

Projekto aktualumas Informacijos teikimo skyriui

Jadvyga Gujienė

Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų
ministerijos Informacijos teikimo skyrius

Projektas finansuojamas Ekonomikos gavavimo ir atsparumo didinimo priemonės ir Lietuvos Respublikos
valstybės biudžeto lėšomis.

2024-12-17



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII

Pagrindinės funkcijos

2

- Teikti informaciją kelių policijos tema, licencijavimo klausimais, kaip tapti policijos pareigūnu ir kitais su Lietuvos policija susijusiais klausimais (pareiškimų, skundų teikimo tvarka, epolicija.lt puslapio paslaugos, bendruomenės pareigūnų veikla ir kt.) vieno langelio principu (Tel. nr. 0 700 60000, skambinant iš užsienio +370 52 71 64 44, el. p. info@policija.lt).
- Pokalbių langas (chat) tinklalapyje ePolicija.lt.
- Aptarnauti asmenis atvykusius į Policijos departamentą, bei didžiuosius Apskritis vyriausiosios policijos komisariatus.



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Skyriaus tikslai

3

- Kurti teigiamą policijos įvaizdį;
- Padidinti visuomenės pasitenkinimą informacijos teikimo ir asmenų konsultavimo Lietuvos policijoje paslauga;
- Nagrinėti nestandartines situacijas;
- Ieškoti geriausių problemos sprendimo būdų.



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA

Projektas finansuojamas Ekonomikos gavavimo ir atsparumo didinimo priemonės ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.

2024-12-17



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Kodėl to reikėjo?

4

- Didelis teikiamų administracinių paslaugų skaičius;
- Didelis gaunamų paklausimų kiekis;
- Policijos pareigūnai atitraukiami nuo tiesioginių funkcijų vykdymo;
- Nesuvienodinta asmenų aptarnavimo ir konsultavimo praktika policijos įstaigose, neparengta vieninga informacinė ir metodinė medžiaga, aptarnavimo algoritmai;
- Darbuotojai nebuvo vienodai apmokyti teikti informaciją;
- Programinė įranga nebuvo pakankamo funkcionalumo → neleido fiksuoti įeinančių skambučių srautų, taip pat ir prarandamų, kontroliuoti darbo laiko, planuoti darbuotojų, teikiančių informaciją poreikio, užtikrinti teikiamų paslaugų kokybę.



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Kaip mes kūrėmės?

5

- 2016 m. Informacijos teikimo skyrius pradėjo darbą
- Gruodžio 5 d. oficialus paslaugos teikimo startas
- 2018 m. perimtas el. pašto info@policija.lt administruavimas
- pakeistas darbo laiko režimas - dirbame I-IV 7-20 val., V 7-18.45 val.)
- 2020 m. sausio mėn. pradėtos teikti pažymos iš informacinių sistemų ir registrų
- 2023 m. balandžio mėn. pradėta konsultuoti pokalbių lange (chat) ePolicija.lt tinklalapyje



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Užklausų statistika

6

- 2023 metais:
- atsiliepta skambučių - 143 393
- iš kurių praleista skambučių - 12647. Ne darbo metu paslauga neveikia.
- atsakyta į paklausimus el. paštu - 29813
- parengta pažymų - 13674



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA

Projektas finansuojamas Ekonomikos gavavimo ir atsparumo didinimo priemonės ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.

2024-12-17



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Užklausų statistika

7

- 2024 metais (sausio - lapkričio mėn.):
- atsiliepta skambučių - 117790
- iš kurių praleista skambučių - 9433. Ne darbo metu paslauga neveikia.
- atsakyta į el. paklausimus - 30682
- parengta pažymų - 11023



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA

Projektas finansuojamas Ekonomikos gavavimo ir atsparumo didinimo priemonės ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.

2024-12-17



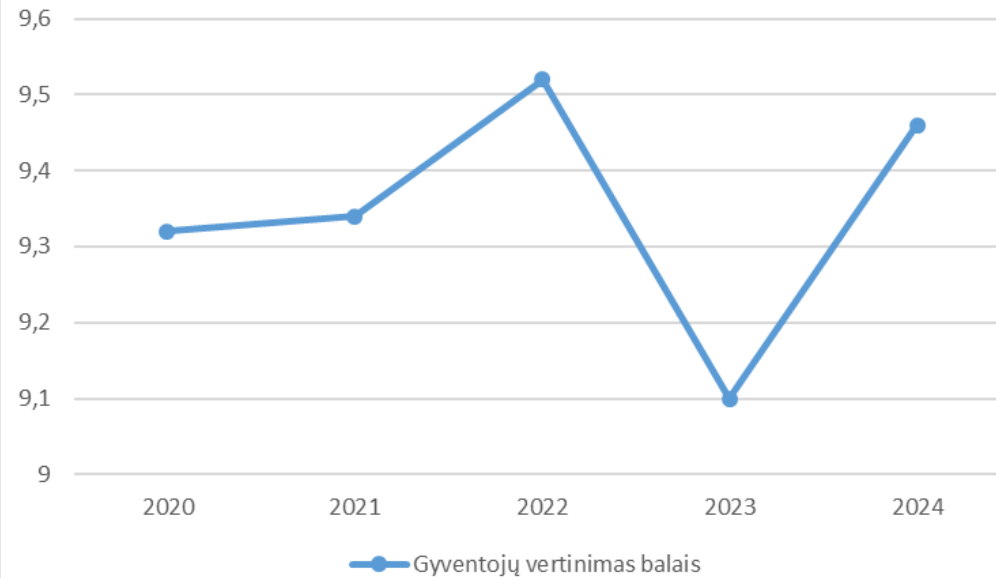
Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Kaip mus vertina?

8

Metai	Gyventojų vertinimas balais
2020	9,32
2021	9,34
2022	9,52
2023	9,10
2024	9,46

Bendras paslaugos vartotojų vertinimo vidurkis (dešimtbalėje sistemoje)



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Projektas finansuojamas Ekonomikos gavavimo ir atsparumo didinimo priemonės ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.

2024-12-17

Rutininiai klausimai

9

Informacijos teikimo skyrius sulaukia daug pasikartojančių klausimų apie policijos teikiamas paslaugas:

- pareiškimų pateikimo tvarką,
- baudų apmokėjimą,
- leidimų išdavimą

Ypatingai padidėja skambučių srautas esant ekstremalioms situacijoms, tokioms kaip paskelbtas karantinas ar gaunami grasinančio pobūdžio laiškai, apie padėtus sprogmenis švietimo ir kitose įstaigose.

Dažnai asmenys skambina keliais tais pačiais klausimais. Todėl padidėja prarastų skambučių kiekis ir nespėjama aptarnauti visų besikreipiančių.

Projektas finansuojamas Ekonomikos gavavimo ir atsparumo didinimo priemonės ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.

2024-12-17



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Filmukai DUK

10

Dažnai į mus kreipiasi asmenys, kuriems reikalinga pagalba pildant prašymus ePolicija.lt tinklapyje. Telefonu patarti gana sudėtinga, o ir užima pakankamai daug laiko. Todėl sukūrėme įgarsintus vaizdo įrašus apie dažniausiai užduodamus klausimus, kurie yra patalpinti policija.lrv.lt svetainėje ir pasiekiami ePolicija.lt tinklapyje.

Tai patogus vedlys norint teisingai užpildyti ginklo laikymo sąlygų deklaraciją, užsisakyti administracinio nusižengimo medžiagą, pateikti prašymą dėl leidimo ginklams ir kt.

Projektas finansuojamas Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonės ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.

2024-12-17



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Su roboto pagalba aptarnauti daugiau

11

- Informacijos teikimo skyriaus darbuotojams svarbus kiekvienas interesantas. Daugėjant užklausų, ne kiekvienas žmogus sulaukia, kol bus sujungtas su konsultantu.
- Didėjo paklausimų el. paštu skaičius ir pageidaujančių bendrauti pokalbių lange (chat).
- Siekdami aptarnauti visus besikreipiančius asmenis, pasitelksime roboto pagalbą, kuris į užduodamus klausimus galės atsakyti 24/7.



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Vertinimo sistema leis pasitaisyti

12

Asmenys, kurie bus aptarnauti roboto, turės galimybę palikti atsiliepimą. Visi atsiliepimai bus kruopščiai analizuojami. Tai padės tobulinti aptarnavimo kokybę.



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Projektas finansuojamas Ekonomikos gaivinimo ir atsparumo didinimo priemonės ir Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto lėšomis.

2024-12-17

Darbuotojams pagalbininkas

13

- Roboto disponuojama duomenų bazė yra plati, joje patalpinta informacija patikrinta kompetentingų specialistų, todėl gali padėti ne tik interesantams, tačiau ir visiems policijos darbuotojams.
- Keičiantis teisės aktams, žinių bazė nuolat bus atnaujinama ir naujausia informacija bus pasiekiamą vienoje vietoje.



LIETUVOS POLICIJA



VYTAUTO DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
MCMXXII



NAUJOS KARTOS
LIETUVA



Finansuoja
Europos Sąjunga
NextGenerationEU

Ačiū už dėmesį

14