

PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS BENDRASIS SKYRIUS

Administracijos direktoriui

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

2018-01-31 Nr. ASI-77

Pasvalys

Vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875, (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 23 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) VII skyriaus „Asmenų 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, 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 – 2017 m. rugpjūčio - spalio mėn., viena popierinė anketa buvo pateikta 2017 m. vasario 3 d. piliečio pageidavimu.

Tyrimo būdas – elektroninės ir popierinės anketos

Dalyvavo 34 respondentai. Užpildyta 13 elektroninių anketų ir 21 popierinė anketa.

Respondentų išsilavinimas: aukštasis – 22, aukštesnysis – 5, vidurinis – 7.

Respondentų amžius: 20-30 m. – 4, 30-40 m. – 11, 40-50 m. – 13; 50-60 m. – 5, daugiau nei 60 - 1.

Respondentų gyvenamoji vieta: Pasvalio rajonas – 14, Pasvalio miestas – 13, Joniškėlio miestas – 2, kita – 5.

Apklausos rezultatai.

2017 m. asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje 19 respondentų (55,88 proc.) įvertino labai gerai, 9 respondentai (26,47 proc.) įvertino gerai, 5 respondentai (14,71 proc.) – vidutiniškai. Vienas respondentas nepatenkintas asmenų aptarnavimu, jis nurodė, kad buvo aptarnautas blogai.

Į klausimą „Ar Jūs pakankamai informuotas apie Savivaldybės administracijos darbo laiką?“ 28 respondentai (82,35 proc.) nurodė, kad yra informuoti apie Savivaldybės administracijos darbo laiką, 2 respondentai (5,88 proc.) nurodė, kad trūksta informacijos, 4 respondentai (11,77 proc.) nurodė, kad neturi nuomonės šiuo klausimu.

Kad Savivaldybėje patogus asmenų priėmimo laikas nurodė 30 respondentų (88,24 proc.), 1 respondentas (2,94 proc.) nurodė - asmenų priėmimo laikas nėra patogus, 3 respondentai (8,82 proc.) šiuo klausimu neturėjo nuomonės.

38,24 procentai respondentų (13) nurodė, kad į Savivaldybės administraciją per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi vieną kartą, 50 proc. respondentų (17) - nuo 2 iki 10 kartų, 8,82 proc. respondentų (3) - nuo 10 iki 20 kartų, 2,94 proc. respondentų (1) nurodė kad į Savivaldybės administraciją kreipėsi daugiau nei 20 kartų.

33 respondentai (97,06 proc.) nurodė, kad dažniausiai rūpimus klausimus sprendė atvykę į Savivaldybės administraciją, tačiau taip pat nurodė, kad rūpimais klausimais kreipėsi ir telefonu (11 respondentų – 32,35 proc.), ir elektroniniu paštu (6 respondentai – 17,65 proc.) bei raštu (2 respondentai – 5,88 proc.).

Į klausimą „Jei buvote atvykęs, ar Jums ilgai teko laukti aptarnavimo pradžios?“ 58,82 proc. (20) respondentų atsakė, kad juos specialistai aptarnavo iš karto, 26,47 proc. (9) nurodė, kad laukė 5-15 min., 11,76 proc. (4) teko laukti ilgiau kaip 15 min., 2,95 proc. (1) respondentas nurodė kita.

Respondentai Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketose nurodė, kad dažniausiai kreipėsi į Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinio (16), Vietinio ūkio ir plėtros skyriaus (8), Socialinės paramos ir sveikatos (5), Juridinio ir personalo skyriaus (4), Strateginio planavimo ir plėtros skyriaus (2), Vaiko teisių apsaugos (2), Civilinės metrikacijos skyriaus bei seniūnijų specialistus (3).

Respondentai nurodė, kad į Savivaldybės administraciją kreipėsi dėl adresų suteikimo (11), dėl civilinės būklės aktų įrašų (1), dėl socialinės paramos ir sveikatos (6), dėl žemės ūkio veiklos, kaimo plėtros (3), dėl švietimo ir sporto (3), dėl licencijų ir leidimų (5), dėl socialinio būsto (3), dėl statybos, teritorijų planavimo, reklamos (6), dėl savivaldybės institucijos dokumentų kopijų (2), dėl kultūros paveldo (1), dėl kultūros ir jaunimo reikalų (1); dėl likviduotų įmonių archyvinių dokumentų (1), dėl melioracijos, drenažo įrenginių remonto (4), dėl teisinės pagalbos (4); dėl vaiko teisių apsaugos (3), dėl želdinių apsaugos (2), dėl valstybinės žemės nuomos mokesčių (1).

Į klausimą „Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuotojo mandagumą ir paslaugumą?“ 23 respondentai (67,64 proc.) nurodė labai gerai, 6 respondentai (17,65 proc.) - gerai, 4 respondentai (11,77 proc.) - vidutiniškai ir vienas įvertino blogai.

Respondentai nurodė, kad jiems rūpimi klausimai išsprendžiami kvalifikuotai (85,29 proc.), atsakoma per nustatytą laiką ir tenkina atsakymų turinys (82,35 proc.), yra informuojami apie veiksmus, kurių imamasi sprendžiant jiems rūpimus klausimus (88,24 proc.).

Į pateiktą klausimą „Ar Savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų Jūsų klausimo sprendimą ar paslaugos suteikimą Jūs turėtumėte jam atsидėkoti?“ visi 34 respondentai (100 proc.) atsakė ne.

Išvados ir pasiūlymai.

Dauguma gyventojų, dalyvavusių apklausoje asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje vertina teigiamai (97,06 proc. apklaustųjų įvertino labai gerai, gerai ir vidutiniškai). Vienas respondentas įvertino blogai, tačiau nebuvo pateiktų pasiūlymų ar pastabų dėl piliečių aptarnavimo kokybės gerinimo. Asmenų aptarnavimas, lyginant su 2016 metais (90,3 proc.), vertinamas 6,76 proc. geriau.

Anketas pildę respondentai nurodė, kad įvairius klausimus dažniausiai sprendžia atvykdami į Savivaldybės administraciją. Respondentai nurodė, kad dažniausiai kreipėsi į Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinį, kur gyventojams visa reikalinga informacija suteikiama greičiau, žmonėms nereikia klaidžioti tarp kabinetų. Gyventojų patogumui Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinys darbo laiką organizuoja: 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.

Respondentai nurodė, kad asmenų priėmimo laikas patogus, paslaugas teikiantys specialistai aptarnauja mandagiai, jiems rūpimi klausimai sprendžiami kvalifikuotai, atsakymai pateikiami per nustatytą laiką, yra informuojami apie veiksmus, kurių imamasi sprendžiant jiems rūpimus klausimus.