

VILNIAUS M. STRATEGINIS PLĖTROS PLANAS 2021-2030 M.

PLANO PROJEKTAS | PASLAUGOS



1. STRATEGINIO PLĖTROS PLANO VIZIJA

Vilnius siekia būti **Sklandus miestas** miesto gyventojams, čia veikiantiems verslams ir miesto svečiams. Laimingi, miestą patogiam gyvenimui pasirenkantys, geras paslaugas gaunantys žmonės sukurs pagrindus ir tolesniam ekonomikos augimui, ir užtikrins ilgalaikį miesto gyvybingumą.



Įgyvendinant sklandaus miesto viziją svarbu nuolat gerinti miesto gyventojų ir svečių gyvenimo kokybę, kurią atspindi trys vizijos įgyvendinimo rodikliai: aukštas laimės lygis, ilga gyvenimo trukmė ir trumpas kelionės laikas. Šios trys sklandaus miesto perspektyvos yra sinergiškos ir viena kitą papildančios, pažanga reikalinga visomis šiomis kryptimis, taip užtikrinant maksimalų sklandumo lygį.

- **LAIMĖS LYGIS** | Vilniaus mieste bus užtikrinta neprikaištinga teikiamų paslaugų kokybė, plačios karjeros ir laisvalaikio galimybės bei visų laimingam gyvenimui reikalingų paslaugų ir priemonių prieinamumas.
- **GYVENIMO TRUKMĖ** | Aukščiausios kokybės sveikatos paslaugos, žalia aplinka, mažėjantis streso lygis, edukacija – tai tik dalis priemonių, kurios prisidės prie ilgesnės vilniečio gyvenimo trukmės.
- **KELIONĖS LAIKAS** | Sklandumui užtikrinti bus kuriama tokia miesto infrastruktūra, kuri prisidės prie trumpesnio vidutinės kelionės laiko, t.y. bus užtikrintas pagrindinių paslaugų prieinamumas arčiausiai gyventojų bei bus sudaromos sąlygos sklandžiam judumui įvairiomis transporto priemonėmis

Sklandaus miesto viziją pasiekti padės **Vilniaus miesto DNR** - pagrindinės savybės, kurios išskiriamos miesto socialiniame, politiniame, kultūriniame, ekonominiame naratyve:

- **ISTORIJA** | Vilniaus miestas pasižymi turtingu istoriniu ir kultūriniu paveldu, giliomis tradicijomis bei yra garsus dėl jame ir apie jį sklindančių legendų.
- **APLINKA** | Vilniaus miestas Europos sostinių kontekste išsiskiria kaip vienas iš daugiausiai žaliųjų erdvių turinčių miestų. Vilniuje išlaikomas balansas tarp šiuolaikiniam skubančiam žmogui pritaikytų urbanistinių sprendimų, ramybės siekiančiam gamtos mylėtojai puoselėjamų žaliųjų erdvių bei smalsiam gyventojui patrauklių istorinių vietų. Visiems draugiška atmosfera džiugina miestiečius ir traukia miesto svečius atvykti čia atostogauti, tyrinėti, kurti, gyventi bei tobulėti.
- **PROGRESAS** | Vilniaus miestas yra globaliai atpažįstamas dėl savo inovatyvių sprendimų, skatinančių miestą, jo gyventojus ir verslus augti bei rodančių pavyzdį kitiems viso pasaulio miestams.

Miesto vizijos įgyvendinimą paspartins **Vilniaus miesto varikliai** – pagrindiniai principai, identifikuojami Vilniaus miesto veiklos planuose, kurie yra būtini siekiant išlaikyti konkurencingumą ir norint pirmauti:

- **GREITIS** | Vilniaus miestui yra būdingas greitas sprendimų priėmimas. Vilnius dažniausiai yra vienas iš pirmųjų, reaguojantis į pasikeitusią situaciją. Kol kiti galvoja, Vilnius veikia. Sistemingas miesto valdymas užtikrina sklandžius vidinius procesus bei nepriekaištingą teikiamų paslaugų kokybę.
- **ATVIRUMAS** | Vilnius yra galimybių miestas dėl savo atvirumo kūrybiškiems, dar niekur kitur neišbandytiems sprendimams. Net pačios keisčiausios idėjos čia randa savo vietą. Vilniaus miestas nebijo išsiskirti, nebijo klysti ir nebijo daryti kitaip, nei visas pasaulis. Dėl šių priežasčių čia gyvena drąsiausi žmonės ir pažangiausi verslai.
- **SUMANUMAS** | Vilnius – tai sumanus miestas, kur sprendimai priimami vadovaujantis duomenimis ir faktais, o ne nuomonėmis ir požiūriais, kurie dažnai skiriasi. Siekiant maksimaliai efektyvios veiklos, mieste taikomi skaitmeniniai sprendimai, padedantys rinkti aktualius miesto ir jo gyventojų duomenis, kurie vėliau yra analizuojami pasitelkiant inovatyviausias priemones ir sumaniausius žmones. Efektyvus duomenų valdymas čia reiškia efektyvų miesto valdymą.

2. STRATEGINIO PLĖTROS PLANO KRYPTYS

Sklandžiam miesto vizijos įgyvendinimui yra pasirinktos **3 strateginės** prioritetinės kryptys, tiesiogiai įgyvendinančios **4 pagrindinius prioritetus**. Kiekvienoje iš šių krypčių įvardijamos savarankiškos vizijos, įgyvendinančios bendrą sklandaus miesto siekį:



- **ŠVIETIMAS** | Ateities iššūkiams pasiruošusios, savarankiškos asmenybės
- **JUDUMAS** | Smagias, saugias ir patogias keliones užtikrinanti inovatyvi judumo sistema
- **APLINKA IR MIESTO PLĖTRA** | Meile miestui ir gamtai paremta gyvenimo kokybė
- **VILNIAUS METODAS** | nuolat kuriamą ir pildomą metodą sudaro siekiamų vertybių rinkinys, kuris nukreips miesto vadovybę pasirinkti ir prioretizuoti darbus, turinčius didžiausią sinergiją su Vilniaus miesto DNR .

Kitos sklandaus miesto vizijos įgyvendinimo kryptys, kurių kiekvienoje yra įvardijamos savarankiškos vizijos, įgyvendinančios bendrą sklandaus miesto siekį:

- **EKONOMINĖ PLĖTRA** | Atviras naujovėms ir greitas miestas
- **KULTŪRA** | Vilnius – meniška aplinka bei unikalia kultūros įvairove garsėjanti kūrybos sostinė, kurioje kultūra yra pasiekama bei įtraukia dalyvauti itin plačią miesto gyventojų ir svečių auditoriją, pritraukia meno ir kultūros kūrėjus iš Lietuvos ir užsienio

- **SVEIKATA, SVEIKATINGUMAS IR SPORTAS** | Į žmogų orientuota moderni, aukštos kokybės sveikatos sistema
- **SOCIALINĖ APSAUGA** | Vilnius – socialinės gerovės tinklas
- **SAUGUMAS IR APSAUGA** | Saugiausia sostinė Europoje, kur fizinė, elektroninė, psichologinė ir biologinė erdvės pritaikytos saugiam darbui ir gyvenimui

Taip pat yra išskiriamos horizontalios, įgalinančios strateginės kryptys, kuriose įtvirtinami pagrindiniai valdymo ir paslaugų teikimo principai:

- **PASLAUGOS**
- **VALDYMO MEISTRISKUMAS IR PLANAVIMAS**

3. STRATEGINIO PLĖTROS PLANO VAIDMUO SAVIVALDYBĖS VALDYME IR JŪSŲ GRĮŽTAMASIS RYŠYS

Vilniaus miesto savivaldybės 2021–2030 metų strateginis plėtros planas (toliau – SPP) yra sudedamoji miesto strateginio valdymo dalis, kuriame įgyvendinama vizija, nustatomos šios pagrindinės vystymosi gairės ir kryptys. Pagal atskiras sritis ir jų vizijas, Vilniaus miesto strateginį planą sudaro 10 dalių - trys prioritetinės kryptys, kitos penkios sklandaus miesto vizijos įgyvendimo kryptys bei 2 įgalinančios (horizontalios) sritys.

Sklandžiam įgyvendinimui, Vilniaus miesto savivaldybės administracija pagal jame numatytus tikslus, uždavinius ir veiksmus kasmet formuos Savivaldybės veiklos programas. Keičiantis miesto aplinkai, atsirandant naujiems poreikiams ir galimybėms, planas gali būti peržiūrimas, atsižvelgiant į savivaldybės atstovų ir suinteresuotų šalių iškeltus pasiūlymus bei pastabas dėl veiksmų ar stebėsenos rodiklių įtraukimo, pašalinimo ir koregavimo.

Kiekvieną SPP kryptį pateikiame atskiru dokumentu, kuriame pateikiami šios srities strateginiai tikslai, uždaviniai ir pagrindinės priemonės¹; ši dalis skirta **paslaugų** sričiai.

Kviečiame komentuoti ir teikti pasiūlymus korekcijoms 2030@vilnius.lt iki birželio 14 d

¹ Strateginiame plėtros plane nesiekama suplanuoti visų konkrečių projektų ir priemonių, kuriuos miestas įgyvendins per 10 metų, labiau numatomos tik tos konkrečios priemonės, kurios iš esmės įtakoja srities strateginę kryptį. Detaliau konkretūs projektai bus planuojami veiklos planavimo proceso metu.

4. PASLAUGOS

Sklandžios paslaugos yra kartinė sklandaus miesto prielaida, ir beveik visi savivaldybės darbai ir atliekamos funkcijos gali būti suvokiamos per paslaugos gyventojui prizmę. Siekiant sklandaus miesto vizijos, savivaldybė skirs ypatingą dėmesį tam, kad miestietis akivaizdžiai pajustų kokybės pagerėjimą visose jam aktualiose srityse, ir darbai bus pradėti pakeisto požiūriu: nuo funkcinio kiekvienos paslaugos suvokimo į „gyventojocentriškumą“, kai visos iniciatyvos vertinamos per kokybės, gyventojų informuotumo ir pasitenkinimo prizmę. Miestas sieks sukurti pavyzdinę paslaugų kokybės valdymo sistemą, ir maksimaliai padidinti paslaugų teikimo kokybę ir greitį intensyviai išnaudojant skaitmenizavimo potencialą.

4.1. TIKSLAI

Paslaugų srityje yra keliama du tikslai:

1. Į miestietį orientuotos paslaugos
2. Aukščiausio lygio paslaugų kokybės valdymas

4.1.1. Į MIESTIETĮ ORIENTUOTOS PASLAUGOS

Vilniaus mieste bus siekiama užtikrinti į paslaugų kokybę ir klientų patirtį orientuotą paslaugų teikimą. Aukšta paslaugų kokybė čia suprantama kaip paslaugų teikimas be jokių trikdžių, paslaugų personalizavimas pagal kiekvieno poreikius, grįžtamojo ryšio surinkimas ir greitas reagavimas į su paslaugų teikimu susijusias problemas. Klientų aptarnavimo kokybė bus keliama išmokstant pažinti klientą ir gebant valdyti jo patirtį. Vilniečiams bus teikiama individualizuota, jiems aktuali informacija, bus sudaromos galimybės įsitraukti į paslaugų tobulinimo procesus, o paslaugų kokybės stebėsenos duomenys bus prieinami visiems.

Lentelė 1. 1-ojo strateginio tikslo uždaviniai ir priemonės

UŽDAVINYS	PRIEMONĖS
1. Miestiečių poreikius atliepiančios ir patogios savivaldybės teikiamos paslaugos	1. Į miestietį nukreipta organizacija
	2. Tikslingai kurti bendrus klientų aptarnavimo centrus
	3. Diegti ir palaikyti efektyvią klientų valdymo sistemą (CRM)

UŽDAVINYS	PRIEMONĖS
Šiuo uždaviniu bus siekiama, kad paslaugos būtų orientuotos į gyventoją ir tenkintų visus jo poreikius bei būtų patogiai pasiekiamos.	4. Užtikrinti gyventojų grįžtamojo ryšio surinkimą, analizę ir atitinkamai tobulinti paslaugas
2. Apie teikiamas paslaugas bei jų statusą informuotas gyventojas	1. Seniūnijas įgalinti kaip gyventojų informavimo centrus
Šiuo uždaviniu siekiama, kad visi gyventojai žinotų jiems aktualią informaciją apie tai, kas vyksta jų mieste bei gyvenamajame rajone.	2. Atverti duomenis paslaugų kokybės stebėsenai esamuoju laiku
	3. Teikti personalizuotą, teritorinę, gyventojui aktualią informaciją apie nuolatinę, realiu laiku vykstančią ir planuojamą veiklą bei projektus gyventojų aplinkoje

4.1.2. AUKŠČIAUSIO LYGIO PASLAUGŲ KOKYBĖS VALDYMAS

Šiuo metu didžioji dalis Vilniaus miesto savivaldybės ir jos įmonių teikiamų paslaugų nėra apibrėžtos paslaugų kokybės standartais, nėra vykdoma aktyvi paslaugų teikimo kokybės kontrolė, o duomenys, susiję su paslaugų kokybe, bei klientų grįžtamasis ryšys nėra sistemiskai renkami ir analizuojami. Visa tai lemia netolygią teikiamų paslaugų kokybę ir klientų nepasitenkinimą. Per artimiausius 10 metų ši situacija turi pilnai pasikeisti, ir Vilniaus paslaugų kokybės valdymas turi tapti pavyzdžiu kitoms viešojo ir privataus sektoriaus organizacijoms. Bus nustatomi paslaugų tiekimo kokybės standartai, įdiegiama vieninga paslaugų valdymo politika, užtikrinamas paslaugų tiekėjų įsipareigojimas dėl paslaugų kokybės jų gavėjams.

Beveik visas paslaugas galima suteikti daug greičiau, neprarandant kokybės, ir šiuo tikslu bus siekiama maksimaliai skaitmenizuoti ir optimizuoti teikiamas paslaugas bei užtikrinti sklandų kompleksinių paslaugų teikimą.

Lentelė 2. 2-ojo strateginio tikslo uždaviniai ir priemonės

UŽDAVINYS	PRIEMONĖS
1. Nuosekliu ir tvariu administracinių ir viešųjų paslaugų valdymu užtikrinta nepriekaištinga paslaugų kokybė	1. Parengti ir įdiegti paslaugų valdymo politiką įgyvendinančius standartus, procesus ir įrankius
Šiuo uždaviniu siekiama, kad visos Savivaldybės ir Savivaldybės įmonių teikiamos paslaugos būtų vienodai aukštos kokybės, teikiamos pagal standartizuotus principus.	2. Užtikrinti, kad visos Savivaldybės ir Savivaldybės įmonių grupės teikiamos paslaugos turėtų nurodytus (minimalius bei siekiamus) įsipareigojimus dėl paslaugų teikimo kokybės paslaugų gavėjams
	3. Apibrėžti kokybinius matavimo rodiklius visoms Savivaldybės ir Savivaldybės įmonių grupės teikiamoms paslaugoms bei užtikrinti

UŽDAVINYS	PRIEMONĖS
	<p>nenutrūkstamą rodiklių stebėsenos procesą priskiriant už tai atsakingus asmenis</p> <p>4. Efektyviai analizuoti rodiklius ir kitus surinktus duomenis kiekviename paslaugas teikiančiame Savivaldybės padalinyje ir Savivaldybės įmonių grupės įmonėje, bei užtikrinti, kad sprendimų priėmimas būtų grįstas duomenimis</p>
<p>2. Maksimaliai optimizuotos ir skaitmenizuotos administracinės ir viešosios paslaugos</p> <p><i>Šiuo uždaviniu siekiama maksimaliai įgyvendinti skaitmenizacijos sprendimus teikiant tiek administracines, tiek viešąsias paslaugas.</i></p>	<p>1. Toliau tęsti administracinių paslaugų skaitmenizavimą ir automatizavimą</p> <p>2. Vykdyti nuolatinę administracinių paslaugų analizę ir siekti jų optimizavimo</p> <p>3. Siekti viešųjų paslaugų mechanizavimo ir skaitmenizavimo</p> <p>4. Siekti išnaudoti daiktų interneto (IoT) galimybes viešųjų paslaugų kokybės stebėsenai</p>
<p>3. Sklandžiai teikiamos kompleksiškos paslaugos</p> <p><i>Šiuo uždaviniu siekiama, kad paslaugos, kurių teikimą organizuoja kelios įstaigos, būtų teikiamos sklandžiai ir greitai, gyventojui neįdėjiant sunkumų dėl šio kompleksškumo.</i></p>	<p>1. Sklandus procesas bendradarbiaujant tarp savivaldybės, savivaldybės įmonių ir susijusių šalių teikiant nepriekaištingas paslaugas gyventojams</p> <p>2. Aktyviai veikiantis Vilniaus miesto teikiamų viešųjų paslaugų pažangių ir tvarių sprendimų bei tyrimų centras, sudarantis galimybes inovatyvių idėjų įgyvendinimui</p>