2020 m. d.

Paslaugų viešojo pirkimo-pardavimo

sutarties Nr.

1 priedas

**TECHNINĖ SPECIFIKACIJA**

**PASLAUGŲ PAGRINDIMAS**

Vidaus reikalų ministerija įgyvendina iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamą projektą Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0014 „Viešojo sektoriaus įstaigų teikiamų paslaugų ir gyventojų aptarnavimo kokybės gerinimo sprendimai“ (2019 m. birželio 20 d. iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamo projekto Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0014 V-918-01-0014 ,,Viešojo sektoriaus įstaigų teikiamų paslaugų ir gyventojų aptarnavimo kokybės gerinimo sprendimai“ sutartis Nr. 10.1.3-ESFA-V-918-01-0014/1S-222). Paslaugos bus apmokamos iš šiam projektui įgyvendinti skirtų lėšų.

**PIRKIMO OBJEKTAS**

Besikeičianti aplinka ir didėjantys visuomenės reikalavimai viešojo valdymo kokybei verčia nuolat ieškoti naujų būdų kaip pagerinti viešojo sektoriaus įstaigų (toliau – įstaigos) veiklos rezultatus visose jų veiklos srityse. Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas toms įstaigų veiklos sritims, kurios yra aktualiausios visuomenei – asmenų aptarnavimo ir viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo gerinimui.

Įstaigos deda nemažai pastangų siekdamos pagerinti savo veiklos rezultatyvumą. Jos diegia įvairius kokybės vadybos metodus, asmenų aptarnavimo standartus, perkelia paslaugų teikimą į elektroninę erdvę, kad asmuo galėtų paslaugas užsisakyti/gauti jam patogiu laiku ir patogioje vietoje, atlieka paslaugų gavėjų apklausas, vykdo kitas veiklos, paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo gerinimo priemones. Tačiau šiuo metu nėra vieningos vertinimo sistemos, kuri leistų stebėti ir vertinti visas šias įstaigų iniciatyvas ir jų pastangas gerinant paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybę. Nėra nustatytų vieningų vertinimo kriterijų, kuriais remiantis galima būtų įvertinti ir palyginti tiek visas įstaigas pagal jų orientaciją į teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimą, tiek atskirą įstaigą, kiek ji pažengusi paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės gerinimo srityje.

Vidaus reikalų ministerija, siekdama paskatinti įstaigas aktyviai prisidėti prie viešojo valdymo kokybės kūrimo bei sudaryti sąlygas įstaigoms tarpusavyje pasidalinti jau turima gerąja patirtimi, yra suplanavusi atnaujinti gerosios patirties pavyzdžių atrankas. Atsižvelgiant į tai, tikslinga įstaigas vertinti pagal vieningus kriterijus.

Todėl siekiant sukurti aplinką nuolatiniam paslaugas teikiančių ir gyventojus aptarnaujančių įstaigų veiklos kokybės valdymui, vertinimui ir tobulinimui, paskatinti gerųjų įstaigų veiklos pavyzdžių plėtrą, būtina sukurti vieningą įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę stebėsenos ir vertinimo sistemą.

Atsižvelgiant į tai, perkamos paslaugas teikiančių ir gyventojus aptarnaujančių įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinimo ir stebėsenospaslaugos:

1)taikomojo pobūdžio studijos „Paslaugas teikiančių ir gyventojus aptarnaujančių viešojo sektoriaus įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinimo ir stebėsenos metodika“ parengimo paslaugos;

2) įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę bandomosios stebėsenos atlikimo paslaugos.

**PERKAMŲ PASLAUGŲ DETALIZAVIMAS IR KELIAMI REIKALAVIMAI**

1. **Parengti taikomojo pobūdžio studiją „Paslaugas teikiančių ir gyventojus aptarnaujančių viešojo sektoriaus įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinimo ir stebėsenos metodika“.**

Studija skirta: parengti metodiką (su praktinėmis taikymo gairėmis), kuri leistų vertinti ir stebėti įstaigų iniciatyvas ir jų pastangas gerinant teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

Studija turi apimti tokias dalis:

1.1. užsienio valstybių (ne mažiau kaip 5 valstybių, iš kurių ne mažiau kaip 3 ES valstybės narės ir ne mažiau kaip 2 kitos valstybės) patirtis organizuojant ir atliekant viešojo sektoriaus įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę vertinimą ir stebėseną;

1.2. nustatyti ir argumentuoti, kokia užsienio valstybių praktika galėtų būti pritaikyta Lietuvoje;

1.3. parengtas ir išsamiai aprašytas vertinimo ir stebėsenos Lietuvoje modelis, kuriame:

1.3.1. apibūdintos vertinimo sritys (jas charakterizuojantys vertinimo objektai);

1.3.2. aprašytas vertinimo procesas (vertinime dalyvaujantys subjektai, jų vaidmuo/funkcijos/atsakomybės, vertinimo procedūros, veiksmų seka, naudojamos dokumentų formos, informacijos srautai ir kt.), vertinimo metodai ir parengta vieninga įstaigų vertinimo kriterijų sistema;

1.3.3. pateikta ir paaiškinta kiekvieno vertinimo kriterijaus samprata, aptarta jo reikšmė įvertinant įstaigos orientaciją į paslaugų teikimo ir aptarnavimo kokybę, nustatytas kiekvieno iš jų svorio koeficientas;

1.3.4. parengtas ir pagrįstas priemonių, didinančių įstaigų pastangas gerinti paslaugų ir aptarnavimo kokybę, sąrašas;

1.4. metodikos nuostatos turi būti pakomentuotos, iliustruotos pavyzdžiais, praktinėmis situacijomis, turi būti pateikta išsamesnių metodinių nurodymų, rekomendacijų, kad metodikos nuostatos būtų lengviau ir aiškiau suprantamos ir nekiltų praktinių problemų vertinant įstaigas, kad vadovaujantis metodika galima būtų savarankiškai atlikti vertinimus. Taip pat turi būti aptarti kiti svarbūs su stebėsenos atlikimu susiję ypatumai.

**2. Remiantis parengta metodika, atlikti įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę bandomąją stebėseną:**

2.1. parengti paslaugas teikiančių ir gyventojus aptarnaujančių viešojo sektoriaus įstaigų orientacijos į paslaugų ir aptarnavimo kokybę stebėsenos ataskaitą, kurioje turėtų būti pateikta išsami situacijos Lietuvoje apžvalga, atliktas Lietuvos situacijos palyginimas su užsienio valstybėmis, pateiktos rekomendacijos dėl įstaigų skatinimo labiau orientuotis į paslaugų ir aptarnavimo kokybės gerinimą ir kt.

2.3. esant poreikiui pagal stebėsenos rezultatus patikslinti parengtą metodiką;

2.4. parengti sąvadą/katalogą, kuris būtų pateiktas kaip duomenų bazė *MS Excel* (ar *Access*) formatu, kurioje būtų pateikti įstaigų vertinimo kriterijai ir įvairios jų charakteristikos, kurių informaciją būtų galima filtruoti pagal įvairius kriterijus (pvz., pagal su asmenų aptarnavimu susijusius kriterijus, pagal su paslaugų teikimu susijusius kriterijus, pagal veiklas, turinčias didžiausią koreliaciją gyventojų pasitenkinimui ir pan.).

**3. Bendrieji reikalavimai studijai ir ataskaitai:**

3.1. jie turi būti parengti taisyklinga lietuvių kalba, juose neturi būti gramatikos ir/ar leksikos klaidų, vartojamos sąvokos semantine prasme turi būti taisyklingos;

3.2. turi būti užtikrinta, kad juose vartojamų sąvokų turinys atitiktų Lietuvos Respublikos teisės aktuose vartojamas sąvokas; turi būti pateikti iš užsienio kalbų išverstų sąvokų paaiškinimai;

3.3. turi būti iliustruoti lentelėmis, grafikais ir kitomis vaizdinėmis priemonėmis;

3.4. turi būti išdėstyti *Microsoft Word* formatu 12 šifru, tarpai tarp teksto eilučių – 1,5 eilutės, teksto apimtis – ne mažiau kaip 50 puslapių A4 formatu;

3.5. turi būti pateiktos santraukos anglų kalba (2-3 puslapių apimties kiekviena);

3.6. turi būti pateikti literatūros ir kitų informacijos šaltinių, kuriais buvo remtasi, sąrašai;

3.7. turi būti parengti 2 straipsniai, pristatantys metodiką ir ataskaitą visuomenei (kiekvienas 2-3 puslapių apimties) ir parengtos metodiką ir ataskaitą pristatančios skaidrės (ne mažiau kaip 15 skaidrių), kurias pagal poreikį turėtų pristatyti Vidaus reikalų ministerijos organizuojamuose renginiuose (ne mažiau kaip 3 renginiai);

3.8. turi būti pateikti Vidaus reikalų ministerijai kiekviena po 2 spalvotai atspausdintais ir įrištais egzemplioriais ir skaitmeniniu įrašu (*MS Word* formatu) kompaktiniame diske 2 vnt.

|  |  |
| --- | --- |
| **KLIENTAS**  **Valstybės tarnybos departamentas**  **prie Lietuvos Respublikos**  **vidaus reikalų ministerija**  Ministerijos kancleris  A. V.  Valdemar Urban | **PASLAUGŲ TEIKĖJAS**  **Ūkio subjektų grupė, sudaryta iš UAB „Kvalitetas“ ir Mykolo Romerio universiteto, atstovaujama atsakingojo partnerio UAB „Kvalitetas“**  Vadybos konsultantas ir projektų koordinatorius  A. V. Darius Čapas |