

LIETUVOS RESPUBLIKOS VIDAUS REIKALŲ MINISTERIJA

|  |
| --- |
| Biudžetinė įstaiga, Šventaragio g. 2, LT-01510 Vilnius,  tel.: (8 5) 271 7154 / 271 7178, faks. (8 5) 271 8551, el. p. [bendrasisd@vrm.lt](mailto:bendrasisd@vrm.lt)  Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 188601464 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ministerijoms  Lietuvos savivaldybių asociacijai  Kopija  Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijai |  |  |  | Nr. |

**DĖL VIEŠOJO SEKTORIAUS ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMO KARANTINO METU**

Vidaus reikalų ministerija, vykdydama Darbo grupės klausimams, susijusiems su materialinių išteklių aprūpinimu valstybės lygio ekstremaliosios situacijos metu, koordinuoti 2020 m. kovo 27 d. pasitarimo protokole (1 kl.) nurodytą įpareigojimą, nori atkreipti Jūsų dėmesį į kai kuriuos viešojo sektoriaus įstaigų[[1]](#endnote-1) paslaugų[[2]](#endnote-2) asmenims[[3]](#endnote-3) teikimo organizavimo ypatumus karantino metu:

* *Neatidėliotinos (svarbiausios) paslaugos.* Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. kovo 14 d. nutarimo Nr. 207 „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ 3.2.1 papunktyje įstaigos įpareigojamos užtikrinti būtinųjų neatidėliotinų funkcijų (darbų) atlikimą. Neatidėliotinas funkcijų (darbų) atlikimas apima ir *neatidėliotinų (svarbiausių) paslaugų* asmenims suteikimą, o kartu ir asmenų aptarnavimą kreipiantis dėl šių paslaugų. Įstaigos, kurios administruoja paslaugų teikimą[[4]](#endnote-4) arba tiesiogiai teikia paslaugas asmenims, turėtų identifikuoti paslaugas, kurios karantino metu asmenims yra neatidėliotinos (svarbiausios) ir kurių prieinamumas ir nepertraukiamas teikimas turėtų būti užtikrintas prioriteto tvarka.
* *Viešoji komunikacija.* Įstaigos turi skirti ypatingą dėmesį tinkamai viešajai komunikacijai, kad asmenys žinotų apie jų aptarnavimą ir paslaugų jiems teikimą karantino metu:
* viešoji komunikacija turėtų būti vykdoma panaudojant kuo daugiau komunikacijos priemonių (įstaigų interneto svetaines, viešus pranešimus, informacinius stendus šalia įstaigų pastatų, įstaigos paskyras socialiniuose tinkluose, greito atsakymo optines etiketes su nuorodomis į įstaigos interneto svetainę ar kitą karantino metu svarbią įstaigos informaciją ir pan.);
* viešai skelbiama informacija turi būti nedelsiant atnaujinama pasikeitus paslaugų teikimo ar asmenų aptarnavimo įstaigoje tvarkai (įdiegus naujas komunikacijos priemones, pasikeitus darbo valandoms ir pan.);
* asmenims turi būti teikiama kuo konkretesnė informacija apie tai, kokias įstaigų teikiamas paslaugas galima gauti karantino metu ir kokiais būdais dėl šių paslaugų galima kreiptis. Siekiant aiškumo, informacija gali būti struktūruojama pagal atskiras paslaugų rūšis ar galimus kreipimosi būdus.
* *Darbo organizavimas*. Įstaigos, užtikrindamos paslaugų asmenims prieinamumą, šių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo nepertraukiamumą, turi prisitaikyti veikti karantino sąlygomis ir atitinkamai koreguoti savo darbo organizavimą:
* *didinant įstaigos paslaugų prieinamumą*, tikslinga atsisakyti karantino sąlygomis perteklinio formalumo, priimant asmenų prašymus, ir sudaryti kuo lankstesnes sąlygas asmenims pateikti prašymus (sudaryti galimybes asmenims gauti paslaugas nesilaikant neesminių formalių reikalavimų ir nustatant pareigą šiuos trūkumus ištaisyti vėliau, palengvinti sąlygas kreiptis rizikos grupėms priskiriamiems asmenims (pvz., dokumentus galėtų pateikti ar atsiimti artimieji), įvertinti tai, kad ne visi asmenys turi galimybę kreiptis elektroniniu būdu, turi elektroninės atpažinties priemones ar gali dokumentus pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu ir pan.;
* *plečiant asmenų konsultavimo galimybes*, tikslinga sukurti atskiras elektroninio pašto dėžutes konsultacijoms elektroniniu būdu teikti; sukurti įstaigos interneto svetainėje skiltį, skirtą atsakymams į dažniausiai užduodamus klausimus (DUK) pateikti; asmenų konsultavimui naudoti programinę įrangą *Skype*, apsikeitimo žinutėmis programas (*Messenger* ir pan.), automatinius elektroninius vedlius (žr., pavyzdžiui, www.migracija.lt);
* *norint efektyviau valdyti besikreipiančių asmenų srautus*, vertėtų taikyti išankstinę registraciją, įdiegti autoatsakiklius (sudarant galimybę susiekti su asmeniu kitu laiku), atsižvelgiant į besikreipiančių asmenų srautą, koreguoti (esant būtinumui – pailginti) asmenų aptarnavimo telefonu darbo valandas ir pan.;
* *siekiant optimaliau panaudoti įstaigos išteklius ir užtikrinti darbuotojų saugą*, galima būtų tarpinstitucinį bendradarbiavimą dėl paslaugų asmenims teikimo vykdyti plačiau panaudojant informacines ir ryšių technologijas (elektroninį paštą, nuotoliniam / komandiniam darbui skirtas programas / platformas); išnaudoti nuotolinio darbo privalumus suburiant nuotoliniu būdu dirbančių specialistų grupes atskiriems (probleminiams) asmenų aptarnavimo ar paslaugų jiems suteikimo klausimams nagrinėti, jiems spręsti ir pan.
* *Asmens sauga.* Jeigu neatidėliotinais ir išskirtinai svarbiais atvejais karantino metu tenka asmenis fiziškai (gyvai) aptarnauti įstaigos priimamajame, asmens darbas turėtų būti organizuotas taip, kad būtų vykdomos Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2020 m. kovo 14 d. nutarimo Nr. 207 „Dėl karantino Lietuvos Respublikos teritorijoje paskelbimo“ nuostatos ir Valstybės lygio ekstremaliosios situacijos valstybės operacijų vadovo spendimai dėl asmens apsaugos priemonių.

Tikimės, kad ši informacija padės įstaigoms savo darbą organizuoti taip, kad karantino metu būtų užtikrinamas paslaugų asmenims prieinamumas, šių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo nepertraukiamumas. Taip pat būtume dėkingi, jei šia informacija ministerijos pasidalytų su paslaugas teikiančiomis pavaldžiomis ar atskaitingomis įstaigomis, o Lietuvos savivaldybių asociacija – su savivaldybių administracijomis.

|  |  |
| --- | --- |
| Vidaus reikalų viceministras | Česlovas Mulma |

V. Vaškelis, tel. (8 5) 271 8274, el. p. virginijus.vaskelis@vrm.lt

1. Viešojo sektoriaus įstaigos – valstybės ir savivaldybės įstaigos, viešosios įstaigos, kurių savininkas ar dalininkas yra valstybė ar savivaldybė, valstybės ir savivaldybių valdomos įmonės (toliau – įstaigos). [↑](#endnote-ref-1)
2. Administracinės ir viešosios paslaugos, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 17 ir 18 dalyse. [↑](#endnote-ref-2)
3. Asmuo, kaip jis yra apibrėžtas Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 13 dalyje. [↑](#endnote-ref-3)
4. Įstaigos, administruojančios paslaugų teikimą, – tai įstaigos, kurios nustato paslaugos teikimo sąlygas, tvarką ar kitus reikalingus reikalavimus, išduoda leidimą teikti paslaugą, vykdo paslaugas teikiančių įstaigų veiklos priežiūrą ir kt. [↑](#endnote-ref-4)