



DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS CENTRALIZUOTO VIDAUS AUDITO SKYRIUS

ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMO DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE 2025 M. ANTRAME PUSMETYJE VIDAUS AUDITO ATASKAITA

2026 m. sausio 28 d. Nr. 48-1 (3.28 E)
Druskininkai

IVADINĖ DALIS

Vidaus audito atlikimo motyvas – Centralizuoto vidaus audito skyriaus 2026 m. veiklos planas.

Vidaus audito grupės sudėtis: Centralizuoto vidaus audito skyriaus vedėja Vyda Amšiejienė, Vyriausiasis vidaus auditorius Tautvydas Lankelis.

Vidaus audito trukmė: 2026 m. sausio 7 - 2026 m. sausio 28 d.

Audituojamas subjektas – Druskininkų savivaldybės administracija (toliau - Administracija), adresas: Vilniaus al. 18, LT-66119 Druskininkai, kodas: 188776264.

Vidaus audito tikslas – įvertinti 2025 m. vasario 6 d. sprendimu Nr. T1- 1 „Dėl Druskininkų savivaldybės 2025-2027 m. strateginio veiklos plano patvirtinimo“ patvirtintame Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane patvirtintų administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimą per 2025 m. antrą pusmetį Druskininkų savivaldybės administracijoje. Įvertinti kaip Įstaigoje laikomasi Administracinės naštos mažinimo įstatymo nuostatų bei kaip užtikrinama vidaus kontrolė audituojamoje srityje.

Vidaus audito apimtis: Vidaus audito metu įvertintas Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane patvirtintų administracinės naštos mažinimo priemonių įgyvendinimas per 2025 m. antrą pusmetį Druskininkų savivaldybės administracijoje, įvertinta vidaus kontrolė šioje srityje. Audituojamasis laikotarpis: 2025 m. liepos 1 d. – 2025 m. gruodžio 31 d.

Vidaus audito vykdytojai: Centralizuoto vidaus audito skyriaus vedėja Vyda Amšiejienė, Vyriausiasis vidaus auditorius Tautvydas Lankelis.

Vidaus audito ataskaitos projekto parengimo data: 2026 m. sausio 21 d.

Vidaus audito ataskaitos ir jos pateikimo audituojamam subjektui data: 2026 m. sausio 28 d.

Vidaus audito metodai: Vidaus auditas atliekamas atrankos būdu, taikant patikrinimo ir patvirtinimo, palyginimo, analitinės, teisėtumo ir apklausos žodžių procedūras. Išanalizuota Administracijos padalinių ir į padalinius neįeinančių specialistų pateikta informacija, Administracijos interneto svetainėje patalpinta, su audituojama sritimi susijusi, informacija bei Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane patvirtintų administracinės naštos mažinimo priemonių plano rodiklių įgyvendinimas per 2025 m. antrą pusmetį Druskininkų savivaldybės administracijoje.

Vidaus audito vertinimo kriterijai: Vidaus auditas atliekamas vadovaujantis Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymu, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu, kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais; Vidaus auditorių profesinės etikos principų aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos finansų ministro 2019 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1K-402 „Dėl vidaus audito įgyvendinimo“ (Galiojanti redakcija nuo 2025-12-24), Centralizuoto vidaus audito skyriaus vidaus audito metodika patvirtinta 2024 m. lapkričio 8 d. Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr.V35-807 „Dėl Druskininkų savivaldybės administracijos CVAS vidaus audito metodikos patvirtinimo“ bei Centralizuoto vidaus audito skyriaus veiklos nuostatais, patvirtintais 2024 m. gruodžio 17 d. Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Nr.V35-886 „Dėl Druskininkų savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. sausio 31 d. įsakymo Nr. V35-102 „Dėl Druskininkų savivaldybės administracijos CVAS veiklos nuostatų ir karjeros valstybės tarnautojų pareigybių aprašymų tvirtinimo“ pakeitimo“.

DĖSTOMOJI DALIS

Administracinė našta tai laiko sąnaudos ir finansinės išlaidos, kurias patiria ar gali patirti asmenys vykdydami teisės aktuose nustatytus ar teisės aktų projektuose siūlomus nustatyti informacinius įpareigojimus.

Lietuvos Respublikos Administracinės naštos mažinimo įstatymo (toliau – Įstatymas)¹. tikslas - užtikrinti darnų administracinės naštos mažinimo procesą, orientuotą į piliečių, verslo subjektų ir valstybės interesus, kuo mažesnėmis sąnaudomis pasiekti teisės aktuose numatytų tikslų, taip pat užtikrinti administracinės naštos stebėseną, ypač nepagrįstos administracinės naštos mažinimą.

Vadovaujantis minėto Įstatymo 6 straipsnio 1 dalimi „Administracinės naštos mažinimo priemonės įtraukiamos į savivaldybių taryboms teikiamus tvirtinti savivaldybių strateginių veiklos planų projektus“. Vykdam 2025 m. vasario 6 d. sprendimu Nr. T1-1 „Dėl Druskininkų savivaldybės 2025-2027 m. strateginio veiklos plano patvirtinimo“² patvirtintą Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginį veiklos planą, Savivaldybės administracija įgyvendina strateginiame plane patvirtintas priemones, užtikrina rodiklių įgyvendinimą.

Savivaldybės administracija, siekdama užtikrinti administracinės naštos mažinimą, teikiamų paslaugų efektyvumą, bei visuomenės pasitenkinimą teikiamomis administracinėmis paslaugomis, nuolat tobulina paslaugų prieinamumą, aptarnavimo kokybę, ieško inovatyvių, šiuolaikiškų bei efektyvių sprendimų asmenų aptarnavimo kokybei gerinti. Įgyvendinant Įstatymo nuostatas Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginio veiklos plano Savivaldybės veiklos (pirmos) programos 1 uždavinyje buvo numatytos 5, 5 uždavinyje - 2, bei Bendruomenės

¹ Lietuvos Respublikos 2012 m. lapkričio 8 d. Administracinės naštos mažinimo įstatymo Nr. XI-2386 (suvestinė redakcija nuo 2014-10-01).

² Druskininkų Savivaldybės tarybos 2025 m. vasario 6 d. sprendimu Nr. T1-1 „Dėl Druskininkų savivaldybės 2025-2027 m. strateginio veiklos plano patvirtinimo“.

aktyvinimo ir verslo plėtros (trečios) programos 1 uždavinyje - 3 Druskininkų savivaldybės administracinės naštos mažinimo priemonės. Priemonės buvo parinktos vadovaujantis administracinės naštos mažinimo įstatymo 3 straipsnio nuostatomis. (žr. 1 lentelę). Numatyta, kad pasibaigus pusmečiui, per 15 kalendorinių dienų Druskininkų savivaldybės administracijos struktūriniai padaliniai ir į padalinius neįeinantys specialistai administracijos Centralizuoto vidaus audito skyriui pateikta informaciją apie priemonių vykdymą. Centralizuoto vidaus audito skyrius, pasibaigus pusmečiui, per 1 mėn. įvertina administracinės naštos mažinimo priemonių plano vykdymą, parengtą administracinės naštos mažinimo Druskininkų savivaldybės administracijoje vidaus audito ataskaitą pateikta savivaldybės merui, administracijos direktoriui.

Vadovaujantis Įstatymo 6 str. 2 dalies nuostatomis “ Informacija apie administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymą skelbiama ir ne rečiau kaip kartą per pusmetį atnaujinama interneto svetainėje“ www.druskininkusavivaldybe.lt/ .

1 lentelė

INFORMACIJA APIE DRUSKININKŲ SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS ADMINISTRACINĖS NAŠTOS MAŽINIMO PRIEMONES IR RODIKLIŲ ĮVYKDYMĄ 2025 M. II PUSMETĮ

Eil. Nr.	Priemonės ir rodikliai	Vykdytojai	Informacija apie rodiklių vykdymą per 2025 m. II pusmetį	Pastabos
1.	Paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Druskininkų savivaldybėje:	Dokumentų ir informacijos skyrius, Investicijų ir projektų valdymo skyrius		
	Padidintas užsakomų el. paslaugų skaičius procentais, proc./metus		4	Įvykdyta. Rodiklis viršytas 2 proc.
	Paskaičiuotas asmenų ir ūkio subjektų atsakymo į pasirinktų paslaugų grupių prašymus pateikimo terminas, atliktas paskaičiavimas		20	Įvykdyta.
	Sutrumpėjęs atsakymo į asmenų ir ūkio subjektų pasirinktų paslaugų grupių prašymus pateikimo terminas, d. d.		4 d. d.	Įvykdyta. Rodiklis išliko nepakitęs.

	Išankstinės klientų registracijos sistemos būdu užsiregistravusių gyventojų vizitams pas specialistus skaičius per metus, vnt.		3728	Įvykdyta. Per 2025 m. II pusmetį užsiregistravo 2050 gyventojų.
	Pateiktų skaitmenizuotų prašymų per metus skaičius, vnt.		10309	Įvykdyta. Per 2025 m. II pusmetį pateikta 6041 prašymų.
2.	Druskininkų savivaldybės administracinės naštos mažinimo priemonių plano vykdymas	Centralizuoto vidaus audito skyrius	2	Įvykdyta. 2025 m. sausio ir liepos mėn. parengtos vidaus audito ataskaitos apie administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymą per 2024 m. II ir 2025 I pusmečius.
3.	Administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę plėtra ir kokybės gerinimas	Dokumentų ir informacijos skyrius, Administracijos struktūriniai padaliniai, neįeinantys specialistai		
	Atnaujinti administracinių paslaugų teikimo aprašymai ir prašymų formos, vnt.		52 +5	Įvykdyta. Administracinių paslaugų teikimo aprašymai ir prašymų formos atnaujinamos pagal poreikį (pasikeitus teisiniam reglamentavimui). Elektroninių paslaugų skaičius padidėjo 5 naujomis paslaugomis.
	Atlikta klientų pasitenkinimo apklausa, vnt.		1	Įvykdyta.
4.	Administracinės naštos verslui mažinimas prekybos (paslaugų teikimo) viešosiose vietose ir reklamos srityse	Finansų ir apskaitos skyrius		
	Išlaikoma administracinės naštos vienam ūkio subjektui prekybos (paslaugų teikimo)		23,18	Įvykdyta

	viešosiose vietose srityje lygis, Eur.			
	Išlaikomas prekybos (paslaugų teikimo) leidimo išdavimo terminas nuo visų dokumentų, reikalingų leidimui išduoti, gavimo Savivaldybės administracijoje dienos, d. d.		3,01	Įvykdyta
	Išlaikomas reklamos leidimo išdavimo terminas, d. d.		9,14	Įvykdyta

Pastebėjimas. 1 lentelėje pateiktos 2025 m. vasario 6 d. sprendimu Nr. T1-1 „Dėl Druskininkų savivaldybės 2025-2027 m. strateginio veiklos plano patvirtinimo“ patvirtintame Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane numatytos administracinės naštos mažinimo priemonės bei įgyvendinimo rodikliai per 2025 m. antrą pusmetį Druskininkų savivaldybės administracijoje įvykdyti.

I. Priemonė. Paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas Druskininkų savivaldybėje.

1.1. Padidintas užsakomų el. paslaugų skaičius.

Elektroninės paslaugos yra svarbi šiuolaikinės informacinės visuomenės dalis, užtikrinanti efektyvų, greitą ir patogų viešųjų bei administracinių paslaugų prieinamumą gyventojams bei verslo subjektams.

Druskininkų savivaldybės gyventojams ir verslui 2025 metų II pusmetyje buvo siūlomos 125 paslaugos, iš kurių 76 galima užsisakyti elektroniniu būdu. Audituojamu laikotarpiu paslaugų sąrašas sumažėjo viena paslauga, kadangi pažymos apie paskutinę asmens deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas savivaldybėje nebevykdomas – šią paslaugą šiuo metu teikia Registrų centras. Per antrąjį 2025 m. pusmetį teikiamų paslaugų sąrašas pasipildė 5 naujomis elektroninėmis paslaugomis:

1. „Vienkartinės išmokos įsikurti skyrimas“ (nuo 2025 m. liepos 10 d.);
2. „Vaiko laikinosios priežiūros išmokos skyrimas“ (nuo 2025 m. spalio 16 d.);
3. „Paramos užsienyje mirusių (žuvusių) Lietuvos Respublikos piliečių palaikams parvežti į Lietuvos Respubliką skyrimas“ (nuo 2025 m. spalio 23 d.);
4. „Duomenų išrašo apie išmokas iš Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos formavimas“ (nuo 2025 m. lapkričio 13 d.);
5. „Prašymas dėl teisės į kreditą, paimto daugiabučiui namui atnaujinti (modernizuoti), ir palūkanų apmokėjimą už asmenis, turinčius teisę į būsto šildymo išlaidų kompensaciją, nustatymo“ (nuo 2025 m. lapkričio 18 d.).

Šios paslaugos, LR Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos iniciatyva, suteikia gyventojams galimybę teikti prašymus elektroniniu būdu per išorinį portalą www.spis.lt.

Elektroniniu būdu užsakomų paslaugų kiekis, nuo bendro paslaugų skaičiaus, 2025 m. II pusmetyje padidėjo 4 proc., nuo 19 proc. 2025 m. I pusmetyje iki 23 proc. II pusmetyje. Tai rodo

didėjanti gyventojų pasitikėjimą elektroninėmis paslaugomis ir patvirtina elektroninių paslaugų teikimo būdas yra patogus bei atitinkantis vartotojų lūkesčius.

1.2. Paskaičiuotas asmenų ir ūkio subjektų atsakymo į pasirinktų paslaugų grupių prašymus pateikimo terminas.

Vertinant, kaip laikomasi terminų, atsakant į ūkio subjektų prašymus dėl pasirinktų paslaugų, atlikta kontrolės analizė. Jos metu, kaip kasmet, buvo skaičiuojami tie patys 20 administracinių paslaugų teikimo terminai.

1.3. Sutrumpėjęs atsakymo į asmenų ir ūkio subjektų pasirinktų paslaugų grupių prašymus pateikimo terminas.

Siekiant patikimai įvertinti atsakymo į asmenų ir ūkio subjektų prašymų pateikimo terminus 2025 metų antrąjį pusmetį buvo pasirinkta ir analizuojama 20 administracinių paslaugų. Audituojamo pusmečio rezultatai patvirtina, kad administracinės paslaugos teikiamos efektyviai ir laikantis nustatytų terminų. Vidutinė paslaugos suteikimo trukmė išlieka stabili ir siekia 4 darbo dienas. Tai rodo greitą reagavimą į gyventojų ir ūkio subjektų pateiktus prašymus, užtikrinant kokybišką paslaugų teikimą. Paslaugų suteikimo terminai nesulėtėjo net ir augant paslaugų apimčiai bei sudėtingumui. Dauguma administracinių paslaugų ir toliau suteikiamos per vieną darbo dieną, kas ypač svarbu tiems, kam reikalingos pažymos ar išrašai skubos tvarka.

1.4. Išankstinės klientų registracijos sistemos būdu užsiregistravusiųjų gyventojų vizitams pas specialistus, skaičius per metus.

Išankstinės klientų registracijos sistema ir toliau užtikrina gyventojams galimybę patogiai bei efektyviai registruotis konsultacijoms pas administracijos specialistus – tiek atvykstant į vietą, tiek nuotoliniu būdu. Per 2025 m. antrąjį pusmetį išankstinės registracijos sistemoje užsiregistravo 2050 gyventojų, (pirmąjį pusmetį 1678 gyventojai). Pastebimas registracijų augimas antrąjį metų pusmetį sietinas su Socialinės paramos skyriaus veikla, kadangi šiuo laikotarpiu gyventojai ypač aktyviai kreipiasi dėl šildymo kompensacijų skyrimo. Iš viso per 2025 m. per išankstinės registracijos sistemą užsiregistravo 3728 gyventojai, (2024 m. - 3472 gyventojai). Lyginant šiuos duomenis, matyti, kad sistema naudojama nuosekliai ir aktyviai, o fiksuojamas augimas patvirtina jos reikalingumą. Taip pat svarbu pažymėti, kad išankstinės registracijos sistema ne tik padeda gyventojams taupyti laiką ir išvengti laukimo eilių, bet ir sudaro prielaidas efektyvesniam administracijos darbo organizavimui – specialistai gali tikslingiau planuoti savo darbo laiką ir užtikrinti kokybiškesnę paslaugų teikimą.

1.5. Pateiktų skaitmenizuotų prašymų skaičius.

Per antrąjį 2025 m. pusmetį gyventojai pateikė ir pasirašė 6041 skaitmenizuotas prašymo formas. Palyginimui 2025 m. I pusmetyje buvo pateikti ir pasirašyti 4268 skaitmenizuoti prašymai. Analizuojant duomenis, matosi akivaizdus šio rodiklio augimas. Šį padidėjimą lėmė išaugęs Socialinės paramos skyriaus prašymų skaičius, nes dėl sezoniškumo daugiau gyventojų kreipėsi dėl šildymo kompensacijų skyrimo. Vertinant bendrą gautų skaitmenizuotų prašymų skaičių, 2025 m jų buvo pateikta 10309, palyginimui 2024 m. - 10165 prašymai. Šie duomenys patvirtina, kad skaitmenizuotų prašymų priėmimo procesas yra efektyvus ir nuolat taikomas. Gautų ir pasirašytų prašymų apimtys aiškiai atskleidžia skaitmeninių sprendimų naudą – modernizuoti procesai leidžia gyventojams greitai, patogiai ir saugiai pateikti dokumentus, o specialistams – operatyviai juos apdoroti. Pateikti prašymai iš karto registruojami dokumentų valdymo sistemoje ir nedelsiant

perduodami atsakingiems specialistams, taip optimizuojant darbo laiką ir administracinius išteklius. Skaitmenizuotų formų taikymas padeda mažinti popierinių dokumentų kiekį, mažina administracinę naštą bei prisideda prie sklandesnio ir modernesnio Savivaldybės administracijos veiklos organizavimo. 2025 m. spalio mėnesį įdiegta nauja elektroninių formų ir prašymų pildymo informacinė sistema, kuri yra dar lankstesnė ir efektyvesnė.

Ženklių elektroniniu būdu pateiktų prašymų skaičiaus padidėjimą lėmė socialinės paramos skyrimo eSPIS sistemoje teikiami prašymai. 2025 m. II pusmetyje Socialinės paramos šeimai informacinėje sistemoje (SPIS) gauti 1303 prašymai dėl socialinės paramos skyrimo, tai sudaro 15,9 proc. visų per šį laikotarpį Socialinės paramos skyriuje gautų visų prašymų. Palyginimui, 2025 m. I pusmetyje SPIS sistemoje gauti 795 prašymai, kurie sudarė 10,4 proc. visų gautų prašymų.

Pastebėjimai:

1. Aukščiau lentelėje pateiktos 2025 m. vasario 06 d. sprendimu Nr. T1-1 „Dėl Druskininkų savivaldybės 2025-2027 m. strateginio veiklos plano patvirtinimo“ patvirtintame Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane numatytos administracinės naštos mažinimo priemonės bei įgyvendinimo rodikliai per 2025 m. antrą pusmetį Druskininkų savivaldybės administracijoje.

Ataskaitiniame laikotarpyje suplanuoti rodikliai yra įvykdyti.

2. Druskininkų savivaldybės gyventojams ir verslui 2025 metų II pusmetyje buvo siūlomos 125 paslaugos, iš kurių 76 galima užsisakyti elektroniniu būdu. Audituojamu laikotarpiu paslaugų sąrašas sumažėjo viena el. paslauga, padidėjo 5 el. paslaugomis. Per antrąjį 2025 m. pusmetį teikiamų paslaugų sąrašas pasipildė 5 naujomis elektroninėmis paslaugomis kurios suteikia gyventojams galimybę teikti prašymus elektroniniu būdu per išorinį portalą www.spis.lt.

3. Druskininkų savivaldybės išankstinė registracijos sistema (toliau – sistema) vizitams bei konsultacijoms toliau sėkmingai veikia. Per 2025 m. antrąjį pusmetį išankstinės registracijos sistemoje užsiregistravo 2050 gyventojų, (pirmąjį pusmetį 1678 gyventojai). Pastebimas registracijų augimas antrąjį metų pusmetį sietinas su Socialinės paramos skyriaus veikla, kadangi šiuo laikotarpiu gyventojai ypač aktyviai kreipiasi dėl šildymo kompensacijų skyrimo. Iš viso per 2025 m. per išankstinės registracijos sistemą užsiregistravo 3728 gyventojai, (2024 m. - 3472 gyventojai). Lyginant šiuos duomenis, matyti, kad sistema naudojama nuosekliai ir aktyviai, o fiksuojamas augimas.

2 priemonė. Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimas.

2.1. Administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo vertinimas.

Pasibaigus pusmečiui, per 1 mėnesį Centralizuoto vidaus audito skyrius vertina administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymą. Atliekamas vidaus auditas, parengiama vidaus audito ataskaita ir teikiama savivaldybės merui bei administracijos direktoriui.

Informacija apie administracinės naštos priemonių vykdymą, įgyvendinant administracinės naštos mažinimo įstatymo 6 straipsnio 2 dalies reikalavimą < Informacija apie administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymą skelbiama ir ne rečiau kaip kartą per pusmetį atnaujinama savivaldybių interneto svetainėse >, skelbiama atnaujintoje Druskininkų savivaldybės

interneto svetainėje³.

3 priemonė. Plėtoti administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesą, siekti administracinių paslaugų interaktyvumo, didinti elektroninių paslaugų prieinamumą ir kokybę.

3.1. Atnaujinti administracinių paslaugų teikimo aprašymai ir prašymų formas.

Elektroninių valdžios vartų portalo Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformoje (VIISP) bendrame teikiamų paslaugų sąrašė yra sugrupuotos 125 savivaldybės teikiamos paslaugos, skirtos gyventojams ir verslo subjektams. Ataskaitiniu laikotarpiu atnaujintos 52 elektroninės paslaugos, taip pat 2025 metais sėkmingai realizuotos 7 elektroninės paslaugos, suteikiančios galimybę gyventojams teikti prašymus ir el. būdu Socialinės paramos informacinėje sistemoje (www.spis.lt). Visa aktuali paslaugų informacija nuolat peržiūrima ir atnaujinama. Paslaugų aprašymai keičiami atsižvelgiant į pasikeitusį teisinį reglamentavimą. Visa informacija skelbiama ir savivaldybės interneto svetainėje. Savivaldybės gyventojai informuojami apie galimybę dėl viešųjų ir administracinių paslaugų suteikimo kreiptis elektroniniu būdu.

3.2. Atlikta klientų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis ir aptarnavimo kokybe apklausa.

2025 m. gegužės 8 d. – rugsėjo 1 d. buvo vykdomas Druskininkų savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės vartotojams pasitenkinimo tyrimas. Per numatytą laikotarpį apklausoje sudalyvavo 156 respondentai. Apklausa buvo sudaryta iš 12 klausimų, siekiant išsamiai įvertinti Druskininkų savivaldybės teikiamų paslaugų bei aptarnavimo kokybę. Tyrimu siekta išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie teikiamas paslaugas, įvertinti aptarnavimo kokybę, informacijos prieinamumą bei identifikuoti tobulintinas sritis. Didžioji dauguma gyventojų paslaugas vertina kaip labai aukštos kokybės, konsultacijas – aiškias ir naudingas, o specialistus – kompetentingus ir mandagius. Elektroninių paslaugų patogumas vertinamas itin teigiamai. Apskaičiuotas bendras pasitenkinimo rodiklis siekia beveik 98 proc., kas ženkliai viršija minimalią 75 proc. ribą, laikomą paslaugų kokybės standartu. Palyginimui, 2024 metų bendras pasitenkinimo indeksas buvo 91,4 proc.

Siekiant įvertinti socialinės paramos administravimo kokybės pokyčius Druskininkų savivaldybėje, tobulinti paslaugų kokybę ir gerinti gyventojų aptarnavimą, 2025 m. lapkričio –gruodžio mėnesiais Socialinės paramos skyrius atliko dvi klientų apklausas:

Gyventojų pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis ir pagalba apklausą, kurioje dalyvavo 96 klientai;

Gyventojų pasitenkinimo socialinės paramos administravimo kokybe apklausą, kurioje dalyvavo 110 klientų.

Pastebėjimas.

Vykdyto Druskininkų savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės vartotojams pasitenkinimo tyrimo duomenimis, kuriame dalyvavo 156 respondentai, apskaičiuotas bendras pasitenkinimo rodiklis siekia beveik 98 proc., kas ženkliai viršija minimalią

³ <https://www.druskininkusavivaldybe.lt/administracija-2/administracine-informacija-tekstas>

75 proc. ribą, laikomą paslaugų kokybės standartu. Palyginimui, 2024 metų bendras pasitenkinimo indeksas buvo 91,4 proc.

Seniūnijose teikiamos administracinės ir viešosios paslaugos. Viečiūnų bei Leipalingio seniūnijose, teikiant administracines ir viešąsias paslaugas, taikomos administracinės naštos mažinimo priemonės. Gyventojų aptarnavimas vykdomas „Vieno langelio“ principu – paslaugos suteikiamos iš karto, pateikus prašymus. Pagal poreikį administracinės paslaugos teikiamos: vietoje, elektroniniu paštu ir informacinėmis sistemomis.

Yra sudaryti ir patvirtinti gyventojams teikiamų paslaugų aprašymai. Jie yra viešinami savivaldybės internetiniame puslapyje www.druskininkai.lt. Paslaugų aprašymai yra keičiami ir tvirtinami Druskininkų savivaldybės administracijos direktoriaus, pasikeitus teisės aktams, kuriais vadovaujantis paslaugos yra atliekamos.

Valstybės deleguotos funkcijos – žemės ūkio valdų atnaujinimas/įregistravimas, pasėlių deklaravimas, gyvenamosios vietos deklaravimas, neturinčių gyvenamosios vietos asmenų apskaita - seniūnijoje yra atliekamos informacinėmis sistemomis, kuriose yra patalpinta reikalinga informacija paslaugai suteikti.

Klientams suteikiama informacija apie galimybes naudotis elektroninėmis priemonėmis paslaugai gauti, internetinių svetainių bei administracinių paslaugų sistemų adresai. Siekiant palengvinti viešųjų dokumentų judėjimą ir keitimąsi jais tarp ES valstybių narių, teikiame daugiakalbės standartinės formos pažymą dėl gyvenamosios vietos pagal pateiktus gyventojų prašymus.

Siekiant efektyviai ir laiku suteikti gyventojams informaciją, sužinoti jų nuomonę ar atsakyti į jiems rūpimus klausimus, seniūnijose sukurtos ir veikia Facebook paskyros.

Įdiegus dokumentų valdymo sistemą KONTORA, sumažėjo popierinių dokumentų srautai, nes įstaigos, organizacijos ir gyventojai daugiau siunčia raštus ir prašymus elektroniniu būdu.

Elektroniniu būdu gaunamų raštų, prašymų, elektroniniu parašu pasirašomų dokumentų, nes gyventojai ir įstaigos raštus, prašymus siuntė naudodamiesi e. valdžios vartais arba el. paštu.

Leipalingio seniūnijoje 2025 m. II pusmetyje buvo gauti 433 prašymai dėl administracinių paslaugų, iš jų 362 pateikti elektroniniu būdu.

Lyginant su 2025 m. I pusmečiu, elektroniniu būdu pateiktų prašymų, skaičius padidėjo 6,2 proc.

Viečiūnų seniūnijoje 2025 m. II pusmetyje buvo gauti 365 prašymai dėl administracinių paslaugų, iš jų 243 pateikti elektroniniu būdu. Palyginimui 2025 m. I pusmetyje gauti 253 prašymai, iš kurių 230 elektroniniu būdu, augimas 5,7 proc.

Pastebėjimas.

Viečiūnų bei Leipalingio seniūnijose, teikiant administracines paslaugas, taikomos administracinės naštos mažinimo priemonės. Gyventojų aptarnavimas vykdomas „Vieno langelio“ principu – paslaugos suteikiamos iš karto, pateikus prašymus. Pagal poreikį administracinės paslaugos teikiamos: vietoje, elektroniniu paštu ir informacinėmis sistemomis. Stebimas elektroniniu būdu užsakomų paslaugų skaičiaus didėjimas.

Siekiant administracinės naštos mažinimo, Savivaldybės Investicijų ir projektų valdymo skyrius 2025 m. vykdė visą eilę priemonių: buvo atnaujintas Druskininkų savivaldybės paramos smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams teikimo tvarkos aprašas patvirtintas Druskininkų savivaldybės tarybos 2025 m. balandžio 4 d. sprendimu Nr. T1-39 „Dėl Druskininkų savivaldybės

paramos smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2025-08-29 Aktuali redakcija)⁴. Naujas aprašas parengtas atsižvelgiant į SVV subjektų išsakytus praktinius poreikius bei siekiant užtikrinti efektyvesnę, sklandesnę ir savivaldybės prioritetus labiau atitinkantį paramos lėšų naudojimą.

Atnaujintame tvarkos apraše:

- patikslinta paraiškų vertinimo tvarka, kuri suteikė daugiau aiškumo pareiškėjams ir pagerino teikiamų paraiškų kokybę, taip sumažinant tikslinimų poreikį ir administravimo laiką;
- atsisakyta perteklinių reikalavimų ir nuostatų, kurios buvo dubliuojamos kituose galiojančiuose teisės aktuose, taip sumažinant pareiškėjams tenkančią administracinę naštą;
- atlikti redakcinio ir formuluočių pobūdžio pakeitimai, kurie supaprastino paraiškų pildymo procesą ir sumažino neaiškumų skaičių.

Papildomai, siekiant dar labiau supaprastinti paraiškų teikimą ir vertinimą, buvo sukurtas standartizuotas Excel formato tvarkos aprašo 2 priedas „Patirtų išlaidų sąmata“. Ši priemonė leido pareiškėjams vieningoje formoje aiškiai suvesti patirtas išlaidas, sąskaitas ir mokėjimo pavedimus, priskiriant juos konkrečioms prašomoms kompensuoti sritims. Dėl to ženkliai sumažėjo paraiškų vertinimo laikas, kadangi nebereikėjo individualiai vertinti kiekvieno mokėjimo dokumento atskirai, o pakako patikrinti jų atitikimą suvestinei.

Druskininkų savivaldybės tarybos 2025 m. rugpjūčio 29 d. sprendimu Nr. T1-84 Dėl Druskininkų savivaldybės tarybos 2025 m. balandžio 4 d. sprendimu Nr. T1-39 „Dėl Druskininkų savivaldybės paramos smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo“ tvarkos aprašas buvo papildomai patikslintas, siekiant dar labiau optimizuoti administravimo procesus:

- nustatyta pareiga SVV subjektams aiškiai pagrįsti, kaip jų remiama veikla prisideda prie Druskininkų savivaldybės ekonominės ir (ar) socialinės aplinkos gerinimo arba savivaldybės žinomumo didinimo, kas leido jau pirminiame vertinimo etape išvengti papildomų patikrinimų ir interpretacijų;
- įtvirtintas principas, kad tuo pačiu remiamos veiklos pagrindu galima kreiptis ne dažniau kaip kartą per dvejus kalendorinius metus, taip sumažinant piktnaudžiavimo galimybes ir administracinę naštą, susijusią su pasikartojančių paraiškų vertinimu.

Be to, nuo 2025 m. rugpjūčio 1 d. prie SVV paraiškų administravimo, komunikacijos su pareiškėjais ir dokumentų rengimo buvo priskirtas papildomas darbuotojas.

Tai leido:

- greičiau administruoti paraiškas;
- operatyviau gauti ir apdoroti tikslinimus;
- pagerinti komunikacijos kokybę su pareiškėjais;
- užtikrinti sklandesnę ir tolygesnę paraiškų finansavimo procesą.

Taip pat reikšminga administracinės naštos mažinimo priemone tapo tęstinio paraiškų teikimo modelio taikymas, kai SVV subjektai galėjo teikti paraiškas beveik visus metus ir, esant poreikiui, ne po vieną kartą.

Tai:

- suteikė pareiškėjams daugiau lankstumo, leidžiant teikti paraiškas jiems patogiausiu metu, patyrus tinkamas išlaidas;
- išskaidė paraiškų teikimo srautus laike;

⁴ Druskininkų savivaldybės tarybos 2025 m. balandžio 4 d. sprendimu Nr. T1-39 „Dėl Druskininkų savivaldybės paramos smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams teikimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (2025-08-29 Aktuali redakcija).

- sumažino darbo krūvio koncentraciją vienu laikotarpiu ir palengvino administravimo procesus.

Šie pakeitimai prisidėjo prie procedūrų supaprastinimo, geresnės paraiškų kokybės, vertinimo laikotarpio sutrumpėjimo ir efektyvesnio savivaldybės bei pareiškėjų bendradarbiavimo.

Pastebėjimai:

1. Siekiant administracinės naštos mažinimo, Savivaldybės Investicijų ir projektų valdymo skyrius 2025 m. vykdė visą eilę priemonių: buvo atnaujintas Druskininkų savivaldybės paramos smulkiojo ir vidutinio verslo subjektams teikimo tvarkos aprašas, kuriame patikslinta; daugiau aiškumo pareiškėjams suteikianti ir paraiškų kokybę gerinanti teikiamų paraiškų vertinimo tvarka, atsisakyta kelių teisės aktų dubliuojančių, perteklinių reikalavimų, atlikti redakcinio pobūdžio pakeitimai, supaprastinantys paraiškų pildymo procesą. Naujas aprašas parengtas atsižvelgiant į SVV subjektų išsakytus praktinius poreikius bei siekiant užtikrinti efektyvesnį, sklandesnį ir savivaldybės prioritetus labiau atitinkantį paramos lėšų naudojimą.

2. Papildomai, siekiant dar labiau supaprastinti paraiškų teikimą ir vertinimą, buvo sukurtas standartizuotas Excel formato tvarkos aprašo 2 priedas „Patirtų išlaidų sąmata“. Ši priemonė leido pareiškėjams vieningoje formoje aiškiai suvesti patirtas išlaidas, sąskaitas ir mokėjimo pavedimus, priskiriant juos konkrečioms prašomoms kompensuoti sritims. Dėl to ženkliai sumažėjo paraiškų vertinimo laikas, kadangi nebereikėjo individualiai vertinti kiekvieno mokėjimo dokumento atskirai, o pakako patikrinti jų atitikimą suvestinei.

3. Nuo 2025 m. rugpjūčio 1 d. prie SVV paraiškų administravimo, komunikacijos su pareiškėjais ir dokumentų rengimo buvo priskirtas papildomas darbuotojas.

Tai leido: greičiau administruoti paraiškas, operatyviau gauti ir apdoroti tikslinimus, pagerinti komunikacijos kokybę su pareiškėjais, užtikrinti sklandesnį ir tolygesnį paraiškų finansavimo procesą.

Mažinant savivaldybių administracijoms tenkančią administracinę naštą Socialinės paramos skyriuje, Socialinės paramos šeimai informacinės sistemos Duomenų apibendrinimo posistemėje yra prieinami išmokų vaikui gaunančių emancipuotų ar susituokusių nepilnamečių vaikų bei vyresnių kaip 18 metų asmenų sąrašai, kurie atnaujinami kiekvieną mėnesį.

Atsižvelgiant į tai, savivaldybės administracija turi galimybę patikrinti minėtų asmenų mokymosi faktą ir užtikrinti išmokos vaikui mokėjimo tęstinumą. Taip įgyvendinamas gero viešojo administravimo principas – skiriant išmoką vaikui emancipuotam, susituokusiam ar vyresniam kaip 18 metų asmeniui iki jis baigs bendrojo ugdymo programą, bet ne ilgiau kaip iki jam sukaks 23 metai, nereikalaujant kasmet teikti naujo prašymo.

4 priemonė. Administracinės naštos verslui mažinimas bei procedūrų paprastinimas prekybos (paslaugų teikimo) viešosiose vietose ir reklamos srityse.

4.1. *Išlaikoma administracinės naštos vienam ūkio subjektui prekybos (paslaugų teikimo) viešosiose vietose srityje lygis.*

Faktiškai administracinė našta 2025 m. antrąjį pusmetį sudaro 23,18 Eur. vienam ūkio subjektui. Lyginant su 2025 metų I pusmečiu rodiklis nepasikeitė.

4.2. *Išlaikomas prekybos (paslaugų teikimo) leidimo išdavimo terminas nuo visų dokumentų, reikalingų leidimui išduoti, gavimo Savivaldybės administracijoje dienos.*

Lyginant su 2025 m. pirmuoju pusmečiu šiek tiek pailgėjusį terminą lėmė keli prašymai išduoti leidimus, kurių nagrinėjimas užtruko iki 6-7 d. d. Pailgėjusį terminą lėmė, kai fiziniai ar juridiniai asmenys užtrunka sumokėti rinkliavą. Neatsižvelgiant į tokius prašymus, kurių išdavimo laikas užtrunka dėl laiku nesumokėtos rinkliavos, prekybos leidimai per 2025 m. II pusmetį buvo išduoti vidutiniškai per 3,015 d. d.

Neatsižvelgiant į šiek tiek pailgėjusį išdavimo terminą, planuojama išlaikyti tą patį prekybos (paslaugų teikimo) leidimo išdavimo terminą 3 d. d.

4.3. Išlaikomas reklamos leidimo išdavimo terminas.

Reklamos leidimų išdavimo terminas pailgėjo dėl pareiškėjų laiku nesumokėtos vietinės rinkliavos ar dėl laiku nepateiktų paraiškos nagrinėjimui visų reikalingų dokumentų. Neatsižvelgiant į tokius prašymus, kurių išdavimo laikas pailgėjo dėl laiku nesumokėtos rinkliavos, reklamos leidimai per 2025 m. antrąjį pusmetį buvo išduoti vidutiniškai per 9,14 d. d. Lyginant su 2025 m. pirmuoju pusmečiu šiek tiek pailgėjo išdavimo laikas, tačiau toliau planuojama išlaikyti tą patį reklamos išdavimo terminą apie 9 d. d.

Vidaus kontrolė.

Vykdam LR Vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymo 2002 m. gruodžio 10 d. Nr. IX – 1253, (suvestinė redakcija nuo 2024-01-01)⁵, nuostatas Druskininkų savivaldybės Administracijos direktoriaus įsakymu patvirtinta Savivaldybės administracijos vidaus kontrolės politika, (toliau – Politika)⁶ apima visus vidaus kontrolės elementus. Atsižvelgiant į nuolat kintančias ekonomines, reguliavimo ir veiklos sąlygas, Politikos turinys nuolat peržiūrimas ir atnaujinamas.

Savivaldybės administracijos direktorius užtikrindamas vidaus kontrolės veikimo kokybę, 2025 m. rugsėjo 19 d. įsakymu Nr. V35-643 „Dėl Druskininkų savivaldybės administracijos vidaus kontrolės politikos patvirtinimo“ Druskininkų savivaldybės administracijos vidaus kontrolės politikos aprašą, pavedė vykdyti Administracijos vidaus kontrolės įgyvendinimo priežiūrą atsakingiems Administracijos specialistams, pripažino netekusiu galios Administracijos direktoriaus 2024 m. liepos 29 d. įsakymą Nr. V35-534 „Dėl Druskininkų savivaldybės administracijos vidaus kontrolės politikos patvirtinimo“, kuriuo buvo patvirtinta iki šiol galiojusi vidaus kontrolės politika. Vadovaujantis Administracijos direktoriaus patvirtinta vidaus kontrolės politika kiekvienais metais atliekama vidaus kontrolės analizė, apimanti visus vidaus kontrolės elementus, kurios metu įvertinami Administracijos veiklos trūkumai, pokyčiai, atitiktis nustatytiems reikalavimams, vidaus kontrolės įgyvendinimo priežiūrą atliekančių darbuotojų pateikta informacija, vidaus ir kitų auditų rezultatai ir numatomos vidaus kontrolės tobulinimo priemonės.

Vykdam nuolatinę stebėseną ir periodinius vertinimus užtikrinama reguliari valdymo ir atskirų veiklos procesų vidaus kontrolė.

Atlikus audito procedūras bei įvertinus visus audito metu surinktus įrodymus, atliktą analizę, Druskininkų savivaldybės administracijoje per 2025 m. antrą pusmetį administracinės naštos mažinimo procedūros vykdomos nuosekliai ir pagal Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane patvirtintus tikslus, uždavinius, priemones ir jų vertinimo kriterijus.

⁵ LR Vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymo 2002 m. gruodžio 10 d. Nr. IX – 1253, (suvestinė redakcija nuo 2024-01-01).

⁶ 2025 m. rugsėjo 19 d. Druskininkų savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymas Nr. V35-643 „Dėl Druskininkų savivaldybės administracijos vidaus kontrolės politikos patvirtinimo“.

Atsižvelgiant į ankstesnių laikotarpių administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo rezultatus bei į atliktą šios srities vidaus kontrolės vertinimą, daroma išvada kad, vidaus kontrolė audituotoje srityje yra gera.

IŠVADA APIE VIDAUS KONTROLĖS VEIKIMĄ IR JOS ĮVERTINIMĄ

Atlikus audito procedūras bei įvertinus visus audito metu surinktus įrodymus, atliktą analizę, galima teigti, kad Druskininkų savivaldybės administracijoje per 2025 m. antrą pusmetį administracinės naštos mažinimo procedūros vykdomos nuosekliai ir pagal Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane patvirtintus tikslus, uždavinius, priemones ir jų vertinimo kriterijus.

Atsižvelgiant į ankstesnių laikotarpių administracinės naštos mažinimo priemonių vykdymo rezultatus bei į atliktą šios srities vidaus kontrolės vertinimą, daroma išvada kad, vidaus kontrolė audituotoje srityje yra gera.

IŠVADA

Atlikus vidaus audito procedūras nustatyta, kad Druskininkų savivaldybės administracija Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane patvirtintas administracinės naštos mažinimo priemones, per 2025 m. antrą pusmetį vykdė nuosekliai ir pagal patvirtintus tikslus, uždavinius, priemones ir jų vertinimo kriterijus. Audituojamu laikotarpiu buvo užtikrinama teikiamų administracinių paslaugų prieinamumas bei kokybė, asmenų aptarnavimo kokybei gerinti pasitelkiami inovatyvūs, šiuolaikiški bei efektyvūs sprendimai, tai patvirtinta ir atliktas Druskininkų savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybės vartotojams pasitenkinimo tyrimas, kurio apskaičiuotas bendras pasitenkinimo rodiklis siekia beveik 98 proc.

REKOMENDACIJOS

Druskininkų savivaldybės administracija per 2025 m. antrą pusmetį užtikrino darnų administracinės naštos mažinimo procesą, orientuotą į gyventojų bei verslo subjektų interesus, tuo įgyvendindama LR Administracinės naštos mažinimo įstatymo reikalavimus, nuosekliai ir tinkamai vykdydama Druskininkų savivaldybės 2025-2027 metų strateginiame veiklos plane patvirtintus tikslus, uždavinius, priemones ir jų vertinimo kriterijus.

Atsižvelgiant į tai rekomendacijos nėra teikiamos.

CVAS vedėja

Vyda Amšiejienė

Vyriausiasis vidaus auditorius

Tautvydas Lankelis

DETALŪS METADUOMENYS	
Dokumento sudarytojas (-ai)	Druskininkų savivaldybės administracija
Dokumento pavadinimas (antraštė)	Administracinės naštos mažinimo Druskininkų savivaldybės administracijoje 2025 m. antrame pusmetyje vidaus audito ataskaita
Dokumento registracijos data ir numeris	2026-01-30 Nr. 48-1
Dokumento gavimo data ir dokumento gavimo registracijos numeris	-
Dokumento specifikacijos identifikavimo žymuo	ADOC-V1.0
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Vyda Amšiejienė Skyriaus vedėjas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-01-30 13:59
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-01-30 13:59
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	SK ID Solutions EID-Q 2021E
Sertifikato galiojimo laikas	2025-10-14 13:27 - 2030-10-14 23:59
Parašo paskirtis	Pasirašymas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Tautvydas Lankelis Vyriausiasis specialistas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-01-30 14:02
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-01-30 14:03
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	SK ID Solutions EID-Q 2021E
Sertifikato galiojimo laikas	2025-08-06 12:41 - 2030-08-06 23:59
Parašo paskirtis	Registravimas
Parašą sukūrusio asmens vardas, pavardė ir pareigos	Vyda Amšiejienė Skyriaus vedėjas
Parašo sukūrimo data ir laikas	2026-01-30 14:07
Parašo formatas	Trumpalaikio galiojimo (XAdES-T)
Laiko žymoje nurodytas laikas	2026-01-30 14:08
Informacija apie sertifikavimo paslaugų teikėją	SK ID Solutions EID-Q 2021E
Sertifikato galiojimo laikas	2025-10-14 13:27 - 2030-10-14 23:59
Informacija apie būdus, naudotus metaduomenų vientisumui užtikrinti	-
Pagrindinio dokumento priedų skaičius	0
Pagrindinio dokumento pridedamų dokumentų skaičius	0
Programinės įrangos, kuria naudojantis sudarytas elektroninis dokumentas, pavadinimas	Elpako v.20260121.1
Informacija apie elektroninio dokumento ir elektroninio (-ių) parašo (-ų) tikrinimą (tikrinimo data)	Tikrinant dokumentą nenustatyta jokių klaidų (2026-01-30)
Elektroninio dokumento nuorašo atspausdinimo data ir ją atspausdinęs darbuotojas	2026-01-30 nuorašą suformavo Vyda Amšiejienė
Paieškos nuoroda	-
Papildomi metaduomenys	Nuorašą suformavo 2026-01-30 Dokumentų valdymo sistema „Kontora“