

PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS BENDRASIS SKYRIUS

Administracijos direktoriui

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE APKLAUSOS APIBENDRINIMAS

2016-01-19 Nr. ASI-54

Pasvalys

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, 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 – 2015 m. kovo - gruodžio mėn.

Tyrimo būdas – popierinės ir elektroninės anketos.

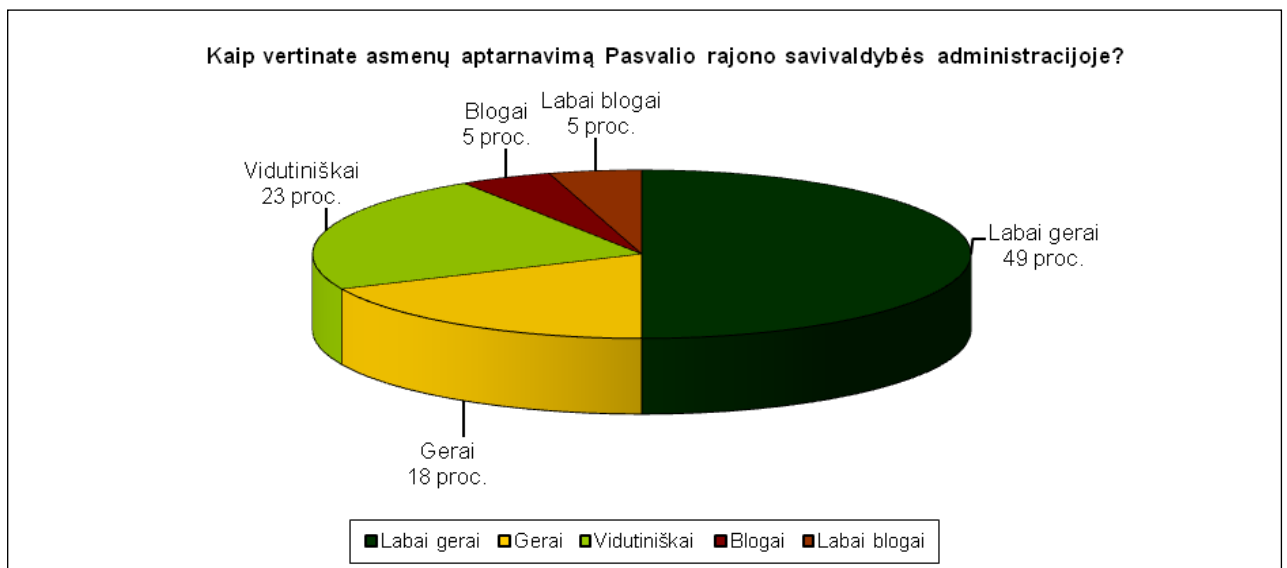
Dalyvavo 22 respondentai. Užpildyta 17 elektroninių anketų ir 5 popierinės anketos.

Respondentų išsilavinimas: aukštasis – 17, aukštesnysis – 2, vidurinis – 3.

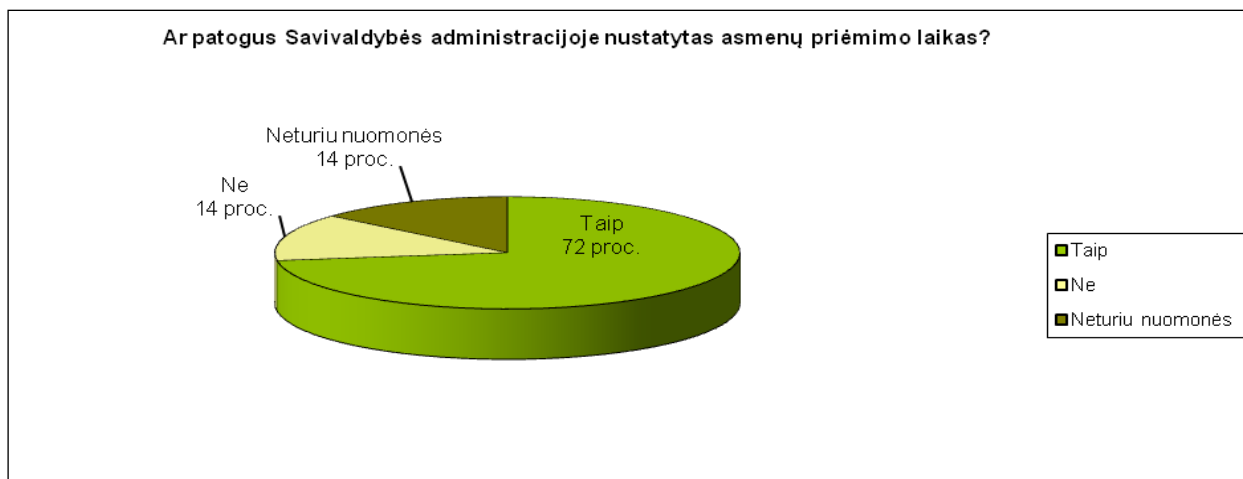
Respondentų amžius: 50-60 m. – 4; 40-50 m. – 7; 30-40 m. – 9; 20-30 m. – 2

Respondentų gyvenamoji vieta: Pasvalio rajonas – 8; Pasvalio miestas – 12, Joniškėlio miestas – 1, kita, Panevėžio r. – 1

Apklausos rezultatai.

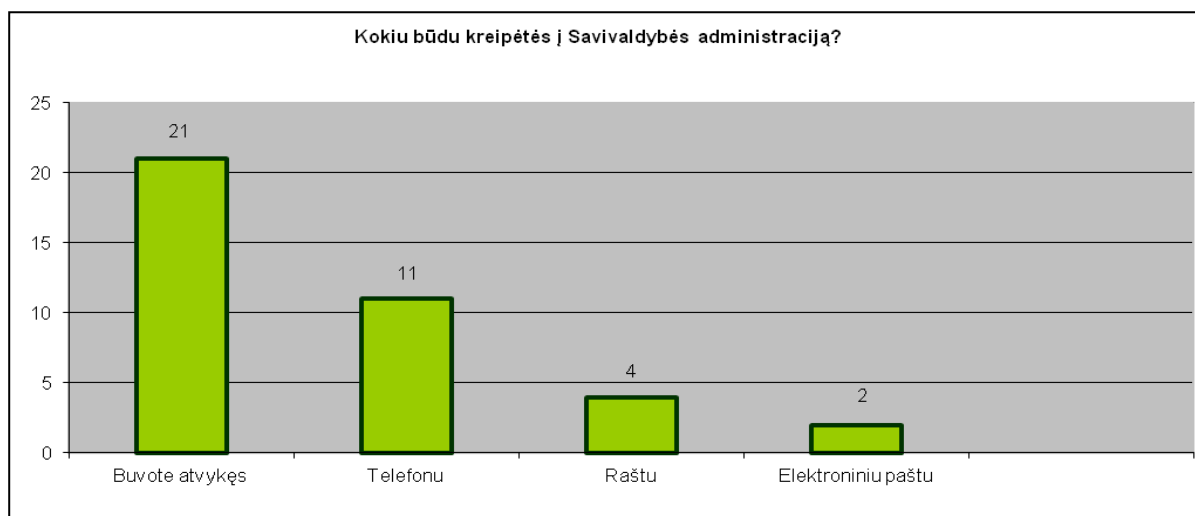


Asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje 11 respondentų (49 proc.) įvertino labai gerai, 4 respondentai (18 proc.) – gerai, 5 respondentai (23 proc.) – vidutiniškai. 2 respondentai nepatenkinti asmenų aptarnavimu įvertino blogai ir labai blogai (po 5 proc.). Anketoje pateikta pastaba: „**Supratingumo, mažiau diktatoriškos tvarkos**“.

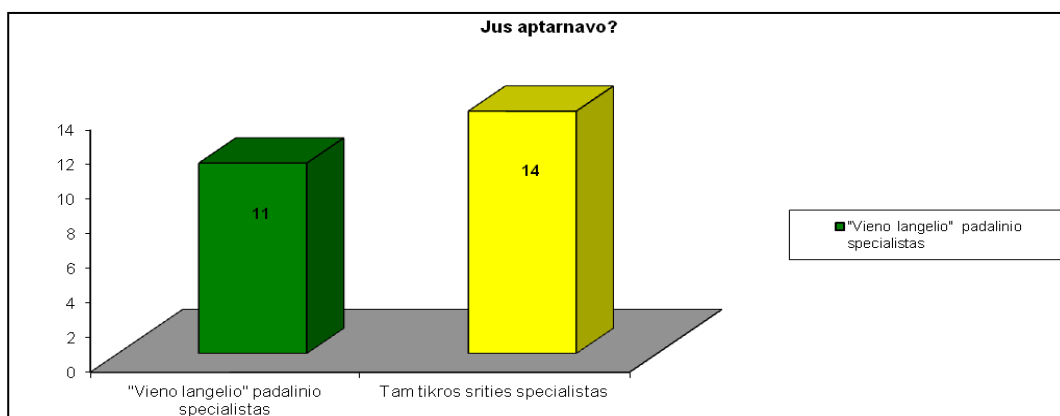


16 anketas užpildžiusių respondentų (72 proc.) nurodė, kad Savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas yra patogus, 3 respondantai (14 proc.) neturi nuomonės šiuo klausimu, ir 3 respondantai (14 proc.) nurodė, kad asmenų priėmimo laikas nėra patogus.

14 piliečių nurodė, kad per pastaruosius 12 mėnesių į Savivaldybės administraciją kreipėsi nuo 2 iki 10 kartų (63 proc.), 4 (18 proc.) – vieną kartą, 3 (14 proc.) – nuo 10 iki 20 kartų, vienas respondantas į Savivaldybės administraciją kreipėsi daugiau kaip 20 kartų.

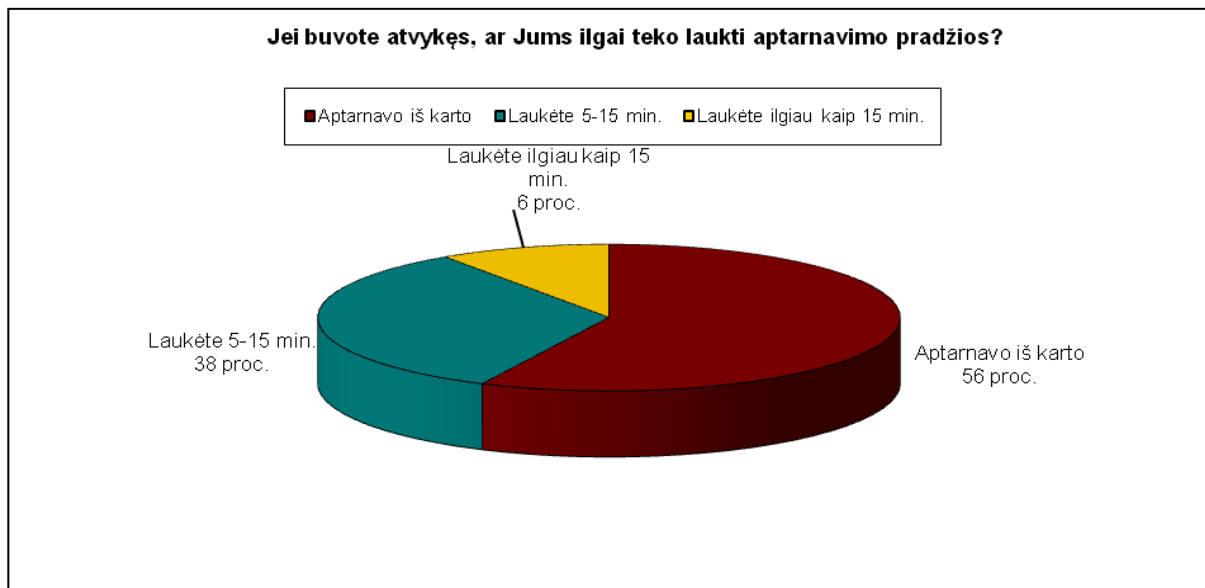


Gyventojai iškilusias problemas dažniausiai sprendžia atvykdami į Savivaldybės administraciją arba kreipiasi telefonu. Kad kreipėsi raštu nurodė 4 respondantai, elektroniniu paštu – 2. Respondentas pateikė pastabą: „**Neįmanoma prisiskambinti**“.



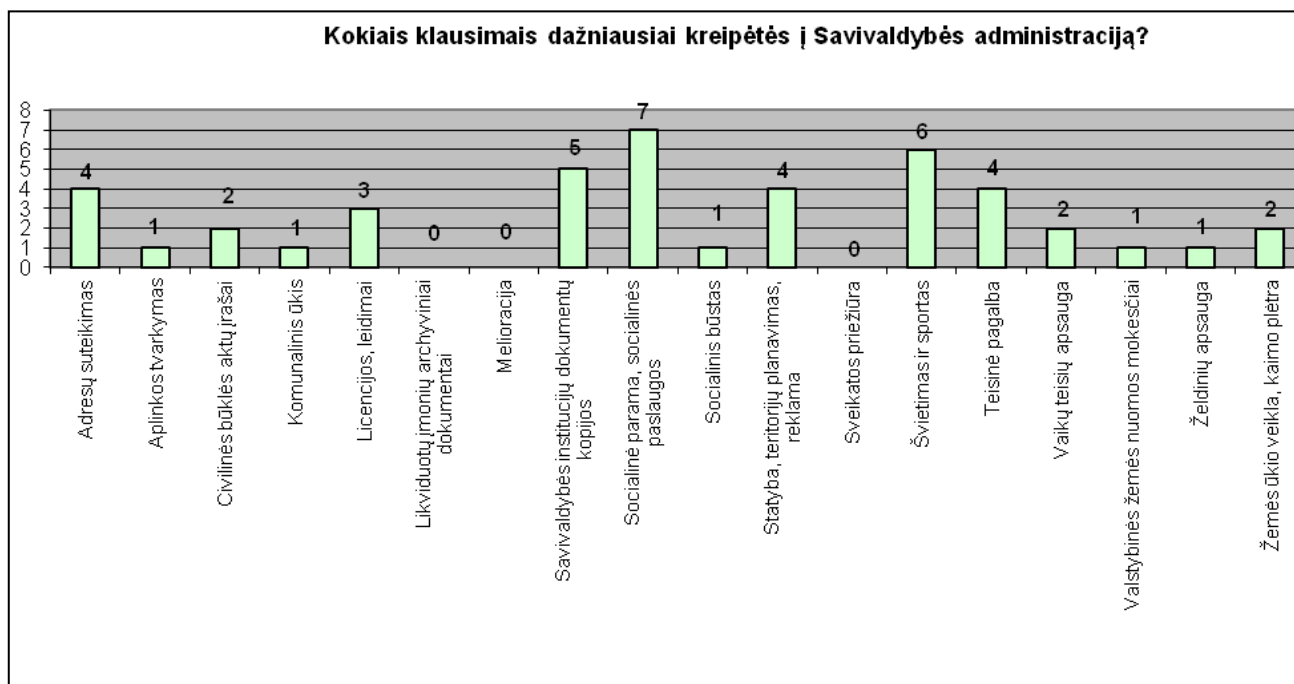
Norėdami pateikti prašymus, gauti informaciją ar pasikonsultuoti, apklaustieji nurodo, kad tenka kreiptis į Tam tikros srities specialistus bei į „Vieno langelio“ padalinio specialistą. Dažniau

kreiptasi į Tam tikros srities specialistus – 14 kartų, į „Vieno langelio“ padalinio specialistą kreipėsi 11 kartų.

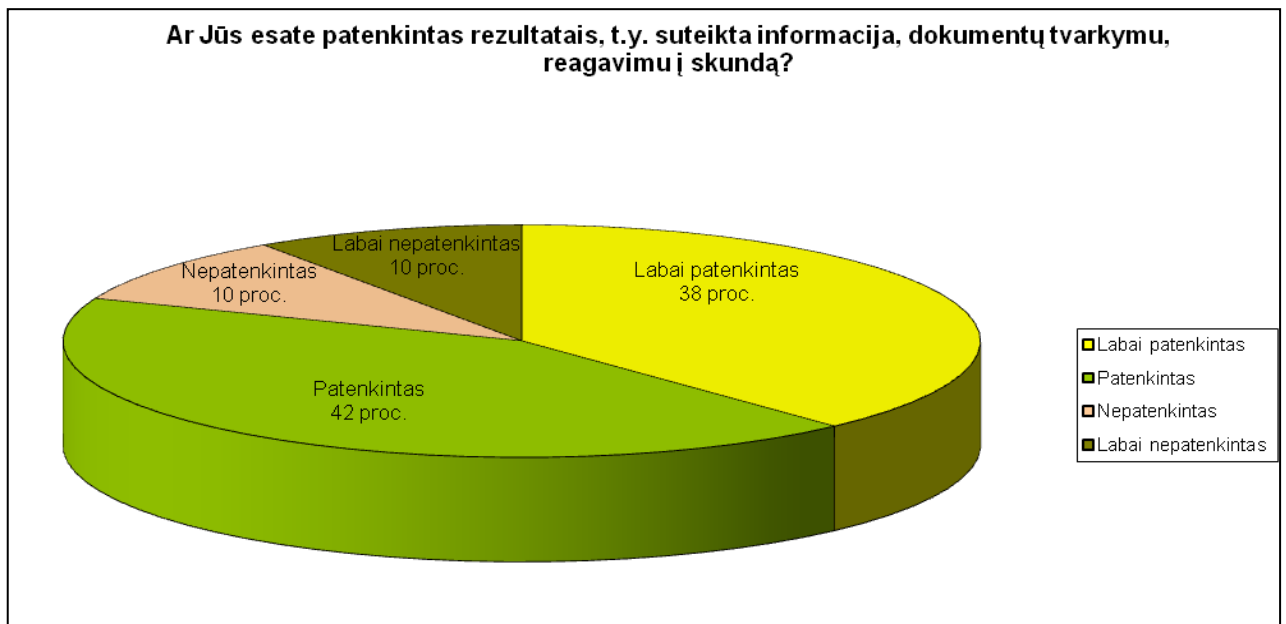


Į klausimą „Jeigu buvote atvykęs, ar Jums ilgai teko laukti aptarnavimo pradžios?“ 12 respondentų (56 proc.) atsakė, kad aptarnavo iš karto, 7 (33 proc.) nurodė, kad laukė 5-15 min., 2 (10 proc.) – laukė ilgiau kaip 15 min.

16 respondentų (72 proc.) įvertino labai gerai ir gerai aptarnavusių specialistų mandagumą ir paslaugumą, 4 respondentai (18 proc.) nurodė, specialisto paslaugumą ir mandagumą vertinantys vidutiniškai. 2 respondentai įvertino blogai ir labai blogai.

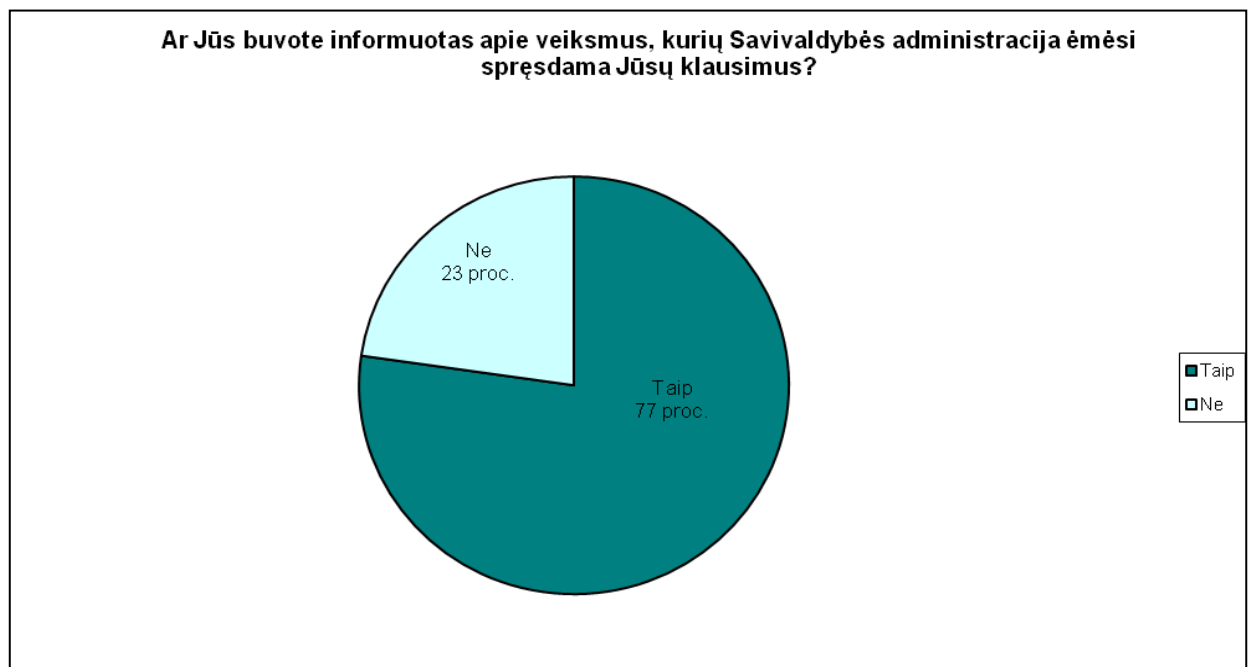


Apklausos duomenys parodė, kad 2015 m. į Savivaldybės administraciją piliečiai dažniausiai kreipėsi dėl socialinės paramos, socialinių paslaugų – 7 (31 proc.); dėl švietimo ir sporto – 6 (27 proc.); dėl savivaldybės institucijų dokumentų kopijų išdavimo – 5 (22 proc.); dėl adresų suteikimo – 4 (18 proc.), dėl statybų, teritorijų planavimo ir reklamos – 4 (18 proc.); dėl teisinės pagalbos suteikimo – 4 (18 proc.); dėl licencijų ir leidimų išdavimo – 3 (13 proc.).



17 respondentų (80 proc.) nurodė, kad yra labai patenkinti ir patenkinti Savivaldybės administracijos darbuotojų suteikta informacija ar tvarkomais dokumentais, 4 respondentai (20 proc.) nurodė, kad liko nepatenkinti ir labai nepatenkinti kreipimosi rezultatais. Vienas respondentas nepatenkintas rezultatais pateikė pastabą: „**Labai ilgai visa tvarka trunka**“.

Iš anketų duomenų matyti, kad Savivaldybės administracijos darbuotojai piliečius informuoja, apie veiksmus, kurių imasi sprendami klausimai, tai nurodė 17 respondentų (77 proc.). 5 respondentai (23 proc.) nurodė, kad nebuvo informuoti. 2 respondentai nepatenkinti ir labai nepatenkinti Savivaldybės administracijoje teikiamų paslaugų kokybe ir juos aptarnavusių specialistų mandagumu bei paslaugumu.



Išvados ir pasiūlymai.

Susumavus kiekvieno klausimo rezultatus galima teigti, kad dauguma gyventojų, dalyvavusių apklausoje, patenkinti Pasvalio rajono savivaldybės administracijos teikiama paslaugų kokybe. Asmenų aptarnavimas Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje vertinamas teigiamai (90 proc. apklaustųjų įvertino labai gerai, gerai ir vidutiniškai). Anketas pildę respondentai nurodė, kad Savivaldybės administracijoje patogus darbo laikas, asmenims nereikia ilgai laukti priėmimo, jie aptarnaujami paslaugiai ir mandagiai. Gyventojai iškilusias problemas dažniausiai sprendžia atvykdami į Savivaldybės administraciją arba kreipiasi telefonu.

Apklaustieji turėjo nusiskundimų ir pateikė šias pastabas: „**Supratingumo, mažiau diktatoriškos tvarkos**“; „**Neįmanoma prisiskambinti**“; „**Labai ilgai visa tvarka trunka**“.

Išreikšta pastaba žodžiu, kad Savivaldybės administracijos pastate trūksta informacinės rodyklės. Dėl šio pastebėjimo informuotas Ūkio ir transporto skyriaus ūkio dalies specialistas.

Vadovaudamasi LR Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“ siūlau Pasvalio rajono savivaldybės interneto svetainėje paskelbti atnaujintą Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje kokybės vertinimo anketą (pridedama).

Bendrojo skyriaus vyresnioji specialistė

Asta Pagojienė

**APKLAUSOS ANKETŲ, PASKELBTŲ SAVIVALDYBĖS INTERNETO SVETAINĖJE
WWW.PASVALYS.LT, 2015 M. DUOMENYS**

Buvo gauta 22 anketos

1. Kaip vertinate asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje?

Labai gerai	11	49 proc.
Gerai	4	18 proc.
Vidutiniškai	5	23 proc.
Blogai	1	5 proc.
Labai blogai	1	5 proc.
Pasiūlymai, pastabos. Supratingumo, mažiau diktatoriškos tvarkos.		

2. Ar patogus Savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?

Taip	16	72 proc.
Ne	3	14 proc.
Neturiu nuomonės	3	14 proc.
Kita		

3. Kiek kartų per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Savivaldybės administraciją?

Vieną kartą	4	18 proc.
Nuo 2 iki 10 kartų	14	63 proc.
Nuo 10 iki 20 kartų	3	14 proc.
Daugiau kaip 20 kartų	1	5 proc.

4. Kokiu būdu kreipėtės į Savivaldybės administraciją?

Buvote atvykęs	21	
Telefonu	11	
Raštu	4	
Elektroniniu paštu	2	
Kita		
Pasiūlymai, pastabos. Neįmanoma prisiskambinti.		

5. Jei buvote atvykęs, ar Jums ilgai teko laukti aptarnavimo pradžios?

Aptarnavo iš karto	12	57 proc.
Laukėte 5-15 min.	7	38 proc.
Laukėte ilgiau kaip 15 min.	2	6 proc.
Kita		
Pastaba. Vienas respondentas nieko nepažymėjo.		

6. Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuotojo mandagumą ir paslaugumą?

Labai gerai	12	54 proc.
Gerai	4	18 proc.
Vidutiniškai	4	18 proc.
Blogai	1	5 proc.
Labai blogai	1	5 proc.
Neatsakė		

7. Jus aptarnavo?

„Vieno langelio“ padalinio specialistas	11	
Tam tikros srities specialistas	14	
Kita		

8. Kokiais klausimais dažniausiai kreipėtės į Savivaldybės administraciją?

Adresų suteikimas	4	18 proc.
Aplinkos tvarkymas	1	5 proc.
Civilinės būklės aktų įrašai	2	9 proc.
Komunalinis ūkis	1	5 proc.
Licencijos, leidimai	3	13 proc.
Likviduotų įmonių archyviniai dokumentai	0	0
Melioracija	0	0
Savivaldybės institucijų dokumentų kopijos	5	22 proc.
Socialinė parama, socialinės paslaugos	7	31 proc.
Socialinis būstas	1	5 proc.
Statyba, teritorijų planavimas, reklama	4	18 proc.
Sveikatos priežiūra	0	0
Švietimas ir sportas	6	27 proc.
Teisinė pagalba	4	18 proc.
Vaikų teisių apsauga	2	9 proc.
Valstybinės žemės nuomos mokesčiai	1	5 proc.
Želdinių apsauga	1	5 proc.
Žemės ūkio veikla, kaimo plėtra	2	9 proc.
Kita:		

9. Ar Jūs esate patenkintas rezultatais, t. y. suteikta informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į skundą?

Labai patenkintas	8	38 proc.
Patenkintas	9	42 proc.
Nepatenkintas	2	10 proc.
Labai nepatenkintas	2	10 proc.
Reikėjo kreiptis pakartotinai		
Pasiūlymai, pastabos. Vienas respondentas nepatenkintas rezultatais: „Labai ilgai visa tvarka trunka“. Vienas respondentas nieko nepažymėjo.		

10. Ar Jūs buvote informuotas apie veiksmus, kurių Savivaldybės administracija ėmėsi sprendama Jūsų klausimus?

Taip	17	77 proc.
Ne	5	23 proc.
Pasiūlymai, pastabos. Vienas respondentas pateikė pastabą: „Baigti kolektyviai gerti kavą pirmam aukšte soc. par. skyriuj...“.		

11. Jūsų amžius

Iki 20 m.	
20-30 m.	2
30-40 m.	9
40-50 m.	7
50-60 m.	4
daugiau nei 60m.	

12. Jūsų išsilavinimas

Aukštasis	17
Aukštesnysis	2
Vidurinis	3
Pradinis	
Kita:	

13. Gyvenamoji vieta

Pasvalio rajonas	8
Pasvalio miestas	12

Joniškėlio miestas	1
Kita: Panevėžio r.	1

Bendrojo skyriaus vyresnioji specialistė

Asta Pajojienė

Siekdami gerinti asmenų prašymų nagrinėjimą ir jų aptarnavimo kokybę, vykdome apklausą ir siūlome atsakyti į anketoje pateiktus klausimus.

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE KOKYBĖS VERTINIMO ANKETA

- 1. Kaip vertinate asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje?**
 - ☐ Labai gerai
 - ☐ Gerai
 - ☐ Vidutiniškai
 - ☐ Blogai
 - ☐ Labai blogai
 - ☐ Neturiu nuomonės
- 2. Ar Jūs pakankamai informuotas apie Savivaldybės administracijos darbo laiką?**
 - ☐ Taip
 - ☐ Ne
 - ☐ Neturiu nuomonės
- 3. Ar Jums patogus Savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?**
 - ☐ Taip
 - ☐ Ne
 - ☐ Neturiu nuomonės
- 4. Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo?**
 - ☐ Taip
 - ☐ Ne
 - ☐ Neturiu nuomonės
- 5. Ar buvote atidžiai išklausytas Jus aptarnavusių valstybės tarnautojų?**
 - ☐ Taip
 - ☐ Ne
 - ☐ Neturiu nuomonės
- 6. Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?**
 - ☐ Taip
 - ☐ Ne
 - ☐ Neturiu nuomonės
- 7. Ar Jus tenkino atsakymų į prašymus, pareiškimus, skundus pateikimo terminai ir turinys?**
 - ☐ Taip
 - ☐ Ne
 - ☐ Neturiu nuomonės
- 8. Ar Jus buvote informuoti apie veiksmus, kurių Savivaldybės administracija ėmėsi sprendama Jūsų klausimus?**
 - ☐ Taip
 - ☐ Ne
 - ☐ Neturiu nuomonės

JŪSŲ PASTABOS, PAGEIDAVIMAI IR PASIŪLYMAI: _____

Dėkojame už atsakymus!