

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO APKLAUSOS APIBENDRINIMAS UŽ 2013 M.

Vadovaujantis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779), VII skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas“ nuostatomis, Asmenų aptarnavimo „Vieno langelio“ principu ir informacijos teikimo Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje tvarkos aprašu, patvirtintu Administracijos direktoriaus 2008 m. vasario 13 d. įsakymu Nr. DV-105, siekiant gerinti asmenų aptarnavimo kokybę ir jų prašymų nagrinėjimą, atlikta anketinė apklausa kaip administracinių paslaugų gavėjai vertina asmenų aptarnavimo kokybę savivaldybės administracijoje.

Vertinimo objektas – į Pasvalio rajono savivaldybės administraciją besikreipiančių asmenų nuomonė apie suteiktų paslaugų kokybę.

Tyrimo laikotarpis – 2013 m. liepos – gruodžio mėn.

Tyrimo būdas – elektroninis.

Dalyvavo 38 respondentai.

Respondentų išsilavinimas: aukštasis – 27, aukštesnysis – 8, vidurinis – 3.

Respondentų amžius: virš 60 m. – 2; 50-60 m. – 10; 40-50 m. – 17; 30-40 m. – 6; 20-30 – 3.

Apklausos rezultatai

Didžiausias procentas (74 proc.) respondentų nurodė, kad į savivaldybės administraciją per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi nuo 2 iki 10 kartų, 24 proc. vieną kartą ir 2 proc. daugiau kaip 20 kartų. Dažniausiai nurodytas kreipimosi būdas - buvo atvykę (90 proc.), taip pat nurodė, kad kreipėsi telefonu, elektroniniu paštu, raštu. Dažniausiai kreipėsi į tam tikros srities specialistus į „Vieno langelio“ padalinio specialistą kreipėsi 29 proc. anketas užpildžiusių respondentų.

Į klausimą jei buvote atvykęs, ar Jums ilgai teko laukti aptarnavimo pradžios 53 proc. respondentų atsakė, kad aptarnavo iš karto, po 21 proc. nurodė, kad teko laukti ilgiau kaip 15 min. ir laukė 5-15 min.

Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose respondentai nurodė, kad juos darbuotojai aptarnavo mandagiai, tik 3 respondentai juos aptarnavusio darbuotojų mandagumą ir paslaugumą įvertino blogai.

Respondentai nurodė, kad dažniausiai į savivaldybės administraciją kreipėsi socialinės paramos, socialinių paslaugų; švietimo ir sporto; žemės ūkio veiklos, kaimo plėtros; statybos, teritorijų planavimo, reklamos klausimais.

Į klausimą, ar buvo informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi Savivaldybės administracija sprendama jų problemą, 65 proc. (2012 m. - 52 proc.) respondentų atsakė teigiamai.

Asmenų aptarnavimą savivaldybės administracijoje 47 proc. respondentų įvertino vidutiniškai (2012 m. – 48 proc.), 32 proc. - labai gerai (2011 m. 15 proc.), 16 proc. – gerai (2012 m.- 33 proc.) ir 5 proc. - blogai.

2013 m. apklausos duomenys parodė, kad daugumai (66 proc.) anketas užpildžiusių respondentų Savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas yra patogus.

Išvada

Asmenų aptarnavimas savivaldybės administracijoje vertinamas teigiamai (95 proc. apklaustųjų įvertino labai gerai, gerai ir vidutiniškai). Anketas pildė respondentai nusiskundimų neturėjo: asmenų aptarnavimo paslaugos jiems priimtinos dėl patogaus darbo laiko ir dėl klausimų sprendimo operatyvumo – asmenims nereikia ilgai laukti priėmimo, jie aptarnaujami mandagiai, rūpimi klausimai sprendžiami pakankamai kvalifikuotai.

