Projektas finansuojamas Europos socialinio fondo ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.*

## **Įvadas / Kontekstas**

Migracijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – Migracijos departamentas) statistiniais duomenimis, Lietuvos Respublikoje gyvenančių užsieniečių skaičius per pastaruosius 5 metus išaugo nuo 37 874 iki 66 881, t.y. beveik dvigubai. Tačiau Užimtumo tarnybos apklausos, atliktos 2018 m., duomenimis, kas antras darbdavys Lietuvoje jaučia kvalifikuotų darbuotojų poreikį. Tai rodo, kad užsieniečių imigracijos srutai į Lietuvą sparčiai auga, o Lietuvos ir užsienio darbdaviams, vykdančiams savo veiklą Lietuvoje, nepakanka talentų iš Lietuvos, tad jie vis dažniau dairosi darbuotojų iš užsienio. Atsižvelgiant į vis augantį kvalifikuotos darbo jėgos poreikį, užsieniečių, norinčių įsidarbinti ir gyventi Lietuvoje skaičius, tikėtina, taip pat tik augs. Atitinkamai išaugęs užsieniečių skaičius ir jiems reikalingų migracijos paslaugų poreikis didina ir Migracijos departamento darbo krūvį. Siekiant efektyviai ir kokybiškai teikti migracijos paslaugas, būtina peržiūrėti ir optimizuoti Migracijos departamento vidinius procesus, vykdyti jų nuolatinę stebėseną, atitinkamai imtis sprendimų siekiant užtikrinti efektyvų ir kokybišką migracijos paslaugų teikimą.

Tai yra ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės prioritetas. 2017 m. kovo 13 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 167 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos įgyvendinimo plano patvirtinimo“ viešojo sektoriaus efektyvumas ir skaidrumas įvardintas kaip vienas iš Vyriausybės prioritetų. Atitinkamai minėto nutarimo III prioriteto 3. p. nurodyta, kad valstybės institucijos turi siekti viešųjų ir administracinių paslaugų modernizavimo, įdiegiant efektyvumo vertinimus, supaprastinant ir trumpinant procesus, parenkant tinkamiausią paslaugų teikimo būdą. Taip pat Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2019 m. veiklos plane įtvirtinta, kad vykdant strateginio veiklos plano programos 01.17 „Lietuvos Respublikos piliečių ir užsieniečių migracijos procesų valdymas“ įgyvendinimą, turi būti siekiama ne tik įgyvendinti migracijos politiką, gerinti užsieniečių teisinės padėties ir Lietuvos Respublikos pilietybės klausimų administravimą, bet užtikrinti kokybiškų migracijos paslaugų prieinamumą, gerinant užsieniečių teisinės padėties ir Lietuvos Respublikos pilietybės klausimų administravimą.

### **Tyrime naudojami analizės metodai:**

1. Esamai situacijai įvertinti atlikta antrinių informacijos šaltinių apžvalga, lyginimas tarpusavyje ir bendrinė jų analizė.
2. Atliktas žvalgomasis tyrimas, kurio metu, atrenkant nagrinėtinus atvejus, analizuojama geroji užsienio šalių praktika. Užsienio šalys: Nyderlandai, Jungtinė Karalystė, Lenkija.

### **Lietuvos apžvalga**

Parengta migracijos paslaugų tobulintinių sričių analizė parodė, kad 2019 m. liepos 1 d. siekiant efektyvesnės migracijos paslaugų sistemos Lietuvoje, buvo įvykdyta migracijos reforma konsoliduojant Policijos departamento, Valstybės sienos apsaugos tarnybos ir Migracijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos funkcijas. Taigi Migracijos departamentas tapo pagrindine migracijos paslaugas teikiančia įstaiga Lietuvoje.

Kaip galima spręsti iš viešojoje erdvėje skelbiamų atsiliepimų, klientai teikiamomis paslaugomis nėra patenkinti dėl nepakankamo informacijos aiškumo ir prasto paslaugų

prieinamumo užsienio kalbomis, ilgų eilių siekiant gauti rezervacijos laiką vizitui Migracijos departamente ar jo regioniniuose skyriuose, taip pat dėl aptarnavimo kokybės.

Šiuo metu klientų aptarnavimą Migracijos departamente reglamentuoja šie teisės aktai:

- 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“.

Deja, minėti teisės aktai nespėndžia Migracijos departamento vidinių procesų efektyvumo klausimo, o koncentruojasi į bendruosius principus, kuriais vadovaujantis Migracijos departamento darbuotojai turėtų aptarnauti klientus.

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. Be to, nuo 2019 m. lapkričio 4 d. Migracijos departamento teikiamomis paslaugomis galima naudotis naujoje elektroninėje platformoje – MIGRIS.

Migracijos departamentas neturi vieningo klientų aptarnavimo standarto, kuris būtų orientuotas į vidinių procesų efektyvumą. Tai reiškia, kad nėra nustatytų vieningų veiklos vertinimo kriterijų, kurių pagalba būtų galima objektyviai įvertinti esamą migracijos paslaugų kokybę, o tuo pačiu ir parengti veiksmų planą, leidžiantį kryptingai tobulinti teikiamas migracijos paslaugas, o iškilus nenumatytoms (rizikos) situacijoms, pvz. laikinai (vasaros sezono metu) padidėjus klientų srautams, spręsti klausimą dėl atitinkamai vidinių resursų perskirstymo.

Analizės metu išskirtos šios pagrindinės tobulintinos sritys:

- Informacijos interneto svetainėje migracija.lt prieinamumo didinimas
- Migracijos departamento vidiniai procesai
- Klientų aptarnavimas telefonu
- Klientų aptarnavimas el. paštu
- Klientų grįžtamasis ryšys

Daugiau informacijos galite rasti priede Nr. 1.

### **Užsienio geroji praktika**

Remiantis gerąja praktika užsienio valstybėse, išskiriami Nyderlandų, Jungtinės Karalystės ir Lenkijos atvejai:

Šalis	Migracijos svetainė	Informacijos kalbos	Konsultavimosi būdai	Klientų grįžtamasis ryšys	Komentarai
NL	<a href="http://www.Ind.nl">www.Ind.nl</a>	EN/NL	-Rezervuojant vizitą; -Twitter; -El. paštu; -Telefonu; -Paštu; -Faksu;	- Apklausa dėl interneto svetainės patogumo (pop-up); - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį dėl konkretaus kl.; - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį bendrai dėl svetainės;	Migracijos institucijai vėluojant priimti sprendimą, klientas turi teisę gauti <a href="#">kompensaciją iki 1442 €</a>
UK	<a href="http://www.gov.uk">www.gov.uk</a>	EN	- Pagal parengtus informacinius gidus su aiškiais žingsniais ir dokumentų formomis; - Telefonu; - El. paštu; - Užpildant užklausų formas, nurodant konkretų klausimą ir savo kontaktus;	- Trumpa apklausa prie kiekvieno informacinio puslapio apie informacijos (ne)naudingumą; - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį dėl konkretaus kl.; - Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį bendrai dėl svetainės;	Skatinama pirmiausia ieškoti informacijos interneto svetainėje, jei kyla klausimų, užpildyti užklausų formą ir tik po to skambinti
PL	<a href="https://mazowieckie.pl/migrant.info.pl">https://mazowieckie.pl/migrant.info.pl</a>	PL/EN/RU/UA/A M/FR/C N/VT	- Telefonu; - El. paštu; - Atvykus gyvai į informacinius centrus;	- Galimybė teikti grįžtamąjį ryšį bendrai dėl svetainės;	-

Daugiau informacijos galite rasti priede Nr. 2.

### Viešosios konsultacijos poreikis

Šis tyrimas atskleidė viešosios konsultacijos poreikį. Kadangi problema yra kompleksinė, galima taikyti kelis metodus siekiant sužinoti suinteresuotų šalių nuomones skirtingais klausimais ir organizuoti konsultacijų ciklą. Viešosios konsultacijos ciklo tikslas – išgirsti visuomenės nuomonę dėl esamos Migracijos klientų aptarnavimo kokybės ir būdų, kaip tobulinti konkrečius klientų aptarnavimo aspektus, surinkti naujus pasiūlymus priemonėms bei idėjas, gauti gilesnes įžvalgas dėl jau plane esančių priemonių. Galimai viešojoje erdvėje būtų vykdoma elektroninė Migracijos departamento darbuotojų ir taip pat plačiosios visuomenės, konkrečiai – Migracijos departamento klientų, apklausa. Apklausoje metu visuomenės būtų klausama, kaip jie vertina migracijos paslaugų kokybę, taip pat būtų prašoma įvardinti sritis, kurios, jų nuomone, reikalauja ypatingo Migracijos departamento dėmesio, taip pat pateikti pasiūlymus, kaip būtų galima migracijos paslaugas teikti klientams patogiu būdu.

Tuomet galimai būtų surengta konferencija su tikslinėms grupėms – pavyzdžiui, viešojo sektoriaus institucijomis, jau įsidiegusiomis klientų aptarnavimo standartą, ir taip pat privataus sektoriaus organizacijomis, tiesiogiai dirbančiomis su klientų aptarnavimu.

Konferencijos metu tiek viešojo, tiek ir privataus sektoriaus institucijos pasidalintų savo gerosiomis praktikomis, taip pat pasiektais rezultatais optimizuojant savo veiklos organizavimą bei praktiniais patarimais sprendžiant klientų aptarnavimo iššūkius. Preliminarus viešosios konsultacijos dalyvių sąrašas pateikiamas priede Nr. 3.

## **Priedai**

1. [Migracijos paslaugų teikimo tobulintinų sričių analizė;](#)
2. [Užsienio šalių NL, UK, PL ir Lietuvos institucijų – SODRA, VMI gerųjų praktikų analizė;](#)
3. Preliminarus viešosios konsultacijos dalyvių sąrašas.

**Preliminarus viešosios konsultacijos dalyvių sąrašas:**

2019 m. lapkritis

<b>Viešasis sektorius</b>	<b>Institucijos, organizacijos</b>
	Lietuvos transporto saugumo administracija
	SODRA
	VMI
	Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija
	Švietimo, mokslo ir sporto ministerija
	Žemės ūkio ministerija
	VĮ Registrų centras
	Nacionalinė mokėjimo agentūra prie Žemės ūkio ministerijos
	Migracijos departamentas
<b>Privatus sektorius</b>	Transcom
	Western Union
	SEB bankas
	Headex