

## PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS BENDRASIS SKYRIUS

Administracijos direktoriui

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

2017-01-23 Nr. ASI-75

Pasvalys

Vadovaujantis 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, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimu Nr. 913, 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 (su visais pakeitimais), 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 – 2016 m. rugpjūčio - spalio mėn.

Tyrimo būdas – popierinės ir elektroninės anketos.

Dalyvavo 31 respondentas. Užpildytos 25 elektroninės anketos ir 6 popierinės anketos.

Respondentų išsilavinimas: aukštasis – 21, aukštesnysis – 7, pradinis – 1, respondentai nepažymėjo savo išsilavinimo - 2.

Respondentų amžius: 50-60 m. – 7, 40-50 m. – 12; 30-40 m. – 8, 20-30 m. – 3, daugiau kaip 60 m. – 1.

Respondentų gyvenamoji vieta: Pasvalio rajonas – 19, Pasvalio miestas – 11, Joniškėlio miestas – 1.

#### **Apklausoje rezultatai.**

2016 m. asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje 14 respondentų (45,1 proc.) įvertino labai gerai, 10 respondentų (32,3 proc.) įvertino gerai, 4 respondentai (12,9 proc.) – vidutiniškai. 3 respondentai nepatenkinti asmenų aptarnavimu, iš jų: 2 respondentai nurodė, kad jie buvo aptarnauti blogai, vienas nurodė, kad labai blogai.

Viena respondentė, įvertinusi asmenų aptarnavimą labai gerai, anketoje išreiškė padėką Savivaldybės administracijos darbuotojams: „Dėkoju už išsamų paaiškinimą, kantrybę. Gera būtų, kad Lietuvos jaunimas imtų pavyzdį iš jų. Esate aukštos erudicijos. Dėkoju. G.V. Radzevičienė“. „Esu ūkininkė, garbaus amžiaus, dėkoju visiems darbuotojams už kantrybę ir mandagų aptarnavimą“.

Į klausimą „Ar Jūs pakankamai informuotas apie Savivaldybės administracijos darbo laiką?“ 27 respondentai (87,1 proc.) nurodė, kad yra informuoti apie Savivaldybės administracijos darbo laiką, 4 respondentai (12,9 proc.) nurodė, kad trūksta informacijos. Kad Savivaldybėje patogus asmenų priėmimo laikas nurodė 25 respondentai (80,7 proc.), 5 respondentai (16,1 proc.) nurodė - asmenų priėmimo laikas nėra patogus, 1 respondentas šiuo klausimu neturėjo nuomonės.

51,6 procentai respondentų (16) nurodė, kad į Savivaldybės administraciją per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi nuo 2 iki 10 kartų, 22,6 proc. (7) - vieną kartą ir po 12,9 proc. (po 4) - nuo 10 iki 20 kartų bei daugiau kaip 20 kartų.

28 respondentai (90,3 proc.) nurodė, kad dažniausiai rūpimus klausimus sprendė atvykę į Savivaldybės administraciją, tačiau taip pat nurodė, kad rūpimais klausimais buvo kreiptasi

telefonu, elektroniniu paštu bei raštu. Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose respondentai nurodė, kad dažniausiai kreipėsi į Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinio, Socialinės paramos ir sveikatos, Žemės ūkio, Vietinio ūkio ir plėtros, Švietimo ir sporto skyrių bei seniūnijų specialistus. Respondentai nurodė, kad 2016 m. į Savivaldybės administraciją dažniausiai kreipėsi adresų suteikimo (8), socialinės paramos ir sveikatos (6), žemės ūkio veiklos, kaimo plėtros (4), licencijų (3), likviduotų įmonių archyvinių dokumentų (3), sveikatos priežiūros (3), leidimų (2), statybos ir teritorijų planavimo, reklamos (2), teisinės pagalbos (2), savivaldybės institucijų dokumentų kopijų (2), melioracijos ir drenažo įrenginių remonto (2), aplinkos tvarkymo (1), kultūros paveldo (1), švietimo ir sporto (1), vaikų teisių apsaugos (1), gyvenamosios vietos deklaravimo (1), projektų (1) klausimais.

Į klausimą „Jei buvote atvykęs, ar Jums ilgai teko laukti aptarnavimo pradžios?“ 71 proc. respondentų atsakė, kad juos specialistai aptarnavo iš karto, 19,3 proc. nurodė, kad teko laukti ilgiau kaip 15 min. ir 9,7 proc. respondentų nurodė, kad laukė 5-15 min.

Į klausimą „Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuotojo mandagumą ir paslaugumą?“ 20 respondentų (64,5 proc.) nurodė labai gerai, 6 (19,4 proc.) – gerai, 4 (12,9 proc.) – vidutiniškai, ir vienas įvertino blogai. Respondentai nurodė, kad jiems rūpimi klausimai išsprendžiami kvalifikuotai (74,2 proc.), atsakoma per nustatytą laiką (64,5 proc.), yra informuojami apie veiksmus, kurių imamasi sprendžiant jiems rūpimus klausimus (80,6 proc.), tenkina atsakymų turinys (64,5 proc.).

### **Išvados ir pasiūlymai.**

Išanalizavus atsakymų rezultatus galima teigti, kad dauguma gyventojų, dalyvavusių apklausoje, patenkinti Pasvalio rajono savivaldybės administracijos teikiama paslaugų kokybe. Asmenų aptarnavimas Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje vertinamas teigiamai (90,3 proc. apklaustųjų įvertino labai gerai, gerai ir vidutiniškai).

Anketas pildę respondentai nurodė, kad iškilusias problemas dažniausiai sprendžia atvykdami į Savivaldybės administraciją, taip pat kreipiasi telefonu, raštu bei elektroniniu paštu. Respondentai nurodė, kad aptarnaujami mandagiai, jiems rūpimi klausimai išsprendžiami kvalifikuotai, atsakoma per nustatytą laiką, yra informuojami apie veiksmus, kurių imamasi sprendžiant jiems rūpimus klausimus, tenkina atsakymų turinys.

Gyventojų patogumui, Savivaldybės administracijos pastato pirmajame aukšte (100 kab.), įrengtos 2 specialiai gyventojų aptarnavimui skirtos vietos. Gyventojams visa reikalinga informacija ir pagalba yra suteikiama operatyviau ir greičiau, žmonėms nereikia stovėti eilėse ar klaidžioti tarp kabinetų. Nuo 2016 m. rugsėjo 1 d. Pasvalio rajono savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinyje asmenys priimami: pirmadienį, ketvirtadienį nuo 8.00 iki 17.00 val., antradienį, trečiadienį nuo 7.30 iki 17.30 val., penktadienį nuo 8.00 iki 15.45 val. Gyventojai aptarnaujami be pietų pertraukos.

Bendrojo skyriaus vyresnioji specialistė

Asta Pagojiene

**APKLAUSOS ANKETŲ, PASKELBTŲ SAVIVALDYBĖS INTERNETO SVETAINĖJE  
[WWW.PASVALYS.LT](http://WWW.PASVALYS.LT) IR IŠDALINTŲ RESPONDENTAMS, 2016 M. DUOMENYS**

**BUVO GAUTA 30 ANKETŲ. ANKETOS PATEIKTI KLAUSIMAI IR JŲ ANALIZĖ:**

**1. Kaip vertinate asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje?**

Labai gerai	14	45,1 proc.
Gerai	10	32,3 proc.
Vidutiniškai	4	12,9 proc.
Blogai	2	6,5 proc.
Labai blogai	1	3,2 proc.
<b>Pasiūlymai, pastabos.</b> Dėkoju už išsamų paaiškinimą, kantrybę. Gera būtų, kad Lietuvos jaunimas imtų pavyzdį iš jų. Esate aukštos erudicijos. Dėkoju. G.V. Radzevičienė		

**2. Ar Jūs pakankamai informuotas apie Savivaldybės administracijos darbo laiką?**

Taip	27	87,1 proc.
Ne	4	12,9 proc.
Neturiu nuomonės		
<b>Pasiūlymai, pastabos.</b>		

**3. Ar patogus Savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?**

Taip	25	80,7 proc.
Ne	5	16,1 proc.
Neturiu nuomonės	1	3,2 proc.
Kita		

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

Vieną kartą	7	22,6 proc.
Nuo 2 iki 10 kartų	16	51,6 proc.
Nuo 10 iki 20 kartų	4	12,9 proc.
Daugiau kaip 20 kartų	4	12,9 proc.

**5. Kokiu būdu kreipėtės į Savivaldybės administraciją?**

Buvote atvykęs	28	90,3 proc.
Telefonu	13	41,9 proc.
Raštu	5	16,1 proc.
Elektroniniu paštu	7	22,6 proc.
Kita		
<b>Pasiūlymai, pastabos.</b>		

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

Aptarnavo iš karto	22	71 proc.
Laukėte 5-15 min.	3	9,7 proc.
Laukėte ilgiau kaip 15 min.	6	19,3 proc.
Kita		
<b>Pastaba.</b> Atsakė per nustatytą laiką		

**7. Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuotojo mandagumą ir paslaugumą?**

Labai gerai	20	64,5 proc.
Gerai	6	19,4 proc.
Vidutiniškai	4	12,9 proc.
Blogai	1	3,2 proc.

Labai blogai		
Neatsakė		

### 8. Kas Jus aptarnavo?

Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinio specialistas	13	
Civilinės metrikacijos skyriaus specialistas		
Juridinio ir personalo skyriaus specialistas	1	
Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus specialistas	6	
Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus specialistas		
Švietimo ir sporto skyriaus specialistas	2	
Vaiko teisių apsaugos skyriaus specialistas	1	
Vietinio ūkio ir plėtros skyriaus specialistas	1	
Žemės ūkio skyriaus specialistas	3	
Seniūnijų specialistai	7	
Kita		
<b>Pastebėjimai:</b> Esu ūkininkė, garbaus amžiaus, dėkoju visiems darbuotojams už kantrybę ir mandagų aptarnavimą.		

### 9. Kokiais klausimais dažniausiai kreipėtės į Savivaldybės administraciją?

Adresų suteikimas	8	
Aplinkos tvarkymas	1	
Civilinės būklės aktų įrašai		
Kultūros paveldas	1	
Kultūra ir jaunimo reikalai		
Licencijos	3	
Leidimai	2	
Likviduotų įmonių archyviniai dokumentai	3	
Melioracija, drenažo įrenginių remontas	2	
Savivaldybės institucijų dokumentų kopijos	2	
Socialinė parama, socialinės paslaugos	6	
Socialinis būstas		
Statyba, teritorijų planavimas, reklama	2	
Sveikatos priežiūra	3	
Švietimas ir sportas	1	
Teisinė pagalba	2	
Vaikų teisių apsauga	1	
Valstybinės žemės nuomos mokesčiai		
Želdinių apsauga		
Žemės ūkio veikla, kaimo plėtra	4	
Kita	3	
Gyvenamosios vietos deklaravimas	1	
Dėl projektų	1	

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

Taip	25	80,6 proc.
Ne	6	19,4 proc.
<b>Pastabos ir pasiūlymai</b>		

**11. Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?**

Taip	23	74,2 proc.
Ne	6	19,4 proc.
Neturiu nuomos	2	6,4 proc.

**12. Ar Jus tenkino atsakymų į prašymus, pareiškimus, skundus pateikimo terminai ir turinys?**

Taip	20	64,5 proc.
Ne	6	19,4 proc.
Neturiu nuomonės	5	16,1 proc.

**13. Ar Savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų Jūsų klausimo sprendimą ar paslaugos suteikimą Jūs turėtumėte jam atsidėkoti?**

Taip	1	3,2 proc.
Ne	30	96,8 proc.
Pastabos ir pasiūlymai	Tiesiogiai buvo pasa...“, Pažadėta, bet neištesėta	

**14. Jūsų amžius**

Iki 20 m.	
20-30 m.	3
30-40 m.	8
40-50 m.	12
50-60 m.	7
daugiau nei 60m.	1

**15. Jūsų išsilavinimas**

Aukštasis	21
Aukštesnysis	7
Vidurinis	
Pradinis	1
Kita	
Pastabos.	2 respondantai nepažymėjo išsilavinimo

**16. Gyvenamoji vieta**

Pasvalio rajonas	19
Pasvalio miestas	11
Joniškėlio miestas	1
Kita	

Bendrojo skyriaus vyresnioji specialistė

Asta Pagojienė