



# Paslaugų valdymo politika



# PASLAUGŲ VALDYMO POLITIKA

Vilniaus miesto paslaugų valdymo politikos tikslas - standartizuoti vykdomų paslaugų valdymo principus, užtikrinant, kad visos Savivaldybės įmonių grupės teikiamos paslaugos turėtų:

- apibrėžtus kokybinius matavimo rodiklius;
- nurodytus įsipareigojimus dėl paslaugų teikimo kokybės paslaugų gavėjams.

Politikos pagrindinės nuostatos aptaria:

- paslaugų apibrėžimą;
- procesą bei jos dalyvius;
- SLA;
- paslaugų valdymo principus;
- paslaugų valdymo standartizavimą;
- nuolatinio paslaugų kokybės tobulinimo principus.

# SAVIVALDYBĖS ĮMONIŲ GRUPĖ TEIKIA PASLAUGAS

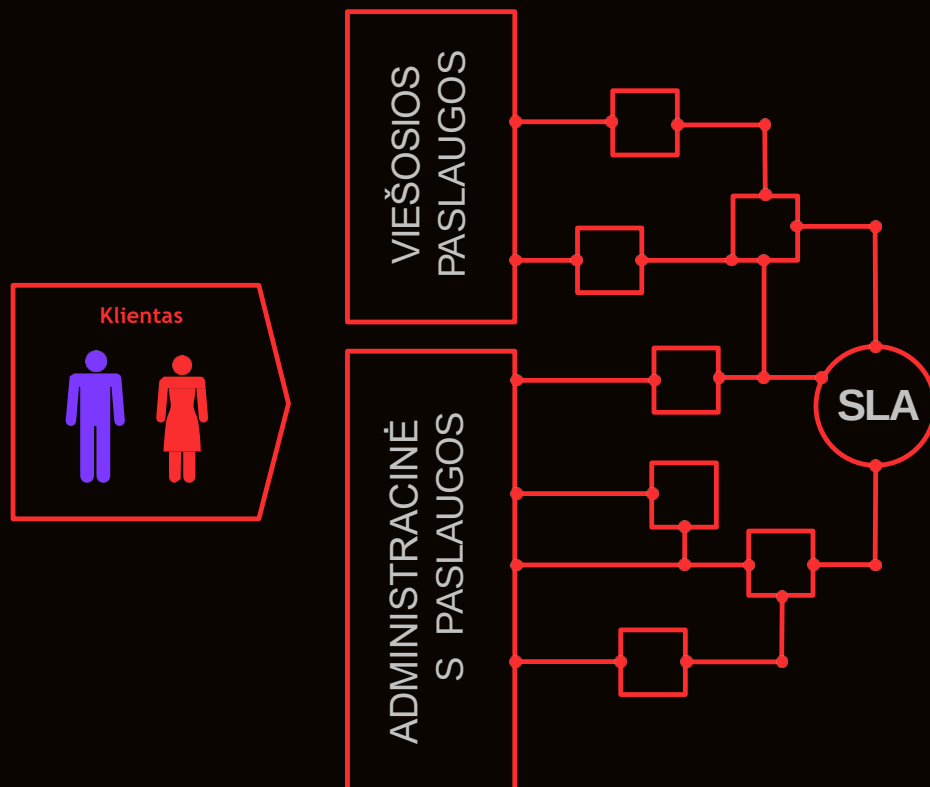
## Administracinės paslaugos

|                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Duomenų bazės leidimams kasti ir aptverti sukūrimas                                                                                                                                                                     |
| Pagrindinės žemės naudojimo paskirties ir (ar) būdo keitimas                                                                                                                                                            |
| Žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų organizavimas                                                                                                                                                            |
| Materialinio švietimo įstaigų aprūpinimo koordinavimas                                                                                                                                                                  |
| Mokymosi pagal bendrojo ugdymo programas pasiekimų patikrinimų organizavimas ir vykdymas                                                                                                                                |
| Švietimo kokybės užtikrinimo ir švietimo stebėsenos vykdymo koordinavimas                                                                                                                                               |
| Švietimo teikėjų tinklo kūrimas                                                                                                                                                                                         |
| Teisės aktų nustatyta tvarka privalomų bendrojo ugdymo, muzikos, meno, dailės mokyklų veiklos dokumentų derinimas ir rengimas                                                                                           |
| Bendrojo ugdymo skyriui pavaldžių įstaigų pateiktų dokumentų nagrinėjimas                                                                                                                                               |
| Dokumentacijos, skirtos ikimokyklinio įstaigų aprūpinimui, organizavimas ir ilgalaikio ir trumpalaikio materialiojo turto nurašymas.                                                                                    |
| Teisės aktų nustatyta tvarka privalomų ikimokyklinio ugdymo įstaigų įstaigų strateginių planų, veiklos dokumentų derinimas ir rengimas                                                                                  |
| Centralizuoto maisto produktų pirkimo paslaugos Vilniaus miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigoms.                                                                                                                         |
| Centralizuotos prašymų pateikimo ir gyventojų aptarnavimo informacinės sistemos administravimas ir vaikų priskyrimas į ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo grupes.                                                  |
| Prašymų suderinti detaliųjų planų koregavimus techninių projektų rengimo metu Teritorijų planavimo komisijoje nagrinėjimas. Komisijos darbo organizavimas, projektų derinimas                                           |
| Dalyvavimas parengtų teritorijų planavimo dokumentų viešinimo procese, rengiamų (parengtų) teritorijų planavimo dokumentų viešajame svarstyme                                                                           |
| Prašymų įdėti skelbimus apie teritorijų planavimą priėmimas ir paskelbimas <a href="http://www.vilnius.lt">www.vilnius.lt</a> svetainėje. Parengtų detaliųjų planų, jų keitimo ir/arba koregavimo sprendinių viešinimas |
| Prašymų parengti Teritorijų (detaliųjų planų rengimo) planavimo sąlygas (TPRIsistemoje) nagrinėjimas. Sąlygų parengimas, keitimo organizavimas, jų galiojimo stebėseną                                                  |
| Parengtų projektinių pasiūlymų įvertinimas. Siūlymo pritarti arba nepritarti projektiniams pasiūlymams teikimas                                                                                                         |
| Dalyvavimas parengtų projektinių pasiūlymų viešojo svarstymo su visuomene procese ir Projektinių pasiūlymų užduoties 5 punkto vykdymo užtikrinimas                                                                      |
| Dalyvavimas projektinių pasiūlymų užduoties nustatyme                                                                                                                                                                   |
| Teritorijų planavimo proceso inicijavimo sutarčių projektų parengimas                                                                                                                                                   |
| Planavimo programos parengimas                                                                                                                                                                                          |
| Informacijos apie teritorijų planavimo proceso eigą viešinimas. Tarybos sprendimų, Administracijos direktoriaus (įgaliotos pavaduotojos) įsakymų (projektų) paskelbimas.                                                |
| Prašymų leisti rengti detaliuosius planus (jų keitimo ar koregavimo projektus) nagrinėjimas. Motyvuotų atsakymų ir sprendimų (įsakymų) projektų parengimas                                                              |
| Fizinių ir juridinių asmenų prašymų suteikti informaciją teritorijų planavimo proceso klausimais nagrinėjimas. Informacijos suteikimas                                                                                  |

## Viešosios paslaugos

|                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LED ekranų sistema su kompiuteriu, programine įranga ir kitais reikiamaiais priedais, įrengiama Vilniaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato Operatyvaus valdymo skyriaus patalpose                                                                     |
| Lukiškių aikštės vaizdo stebėjimo kamerų vaizdo transliavimo, priežiūros ir remonto paslaugos                                                                                                                                                                    |
| Vaizdo kamerų stebėjimo Vilniaus apskrities Vyriausiąjame policijos komisariate paslaugos pirkimas                                                                                                                                                               |
| Švietimo pagalbos koordinavimas bendrojo ugdymo, muzikos, meno, dailės mokyklose                                                                                                                                                                                 |
| Grafičių valymas                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Šviesą atspindinčių liemenių pirkimas pradinėjų klasių moksleiviams vykdant kasmetinę saugaus eismo akciją „Apsaugok mane“                                                                                                                                       |
| Ugdymo proceso organizavimo ir ugdymo turinio įgyvendinimo koordinavimas                                                                                                                                                                                         |
| Būdų (slėptuvių) bešeimininkėms katėms jų kastravimo programų vykdymo vietose pirkimas                                                                                                                                                                           |
| Visos dienos mokyklos veiklos koordinavimas                                                                                                                                                                                                                      |
| Vaikų vasaros poilsio programų konkurso organizavimas ir koordinavimas                                                                                                                                                                                           |
| Neformalaus vaikų švietimo veiklų koordinavimas bendrojo ugdymo ir muzikos, meno, dailės mokyklose                                                                                                                                                               |
| Švietimo pagalbos koordinavimas                                                                                                                                                                                                                                  |
| Ugdymo kokybės užtikrinimas                                                                                                                                                                                                                                      |
| Įstaigų pateiktų dokumentų veiklos nagrinėjimas.                                                                                                                                                                                                                 |
| Fizinių ir juridinių asmenų skundų (pranešimų), adresuotų Ikimokyklinio ugdymo skyriui nagrinėjimas. Informacijos teikimas paklausejams                                                                                                                          |
| Gyventojų konsultavimas ikimokyklinio ugdymo klausimais                                                                                                                                                                                                          |
| Sprendimų, susijusių su patikėjimo teise perduotų būstų klausimais, priėmimas                                                                                                                                                                                    |
| Vilniaus mieste gyvenusių ir mirusių vienišų asmenų, neturinčių giminių ir artimųjų, galinčių juos atsiimti ir laidoti, mirusių asmenų, kuriuos atsisako priimti ir laidoti gimines ar artimieji, palaikų laikinas saugojimas ir laidojimas, bei mirusio žmogaus |
| Prašymų nagrinėjimas dėl negyvenamųjų patalpų nuomininkams norintiems atlikti nuomojamų patalpų kapitalinį remontą ar pratęsti rekonstrukciją                                                                                                                    |
| Socialinių paslaugų įstaigų (Šeimos stiprinimo tarnybų) teikiamos paslaugos                                                                                                                                                                                      |
| Prašymų suteikti negyvenamąsias patalpas pagal panaudą ar nuomą nagrinėjimas, teikimas svarstyti                                                                                                                                                                 |
| Teisės aktų pakeitimų dėl paramos būstui įsigyti ar išsinuomoti iniciavimas                                                                                                                                                                                      |
| Valstybės teikiamos paramos būstui įsigyti ar išsinuomoti viešinimas                                                                                                                                                                                             |

## FUNKCINĖ VEIKLA



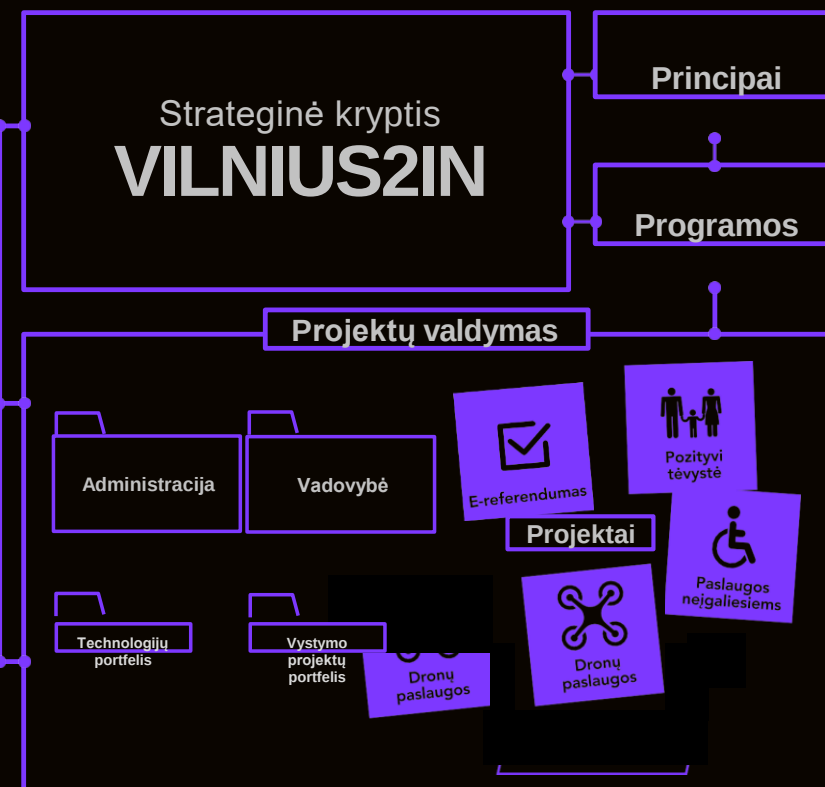
**KELIAME  
INTELLIGENT LYGĮ**  
(automatizuojame ir robotizuojame)

**KURIAME NAUJĄ  
PASLAUGĄ**

4/3  
4

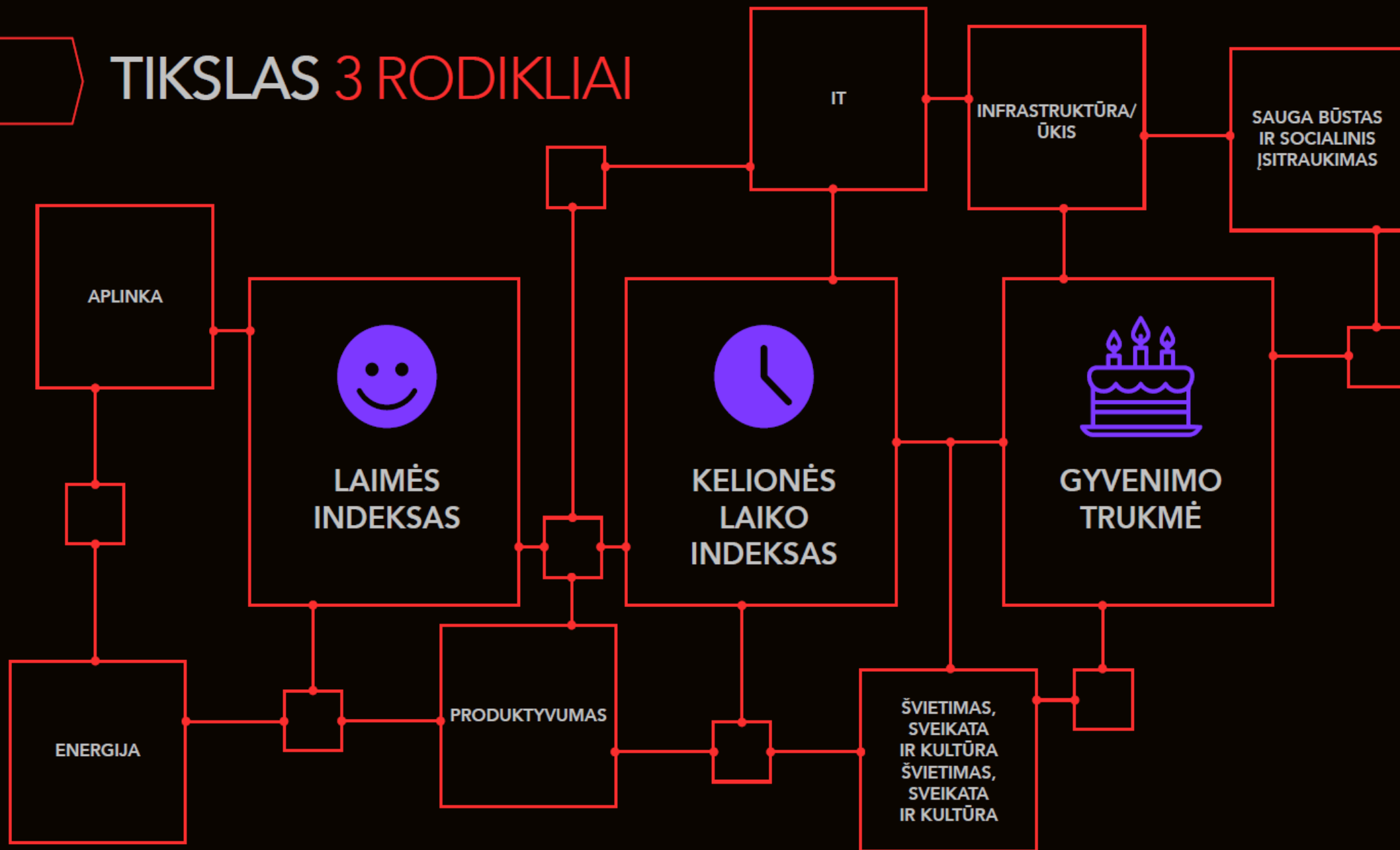
**GERINAME ESAMĄ  
PASLAUGĄ**

## STRATEGINĖ VEIKLA





# TIKSLAS 3 RODIKLIAI





# PASLAUGOS APIBRĖŽIMAS

Paslaugos vadovas



Paslaugos kaina



Paslaugos teikimas



KPI

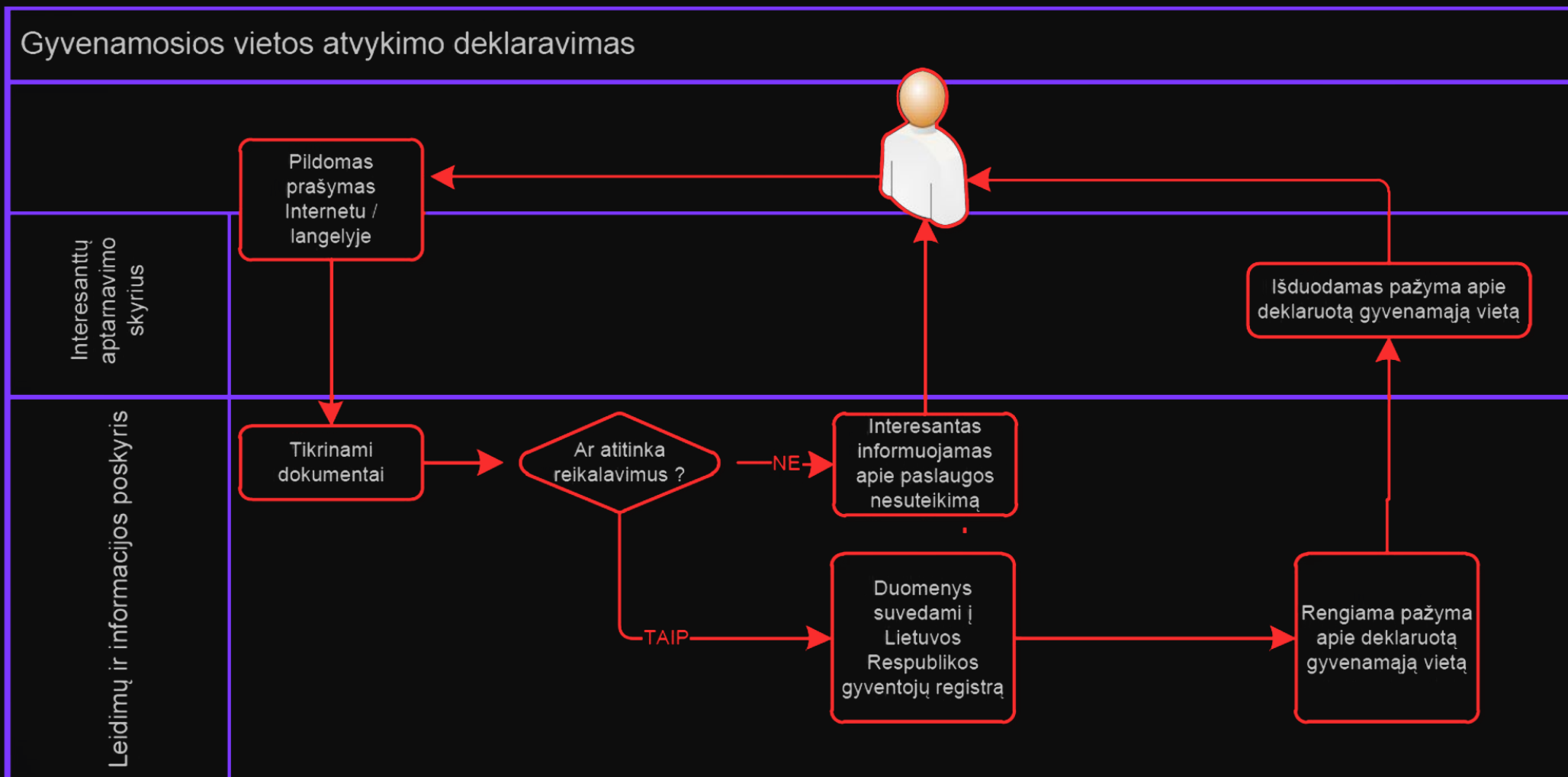


SLA (papildomas f-lumas)





# PASLAUGOS PROCESAS





# 8 PASLAUGŲ VALDYMO PRINCIPAI



Kokybės



Išmatuojamumo



Bendradarbiavimo



Standartizavimo



Atsakomybės



Aiškumo ir viešumo



Lygiateisiškumo



Naujovių ir atvirumo permainoms





# PASLAUGŲ OPERATYVUMAS (SLA)



10 min.



30 min.



24/7



# PASLAUGŲ KOKYBĖS STANDARTIZAVIMAS



10 min.



30 min.



24/7

**Miminalus paslaugos kokybės standartas** – sudėtinė paslaugų kokybės standarto dalis, numatanti minimalius kokybės įsipareigojimus paslaugos gavėjui, kurių vienodai laikosi Savivaldybės padaliniai, teikdami paslaugas.

Paslaugų kokybės standartas - dokumentas, kuriame nurodyti kokybės parametrai ir Savivaldybės padalinių įsipareigojimai dėl šių parametru laikymosi.



# NUOLATINIO PASLAUGŲ KOKYBĖS TOBULINIMO PRINCIPAI

Nuolatinis paslaugų kokybės tobulinimas reiškia, kad, net ir numčius minimalų paslaugos kokybės standartą, paslaugos kokybė turi būti nuolat sekama, matuojama vertinant paslaugos kokybės rodiklius, imantis priemonių optimizuoti paslaugos teikimo procesus taip, kad, paslaugos kokybė gerėtų.



Kokybės



Išmatuojamumo



Bendradarbiavimo



Standartizavimo



Atsakomybės



Aiškumo ir viešumo



Lygiateisiškumo



Naujovių ir atvirumo permainoms

# MIESTO RODIKLIAI

| KATEGORIJA           | KPI                                             | IŠRAIŠKA            |
|----------------------|-------------------------------------------------|---------------------|
| IT infrastruktūra    | Namų interneto prieiga                          | Proc.               |
|                      | Fiksuotas plačiąjuostis ryšys                   | Proc.               |
|                      | Užsiprenumeruotas WIFI                          | Vnt. / 100,000 gyv. |
|                      | WIFI apimtis                                    | Proc.               |
|                      | Viešasis WIFI                                   | Vnt.                |
| Vanduo ir sanitarija | Išmanieji vandens skaitikliai                   | Proc.               |
|                      | Vandens tiekimo IT stebėjimas                   | Proc.               |
| Drenažai             | Drenažo / audros vandens sistemos IT stebėjimas | Proc.               |
| Elektros tiekimas    | Išmanieji elektros skaitikliai                  | Proc.               |
|                      | Elektros energijos tiekimo IT stebėjimas        | Proc.               |
|                      | Pasūla vs paklausa                              | Proc.               |
| Transportas          | Dinamiška viešojo transporto informacija        | Proc.               |
|                      | Eismo stebėjimas                                | Proc.               |
|                      | Sankryžų kontrolė                               | Proc.               |
| Viešasis sektorius   | Open data                                       | Proc. ir vnt.       |
|                      | e - Government                                  | Vnt.                |
|                      | Viešieji pirkimai                               | Proc.               |
| Inovacijos           | MTTP išlaidos                                   | Proc.               |
|                      | Patentai                                        | Vnt. / 100,000 gyv. |
|                      | Mažos ir vidutinės įmonės                       | Proc.               |
| Administravimas      | Produktyvumas                                   | Proc.               |
|                      | Nedarbo lygis                                   | Proc.               |
| Užimtumas            | Jaunimo nedarbo lygis                           | Proc.               |
|                      | Turizmo sektoriaus užimtumas                    | Proc.               |
|                      | IT sektoriaus užimtumas                         | Proc.               |
| Vanduo ir sanitarija | Pagrindinis vandens tiekimas                    | Proc.               |
|                      | Geriamojo vandens tiekimas                      | Proc.               |
|                      | Vandens tiekimo nuostoliai                      | Proc.               |
|                      | Nuotekų surinkimas                              | Proc.               |
|                      | Buitinė sanitarija                              | Proc.               |
| Atliekos             | Kietųjų atliekų surinkimas                      | Proc.               |

| KATEGORIJA             | KPI                                                                       | IŠRAIŠKA            |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Elektros tiekimas      | Elektros sistemos išjungimo dažnis                                        | Vnt.                |
|                        | Elektros sistemos nutraukimo laikas                                       | Min.                |
|                        | Prieiga prie elektros energijos                                           | Proc.               |
| Transportas            | Viešojo transporto tinklas                                                | Km. / 100,000 gyv.  |
|                        | Viešojo transporto patogumas                                              | Proc.               |
|                        | Dviračių tinklas                                                          | Km. / 100,000 gyv.  |
|                        | Transportavimo būdas Share                                                | Proc.               |
|                        | Kelionės laiko indeksas                                                   | Ratio               |
|                        | Share dviračiai                                                           | Vnt. / 100,000 gyv. |
|                        | Share transporto priemonės                                                | Vnt. / 100,000 gyv. |
| Pastatai               | (Low-Carbon)Anglies dvideginio išmetančios kelevinės transporto priemonės | Proc.               |
|                        | Viešojo pastatų tvarumas                                                  | Proc.               |
|                        | Integruotos pastatų valdymo sistemos viešuosiuose pastatuose              | Proc.               |
| Miesto plėtra          | Pėsčiųjų infrastruktūra                                                   | Proc.               |
|                        | Miesto plėtra ir erdvinis planavimas                                      | Taip / Ne           |
| Oro kokybė             | Oro tarša                                                                 | µg / m3             |
|                        | GHG emisija                                                               | t CO2 / capita      |
| Vanduo ir sanitarija   | Geriamojo vandens kokybė                                                  | Proc.               |
|                        | Vandens suvartojimas                                                      | ℓ / day / capita    |
|                        | Gėlo vandens suvartojimas                                                 | Proc.               |
|                        | Nuotekų valymas                                                           | Proc.               |
| Atliekos               | Kietųjų atliekų apdorojimas                                               | Proc.               |
| Aplinkos kokybė        | EMF poveikis                                                              | Proc.               |
|                        | Triukšmo poveikis                                                         | Proc.               |
| Viešoji erdvė ir gamta | Žaliosios zonos                                                           | Ha / 100,000 gyv.   |
|                        | Žaliosųjų zonų prieinamumas                                               | Proc.               |
|                        | Saugomos natūralios zonos                                                 | Proc.               |
|                        | Laisvalaikio zonos                                                        | m2 / 100,000 gyv.   |

| KATEGORIJA          | KPI                                                 | IŠRAIŠKA                         |
|---------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|
| Energija            | Atsinaujinančių išteklių energijos suvartojimas     | Proc.                            |
|                     | Elektros energijos suvartojimas                     | kWh / metai / capita             |
|                     | Gyventojų suvartojamas šilumos energijos kiekis     | Gj / metai / capita              |
|                     | Viešųjų pastatų energijos suvartojimas              | ekWh / m2/ metai                 |
|                     | Studentų e-prieiga                                  | Proc.                            |
| Švietimas           | Registracija į mokyklas                             | Proc.                            |
|                     | Aukštojo mokalo laipsniai                           | Laipsniai / 100,000 gyv.         |
|                     | Susaugusiųjų raštingumas                            | Proc.                            |
|                     | Elektroniniai sveikatos įrašai                      | Proc.                            |
| Sveikata            | Gyvenimo trukmė                                     | Metai                            |
|                     | Gimdyvių mirtingumas                                | Vnt. / 100,000 gyvų gimimų       |
|                     | Gydytojai/slaugytojai                               | Gydytojų skaičius / 100,000 gyv. |
|                     | Pacientų ligoninės lovos                            | Vnt. / 100,000 gyv.              |
|                     | Sveikatos draudimas / visuomenės sveikatos apsauga  | Proc.                            |
|                     | Kultūros išlaidos                                   | Proc.                            |
| Kultūra             | Kultūros infrastruktūra                             | Vnt. / 100,000 gyv.              |
|                     | Neformalūs atsiskaitymai                            | Proc.                            |
| Būstas              | Būsto išlaikymo išlaidos                            | Proc.                            |
|                     | Lyčių pajamų dalis                                  | Proc.                            |
| Socialinė įtrauktis | Gini koeficientas                                   | Ratio                            |
|                     | Skurdas                                             | Proc.                            |
|                     | Rinkėjų dalyvavimas                                 | Proc.                            |
|                     | Vaikų priežiūros prienamumas                        | Proc.                            |
|                     | Su nelaimėmis susijusios mirties priežastys         | Vnt. / 100,000 gyv.              |
| Sauga               | Su nelaimėmis susiję ekonominiai nuostoliai         | Proc.                            |
|                     | Atsparumo planai (Resilience)                       | Kokybinis rodiklis               |
|                     | Gyventojai, gyvenantys nelaimės ištiktose vietovėse | Proc.                            |
|                     | Pagalbos tarnybos reagavimo laikas                  | Min.                             |
|                     | Policijos paslauga                                  | Vnt. / 100,000 gyv.              |
|                     | Geisrinės paslauga                                  | Vnt. / 100,000 gyv.              |
|                     | Smurtinis nusikaltimų lygis                         | Vnt. / 100,000 gyv.              |
|                     | Eismo įvykiai                                       | Vnt. / 100,000 gyv.              |
| Maisto apsauga      | Vietininis maisto saugumas                          | Proc.                            |

From Smart Cities to Intelligent 2IN Communities