



PROJEKTAS „KOKYBĖS VADYBOS SISTEMOS DIEGIMAS“

Projekto tikslas ir uždaviniai

Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) sistemą sudaro Valstybinė mokesčių inspekcija prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau – VMI prie FM) ir 10 jai pavaldžių bei atskaitingų apskričių valstybinių mokesčių inspekcijų (toliau – AVMI). Didėjantys reikalavimai įstojus į Europos Sąjungą sąlygoja poreikį didinti VMI veiklos efektyvumą bei diegti modernius vadybos metodus. Projektu siekiama pagrindinio tikslo – gerinti piliečių aptarnavimo VMI kokybę. Tuo tikslu VMI įdiegta kokybės vadybos sistema (toliau – KVS), atitinkanti LST EN ISO 9001:2008 standartą. KVS padeda kontroliuoti VMI veiklos procesus ir prisideda prie strateginių tikslų siekimo – gerinti mokesčių mokėtojų aptarnavimo ir kontrolės kokybę bei bendrą valdymo efektyvumą. Įdiegta KVS teikia naudą VMI ir kitoms suinteresuotoms šalims – mokesčių mokėtojams, VMI steigėjui. KVS diegimas apima procesų pertvarkymą ir dokumentavimą pagal standarto reikalavimus, darbuotojų apmokymą, KVS palaikymo procedūrų parengimą ir įdiegimą. Svarbiausiems VMI veiklos procesams (mokesčių mokėtojų aptarnavimas ir mokesčių mokėtojų kontrolė) sukurtos kokybę gerinančios, vertinančios ir mokesčių mokėtojų pasitikėjimą VMI veikla didinančios metodologijos ir įdiegtos atitinkamos priemonės. Optimizuotas VMI veiklos procesas „Mokesčių mokėtojų kontrolė“ ir su juo susijusios procedūros, taikant Lean metodiką. Be to, vykdyta kokybės vadybos metodų taikymo VMI stebėseną, kurios metu atlikti tyrimai, padedantys įvertinti VMI teikiamų paslaugų kokybę.

KVS diegimo projektas padeda: gerinti mokesčių mokėtojams teikiamų paslaugų kokybę ir užtikrinti veiksmingus mokesčių mokėtojų kontrolės procesus; užtikrinti didesnę VMI veiklos skaidrumą ir padidinti mokesčių mokėtojų pasitikėjimą VMI veikla; sukurti aplinką ir įdiegti bei įgyvendinti priemones nuolatiniam kokybės valdymui, vertinimui ir tobulinimui.

Projekto rezultatai

Šiuo projektu pasiekti tokie rezultatai:

1. VMI įdiegta ir sertifikuota KVS, atitinkanti LST EN ISO 9001:2008 standartą;
2. Optimizuotas VMI veiklos procesas „Mokesčių mokėtojų kontrolė“ ir su juo susijusios procedūros, taikant Lean metodiką;
3. Įdiegtos papildomos kokybės valdymo, vertinimo ir tobulinimo priemonės svarbiausiems veiklos procesams (mokesčių mokėtojų aptarnavimas ir kontrolė), skirtos piliečių aptarnavimui gerinti;
4. Pravesti mokymai darbuotojams prisitaikant prie naujų valdymo procesų.

Visa tai padeda siekti Žmogiškųjų išteklių plėtros veiksmų programos 4 prioriteto „Administracinių gebėjimų stiprinimas ir viešojo administravimo efektyvumo didinimas“ tikslo – stiprinti administracinius gebėjimus ir didinti viešojo administravimo efektyvumą bei 3 uždavinio – gerinti ekonominės veiklos reglamentavimą, paslaugų teikimą gyventojams ir verslui.

Projekto įgyvendinimas

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, Europos socialinio fondo agentūra (įgyvendinančioji institucija) ir VMI prie FM (projekto vykdytoja) 2010 m. kovo 15 d. pasirašė trišalę projekto „Kokybės vadybos sistemos diegimas“ sutartį Nr. VP1-4.3-VRM-01-V-01-037/(1.10-04-2)-22-12.

Projekto veiklų įgyvendinimo pradžia – 2010 m. kovo 15 d.

Projekto veiklų įgyvendinimo pabaiga – 2014 m. lapkričio 15 d.

Projektas finansuotas iš Europos socialinio fondo.

Atsakingi asmenys:

Projekto vadovas:

Strateginio valdymo skyriaus vedėjas Egidijus Karmonas

Tel.: (8~5) 2687 953, el. paštas: E.Karmonas@vmi.lt

Projekto administratorius:

Strateginio valdymo skyriaus vyriausioji specialistė Laura Kazokevičienė

Tel.: (8~5) 2687 561, el. paštas: L.Kazokeviciene@vmi.lt