**INFORMACIJA APIE ASMENŲ APTARNAVIMĄ NACIONALINĖJE MOKĖJIMO AGENTŪROJE 2023 METAIS**

1. **STATISTINIAI DUOMENYS APIE ASMENŲ APTARNAVIMĄ**

Nacionalinės mokėjimo agentūros prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – NMA) centrinio padalinio „vieno langelio“ funkciją atliekantis struktūrinis padalinys 2023 m. įvairiais būdais (telefonu, elektroniniu būdu, internetu ir tiesiogiai atvykus) gavo 73 602 kreipimųsi, t. y. 37 proc. daugiau negu 2022 m., kai buvo kreiptasi 53 695 kartus.

2023 m. tiesiogiai konsultuotis į NMA atvyko 487 interesantai. Lyginant su 2022 m., stebimas atvykstančių tiesiogiai konsultuotis asmenų skaičiaus ženklus, net 37 proc., padidėjimas, nes 2022 m. sulaukėme 356 lankytojų.

2023 m. sulaukta 6 728 elektroninių pranešimų, t. y. 21 proc. daugiau negu 2022 m., kai buvo registruoti 5 542 paklausimai. NMA bendruoju numeriu atsiliepta į 66 021 skambutį, t. y. 38 proc. daugiau negu 2022 m., kai buvo atsiliepta į 47 617 skambučių.

Elektroninių pranešimų, paklausimų, skambučių bei atvykusių tiesiogiai konsultuotis skaičiaus didėjimas gali būti siejamas su tuo, jog keičiantis programiniam laikotarpiui iš Lietuvos kaimo plėtros 2014–2020 m. programos (toliau – KPP) į Lietuvos žemės ūkio ir kaimo plėtros 2023 –2027 metų strateginį planą (toliau – SP) NMA klientai domėjosi naujomis priemonėmis ir būsimais naujais reikalavimais paramai gauti. Prasidėjus naujam programiniam 2023–2027 m. laikotarpiui, klientai savarankiškai turėjo susipažinti su dideliu kiekiu naujos informacijos dėl paramos gavimo. Patvirtinus teisės aktus, buvo sulaukta labai didelio NMA klientų skambučių ir elektroninių paklausimų kiekio. Skambučių skaičius taip pat labai padidėjo, nes, administruojant plotinių priemonių paraiškas, tuo pačiu laikotarpiu klientams buvo išsiųsti dideli kiekiai įvairaus tipo pranešimų, dažnai sukeliančių klientų reakciją: dėl skolos susidarymo ir jos grąžinimo, dėl informacijos pateikimo, siekiant tinkamai įvertinti dokumentus, nuolatiniai priminimai dėl veiklų vykdymo. Galimiems pareiškėjams naujovių buvo labai daug ir jų pristatymai dažniausia buvo organizuojami prieš pat paraiškų teikimą, nes tik tuomet buvo patvirtinti teisės aktai dėl SP ir su plotu bei gyvuliais susijusiomis priemonėmis.

**II. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS GERINIMAS IR JOS ĮVERTINIMAS**

NMA kiekvienais metais skiria didelį dėmesį asmenų aptarnavimo kokybei palaikyti bei gerinti. 2023 m., kaip ir ankstesniais metais, buvo atliekama asmenų aptarnavimo kokybės NMA stebėsena, vertinimas, organizuojami mokymai bei diegiamos automatizuotos elektroninės komunikacijos priemonės.

**Informacijos sklaidos šaltiniai**

* Siekiant teikti informaciją klientams jiems tinkamiausiu metu ir patogiausiu būdu, pasitelktos dirbtinio intelekto priemonės. Parengtas 171 vaizdo siužetas, kuriame robotai konsultantai 24 valandas 7 dienas per savaitę teikia informaciją apie mokėjimo prašymų teikimą NMA elektroniniu būdu, atkreipia dėmesį į dažniausiai daromas klaidas, paaiškina, kaip elektroniniu parašu patvirtinti ir pateikti reikiamus dokumentus, taip pat atsako į aktualius dažniausiai užduodamus klausimus. Naujųjų NMA padėjėjų žinios ir toliau bus aktyviai plečiamos. Bus stengiamasi, kad nepailstantys konsultantai turėtų kuo daugiau informacijos, kad galėtų kaip galima išsamiau ja pasidalinti su NMA klientais. Su robotais konsultantais kviečiame susitikti ir akis į akį, pabendrauti NMA svetainės [D.U.K. skiltyje](https://www.nma.lt/index.php/duk/280?category=108), [YouTube platformoje](https://www.youtube.com/playlist?list=PL-rPXCHTRkDXbfx2ZK4gISS7VliV26pkv), [ALNSIS](https://alnsis.lt/#duk) ir [parama žuvininkystei](https://paramazuvininkystei.lt/dazniausiai-uzduodami-klausimai/) svetainėse;
* 2023 m. vienas iš pagrindinių informacijos sklaidos šaltinių didžiajai daliai NMA klientų

buvo interneto svetainė [www.nma.lt](http://www.nma.lt). Svetainėje 2023 m. paskelbti 343 pranešimai.

* siekiant dar labiau atitikti klientų lūkesčius, buvo patobulinta NMA svetainės D.U.K skiltis

pagal aktualijas išplečiant kategorijų spektrą. Kiekvieną mėnesį dažniausiai užduodami klausimai su atsakymais paskelbiami interneto svetainėje. 2023 m. pateikti 686 atsakymai į D.U.K.

* siekiant didesnio informuotumo, kas savaitę NMA Facebook paskyroje skelbiama

aktualiausia informacija, operatyviai atsakoma į sekėjų užduotus klausimus: 2023 m. FB paskyroje pateikta 380 atsakymų, t. y. du kartus daugiau negu 2022 m., kai buvo atsakyta į 180 klausimų.

* suorganizuotos 4 tiesioginės transliacijos – jose NMA atstovai pristatė reikalavimus

pareiškėjams, planuojantiems pasinaudoti populiariausiomis paramos priemonėmis. 2023 m. pavasarį vykusioje tiesioginėje transliacijoje buvo pristatytos naujos SP intervencinių priemonių administravimo taisyklės, siekiant supažindinti klientus su pasikeitusiomis paramos administravimo procedūromis, naujais reikalavimais.

* siekiant pagelbėti ūkininkams, parengtos 8 vaizdo instrukcijos, kuriose pateikiama

informacija, kaip turėtų būti užpildytos paraiškų formos, mokėjimo prašymai bei galutinės metinės ataskaitos, į ką reikėtų atkreipti dėmesį, kokias klaidas dažniausiai daro pareiškėjai, paramos gavėjai;

* surengtos dvi tiesioginių išmokų SP su plotu ir gyvuliais susijusių priemonių aktualijoms skirtos konferencijos. Renginiuose dalyvavo savivaldybių žemės ūkio skyrių atstovai ir seniūnijų darbuotojai, kurie padeda pareiškėjams teikti deklaracijas.

**Elektroninės paslaugos**

* 2023 m. klientų patogumui sukurta automatinė laukų nuolatinio stebėjimo sistemos [www.alnsis.lt](http://www.alnsis.lt) svetainė. ALNSIS (automatinė laukų nuotolinio stebėjimo sistema) – dirbtinio intelekto įrankis, skirtas reguliariai ir sistemingai, nuotoliniu būdu naudojant palydovinius duomenis stebėti ir vertinti žemės ūkio veiklas visoje Lietuvos teritorijoje. Tai padeda ūkininkams kuo tiksliau identifikuoti dirbamų laukų ribas ir išvengti sankcijų dėl neteisingo deklaravimo bei netikslaus laukų įbraižymo. Šioje svetainėje naudojamos ir kitos technologinės naujovės – dirbtinio intelekto įrankiai, kurie piešia, rašo ir kalba apie ALNSIS. ALNSIS svetainėje informaciją vizualizuoja robotas dailininkas – tai „Midjourney“ dirbtinis intelektas, kuris pagal nurodytas užklausas kuria paveikslėlius. Informaciją apie ALNSIS padeda rengti robotas rašytojas – „ChatGPT“ įrankis, rašantis tekstus, kurių ištraukos yra naudojamos ALNSIS svetainėje pateikiamoje informacijoje. Dar vienas robotas, naudojamas ALNSIS svetainėje, gali perskaityti parengtus straipsnius – naujienoje tereikia paspausti „Play" mygtuką ir išgirsite roboto balsą;
* iš elektroninių platformų populiariausia liko NMA informacinis portalas. Juo naudojasi didžioji dauguma pareiškėjų ir paramos gavėjų. Jame pareiškėjai, paramos gavėjai gali greitai surasti tikslią informaciją apie pateiktų paraiškų vertinimą, atliktas patikras, gautus ir išsiųstus pranešimus, pasitikrinti išmokėtą paramos sumą, pasikeisti savo kontaktinius duomenis ir sąskaitą banke. Kad klientams būtų patogu naudotis elektroninėmis paslaugomis, buvo atnaujintas informacinio portalo pradinis langas, kuriame klientai gali lengviau ir greičiau rasti visą reikiamą informaciją apie visas NMA teikiamas bei susijusias el. paslaugas. Lankytojai gali pasirinkti dominančią paslaugą ir peržiūrėti išmokas, pateikti dokumentus, apsilankyti „NMA agro“ svetainėje, stebėti laukus ir sužinoti daugiau apie automatinę laukų nuolatinio stebėjimo sistemą, patekti į Projektų vykdytojų pirkimo sistemą, peržiūrėti atvirus duomenis, patogiau sekti mus socialiniuose tinkluose, rasti aktualiausią informaciją dažniausia užduodamų klausimų skiltyje, stebėti kalendoriuje informaciją apie būtinus atlikti ūkio darbus, pranešti apie galimą pažeidimą per „Pasitikėjimo liniją“ ir kt.;
* klientams ir toliau buvo suteikta galimybė, naudojantis Žemės ūkio ministerijos informacine sistema (ŽŪMIS), elektroniniu būdu teikti paraiškas investicinei paramai gauti, mokėjimo prašymus, projektų įgyvendinimo ataskaitas ir naudotis kitomis sistemos galimybėmis;
* mobiliąja „NMA agro“ programėle klientai galėjo pranešti apie įvykdytus įsipareigojimus, atliktas veiklas ar problemas, susijusias su skirtos paramos įsipareigojimais. Programėlė padeda ūkininkams efektyviau ūkininkauti, suteikiant galimybę sudaryti tikslesnius tręšimo ir laistymo planus, tiksliau prognozuoti būsimą derliaus kiekį bei jo kokybę. Užtikrinant ES ir Lietuvos paramos skaidrumą, suteikiama galimybė visiems Lietuvos gyventojams pranešti apie asmenų, gaunančių ar pretenduojančių gauti ES ir Lietuvos paramą žemės ūkiui, kaimo plėtrai ir žuvininkystei, piktnaudžiavimo parama atvejus, netinkamai prižiūrimus laukus ir kitus pažeidimus;
* klientai naudojosi sudaryta galimybe pasirinkti konsultacijos su NMA darbuotoju laiką. Klientų registracijos forma leidžia pačiam klientui pasirinkti jam patogų laiką bei tiek jam, tiek NMA personalui lengviau planuoti darbo laiką. Registracijos formoje galima pasirinkti konsultavimo būdą (naudojantis „Microsoft Teams“ programa arba atvykus į NMA padalinį), vietą, jei norima konsultuotis gyvai;
* nuo 2023 m. gegužės mėn. pradėjome naują rubriką „NMA radijas“, kuris kviečia klausytojus bet kuriuo metu jiems neatsitraukiant nuo ūko darbų klausytis aktualią informaciją apie išmokas už deklaruotus plotus bei gyvulius, svarbiausius reikalavimus paramai gauti, pagrindinius įsipareigojimus bei kitą ūkininkams aktualią informaciją;
* klientų patogumui 2023 m. sukurta atskira [www.paramazuvininkystei.lt](http://www.paramazuvininkystei.lt) svetainė, kurioje nuo 2023 m. žuvininkystės sektoriaus atstovai ir kiti suinteresuoti asmenys gali vienoje vietoje rasti visą informaciją apie skiriamą paramą;
* siekiant, kad klientai, turintys negalią, informaciją apie NMA teikiamas paslaugas gautų jiems lengvai suprantama kalba, garsinėmis ir (ar) vaizdinėmis priemonėmis ar kitais jiems priimtinais būdais, 2023 m. buvo atlikti pasiruošimo darbai pritaikant sistemas bei informacijos pateikimo turinį.

**Konsultacijos teikiamos ir internetu**

Siekiant suteikti išsamesnę konsultaciją ir tuo pačiu renkantis saugesnį bendravimo būdą, NMA teikiamos konsultacijos internetu, naudojantis „Microsoft Teams“ programa. Tokio tipo konsultacijos yra patogios ne tik klientui, bet ir darbuotojui, nes iš anksto žinomas konsultacijos laikas, planuojamas aptarti klausimas. Poreikiui esant, galime dalindamiesi ekranu lengviau paaiškinti rūpimus klausimus.

**Aptarnavimo kokybės gerinimas**

* siekiant didinti NMA darbuotojų administracinius gebėjimus, kurie leistų efektyviai ir profesionaliai aptarnauti į NMA besikreipiančius klientus, buvo vedami mokymai nuotoliniu būdu naudojantis „Microsoft Teams“ programa ir gyvai;
* siekiant įvertinti darbuotojų, konsultuojančių telefonu į NMA besikreipiančius asmenis, elgesio atitiktį Asmenų aptarnavimo standarte (toliau – Standartas) įtvirtintoms normoms, buvo ir toliau atliekamas NMA darbuotojų pokalbių įrašų vertinimas, o darbuotojams, kurių pokalbių įrašų buvo klausyta, siunčiamos telefoninių pokalbių kokybės vertinimo anketos ir pokalbių vertinimo ataskaitos dėl jų tobulintinų konsultavimo telefonu aspektų;
* siekiant užtikrinti standartizuotos, aiškios informacijos teikimą, nepriklausomai į kurį padalinį kreipiasi klientas, buvo parengti pavyzdinių pokalbių šablonai bei rekomendacijos, padėsiančios valdyti pokalbius Taip pat darbuotojų patogumui parengti standartizuoti klausimai – atsakymai, padėsiantys teikti aiškią ir konkrečia informaciją NMA klientams;
* siekiant didinti NMA darbuotojų pasiekiamą telefonu klientams, 2023 m. pradėtas stebėti išorės skambučių atsiliepiamumo procentas padalinių, kurių darbuotojai daugiausiai bendrauja su klientais, atlikta analizė ir korekciniai veiksmai nepasiekus rodiklių.

**Klientai kviečiami teikti idėjas ir pasiūlymus**

Siekdama išlaikyti bei stiprinti ryšį su klientais, NMA nuolat ieško naujų, inovatyvių sprendimų, galinčių padėti klientui dar patogiau ir lengviau bendrauti su agentūra. Todėl kliento nuomonė yra labai svarbi pasirenkant efektyvias bei patrauklias abipusio dialogo formas. Klientai paprastu būdu gali pateikti idėją, pasiūlymą. Pasiūlymai idėjos gali būti teikiamos NMA svetainėje pasirinkus skiltį „Parama kaimui“ ir titulinio puslapio dešinėje pusėje vertikalioje juostoje paspaudus mygtuką „Pasidalinkite idėjomis!“ .

**NMA klientai aptarnavimą vertina teigiamai**

Siekiant laiku identifikuoti galimus veiklos trūkumus bei nustatyti asmenų poreikius atitinkantį paslaugų teikimą, 2023 m. buvo nuolat vykdoma asmenų nuomonės apie NMA bei jos teikiamas paslaugas stebėsena. Išsakyti savo nuomonę dėl aptarnavimo kokybės bei teikti pasiūlymus dėl jos gerinimo į NMA besikreipiantys asmenys nuolat gali užpildydami anonimines asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketas (toliau – Anketa), pateikiamas asmenų aptarnavimo vietose bei interneto svetainėje. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose pateiktos pastabos ar pasiūlymai yra analizuojami ir, esant galimybei, įgyvendinami.

Vykdant asmenų nuomonės apie NMA bei jos teikiamas paslaugas stebėseną, 2023 m. gauta 161 asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketa.

NMA klientams įpratus naudotis paslaugomis elektroniniu būdu 2023 m. gauta tik 51 popierinė asmenų aptarnavimo anketa, likusi dalis - 110 asmenų aptarnavimo anketų pateikta el. būdu, nes tai yra patogiausias būdas NMA klientams išreikšti savo nuomonę apie asmenų aptarnavimą NMA.

Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose pateiktos pastabos bei pasiūlymai persiunčiami struktūriniams padaliniams pagal kompetenciją, esant poreikiui, susisiekiama su asmeniu dėl pateiktos pastabos ar pasiūlymo patikslinimo.

Pažymėtina, kad anketas užpildžiusių asmenų nepasitenkinimą dėl aptarnavimo kokybės dažnai nulemia tai, ar paramą / išmokas gavo laiku, ar buvo gautas aiškus atsakymas į jam rūpimą klausimą, ar buvo išspręsta jam kilusi problema, t. y. ar buvo patenkinti jo lūkesčiai. Asmenys yra linkę aptarnavimo kokybę tapatinti su jam rūpimos problemos sprendimu ir asmeniui teigiamo rezultato gavimu. Labai svarbu, kad asmenys, turintys nusiskundimų, nurodytų savo kontaktus, kad su jais būtų galima susisiekti ir išsiaiškinti, ar problema tikrai yra susijusi su aptarnavimo kokybe, ar asmuo tiesiog yra nusivylęs tam tikru paramos paraiškos administravimo etapu.

Anketas užpildę respondentai geriausiai, t. y. 95,03 proc., įvertino NMA darbuotojų mandagumą aptarnavimo metu. NMA darbuotojų pasiekiamumas įvertintas 91,30 proc., o bendradarbiavimas su asmeniu vertinamas 91,19 proc. Aptarnavimo operatyvumas ir bendras aptarnavimas NMA buvo įvertinti 90,68 proc. bei 90,57 proc. Kiek mažiau, t. y. 88,20 proc., buvo įvertintas gautos informacijos aiškumas.

**Pareiškėjų ir paramos gavėjų apklausos rezultatai**

Ar paramos gavėjai patenkinti mūsų teikiamomis paslaugomis, parodo kasmet atliekamos apklausos. 2023 m. buvo atliekamos 2 apklausos – klientų (paramos gavėjų ir pareiškėjų) ir socialinių partnerių.

2023 m. buvo vykdoma pareiškėjų, paramos gavėjų apklausa siekiant nustatyti pareiškėjų informuotumą apie KPP ir SP priemones bei kaip pareiškėjai vertina NMA veiklą bei paslaugas bendrai. 2023 m. 77 proc. apklausoje dalyvavusių klientų NMA vertina teigiamai (2022 m. – 88 proc.) 93 proc. socialinių partnerių NMA vertina teigiamai (2022 m. – 95 proc.).

Nors NMA atliko daug veiksmų, susijusių su skaidrumo didinimu, neteisėtu paramos gavimo užkardymu, aktyvia sankcijų prevencija, tobulino pažangų ir tvarų ūkininkavimą skatinančias paslaugas, optimizavo besidubliuojančias patikrų funkcijas, spartino paramos administravimo procesus, atliko aktyvią informacijos viešinimo kampaniją, užtikrino aukštą klientų aptarnavimo kokybę bei darbuotojų pasiekiamumą ir kt., teigiamai vertinančių klientų (paramos gavėjų ir pareiškėjų) sumažėjimui įtakos galėjo turėti iššūkiai, susiję su naujo programinio laikotarpio pradžia, teisės aktų pasikeitimu ir su tuo susijusiu informacijos trūkumu, taip pat nemažai daliai pareiškėjų aktualiu ir problematišku klausimu – daugiamečių pievų ir ganyklų atkūrimas, kitais bendrosios žemės ūkio politikos bei geopolitiniais klausimais.

Išmokų mokėjimo greitis taip pat yra vienas svarbiausių rodiklių, pagal kurį klientai vertina NMA veiklos efektyvumą. Šiais metais pareiškėjai ir paramos gavėjai tiesiogiai susidūrė su teisės aktų pokyčiais, kurie lėmė pasikeitusį patį išmokų mokėjimo principą.NMA nebeturėjo teisinės galimybės išmokėti avansų taip, kaip mokėjo anksčiau, atitinkamai tai galėjo lemti mažesnį pasitenkinimą NMA veikla ir paslaugomis.

Įvertinus asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatų kaitą bei išanalizavus vertinimo priežastis bei siekiant dar labiau atitikti klientų lūkesčius toliau naudosime ALNSIS, ŽŪMIS, „NMA agro“ programėlę ir klientų registracijos įrankį. Taip pat pasinaudosime naujausiomis technologinėmis priemonėmis savo veikloje – diegsime dirbtinio intelekto įrankius tiek analizės, sprendimų priėmimo, prognozavimo, tiek el. bendravimo srityse. Nuolat naujinsime NMA svetainės D.U.K. skiltyje teikiamą informaciją, organizuosime klientų aptarnavimo mokymus darbuotojams, ieškosime papildomų komunikacijos el. būdu formų ir pan. Taip pat tikimasi, jog naujieji NMA įdiegti dirbtinio intelekto įrankiai bei robotizavimo procesai pasiteisins ir 2024 m. – padės taupyti laiką, išvengti klaidų, didins NMA teikiamos informacijos pasiekiamumą, o svarbiausia – pateisins NMA klientų lūkesčius. NMA nuolat tobulinami darbo procesai, kurie lemia greitesnį paraiškų, mokėjimo prašymų, kitų dokumentų administravimą, paramos mokėjimą, informacijos operatyvesnį, aiškesnį pateikimą. Visi šie procesai glaudžiai siejami su klientų lūkesčių patenkinimu bei kokybišku klientų aptarnavimu.

Tikimės, kad šios priemonės 2024 m. užtikrins efektyvesnį NMA ir jos klientų bendradarbiavimą, padės sulaukti reprezentatyvesnio Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketų skaičiaus ir prisidės prie kokybiško į NMA besikreipiančių asmenų aptarnavimo.

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