

**PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS  
2018 M. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS BŪDU  
ATASKAITA**

2019 m. sausio 31 Nr. ASI-109

Pasvalys

**Apklausos teisinis pagrindas** - Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 44 punktas.

**Apklausos tikslas** - į Pasvalio rajono savivaldybės administraciją besikreipiančių asmenų nuomonę apie asmenų aptarnavimo kokybę, teikiamos informacijos aiškumą ir išsamumą, prašymų (skundų) priėmimo tvarką, piliečių konsultavimo laiką.

**Apklausos atlikimo eiga.** Apklausa buvo atliekama dviem būdais: elektroniniu būdu, paskelbus Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje anketą Pasvalio rajono savivaldybės interneto svetainėje, ir Anketos buvo išdalintos asmenims atvykusiems į Pasvalio rajono savivaldybės administraciją. Apklausos atlikimo laikotarpis - 2018 m. lapkričio mėn. (30 kalendorinių dienų). Po vieną elektroninę anketą lankytojai užpildė 2018 m. kovo 21 d. ir liepos 3 d.

**ANONIMINĖS APKLAUSOS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO  
REZULTATAI**

Anoniminėje Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausoje dalyvavo 42 respondentai, kurie užpildė 27 popierines anketas ir 15 elektroninių anketų. Palyginti su 2017 m. buvo užpildyta 8 anketomis daugiau: 6 popierinės ir 2 elektroninės. Darytina išvada, kad piliečiai labiau linkę pildyti popierines anketas.

Vertinant respondentų pasiskirstymą pagal amžiaus grupes, buvo nustatyta, kad didžioji dalis – 13 (30,95 proc.) apklausoje dalyvavusių asmenų yra priskirti 40-50 m. amžiaus grupei. Mažiausiai anketų užpildė respondentai, kurie priskirti iki 20 ir 20-30 m. amžiaus grupėms (atitinkamai 1 (2,38 proc.) ir 2 (4,76 proc.) respondentai.)

Vertinant respondentų pasiskirstymą pagal išsilavinimą ir gyvenamąją vietą, nustatyta, kad didžioji dalis – 54,76 proc. pildžiusių anketas asmenų įgiję aukštąjį išsilavinimą ir 59,52 proc. gyvena Pasvalio rajone.

Analizuojant, kaip respondentai vertino asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje, paaiškėjo, kad 26 respondentai (61,91 proc.) įvertino labai gerai, 14 respondentų (33,33 proc.) įvertino gerai, 2 respondentai (4,76 proc.) – vidutiniškai. Lyginant 2018 m. ir 2017 m. apklausų duomenis matyti, kad asmenų vertinančių aptarnavimą labai gerai ir gerai, padidėjo 12,89 proc.

Į klausimą „Ar Jūs pakankamai informuotas apie Savivaldybės administracijos darbo laiką?“ 40 respondentų (95,24 proc.) nurodė, kad yra informuoti apie Savivaldybės administracijos darbo laiką, 2 respondentai (4,76 proc.) nurodė, kad neturi nuomonės šiuo klausimu. Darytina išvada, kad respondentams pakanka informacijos apie Savivaldybės administracijos darbo laiką. Ši informacija skelbiama Savivaldybės interneto svetainėje ir Administracijos patalpose.

Kad Savivaldybėje patogus asmenų priėmimo laikas nurodė 40 respondentų (95,24 proc.), 1 respondentas (2,38 proc.) nurodė - asmenų priėmimo laikas nėra patogus, 1 respondentas (2,38 proc.) šiuo klausimu neturi nuomonės. Darytina išvada, kad Savivaldybės administracijoje asmenų priėmimo laikas patogus. Ne Savivaldybės administracijos darbo laiku, Bendrojo skyriaus „Vieno

langelio“ padalinio specialistai dvi papildomas valandas per savaitę, antradieniais ir trečiadieniais, gyventojus priima nuo 7.30 val. iki 17.30 val. Gyventojai visomis darbo dienomis aptarnaujami be pietų pertraukos. Juridinio ir personalo skyriaus vyriausiasis specialistas antradieniais ir penktadieniais nuo 7 val. teikia pirminę teisinę pagalbą.

17 respondentų (40,48 proc.) nurodė, kad į Savivaldybės administraciją per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi vieną kartą, 19 respondentų (45,24 proc.) - nuo 2 iki 10 kartų, 2 (respondentai (4,76 proc.) - nuo 10 iki 20 kartų, 4 respondentai (9,52 proc.) nurodė, kad į Savivaldybės administraciją kreipėsi daugiau nei 20 kartų.

38 respondentai (90,48 proc.) nurodė, kad dažniausiai rūpimus klausimus sprendė atvykę į Savivaldybės administraciją, tačiau taip pat nurodė, kad rūpimais klausimais kreipėsi ir telefonu (19 respondentų – 45,24 proc.), raštu – 2 respondentai (4,76 proc.), elektroniniu paštu – 5 respondentai (11,91 proc.) bei kita nurodė - 1 respondentas (2,38 proc.).

Į klausimą „Jei buvote atvykęs, ar Jums ilgai teko laukti aptarnavimo pradžios?“ 30 respondentų (71,43 proc.) atsakė, kad juos specialistai aptarnavo iš karto, 10 respondentų (23,81 proc.) nurodė, kad laukė 5-15 min., 1 respondentas (2,38 proc.) nurodė kita ir 1 respondentas (2,38 proc.) į klausimą neatsakė. Darytina išvada, kad piliečiai dažniausiai aptarnaujami iš karto, kartais tenka palaukti 5-15 min.

Atsakymai į pateiktą klausimą „Kas Jus aptarnavo?“ pasiskirstė taip: Bendrojo skyriaus „Vieno langelio“ padalinio specialistai – 17; Bendrojo skyriaus specialistai – 5; Civilinės metrikacijos skyriaus specialistai – 2; Juridinio ir personalo skyriaus specialistai (pirminė teisinė pagalba) - 4; Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus specialistai – 11; Strateginio planavimo ir investicijų skyriaus specialistai – 1; Švietimo ir sporto skyriaus specialistai – 2; Vietinio ūkio ir plėtros skyriaus specialistai – 2; Žemės ūkio skyriaus specialistai – 2; seniūnijų specialistai – 4; Kultūros ir jaunimo skyriaus specialistai – 2; Apskaitos skyriaus specialistai – 1; kita – 2. Pagal gautus rezultatus galima teigti, kad dažniausiai piliečiai kreipiasi į Bendrojo skyriaus specialistus ir į Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus specialistus.

Respondentai nurodė, kad į Savivaldybės administraciją dažniausiai kreipiasi dėl: archyvinių pažymų išdavimo – 3; adresų suteikimo – 10; aplinkos tvarkymo – 3; civilinės būklės aktų įrašų – 2; kultūros paveldo – 4; kultūros ir jaunimo reikalų – 3; licencijų – 3; leidimų – 5; melioracijos, drenažo įrenginių remonto – 1; Savivaldybės institucijų dokumentų kopijų – 4; socialinės paramos, socialinių paslaugų – 15; socialinio būsto – 1; statybų, teritorijų planavimo, reklamos – 7; sveikatos priežiūros – 1; švietimo ir sporto – 3; teisinės pagalbos – 6; vaiko teisių apsaugos – 1; valstybinės žemės nuomos mokesčių – 1; želdinių apsaugos – 3; žemės ūkio veiklos, kaimo plėtros – 3, gyvenamosios vietos deklaravimo – 1; dėl buto remonto – 1; kita – 6.

Į anketoje pateiktą klausimą „Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuotojo mandagumą ir paslaugumą?“ 32 respondentai (76,19 proc.) atsakė labai gerai, 9 respondentai (21,43 proc.) – gerai, 1 respondentas (2,38 proc.) į klausimą neatsakė.

Į klausimą „Ar Jūs buvote informuotas apie veiksmus, kurių Savivaldybės administracija ėmėsi spręsdama Jūsų klausimus?“ 41 respondentas (97,62 proc.) atsakė „Taip“, 1 respondentas (2,38 proc.) atsakė „Ne“.

41 respondentas (97,62 proc.) nurodė, kad jiems rūpimi klausimai išsprendžiami kvalifikuotai, 1 respondentas (2,38 proc.) neturi nuomonės.

Į klausimą „Ar Jus tenkino atsakymų į prašymus, pareiškimus, skundus pateikimo terminai ir turinys?“ 38 respondentai (90,48 proc.) nurodė „Taip“, 4 respondentai neturi nuomonės.

Į pateiktą klausimą „Ar Savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų Jūsų klausimo sprendimą ar paslaugos suteikimą Jūs turėtumėte jam atsidėkoti?“ visi 42 respondentai (100 proc.) atsakė „Ne“.

### **Išvados ir pasiūlymai.**

Anoniminėje Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausoje dalyvavę piliečiai asmenų aptarnavimą Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje vertina labai gerai ir gerai (95,24 proc.) Asmenų aptarnavimas, lyginant su 2017 metais (82,35 proc.), vertinamas 12,89 proc. geriau.

Anketas pildę respondentai nurodė, kad rūpimus klausimus piliečiai dažniausiai sprendžia atvykdami į Savivaldybės administraciją arba kreipiasi telefonu, kad išspręsti rūpimus klausimus Savivaldybės administracijoje dažniausiai tenka apsilankyti nuo 2 iki 10 kartų. Respondentai nurodė, kad dažniausiai kreipiasi į Savivaldybės administracijos Bendrojo skyriaus ir Socialinės paramos ir sveikatos skyriaus specialistus. Piliečiai, dalyvavę apklausoje, į Savivaldybės administraciją dažniausiai kreipiasi dėl administracinių paslaugų suteikimo: archyvinių pažymų išdavimo – 3; adresų suteikimo – 10; aplinkos tvarkymo – 3; civilinės būklės aktų įrašų – 2; kultūros paveldo – 4; kultūros ir jaunimo reikalų – 3; licencijų – 3; leidimų – 5; melioracijos, drenažo įrenginių remonto – 1; Savivaldybės institucijų dokumentų kopijų – 4; socialinės paramos, socialinių paslaugų – 15; socialinio būsto – 1; statybų, teritorijų planavimo, reklamos – 7; sveikatos priežiūros – 1; švietimo ir sporto – 3; teisinės pagalbos – 6; vaiko teisių apsaugos – 1; valstybinės žemės nuomos mokesčių – 1; želdinių apsaugos – 3; žemės ūkio veiklos, kaimo plėtros – 3, gyvenamosios vietos deklaravimo – 1; dėl buto remonto – 1; kita – 6.

Apklausoje dalyvavę piliečiai nurodė, kad yra informuoti apie Savivaldybės administracijos darbo laiką (95,24 proc.), asmenų priėmimo laikas patogus (95,24 proc.), paslaugas teikiantys specialistai aptarnauja mandagiai (97,62 proc.), jiems rūpimi klausimai sprendžiami kvalifikuotai (97,62 proc.), atsakymai pateikiami per nustatytą laiką (90,48 proc.), yra informuojami apie veiksmus, kurių imamasi sprendžiant jiems rūpimus klausimus (97,62 proc.).

Bendrojo skyriaus vyriausioji specialistė

Asta Pagojienė