**KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS VINCO KUDIRKOS VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS TEIKIAMŲ LEIDINIŲ IŠDAVIMO IR GRĄŽINIMO PASLAUGŲ BEI ASMENŲ APTARNAVIMO PROCESŲ KOKYBĖS TYRIMO PIRKIMAS**

**Techninės specifikacijos projektas**

**I SKYRIUS**

 **BENDROJI INFORMACIJA**

1. Bendroji informacija:
	1. Pirkimo objektas: Kauno miesto savivaldybės Vinco Kudirkos viešosios bibliotekos teikiamų leidinių išdavimo ir grąžinimo paslaugų bei asmenų aptarnavimo procesų kokybės tyrimas.
	2. Nagrinėjamos paslaugos: Kauno miesto savivaldybės Vinco Kudirkos viešosios bibliotekos teikiamos leidinių išdavimo ir grąžinimo paslaugos (žr. Techninės užduoties priede Nr. 1).
	3. Tyrimo užsakovas – Kauno miesto savivaldybės administracija.
	4. Tyrimo rengėjas – Viešųjų pirkimų įstatymo nustatyta tvarka atrinktas tiekėjas, pateikęs geriausią pasiūlymą.
	5. Tyrimo rengimo laikotarpis – 4 mėnesiai.
2. Paslaugos teikiamos remiantis šiais dokumentais:
	1. 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 aprašas (toliau – Aprašas).
	2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. gruodžio 28 d. nutarimas Nr. 1575 „Dėl Valstybės tarnautojų mokymo organizavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
	3. Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2012 m. vasario 7 d. nutarimu Nr. 171 „Dėl Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos patvirtinimo“.
	4. Kiti nagrinėjamų paslaugų teikimą ir paslaugų kokybės gerinimą reglamentuojantys teisės aktai ir dokumentai.

**II SKYRIUS**

**PAGRINDINIAI Tyrimo TIKSLAI**

1. Pagrindiniai Tyrimo tikslai:
	1. Didinti gyventojų pasitenkinimą Kauno miesto savivaldybės Vinco Kudirkos viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis ir asmenų aptarnavimu;
	2. Sutrumpinti tiriamų paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo procedūrų (procesų) laiką, sumažinti paslaugų gavėjų ir teikėjų patiriamus kaštus ir kitus paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybės parametrus;
	3. Optimizuoti vidines paslaugų teikimo procedūras (procesus) ir įvertinti poreikį jas optimizuoti ir pertvarkyti atsisakant besidubliuojančių, persidengiančių, pasikartojančių, perteklinių procedūrų (proceso) veiksmų, vykdant vieno langelio principo įgyvendinimui užtikrinti reikalingus veiksmus, keičiant organizacinę paslaugos teikimo struktūrą, taikant inovatyvius organizacijos valdymo ir veiklos organizavimo metodus ir pan.

**III SKYRIUS**

**TYRIMO turinys**

1. Tyrimo uždaviniai:
	1. *Esamos situacijos analizė.*
		1. Atlikti pagrindinių Nagrinėjamų paslaugų teikimą matuojančių rodiklių identifikavimą ir duomenų surinkimą:
			1. suteikiamų paslaugų kiekis;
			2. klientų skaičius;
			3. paslaugos suteikimo laikas t.y. kiek laiko darbuotojai skiria paslaugos suteikimui, kokia dalis to laiko yra praleidžiama aktyviai atliekant paslaugos suteikimą ir kokia laukiant kitų procedūrose (procese) dalyvaujančių veikėjų veiksmų;
			4. paslaugos gavimo laikas klientui t.y. kiek laiko paslaugos gavėjas turi skirti siekiant gauti paslaugą ir kiek laiko turi laukti kol bus suteikta paslauga;
			5. paslaugos suteikime dalyvaujančių padalinių ir asmenų kiekis;
			6. kiti su Užsakovu suderinti rodikliai reikalingi analizės atlikimui.
		2. Nagrinėjami ne mažiau kaip 12 mėnesių duomenys, ne senesni nei nuo 2016 m. II ketvirčio.
		3. Atlikti paslaugų teikimo procedūrą (procesą) ir asmenų aptarnavimą reglamentuojančių institucijos vidinių teisės aktų analizę, siekiant nustatyti esamo teisinio reglamentavimo apribojimus ir galimybes tobulinti teisinį reglamentavimą neprieštaraujant galiojantiems Europos Sąjungos ir nacionaliniams teisės aktams.
	2. *Paslaugų ir asmenų aptarnavimo procedūrų (procesų) optimizavimo galimybių analizė ir rekomendacijos.*
		* 1. Atliekama paslaugų teikimo optimizavimo galimybių analizė, po kurios parengiami pasiūlymai dėl galimybės gerinti paslaugų teikimą keičiant institucijos vidaus teisės aktus bei taikant kitas IT sistemų kūrimo, atnaujinimo, diegimo, įrangos įsigijimo ar kitas priemones. Rekomendacijose nurodoma, kurių veiksmų galima atsisakyti, sujungti, pakeisti, kokias kitas priemones galima pritaikyti siekiant pagerinti procedūrą (procesą) ir/arba sutrumpinti paslaugos suteikimo laiką.
			2. Atliekama organizacinės struktūros, funkcijų pasidalinimo, darbuotojų kompetencijos didinimo poreikių analizė siekiant pagerinti paslaugų teikimą.
			3. Atsižvelgiant į parengto tyrimo rezultatus turi būti parengtas paslaugų ir (ar) aptarnavimo kokybės gerinimo veiksmų planas.
			4. Turi būti parengti ir su užsakovu suderinti gerinamų paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo procedūras (procesus) nustatančių dokumentų (teisės aktų, vidaus procedūrų tvarkų) pakeitimo projektai.
			5. Rengiant rekomendacijas dėl paslaugų procesų gerinimo turi būti viešai konsultuojamasi su paslaugų vartotojais kaip tai numatyta Apraše.
			6. Paslaugoms, kurias rekomenduojama gerinti taikant informacinių sistemų arba informacinių technologijų priemones, pateikiamos paslaugų gerinimui būtinų informacinių sistemų ir/arba technologijų kūrimo, modernizavimo techninės specifikacijos.
			7. Tuo atveju, kai siūloma kurti, modernizuoti savivaldybių viešojo valdymo institucijoms teisės aktų nustatytoms funkcijoms, išskyrus vidaus administravimą, atlikti reikalingą informacinę sistemą, turi būti parengtas informacinės sistemos nuostatų ar jų pakeitimo projektas vadovaujantis Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2013 m. vasario 27 d. nutarimu Nr. 180 „Dėl Valstybės informacinių sistemų steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.
			8. Jei numatoma kurti, modernizuoti savivaldybės institucijos (-ų) ar įstaigos (-ų) dokumentų valdymo ar kitų vidaus administravimo funkcijų (išskyrus finansų ir personalo valdymo) informacinę sistemą, turi būti parengtas informacinės sistemos aprašo ar jo pakeitimo projektas atsižvelgiant į Informacinių sistemų, kuriomis tvarkoma informacija, susijusi su dokumentų valdymu, steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Vyriausiojo archyvaro 2013 m. birželio 18 d. įsakymu Nr. V-45 „Dėl Informacinių sistemų, kuriomis tvarkoma informacija, susijusi su dokumentų valdymu, steigimo, kūrimo, modernizavimo ir likvidavimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nuostatas.
			9. Jei numatoma kurti ir /arba modernizuoti informacines sistemas turi būti parengti informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų projektai.
			10. Siūlomos rekomendacijos turi būti pagrįstos ir detalios, suderintos su priemonės Nr.10.1.3-ESFA-R-920 „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ projektų finansavimo sąlygų aprašu, apimančios siūlomo pokyčio organizacinių, teisinių ir funkcinių reikalavimų specifikavimą individualios paslaugos lygyje.
			11. Parengiamas klientų aptarnavimo standartas (įskaitant, bet neapsiribojant – bendrosios komunikavimo gyvai, telefonu ir el. paštu nuostatos, paslaugų teikimo terminai ir kokybės reikalavimai ir kt.)
			12. Pateikiant rekomendacijas aiškiai nurodoma, kokie paslaugos suteikimo rodikliai būtų pagerinti, kiek laiko ir lėšų reikėtų kiekvienai gerinimo priemonei įgyvendinti.
			13. Surengiami mokymai ir/arba praktinis seminaras, kuriame dalyvaus nemažiau kaip po vieną darbuotoją iš padalinio (Kaune veikia 23 padaliniai), kurie būtų supažindinti tyrimo rezultatais, rekomendacijomis ir įdiegtais pasikeitimais. Mokymai vykdomi Bibliotekos patalpose arba kitose tiekėjų siūlomose patalpose. Numatoma mokymų tema - Paslaugų teikimo tvarkų pakeitimų įgyvendinimas (ne mažiau kaip 2 akademinės valandos). Kavos pertrauka nenumatoma.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**PASTABŲ IR PASIŪLYMŲ DĖL TECHNINĖS SPECIFIKACIJOS PROJEKTO TEIKIMO TVARKA**

Pastabas ir pasiūlymus dėl Kauno miesto savivaldybės Vinco Kudirkos viešosios bibliotekos teikiamų leidinių išdavimo ir grąžinimo paslaugų bei asmenų aptarnavimo procesų kokybės tyrimo paslaugų pirkimo techninės specifikacijos projekto teikti iki 2018-02-06 12.00 val., CVP IS susirašinėjimo priemonėmis bei paštu adresu: Kauno miesto savivaldybės administracijos Centrinis Viešųjų pirkimų ir koncesijų skyrius, Laisvės al. 92, 147 kab., LT-44251 Kaunas, faksu +370 37 22 31 06 ar el. p. indra.jasiukaitiene@kaunas.lt.