



2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



esfa EUROPOS
SOCIALINIO
FONDO
AGENTŪRA

2014–2020 METŲ EUROPOS SAJUNGOS FONDŲ INVESTICIJŲ VEIKSMŲ PROGRAMOS ĮGYVENDINIMO PRIEMONĖ 10.1.3-ESFA-R-920 „PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS GERINIMAS SAVIVALDYBĖSE“

„PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS GERINIMAS TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE“

Projekto vykdytojas	Telšių rajono savivaldybės administracija
Projekto vertė	197.915,12 Eur
Europos sąjungos lėšos	168.227,85 Eur
Savivaldybės biudžeto lėšos	29.687,27 Eur
Įgyvendinimo trukmė	2018–2022

Projekto tikslas – padidinti gyventojų pasitenkinimą Telšių rajono savivaldybės teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis socialinėmis paslaugomis bei asmenų aptarnavimu.

Projekto rezultatai – projekto įgyvendinimo metu atliktas paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės įvertinimo tyrimas, kurio metu buvo išanalizuotos teikiamos kultūros, švietimo, socialinės, seniūnijų ir administracijos teikiamos paslaugos, atlikta gyventojų apklausa ir apskaičiuotas vartotojų pasitenkinimo indeksas, teikiamomis viešosiomis paslaugomis, nustatytos tobulintinos teikiamų paslaugų sritys, pateikti pasiūlymai ir rekomendacijos kokybės gerinimui, numatyti konkretūs vykdytini veiksmai. Teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės tyrimo metu buvo nustatyta, kad mažiausias klientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksas yra viešąsias socialines paslaugas teikiančių įstaigų.

Projekto įgyvendinimo metu parengta ataskaita su teisinio reglamentavimo dokumentacijos analize bei pateiktais siūlymais dėl reglamentavimo korekcijų ir pakeitimų. Tai dokumentas, apimantis visų 21 įstaigos (Administracijos Socialinės paramos ir rūpybos skyriaus ir 11 seniūnijų, 4 socialines paslaugas teikiančių įstaigų ir 5 jų struktūrinių padalinių) veiklą reguliuojančių teisinių dokumentų analizę su rekomendacijomis.

Įrengtos vieno langelio aptarnavimo vietos 11 seniūnijų. Atlikti paprastojo remonto darbai (7 seniūnijose: Luokės, Gadūnavo, Upynos, Tryškių, Viešvėnų, Degaičių ir Nevarėnų), pritaikytos ir sutvarkytos patalpos, kabinetai vieno langelio funkcijas vykdančioms darbuotojoms. Įdiegta dokumentų valdymo sistema „Kontora“, kur viena bendra sistema naudojasi visos 11 seniūnijų. Įsigyta 11 komplektų įranga, reikalinga įrengtų vieno langelio principu veikiančių darbo vietų Telšių rajono savivaldybės seniūnijų funkcionavimui. Parengtas Vieno langelio principu teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo Telšių rajono savivaldybėje tvarkos aprašas.

Siekiant padidinti gyventojų pasitenkinimą Telšių rajono savivaldybės teikiamomis administracinėmis ir viešosiomis socialinėmis paslaugomis bei asmenų aptarnavimu, įdiegta kokybės vadybos sistema, atitinkanti tarptautinio ISO standarto reikalavimus.

Parengtas ir įdiegtas paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybės standartas. Parengtu standartu naudosis ir vadovausis visos socialines paslaugas teikiančios įstaigos, seniūnijos ir Administracijos Socialinės paramos ir rūpybos skyrius.

Taip pat parengta Telšių rajono savivaldybės piliečių chartija. Piliečių chartija – savanoriškai Telšių rajono savivaldybės ir Telšių rajono gyventojų inicijuota, konsultuojantis su paslaugų gavėjais konsensuso pagrindu suformuluota ir viešai skelbiama deklaracija, skirta Telšių rajono savivaldybės administracijai bei biudžetinėms socialines paslaugas teikiančiose Telšių rajono savivaldybės įstaigoms priimti išsipareigojimus, siekiant kokybiško ir visuomenės lūkesčius atitinkančio socialinių paslaugų teikimo, ir užtikrinant teikiamų paslaugų kokybę, prieinamumą, aktualumą ir tinkamą paslaugų gavėjų aptarnavimą. Piliečių chartijos nuostatų taikymas didina pasitenkinimą Telšių rajone teikiamų socialinių paslaugų gavimu ir pasitikėjimą socialines paslaugas teikiančiomis įstaigomis, jų specialistais ir visa Telšių rajono savivaldybės socialinių paslaugų teikimo sistema. Chartijoje gyventojai ras svarbiausius bendradarbiavimo su Administracija ir jai pavaldžiomis socialinių paslaugų įstaigomis principus, kontaktus, kur kreiptis iškilus įvairiems klausimams ir problemoms bei būdus ir formas, kuriomis paslaugų gavėjai arba kiti asmenys gali pasinaudoti, užtikrinant grįžtamąjį ryšį ir nuolatinį socialinių paslaugų teikimo tobulinimą Telšių rajono savivaldybėje.

Projekto įgyvendinimo metu buvo vykdomi gerosios patirties pasidalinimo seminarai. Administracijos darbuotojai vyko į Alytaus rajono ir Vilniaus rajono savivaldybes pasisemti gerosios patirties, teikiant gyventojams įvairių sričių paslaugas bei dirbant su klientų aptarnavimo procesų valdymu.

Siekiant gerinti paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę, buvo stiprinama darbuotojų kompetencija. Projekto įgyvendinimo metu buvo suorganizuotas vizitas į Suomiją, kurio metu socialines paslaugas teikiančių įstaigų bei Administracijos Socialinės paramos ir rūpybos skyriaus ir seniūnijų darbuotojai galėjo susipažinti su Suomijoje teikiamomis socialinėmis paslaugomis, su teikiamų socialinių paslaugų modeliais, procesų vykdymais ir klientų aptarnavimo praktika. Buvo aplankytos dvi Suomijos savivaldybės - Helsinkio savivaldybė ir Turku savivaldybė, socialinių paslaugų centras, senelių globos namai, neįgaliųjų dienos centras. Taip pat įvyko profesinės kompetencijos mokymo seminaras „Kompleksiškai teikiamos paslaugos bendruomenėse Europos Sąjungos šalyse“. Seminaro dalyviai buvo supažindinti su socialinės kaitos procesais Europos Sąjungos šalyse, kompleksiškai teikiamomis paslaugomis bendruomenėse ir tarpžinybiniu bendradarbiavimu. 32 seminaro dalyviams buvo išduoti pažymėjimai.

Siekiant pagerinti asmenų aptarnavimo kokybę, kad darbuotojai rezultatyviau ir efektyviau spręstų paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo klausimus, Projekto įgyvendinimo metu vyko mokymai. Mokymuose darbuotojai įgijo reikiamų žinių ir įgūdžių, susijusių su atitinkamų procedūrų ir procesų, naujų įrankių taikymu ir patobulino žinias bei padidino teikiamų paslaugų profesionalumą, taip užtikrindami teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę. Mokymuose dalyvavo 60 asmenų, kuriems įteikti kvalifikacijos pažymėjimai.

Įgyvendintas projektas tenkins Telšių rajono gyventojų, socialinių paslaugų vartotojų bei Telšių rajono savivaldybės, seniūnijų ir socialinių įstaigų darbuotojų poreikius – bus gaunamos kokybiškos, poreikius atitinkančios viešosios socialinės paslaugos. Bus padidintas visuomenės pasitenkinimas Telšių rajono savivaldybėje socialines paslaugas teikiančių įstaigų teikiamomis paslaugomis bei jų kokybe.



*Telšių rajono savivaldybės administracijos
Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus
vedėjo pavaduotoja Edita Kuliešienė*
tel. 8 444 22360, el. paštas: edita.kuliesiene@telsiai.lt