

**PATIKSLINTAS KVIETIMAS TEIKTI PROJEKTINIUS PASIŪLYMUS  
PAGAL NR. 10.1.3-ESFA-R-920 PRIEMONĘ „PASLAUGŲ IR ASMENŲ APTARNAVIMO  
KOKYBĖS GERINIMAS SAVIVALDYBĖSE“**

Vadovaudamiesi Iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamų regionų projektų atrankos tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2014 m. gruodžio 22 d. įsakymo Nr. 1V-893 „Dėl iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamų regionų projektų atrankos tvarkos aprašo patvirtinimo“, 5 punktu ir Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2016 m. liepos 21 d. įsakymo Nr. 1V-509 „Dėl 2014-2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ projektų finansavimo sąlygų aprašo patvirtinimo, 14<sup>1</sup> papunkčiu, kviečiame Telšių regiono savivaldybių vykdomąsias institucijas teikti projektinius pasiūlymus 2014-2020 metų Telšių regiono projektų sąrašui sudaryti pagal Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“, panaudojant nepanaudotą regionui numatyto Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų limitą dalį.

<b>Veiksmų programa</b>	2014 – 2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa.
<b>Prioritetas</b>	Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas.
<b>Uždavinys</b>	Pagerinti visuomenei teikiamų paslaugų kokybę, didinant jų atitikimą visuomenės poreikiams.
<b>Įgyvendinimo priemonė</b>	10.1.3-ESFA-R-920 „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“.
<b>Galimi pareiškėjai</b>	Savivaldybių administracijos ir kitos biudžetinės įstaigos, kurių savininkė – savivaldybė, taip pat viešosios įstaigos, kurių savininkė ar dalininkė – savivaldybė (kai savivaldybė visuotiniame dalininkų susirinkime turi daugiau nei 50 proc. balsų).
<b>Galimi partneriai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Savivaldybių administracijos ir kitos biudžetinės įstaigos, kurių savininkė – savivaldybė.</li> <li>2. Viešosios įstaigos, kurių savininkė ar dalininkė – savivaldybė (kai savivaldybė visuotiniame dalininkų susirinkime turi daugiau kaip 50 proc. balsų).</li> <li>3. Nevyriausybinių organizacijų. Nevyriausybinių organizacijų kaip partnerės gali vykdyti tik Priemonės aprašo 11.1 papunktyje nurodytą veiklą atitinkančias projekto veiklas. Siekiant užtikrinti partnerių pasirinkimo skaidrumą, pareiškėjai apie galimybę nevyriausybiniams organizacijoms būti projekto partneriais turi paskelbti viešai (pvz., pareiškėjo interneto svetainėje), kartu nurodant atrankos kriterijus ir jų vertinimo aspektus, kuriuos pareiškėjas taikys pasirinkdamas partneriais konkrečias nevyriausybines organizacijas. Informacija apie nevyriausybines organizacijas, atrinktas būti projekto partnerėmis, turi būti skelbiama viešai.</li> <li>4. Savivaldybių įmonės.</li> </ol>
<b>Remiamos veiklos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasiūlymų dėl savivaldybių reguliuojamų paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo teisinio reglamentavimo tobulinimo rengimas.</li> <li>2. Savivaldybių viešojo valdymo institucijų veiklos organizavimo procedūrų (veiklos procesų), susijusių su paslaugų teikimu ir (ar) asmenų aptarnavimu, kūrimas, tobulinimas, diegimas (įskaitant vieno langelio principui įgyvendinti reikalingų veiksmų vykdymą, taip pat</li> </ol>

	<p>vidinių ir (ar) tarpinstitucinių procedūrų (procesų) automatizavimą); kokybės vadybos metodų / sistemų, skirtų gerinti paslaugų teikimo ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, diegimas.</p> <p>3. Piliečių chartijų, paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybės standartų rengimas, kitų paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę gerinančių priemonių (įrankių) kūrimas, tobulinimas, pritaikymas, diegimas.</p> <p>4. Savivaldybių viešojo valdymo institucijų darbuotojų kompetencijų, reikalingų gerinti paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, stiprinimas (mokymo programų rengimas, mokymas, keitimasis gerąja patirtimi). Kompetencijų stiprinimas bus finansuojamas tiek, kiek tai reikalinga:</p> <p>4.1. užtikrinti tinkamą projekto veiklą, atitinkančią Priemonės aprašo 11.1-11.3 papunkčius, įgyvendinimą (kompetencijas gali stiprinti savivaldybių viešojo valdymo institucijų darbuotojai);</p> <p>4.2. užtikrinti projekto metu sukurtų produktų (priemonių, įrankių) tinkamą naudojimą / taikymą (kompetencijas gali stiprinti savivaldybių viešojo valdymo institucijų darbuotojai, susiję su kuriuo ar sukurtu produktu (priemonės, įrankio) taikymu (naudojimu);</p> <p>4.3. orientacijai į klientų poreikius padidinti (kompetencijas gali stiprinti viešojo administravimo įgaliojimus turinčių savivaldybių viešojo valdymo institucijų darbuotojai).</p> <p>5. Tyrimų, skirtų įvertinti paslaugų ir (ar) asmenų aptarnavimo kokybę, vykdymas.</p>
<p><b>Bendrieji projektų reikalavimai<sup>1</sup></b></p>	<p>1. Projektu turi būti prisidedama prie bent vieno veiksmų programos prioriteto konkretaus uždavinio įgyvendinimo, rezultato pasiekimo ir turi būti įgyvendinama bent viena pagal projektų finansavimo sąlygų aprašą numatoma finansuoti veikla.</p> <p>2. Projektas turi atitikti strateginio planavimo dokumentų nuostatas.</p> <p>3. Projektu turi būti siekiama aiškių ir realių kiekybinių uždavinių.</p> <p>4. Projektas turi atitikti horizontaliuosius (darnaus vystymosi bei moterų ir vyrų lygybės ir nediskriminavimo) principus, projekto įgyvendinimas turi būti suderintas su ES konkurencijos politikos nuostatomis.</p> <p>5. Pareiškėjas ir partneris (-iai) organizaciniu požiūriu turi būti pajėgus tinkamai ir laiku įgyvendinti teikiamą projektą ir atitikti jiems keliamus reikalavimus.</p> <p>6. Projekto išlaidų finansavimo šaltiniai turi būti aiškiai nustatyti ir užtikrinti.</p> <p>7. Turi būti užtikrintas efektyvus projektui įgyvendinti reikalingų lėšų panaudojimas.</p> <p>8. Projekto veiklos turi būti vykdomos veiksmų programos įgyvendinimo teritorijoje (Taisyklių 411 punkte nustatytais sąlygomis).</p>
<p><b>Specialieji projektų atrankos kriterijai<sup>2</sup></b></p>	<p>1. Projektas turi atitikti Viešojo valdymo tobulinimo programos nuostatas.</p>

<sup>1</sup> Projektų administravimo ir finansavimo taisyklės, patvirtintos Lietuvos Respublikos finansų ministro 2014 m. spalio 8 d. įsakymu Nr. 1K-316, 10 skirsnis.

<sup>2</sup> 2014-2020 metų ES fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ 101.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas

	<p>2. Projektas turi atitikti regiono plėtros plano, patvirtinto regiono plėtros tarybos sprendimu, nuostatas.</p> <p>3. Projektas turi atitikti savivaldybės strateginio veiklos plano nuostatas, t. y.:</p> <p>3.1. jeigu projekto vykdytojas ir partneriai (kai projektas įgyvendinimas kartu su partneriais) yra vienai savivaldybei priklausančios institucijos ir (arba) įstaigos, vertinant projekto atitiktį projektų atrankos kriterijui, vertinama, ar pareiškėjas ir projekto veiklos atitinka savivaldybės strateginio veiklos plano priemonės aprašyme pateiktą informaciją apie priemonės vykdytoją ir jam pavestą įgyvendinti veiklos sritį;</p> <p>3.2. jeigu projekto vykdytojas ir partneriai yra kelioms savivaldybėms priklausančios institucijos ir (arba) įstaigos, vertinant projekto atitiktį projektų atrankos kriterijui, vertinama, ar projektas atitinka tos savivaldybės, kuriai priklauso projekto vykdytojas, ir tų savivaldybių, kurioms priklauso projekto partneriai, strateginių veiklos planų konkrečių priemonių aprašymuose pateiktą informaciją apie priemonių vykdytojus ir jiems pavestas įgyvendinti veiklos sritis.</p>
<p><b>Nepanaudota regionui numatyto Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų limitu dalis, Eur</b></p>	<p>178323,02</p>
<p><b>Regionui nustatytos siektinos stebėsenos rodiklių pasiekimo tarpinės ir galutinės reikšmės</b></p>	<p><u>Produkto rodikliai:</u></p> <p>1. „Viešojo valdymo institucijos, pagal veiksmų programą ESF lėšomis įgyvendinusios paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones“ (rodiklio kodas – P.S.415); minimali šio produkto rodiklio siektina reikšmė projektui – 2 vnt.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarpinė reikšmė 2018 m. gruodžio 31 d. – 0;</li> <li>- Galutinė reikšmė 2023 m. gruodžio 31 d. – 5.</li> </ul> <p>2. „Viešojo valdymo institucijų darbuotojai, kurie dalyvavo pagal veiksmų programą ESF lėšomis vykdytose veiklose, skirtose stiprinti teikiamų paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybės gerinimui reikalingas kompetencijas“ (rodiklio kodas – P.S416); minimali šio produkto rodiklio siektina reikšmė projektui – 15 asmenų:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarpinė reikšmė 2018 m. gruodžio 31 d. – 25;</li> <li>- Galutinė reikšmė 2023 m. gruodžio 31 d. – 85.</li> </ul> <p>3. „Parengtos piliečių chartijos“ (rodiklio kodas – P.N.910), jeigu projekto įgyvendinimo metu numatoma rengti piliečių chartiją pagal Aprašo 11.3 papunkčio veiklą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarpinė reikšmė 2018 m. gruodžio 31 d. – 1;</li> <li>- Galutinė reikšmė 2023 m. gruodžio 31 d. – 2.</li> </ul> <p><u>Rezultato rodikliai:</u></p> <p>1. „Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, pagal veiksmų programą ESF lėšomis įgyvendinusių paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones, dalis“ (rodiklio kodas – R.S. 397) pokyčio rodiklio – „Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, įgyvendinusių paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybei gerinti skirtas</p>

savivaldybėse“ projektų finansavimo sąlygų aprašas, patvirtintas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2016 m. liepos 21 d. įsakymu Nr. 1V-509, 20 punktas.

	<p>priemonės, skaičius“ (rodiklio kodas – R.S.397-2), jeigu projekto pareiškėju ar partneriu yra bent viena valstybės ar savivaldybės institucija ir įstaiga; minimali šio pokyčio rodiklio siektina reikšmė projektui – projekto pareiškėju ir partneriu (-iais) esančių valstybės ar savivaldybės institucijų ir įstaigų skaičius.</p> <p>2. „Viešojo valdymo institucijos, pagerinusios visuomenės patenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksą“ (rodiklio kodas – R.N. 907); minimali šio produkto rodiklio siektina reikšmė projektui – 1 vnt.</p>
<b>Projektinių pasiūlymų dėl regiono projektų įgyvendinimo pateikimo terminas</b>	Iki 2019 m. lapkričio 4 d.
<b>Projektinių pasiūlymų priedai</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Investicijų projektas<sup>3</sup> pagal Priemonės aprašo 34 – 35 punktuose nustatytus reikalavimus (taikoma pagal aprašo 33.1.1 papunktį).</li> <li>2. Informacinės visuomenės plėtros komiteto suderinimo raštas (taikoma pagal Priemonės aprašo 33.1.2.1 papunktį).</li> <li>3. Sąnaudų efektyvumo analizės skaičiuoklė arba sąnaudų ir naudos analizės skaičiuoklė (taikoma pagal Priemonės aprašo 34.5 papunktį).</li> <li>4. dokumentas, kuriame pateikta informacija apie atliktą numatomų automatizuoti paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo funkcijų atlikimo procedūrų (procesų) analizę ir vertinimą (taikoma pagal Aprašo 33.1.2 papunktį); šis dokumentas gali būti neteikiamas, jeigu Aprašo 33.1.2.2 papunktyje nurodyta informacija yra įtraukta į sekretoriatui pateiktą investicijų projektą.</li> <li>5. dokumentus, kuriuos Priemonės aprašo 33.1.2.2 papunktyje nustatyta tvarka numatyta parengti ar pakeisti siekiant tobulinti paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo funkcijų atlikimo procedūras (procesus), pakeitimų projektus (taikoma pagal Priemonės aprašo 33.1.2.4 papunktį); dokumentų pakeitimų projektai gali būti neteikiami, jei pareiškėjas projektiniame pasiūlyme nurodo internetinę svetainę, kurioje šių dokumentų pakeitimo projektai yra paskelbti.</li> </ol>
<b>Regiono plėtros tarybos sekretoriato adresas, kuriuo reikia teikti projektinius pasiūlymus dėl regiono projektų įgyvendinimo</b>	Regioninės plėtros departamento prie Vidaus reikalų ministerijos Telšių apskrities skyrius, 101 kab., Respublikos g. 32, LT-87333 Telšiai.
<b>Kontaktai, kuriais galima gauti papildomą informaciją, rengiant projektinį pasiūlymą dėl regiono projekto įgyvendinimo</b>	Regioninės plėtros departamento prie Vidaus reikalų ministerijos Telšių apskrities skyrius vyriausioji specialistė Anita Žiauberienė, tel. (8 444) 56 121, el. p. anita.ziauberiene@vrm.lt

<sup>3</sup> Nauja Investicijų projektų rengimo metodikos redakcija, patvirtinta 2019 m. rugpjūčio 14 d. VŠĮ CPVA Direktoriatas įsakymu Nr. 2019/8-214.

Projektinis pasiūlymas dėl regiono projektų įgyvendinimo rengiamas vadovaujantis 2014-2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ projektų finansavimo sąlygų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2016 m. liepos 21 d. įsakymu Nr. 1V-509 „Dėl 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920 priemonės „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ projektų finansavimo sąlygų aprašo patvirtinimo“.<sup>4</sup>

Projektiniai pasiūlymai dėl regiono projektų įgyvendinimo teikiami užpildant Iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamų regionų projektų atrankos tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2014 m. gruodžio 22 d. įsakymu Nr. 1V-893 „Dėl iš Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšų bendrai finansuojamų regionų projektų atrankos tvarkos aprašo patvirtinimo“ 1 priede nustatytą formą.<sup>5</sup>

Regioninės plėtros departamento  
prie Vidaus reikalų ministerijos  
Telšių apskrities skyrius  
2019-09-30

---

<sup>4</sup> <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/c16518504f4311e6b72ff16034f7f796/asr>

<sup>5</sup> <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/2997d52089c011e4a98a9f2247652cf4/asr>