|  |
| --- |
| cid:image001.png@01D7DC5E.67797A90 |

Finansuojama iš Europos regioninės plėtros fondo

**[www.esinvesticijos.lt](http://www.esinvesticijos.lt/)**

**Paslaugų organizavimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas,**

**teikiant socialinę paramą Klaipėdos mieste, II etapas**

Klaipėdos miesto savivaldybės administracija įgyvendina projektą „Paslaugų organizavimo ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas teikiant socialinę paramą Klaipėdos mieste, II etapas“ (projekto kodas Nr. 10.1.3-ESFA-R-920-31-0004). Projektas yra įgyvendinamas pagal 2020 m. gruodžio 16 d. pasirašytą projekto finansavimo sutartį tarp Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos ir viešosios įstaigos Europos socialinio fondo agentūros.

Finansavimo sutartimi numatyta, kad projektui įgyvendinti skiriama iki 134 884,87 Eur ES lėšų ir iki 23803,22 Eur savivaldybės biudžeto lėšų.

Projekto pradžia – 2020 m. gruodžio 16 d.

Projekto tikslas – padidinti gyventojų pasitenkinimą Klaipėdos miesto savivaldybės teikiamomis socialinėmis paslaugomis ir asmenų aptarnavimu šias paslaugas teikiančiose įstaigose bei kartu sumažinti klientų ir specialistų, dirbančių socialinėje srityje, administracinę naštą.

Projekto II etapo metu suplanuota, vadovaujantis I projekto etapo metu atliktos paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo procesų analizės rekomendacijomis, gerinti klientų aptarnavimo procesus, diegiant pažangias klientų aptarnavimo ir klientų prašymų tvarkymo optimizavimo priemones. Projekto tikslinė grupė – asmenys, kurie naudojasi Klaipėdos miesto savivaldybės (toliau – KMSA) ir jai pavaldžių biudžetinių įstaigų (toliau – BĮ) teikiamomis paslaugomis, ir šių institucijų darbuotojai.

Vykdomos priemonės:

1. Bendros klientų konsultavimo telefonu ir internetu sistemos įdiegimas. Bus įdiegta bendra klientų konsultavimo telefonu ir internetu sistema bei informacijosbazė, naudojama aptarnauti klientus įstaigose arba nuotoliniu būdu.

2. Procesų robotizavimo sistemos paslaugų įdiegimas. Pasitelkiant procesų robotizavimo technologijas, bus optimizuotas klientų prašymų tvarkymas, sumažinta paslaugos suteikimo vėlavimo tikimybė apkrovų metu, daugiau dėmesio sutelkta į klientų aptarnavimo kokybę, atliktas paslaugas teikiančių įstaigų dokumentų, reikalingų sprendimams dėl  socialinės paramos skyrimo priimti, proceso optimizavimas.

Numatoma projekto pabaiga – 2021 m. gruodžio 16 d.