

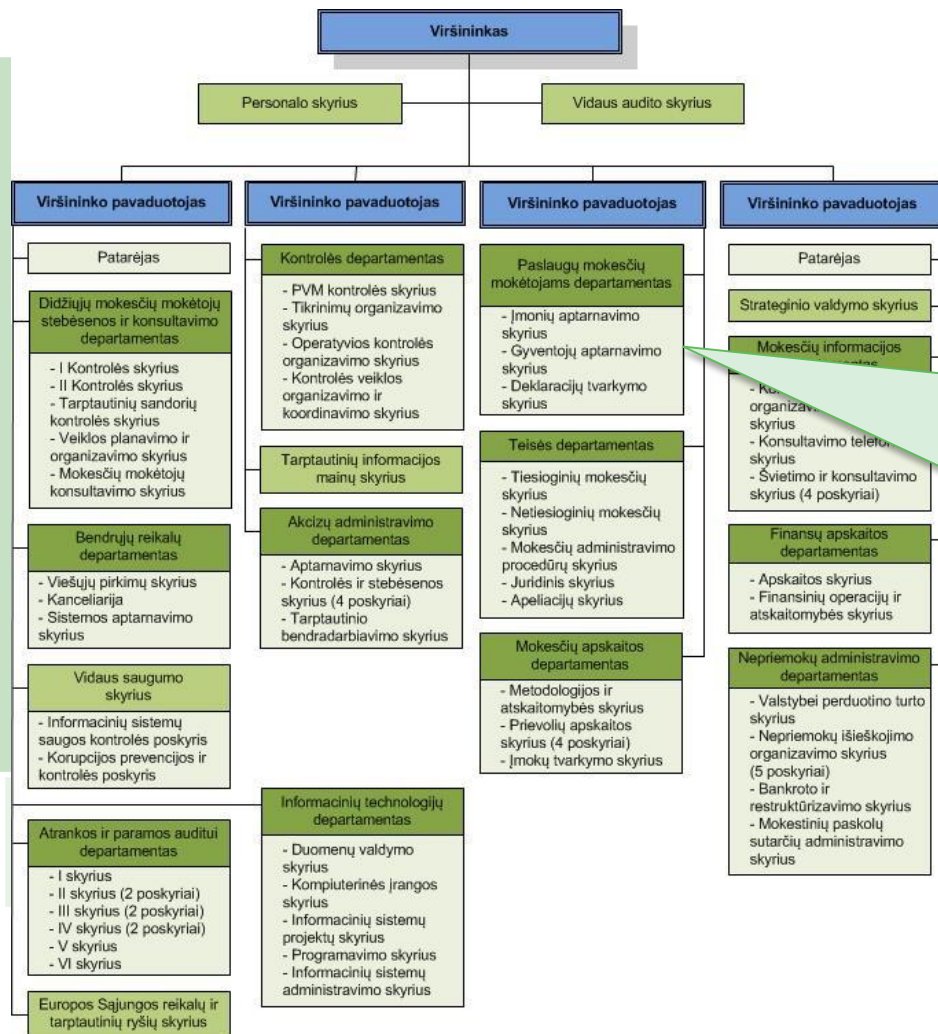
LEAN EKSPERIMENTINIS - PILOTINIS DIEGIMAS PMMD

*Stasė Aliukonytė - Šnirienė,
VMI prie FM PMMD direktorė*



VALSTYBINĖ
MOKESČIŲ
INSPEKCIJA

VMI prie FM struktūra



PMMD:

- Paslaugų teikimas
- Deklaravimo procesas
- Mokestinių prievolių užtikrinimas

PMMD ir AVMI MPP



Kuo stiprus PMMD?

3284/
4% PMMD

PMMD dirba 130 įvairių sričių specialistų

55

Užtikriname mokestinių procedūrų vykdymą

65%

Teikiame elektroninės paslaugos mokesčių mokėtojams

91%

Nauji mokesčių mokėtojai labai gerai vertina aptarnavimo kokybę

4,53

Aptarnavimo kokybę aukštai įvertina ir „slaptieji klientai“

VMI

VALSTYBINĖ
MOKESČIŲ
INSPEKCIJA

Kodėl PMMD ėmėsi LEAN?

2013 m. įgyvendinome pajamų deklaracijų tyrimo optimizavimą

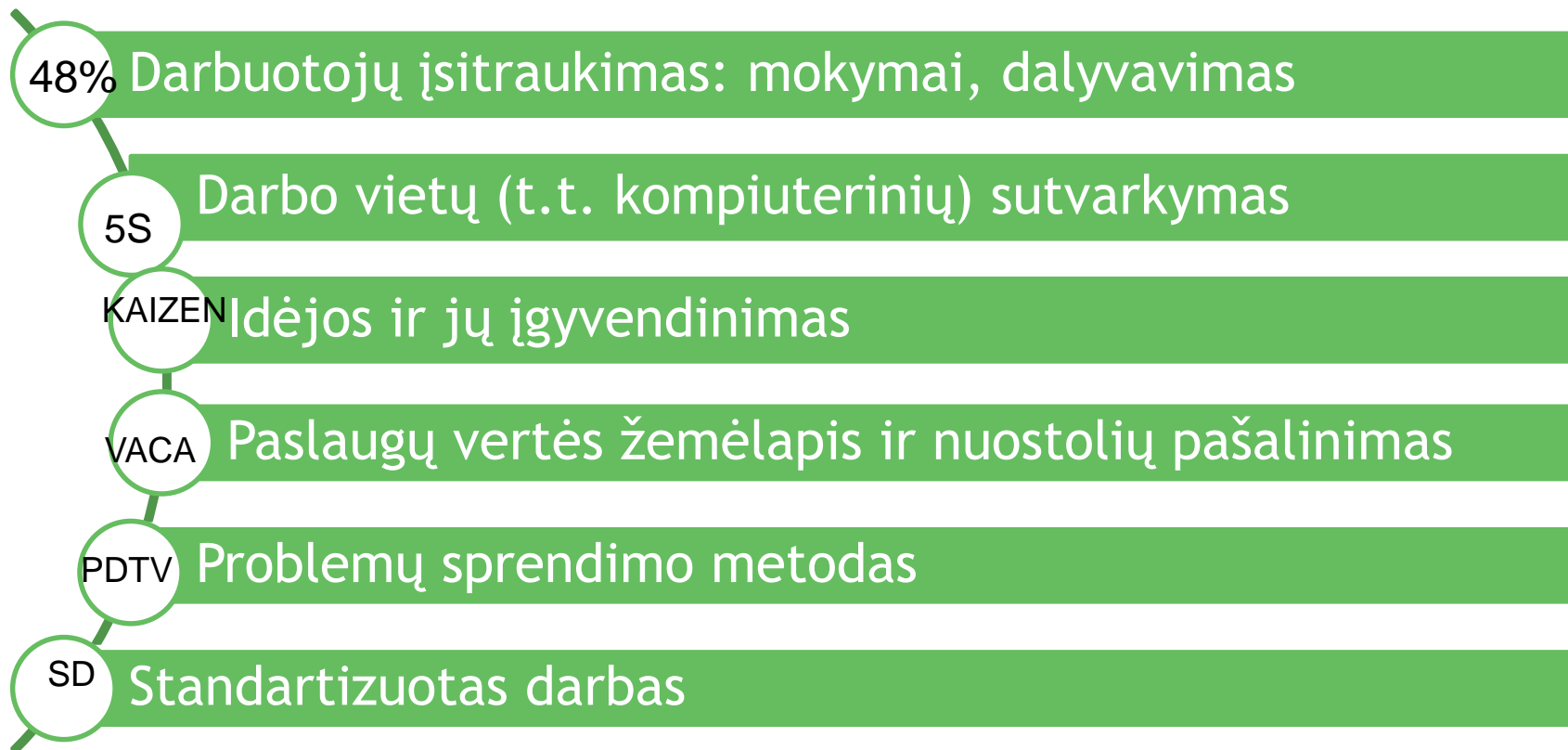
2013 m. atnaujinome dokumentų tvarkymo procesą

2014 m. PMMD pradėjo Lean eksperimentinį pilotinį diegimą

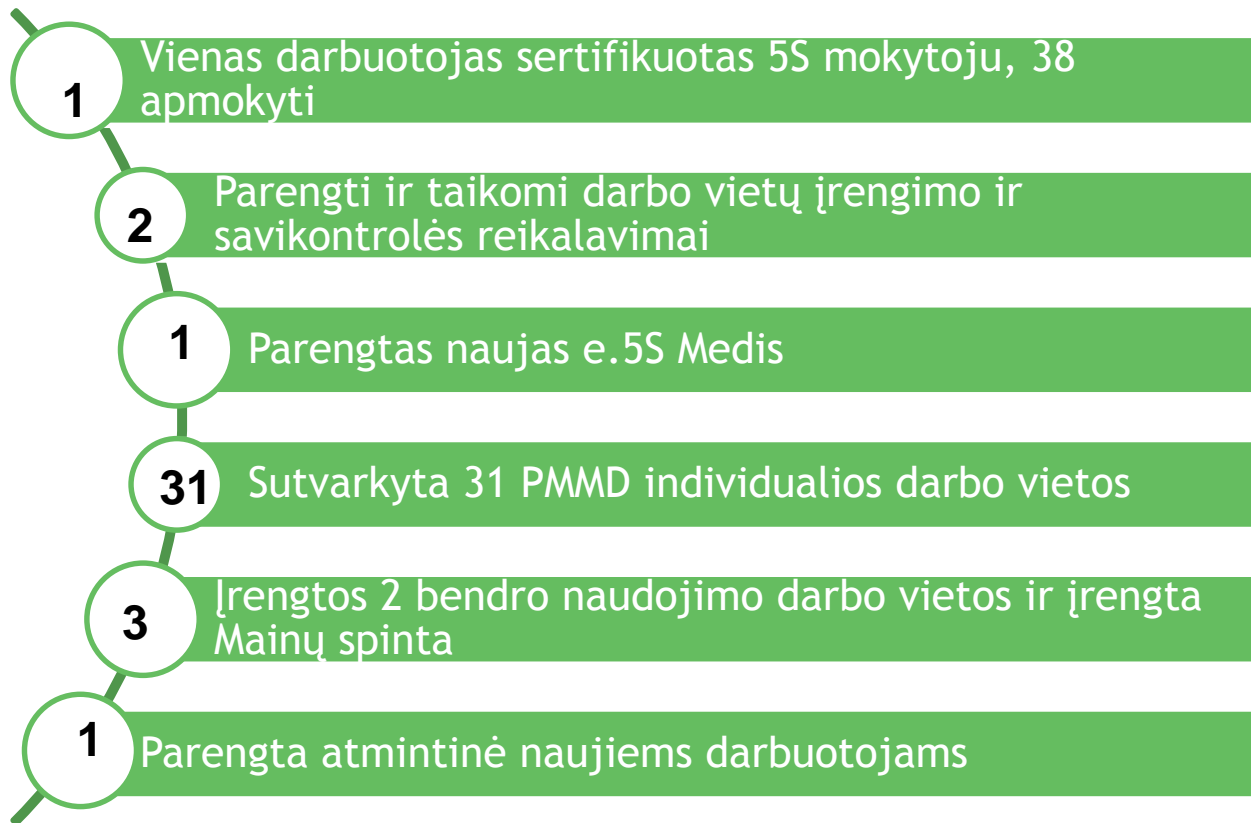
LEAN „atėjo“ į VMI jau pernai, o šiemet pradedami diegimai ir Kontrolės departamente

LEAN PMMD

nuo 2014 m. vasario mėn.



5S ir e. 5S randa vietas PMMD



Ir gerą galima pagerinti: 5S



SŪRUŠIAVIMAS

1



SUSITVARKYMAS

2



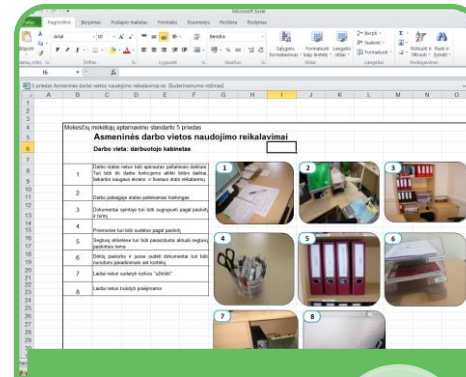
ŠVARA

3



STANDARTIZAVIMAS

4



SAVIKONTROLĖ

5

Bendro naudojimo darbo vieta



Tvarkomės kartu

Aiški informacija



Pažymėta vieta projektoriui



Mainai - istorinė tradicija



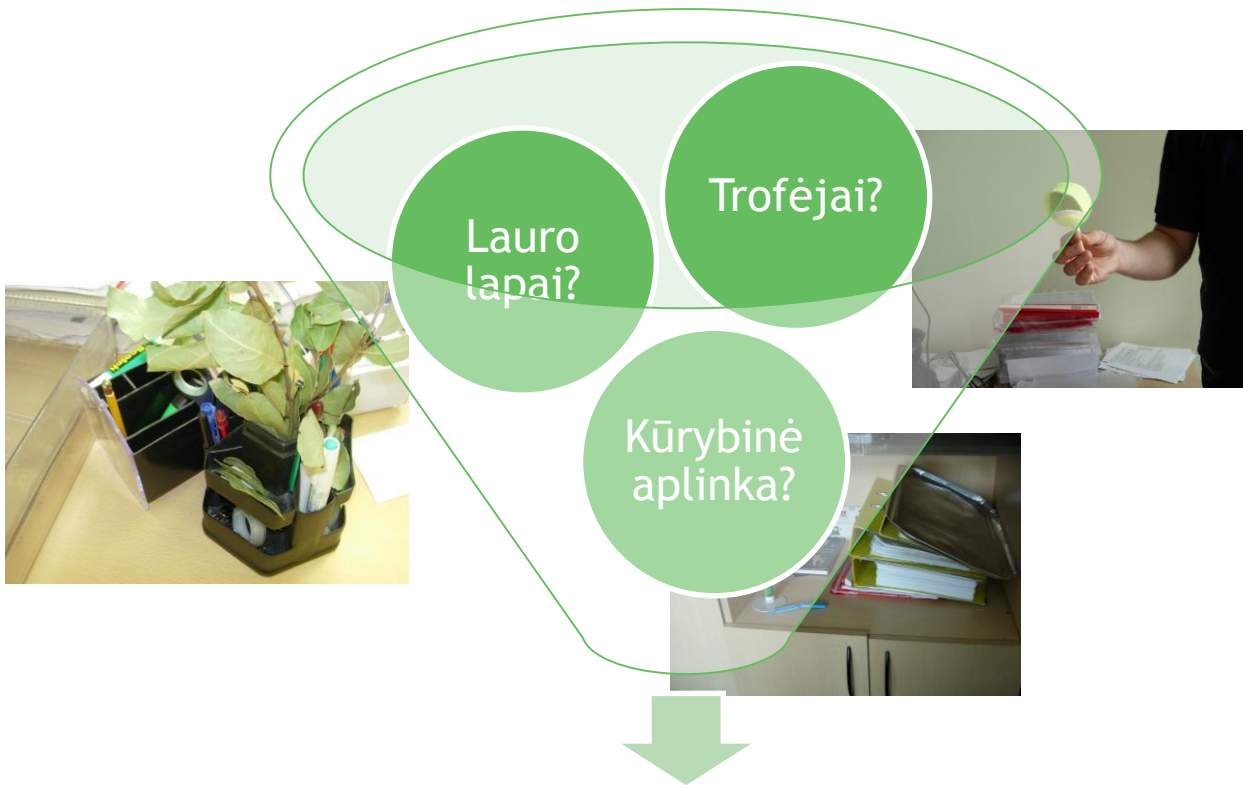
Vieni
atiduoda



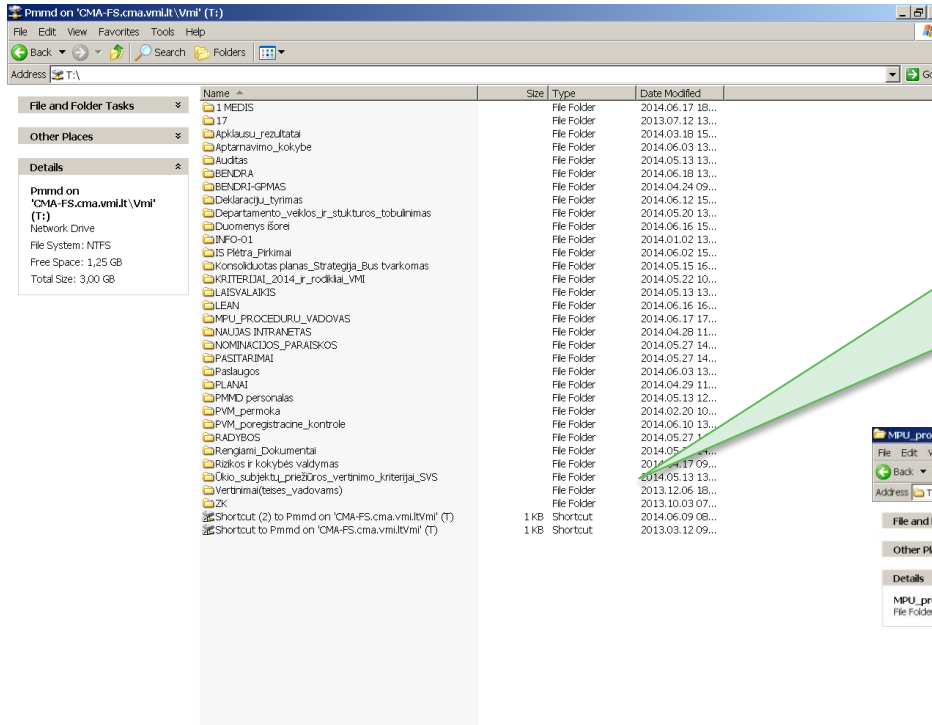
Kiti
pasiima



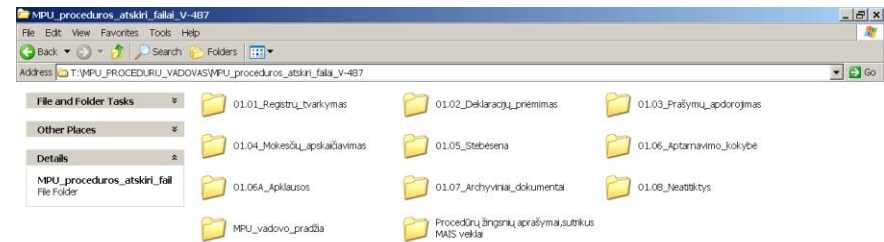
Atlaisvinsime vietą erdvei



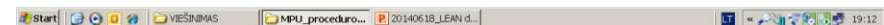
e.5S Medis -pritaikome pagal poreikį



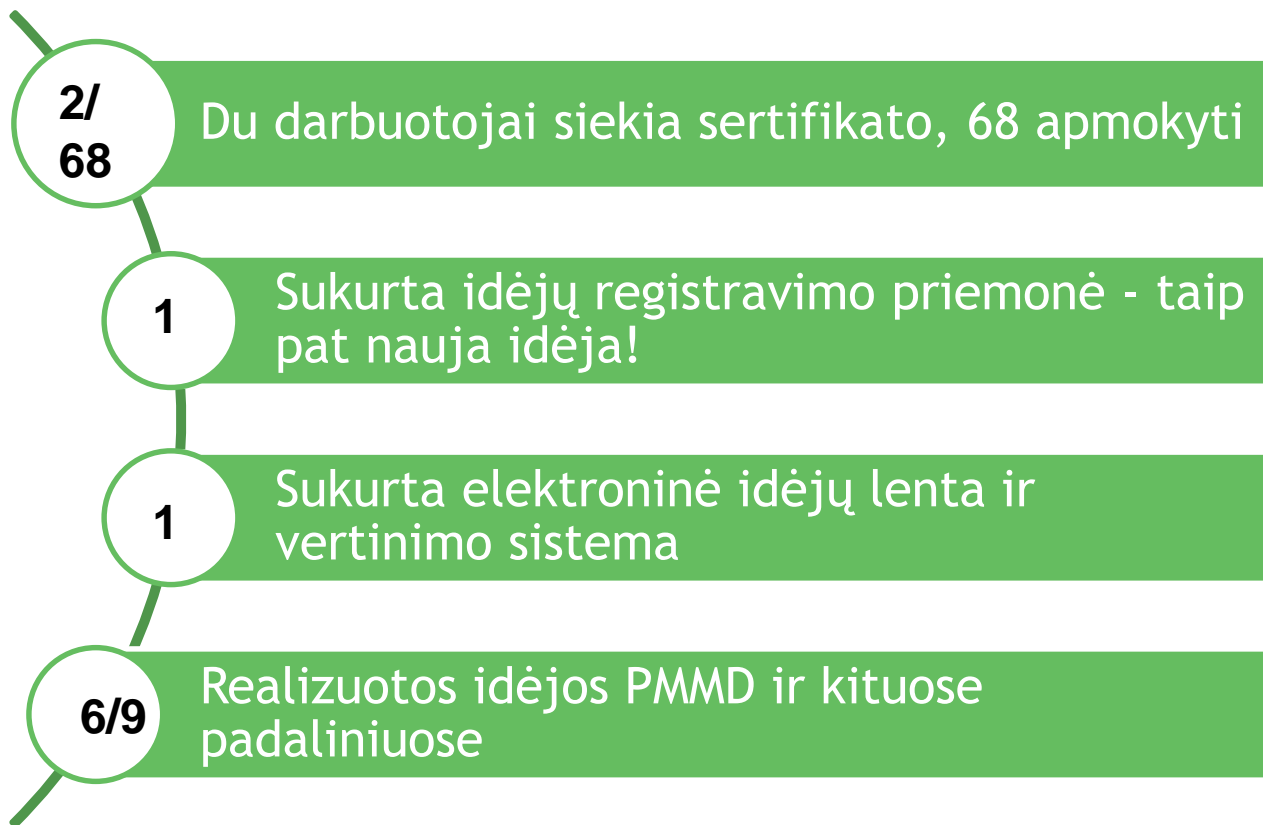
PMMD
bendra
direktorija



MPUV
aplanko
struktūra



Kaizen-Teian sklinda



Idėjos kortelė

Ideja_edit : Form

TURIU IDĖJĄ 改善

IŠSAUGOTI IDĖJĄ

2014.02.18

ardė Gediminas Poškus **VMI padalinys** PMMD Įmonių aptarnavimo skyrius

ceso) pavadinimas Su institucijos veiklos planavimu susiję

lizavimas Išankstiniai priminimai deklaruoti (17.1 paslauga). ESKIS 17.1, 17.2 paslaugos.

omo šablono ESKIS (17.1 paslaugoje) "Tik deklaruoti"

1 filtras

Nuostoliai

- Pagerina saugą
- Pagerina kokybę
- Pašalina nuostolius
- Vaikščiojimas
- Atsargos
- Transportavimas
- Papildomas procesas
- Klaidų taisymas
- Perprodukcija
- Laukimas

ja

minimų deklaruoti siuntimas per ESKIS 17 paslauga. Šiuo metu sistemoje yra
) Deklaruoti ir sumokėti (17.1 paslauga) ; 2) Tik sumokėti (17.2 paslauga).
ko tokių mokesčių, kuriems reikalingas šablono pakeitimas (17.1 paslaugoje) ;

Būsima situacija

Siekiamybė būtų, kad šie šablonai būtų patalpinti sistemoje kartu ir pats proceso vy
galėtų prieš išsiunčiant priminimus pasirinkti reikiamą ir tinkamą šabloną. Taip būtų
išvengiama papildomų procesų ir sutaupoma laiko dėl bereikalingų kaitaliojimų.

Elektroninis idėjų registras KAIZEN ideju

registras.mdb

Pradžia

TURIU IDĖJĄ

改善

Filteruoti idėjas

Data nuc: Data iki:

Darbuotoja:

Procesas:

Būsena:

Atšaukti filtravimą

PATEIKTI IDĖJĄ

Eksportuoti idėjas

KAIZEN lenta

Idėjų peržiūra

IŠEITI

Vardas	Padalinys	Data	Paslauga	Problema
Violeta Dumskienė	PMMD Deklaracijų tvarkymo sky	2014.02.18	Su vidiniu aptam	VMI prie FM padalinių bylos, kurių saugojimo terminas 1 m. neturėtų b
Gediminas Poškus	PMMD Įmonių aptarnavimo sky	2014.02.18	Su mokesčių mol	Trūksta papildomo šablono ESKIS (17.1 paslaugoje) "Tik deklaruoti"
Birutė Purlienė	Vadovybė	2014.02.18	Su mokesčių mol	Mokesčių mokėtojai iš užsienio (užsieniečiai), norėdami gauti informac
Olga Urbanovičienė	PMMD Įmonių aptarnavimo sky	2014.02.18	Su mokesčių mol	Ne visi NMM gauna jiems priklausančią informacinę medžiagą
Asta Strazdaitė	PMMD Gyventojų aptarnavimo s	2014.02.26	Su vidiniu aptam	PMMD JAS nėra standartinės dokumentų projektų rengimo ir derinimo
Aušra Seibutytė-Butienė	Vidaus audito skyrius	2014.02.28	Su informacijos	Didelis skaičius (X proc.) mokesčių mokėtojų pateikiančių PMMD klaidi
Stasė Aliukonytė-Šnirienė	Vadovybė	2014.03.04	Su institucijos vei	Parengus dokumentą kitam padaliniui teikiama derinimui, vizavimui. G
Liudmila Gavlasevičienė	PMMD Įmonių aptarnavimo sky	2014.03.12	Su mokesčių apsl	Popierinio prašymo duomenis suvedami du kartus. Į DODVS suveda vie
Tomas Urbonas	PMMD Įmonių aptarnavimo sky	2014.03.18	Su personalo vald	Prašymai dėl atostogų suteikimo teikiami popieriniu būdu
Lilija Mockevičienė	PMMD Įmonių aptarnavimo sky	2014.03.24	Su informacinių t	Vėluoja šablonų koregavimas, nes pagalbos tarnyboje (PT) nėra standa

Record: ... of 32

Calculating ... NUM

Idėjų įgyvendinimo stebėseną

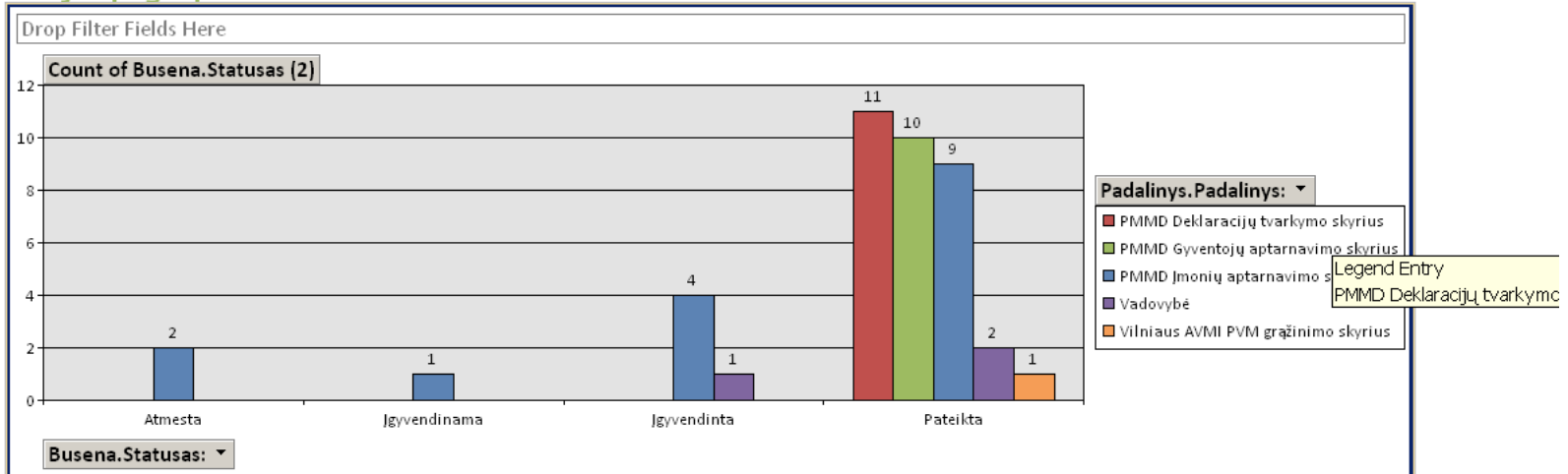
izen_lenta : Form



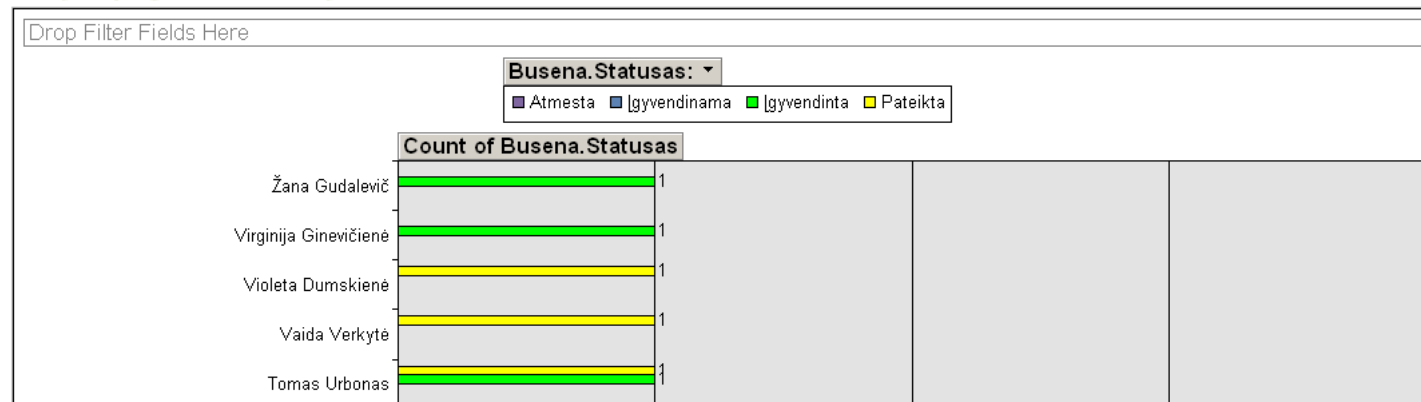
KAIZEN LENTA

Uždaryti formą

Idėjos pagal padalinius



Idėjos pagal darbuotojus



Idėjų vertinimo kriterijai

Idėjos _____ vertinimo kriterijai

(pavadinimas)

Idėjos autorius _____

(VMI padalinys, darbuotojo vardas ir pavardė)

Kriterijus	Pagrindiniai vertinimo taškai					
	0	1	2	3	4	5
Pagerina saugą	Netaikoma			Pagerino saugą		
Pagerina kokybę	Netaikoma				Pagerino kokybę	
Panaikina nuostolius:						
- vaikščiojimą	Netaikoma		Panaikino vaikščiojimą			
- atsargas	Netaikoma		Panaikino atsargų kaupimą			
- transportavimą	Netaikoma		Panaikino transportavimą			
- klaidų taisymą	Netaikoma			Panaikino klaidų taisymą		
- papildomą procesą	Netaikoma					Panaikino papildomą procesą
- perprodukciją	Netaikoma		Panaikino perprodukciją			
- laukimą	Netaikoma				Panaikino laukimą	
Indėlis įgyvendinant (pats ar su pagalba)		Įgyvendina kažkas kitas	Su kito pagalba			Įgyvendina pats
Įgyvendinimo laikas		Daugiau kaip 1 mėnuo	1 mėnuo	2 - 3 savaitės	1 - 2 savaitės	0 - 1 savaitė
Idėjos įgyvendinimo vieta (vienoje ar daugiau darbo vietų)		1 - 2 darbo vietų	3 - 4 darbo vietų	Viename VMI prie FM padalinyje	VMI prie FM	Visoje VMI
Viso taškų						

Vertinima atliko

Idėja, naudinga www.vmi.lt vartotojams

The screenshot shows a web browser window displaying the VMI (State Tax Inspectorate) website. The address bar shows the URL <http://www.vmi.lt/cms/en/mokesciu-informacijos-centro-kontaktai>. The page features a navigation menu with categories: About STI, Individuals, Business, and Public sector. The main content area is titled 'About TIC' and includes a sidebar with a table of contents, a central text block with the 'miC 1882' logo and a list of services, and a right-hand column with various service icons.

VMI STATE TAX INSPECTORATE

Navigation: [About STI](#) | [My STI](#) | [About TIC](#) | [Old STI site](#)

Search: Ask

Menu: [About STI](#) | [Individuals](#) | [Business](#) | [Public sector](#)

Table of Contents:

- Top
- News
- Services
- Taxes
- Activities
- Structure and contacts
 - Ask
 - Top management
 - STI structure
- Links
- Statistics

About TIC

Structure and contacts

About TIC

Update date: 2014-04-02

miC 1882
MOKESČIŲ INFORMACIJOS CENTRAS

The Tax Information Centre, established on 1 April 2006, provides general information and consultations on issues of taxes administered by the STI within the scope of the Law on Tax Administration by telephone 1882 (telephone number for calls from abroad — **+370 5 2553190**).

Call Tax Information Centre to find out:

- how to fill in an annual or a provisional annual personal income tax return and an individual's (family's) property declaration;
- how to fill in returns of payments in category A and B;
- how to fill in value added tax returns;
- how to fill in advance and annual corporate income tax returns;
- how to send the above declarations via electronic means;
- information on issues of calculation and payment of personal income tax (PIT);
- information on issues of value added tax (VAT);
- information on issues of corporate income tax (CIT);
- information on issues of immovable property tax (IPT);
- information on issues of compulsory health insurance (CHI) contributions;
- information on issues of the Law on Tax Administration;
- general information (County State Tax Inspectorate telephone number, working hours

Services and Tools:

- Mano VMI
- EDS
- Konsultacinės medžiagos katalogas
- Skaitmeninis asistentas
- Diskusijos Nuotoliniu būdu mokymai
- Seminarai
- Kalendorius
- STOP šėšėliui
- EPRIŠ AIS

Idėja kasdieniam naudojimui

2. Sukurti standartiniai dokumento eigos procesai (pridedu), skirti PMMD ĮAS darbuotojams, pagal skirtingas veiklos sritis (kiti departamento darbuotojai, norėdami naudoti standartinį dokumento eigos procesą irgi gali įgyvendinti savo Kaizen'ą☺ - reikės registruoti keitimą Pagalbos tarnyboje).

Susipažinkite ir naudokite. Žemiau įdedu paveikslą, kur yra parenkamas dokumento eigos procesas.

⌵Vidaus dokumentas (projektas)

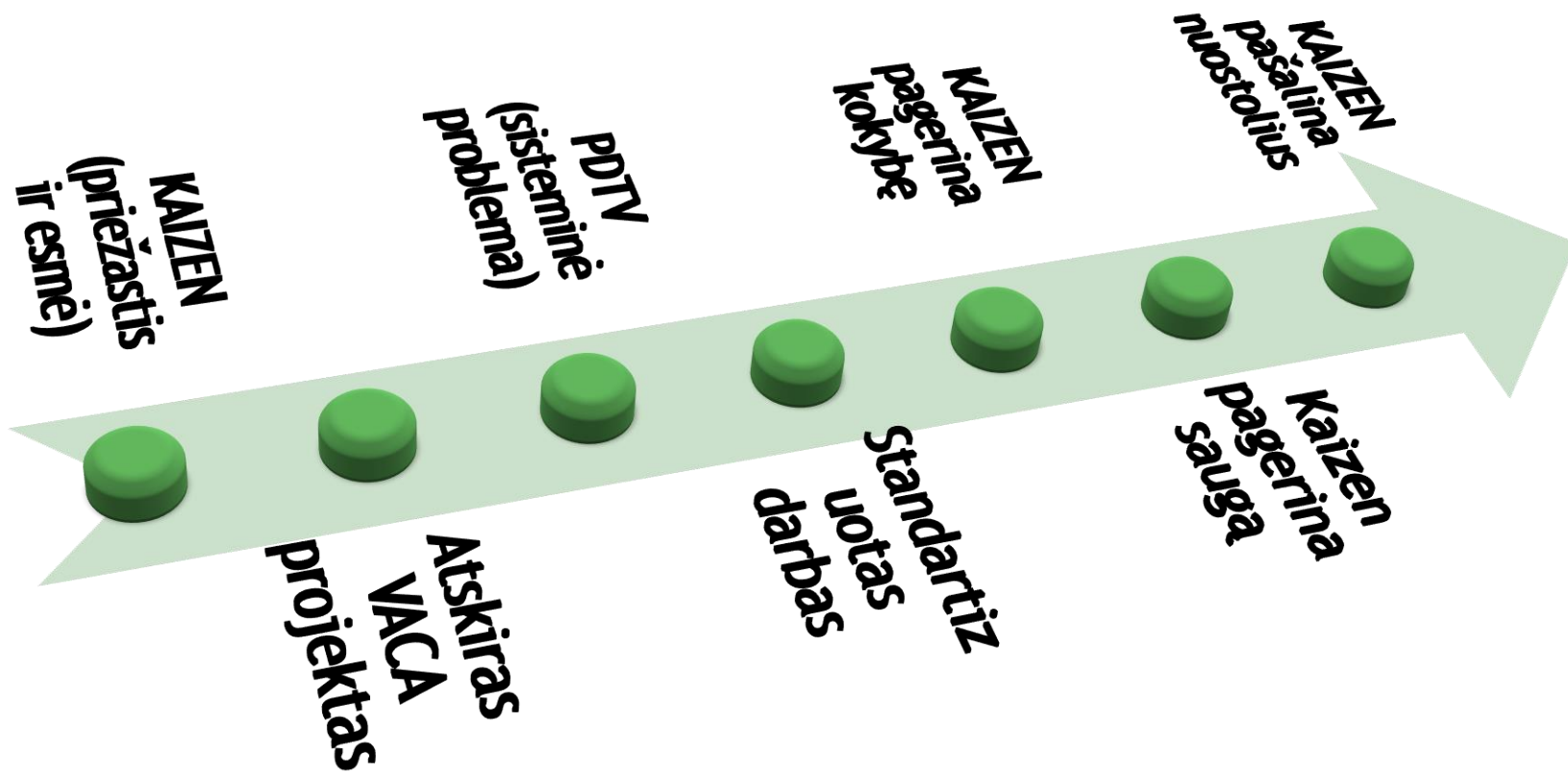
Registracijos duomenys	⌵
Numatomas registras	278: Departamento vadovybės nurodymų ar pasitarimų pagrindu parengtų dokumentų regi
Numatoma byla	2014. 17.6-30: Paslaugų mokesčių mokėtojams departamento veiklos dokumentai
Projekto eigos procesas *	Numatytasis procesas
Dokumento eigos procesas	Numatytasis procesas
Elektroninis dokumentas	<input type="checkbox"/>
Dalinys	Paslaugų mokesčių mokėtojams departamentas

Tikiuosi mano idėja bent truputį palengvins darbą mums visiems.

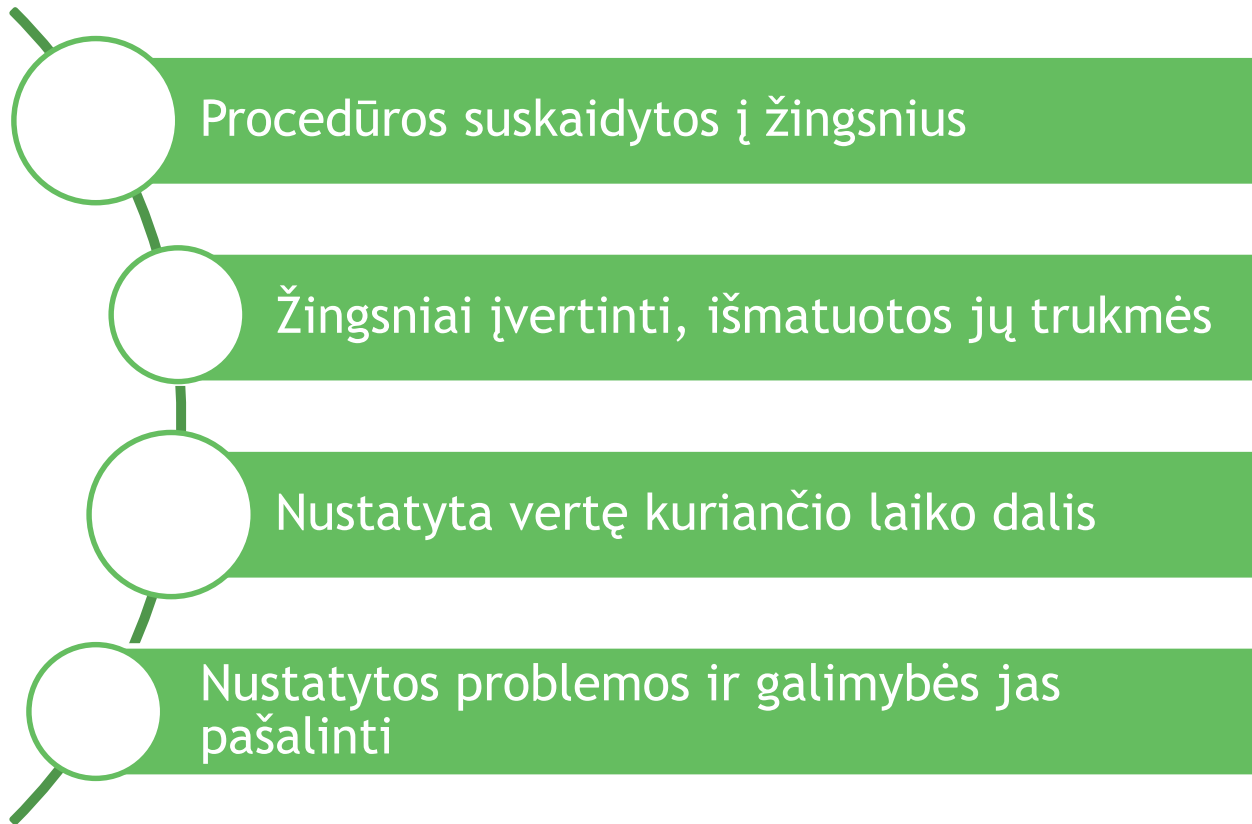
Buitiška idėja



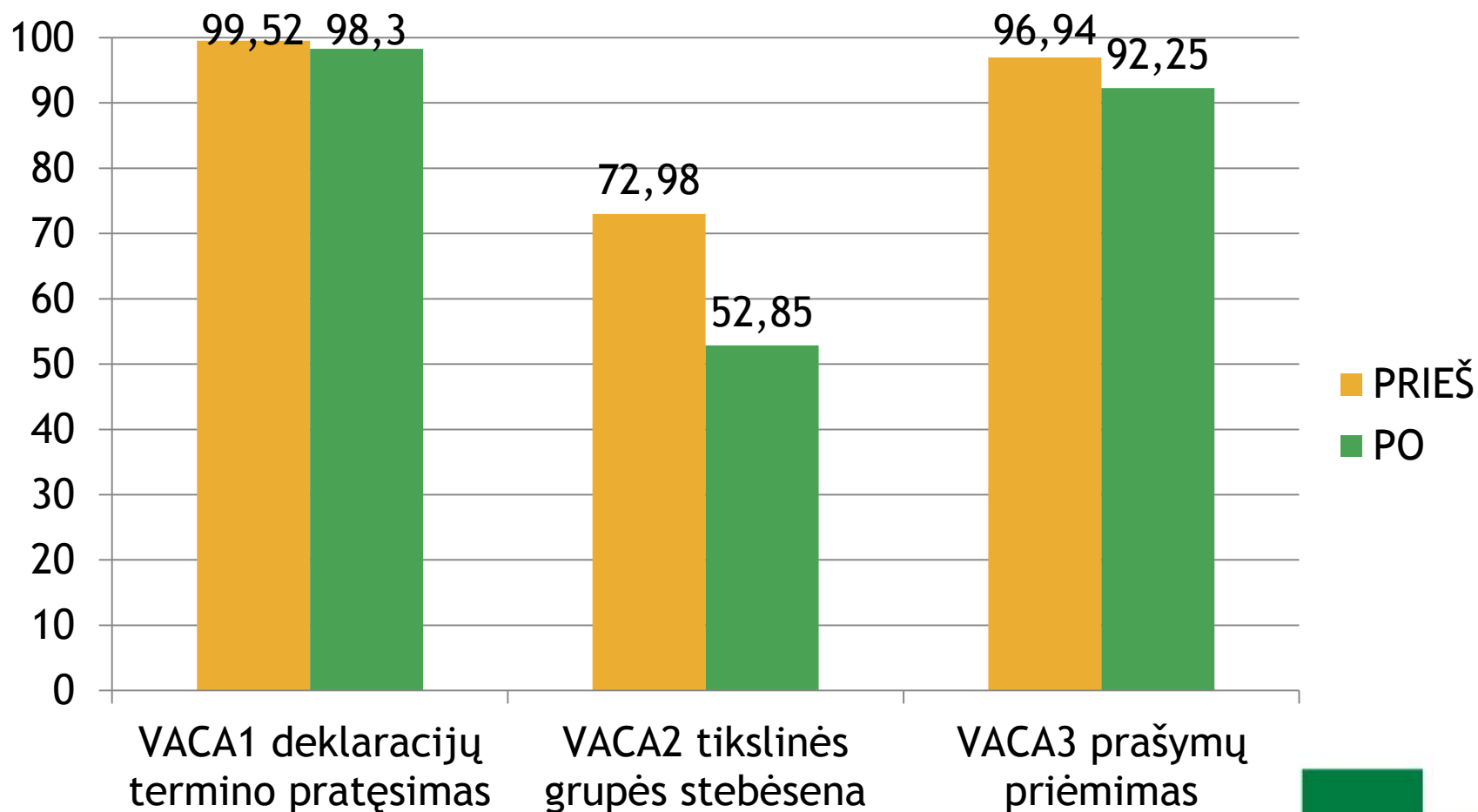
Proceso analizē



VACA Jaukinamės



Vertės nekuriančio laiko dalis, %



Kaip apskaičiuavome VACA2 nuostolių sumažinimo naudą^{VACA2}

stebesena (deklaravimo prievoles stebesena).ppt

Procese dalyvauja	51 darbuotojas
Per mėnesį procesas vykdomas	49 kartus
Per metus procesas vykdomas	49*12=588 kartus
Planuojama sumažinti nuostolių per 1 kartą	41 min. 35 s
Planuojama sumažinti nuostolių per metus	41 min. 35 s.*588~407 val.

Kaip apskaičiuavome VACA3 nuostolių sumažinimo naudą VACA3

[atsiskaitymo pažymos.ppt](#)

Pateikiama pažymų betarpiškai per mėnesį, vnt.	142
Pateikiama pažymų betarpiškai per metus (2013 m.), vnt.	1705
Sutaupyta laikas parengti vieną pažymą	33,04 val.
Sutaupomos darbo dienos per metus	1642,88 d.d.
Atlaisvinti žmogiškieji ištekliai	6,54

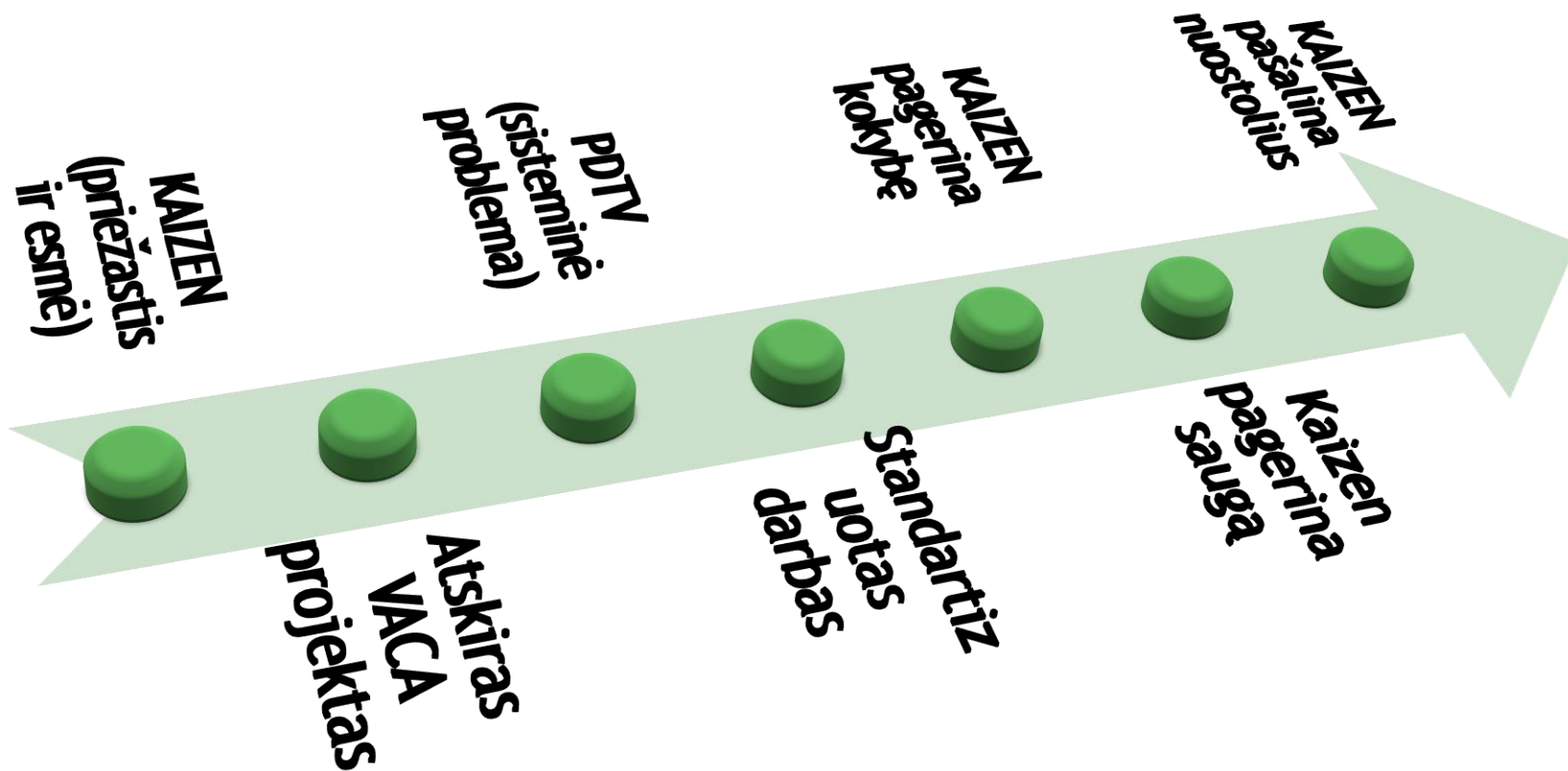
1705 pažymos (2013 m.) x 33,04 val. sutaupyta laikas = 56 333,20 val.

Eliminuojamos ne darbo dienos, paros ne darbo laikas:

Sutaupyta darbo laikas: 13 143,09 val. = 1642,88 darbo dienos

Išlaisvinti žmogiškieji ištekliai: (1642,88 d.d / 251 d.d. per metus = 6,54

Proceso analizē



PDTV - duota eiga, rezultatai prognozuojami

2

Išnagrinėtos dviejų procedūrų problemos

2

Parengti dviejų procedūrų problemų sprendimo planai

Prašymų priėmimo problemų analizė

PDTV

VMI Komanda: LIUDMILA, ASTA, SIMONA, ADELE

Komanda: VMM - OPTIMISTES!

Problema: Iš per 2 dienų pateiktų 10 prašymų, 5 prašymų priėmimas užtrūko ilgiau nei 4 valandos. Standartas 10 proc.

Proceso paaiškinimas:

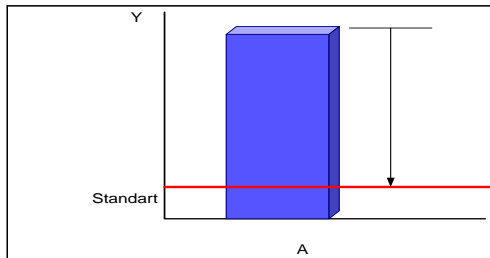
Prašymas įteikiamas darbuotojui aptarnavimo salėje

darbuotojas laukia, kada gelės pateikti registratorei

Prašymas registruojamas DODVS

Vykdoma užduotis suvesti prašymo duomenis į ESKIS

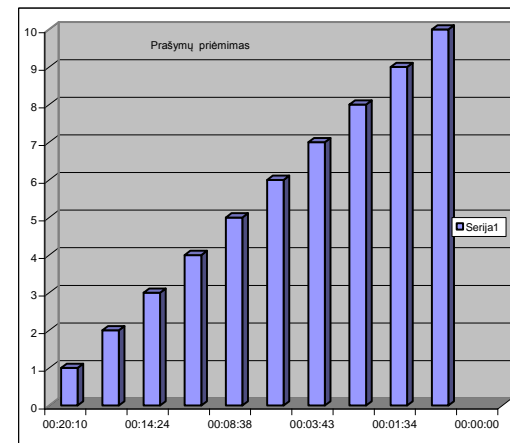
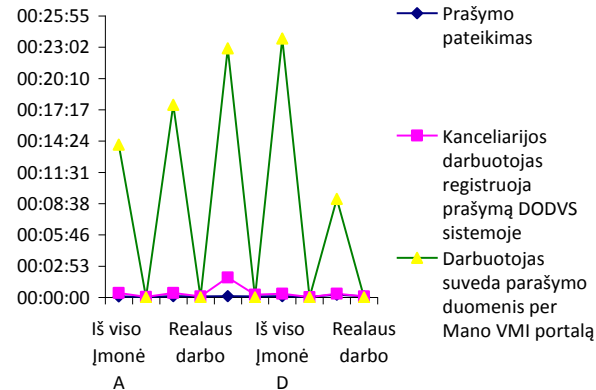
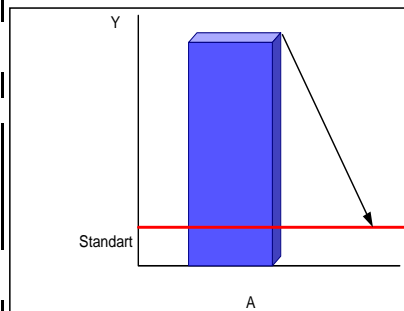
Atsakingas darbuotojas priskiria vykdančių darbuotoja IMIS aplikacijoje



Prašymų priėmimo laikas

- 1 00:20:10
- 2 00:17:17
- 3 00:14:24
- 4 00:11:31
- 5 00:08:38
- 6 00:05:46
- 7 00:03:43
- 8 00:02:53
- 9 00:01:34
- 10 00:00:20

Tikslas: Iki 2014-10-01 ne daugiau 10 proc. prašymų priėmimas užtrūktu ilgiau nei 4 valandos.



Priežasčių-pasekmių analizė

Sistema

- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)

Žmogus

- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)

Informacija

- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)
- Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)

ĮTETODAS

Ar yra koks nors... (Ar yra koks nors...)

Handwritten Note: Iš per dieną pateiktus prašymus priėmimas užtruko ilgiau nei 4 val. Standartas 10%.

IT Notification Screenshot:

Document Snippet:

1.1. Pateiktas 25 punktų ir ilgiau (1) ir (2) ...

12. Pateiktas 10 punktų ir ilgiau (1) ir (2) ...

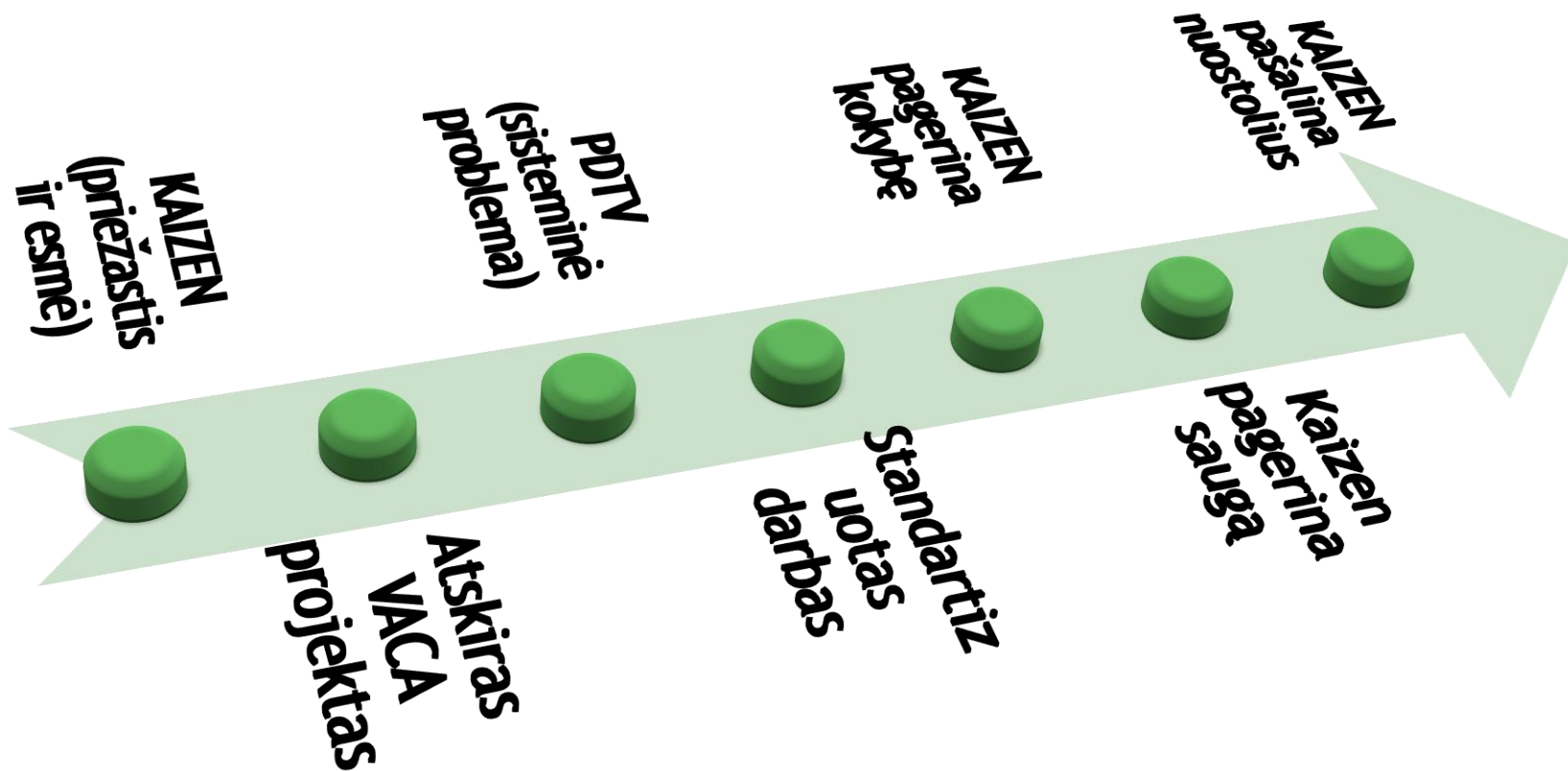
Parengtas veiksmų planas

3 Esminė priežastis	4. Veiksmai priežasties šalinimui	5. Kas	Pradžia	Tikslas	Pabaiga
1. Stringa DODVS-ESKIS integracija	Užregistruoti incidentą IT pagalboje	S. Derkinytė	2014.05.20		2014.06.02
3. Taisyklėse nenustatyta, kad DODVS'e registruoja Kanceliarijos darbuotojas	Pakeisti taisyklių nuostatas	L. Gavlasevičienė	2014.06.20		2014.10.01

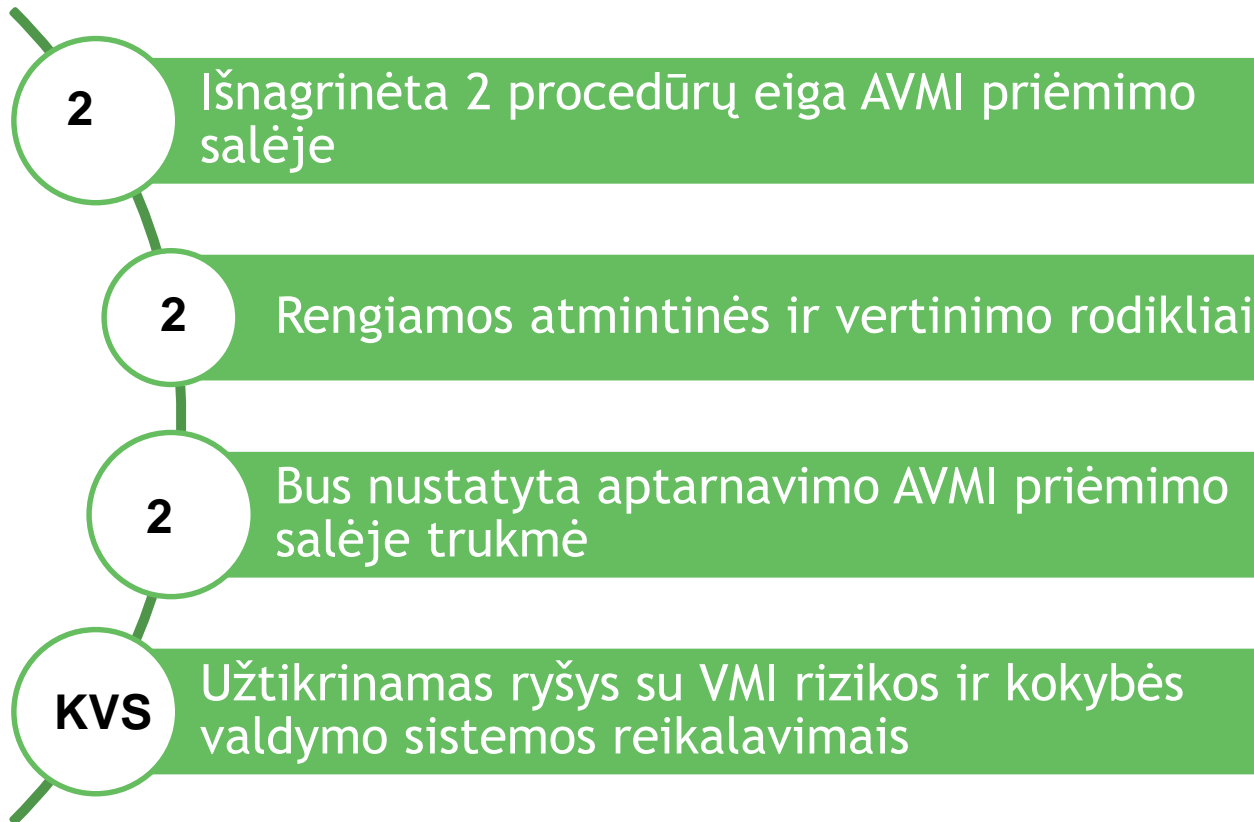
Kitu kampu ģi problemas



Proceso analizē



SD - erdvės pritaikymui yra






Atmintinės darbuotojams

Vizualu

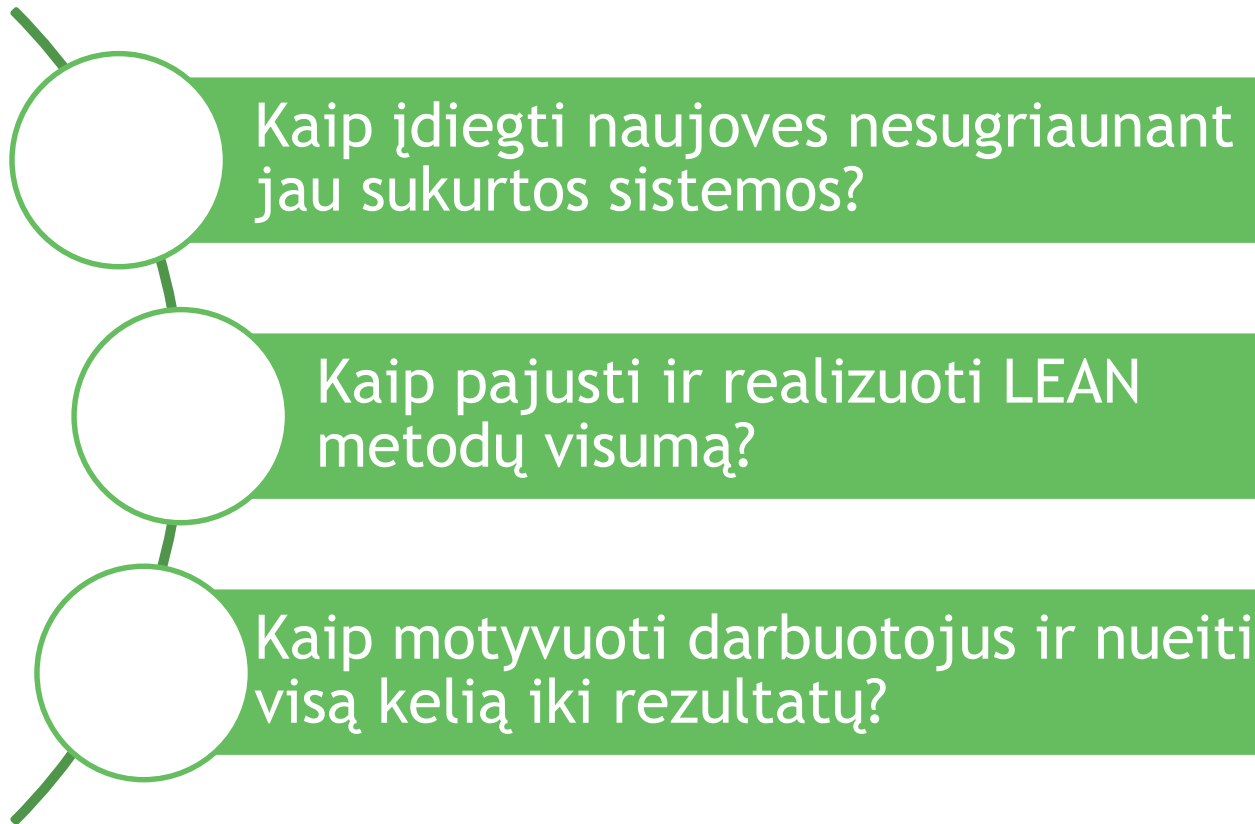
Aišku

Patogu

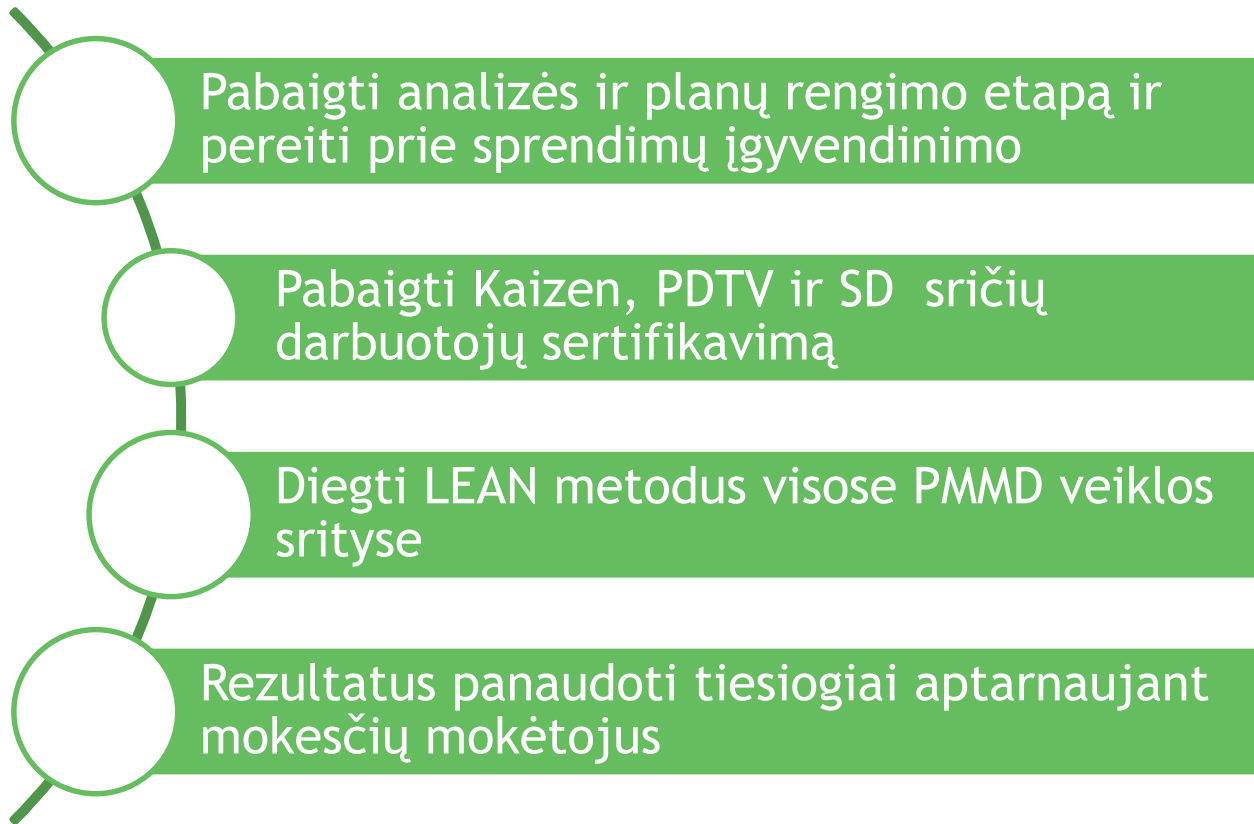
Standartizuoto Darbo Atmintinė			Numeris: Versija: Psl.:	Data:		
Procesas	MPU procedūrų vadovo procedūra "01.02.02 Mokesčių deklaracijų priėmimas"			Patvirtinta	Tikrinama	Vystoma
No	Operacijų eilės tvarka (seka)	Pagrindiniai punktai	Kokybė/Saugumas	Nuotraukos:		
1-	Mandagiai pasisveikinkite su MIM	Initialyva iš VIII darbuotojų pusės	Geranoriškas nustekimas	  		
2-	Identifikuokite MIM (asmens tapatybės dokumentas)	Prijunkite prie MAIS Klientų pasistemes ir suveskite MIM kodą	Labylis saugaus stalo politika			
3-	Prinėkite iš MIM deklaracija ir atlikite pirmą deklaracijos sužinę		Žr. 1 nuotrauką			
3.1-	Jėgu deklaracija pateikta su klaidomis:					
3.1.1-	Jėgu klaidos gairė klaidų vėloje, pasiūlykite ar ištaisyti.	Tinkamai užpildytos deklaracijos gavimo žinyje pašlyte deklaracijos pateiktoms MIM data				
3.1.2-	Jėgu klaidos vėloje nepataisomos, deklaracija prašinama, nurodant klaidas ir pasiūlyma pateikti teisingai užpildytą deklaraciją					
4-	Pasiteiraukite ir patikrinkite EDS, ar MIM turi sudarę EDS sutartį	Prijunkite prie EDS	Žr. 2 nuotrauką			
5-	Jėgu nėra sudaryta EDS sutartis, pasiūlykite ją sudaryti, suvestite reikiamą informaciją					
6-	Pasiteiraukite, ar nepateiktas MIM kontaktiniai duomenys	Pasikeitus duomenis, pakeiskite juos MIMR				
7-	Patikrinkite, ar pateiktos deklaracijos pagal priminimus ir jėgu nustatėte, kad yra nepateiktų deklaracijų, priminite žodžiu, kad pateikti bei aptarėmimo pabaigoje MIM perduokite atsižengiam darbuotojui už ATP protokolo surašymą	Prijunkite prie EDS, suveskite informaciją apie priminimą				
8-	Patikrinkite, ar MIM turi mokesčių nepriminimą, jėgu turi, priminite, kad sumokėta	Prijunkite prie Mano VIII MIM apskaitos kortelės, nurodyti neprimokos protos kodą, pavėjo sąskaita, suveskite informaciją apie priminimą				
9-	Pasiteiraukite MIM, ar daugiau neturi neįsprendžiam klausimų					
10-	Pristatykite atbualas MIM VIII naujiena bei pasiūlykite naudotis naujomis paslaugomis					
11-	Mandagiai atsiveikinkite					
12-	Primitį tinkamai užpildytą MIM deklaraciją įdekte deklaracijų sąrašą		Lakylis saugaus stalo politika			
Peržiūrėta	Data	Aprašymas				

Mūsų „galvosopis”

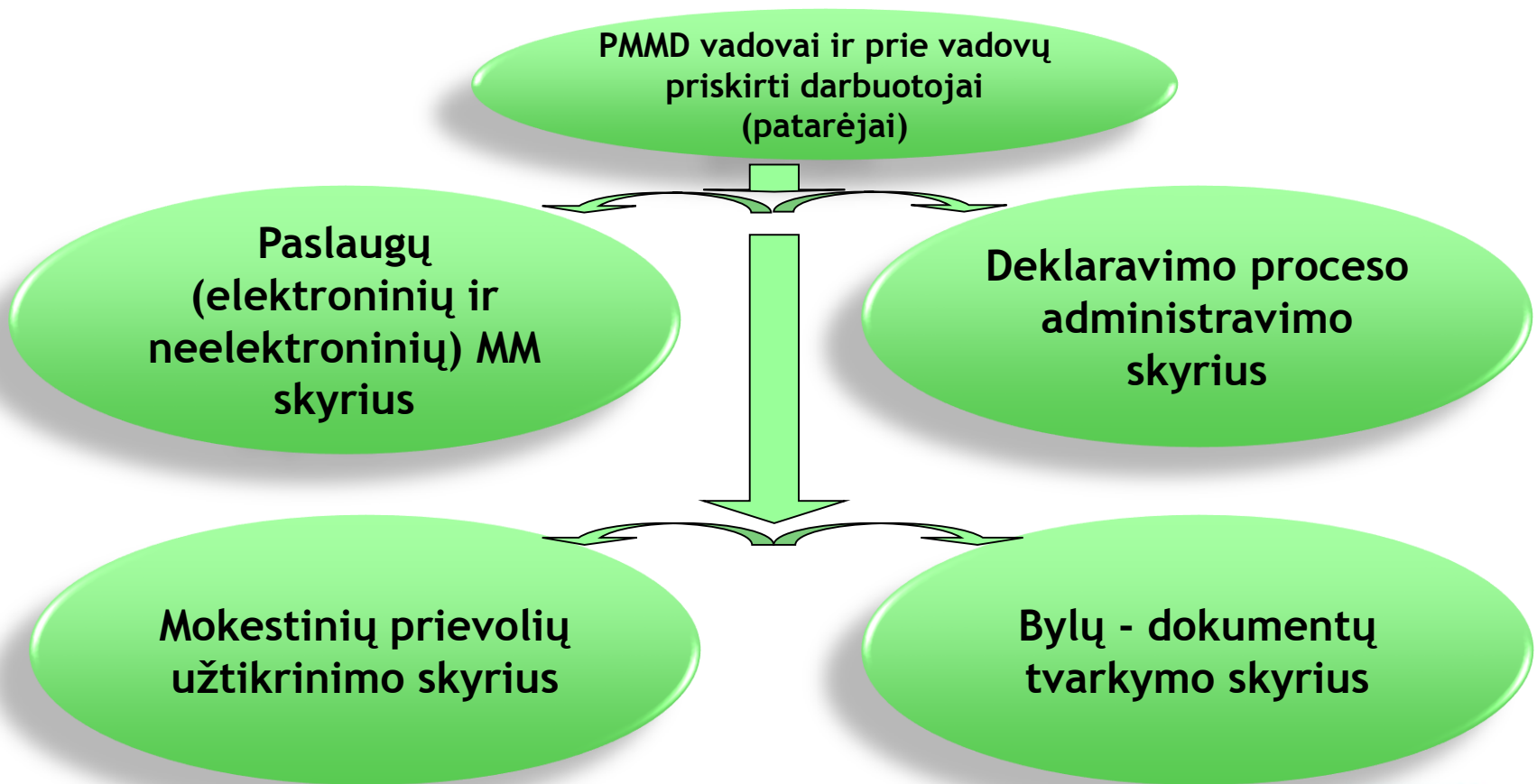
[VACA, PDCA, SD, Kaizen.pdf](#)



Artimiausi planai



Planuojama nauja PMMD struktūra



LEAN - nuolatinė kūryba

