

ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VERTINIMAS PAGAL ANONIMINĖS ASMENŲ APKLAUSOS, ATLIKTOS 2020 METAIS, REZULTATUS

Šiaulių rajono savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyrius, vadovaudamasis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo Šiaulių rajono savivaldybės administracijoje taisyklių, patvirtintų Šiaulių rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2020 m. rugsėjo 23 d. įsakymu Nr. A-1547, atlieka asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybės analizę, pagal gyventojų apklausos rezultatus.

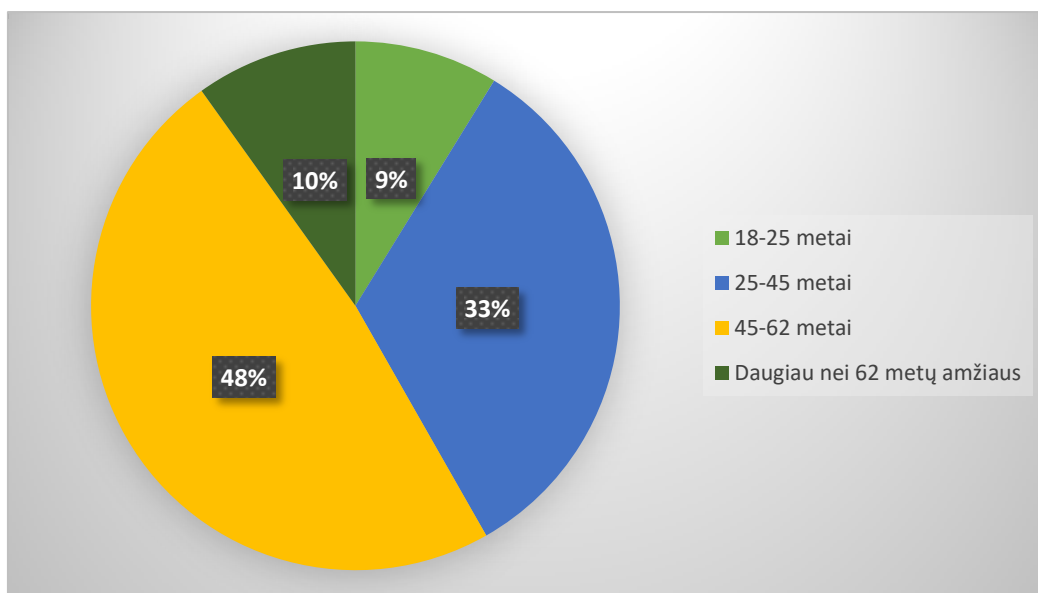
2020 m. Šiaulių rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Savivaldybė) ir Šiaulių rajono seniūnijose buvo vykdoma anoniminė asmenų apklausa, kurios metu prašoma pareikšti nuomonę dėl Savivaldybei (seniūnijai) aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų: gyventojų priėmimo bei Savivaldybės (seniūnijos) darbo laiko, aptarnavimo kvalifikuotumo, respondentų kreipimosi į Savivaldybę (seniūniją) priežastimi, informacijos suteikimo apie prašymų nagrinėjimą bei priimtus sprendimus, teikiamų paslaugų kokybės ir pan.

Anoniminė anketa buvo sudaryta iš 17 klausimų, kurią užpildė 92 respondentai.

TYRIMO REZULTATAI

Anketinė apklausa

Nustatyta, kad anketinėje apklausoje daugiausia dalyvavo apklaustųjų nuo 45 iki 62 metų amžiaus (48 proc.). Mažiausiai dalyvavusiųjų respondentų amžius buvo 18 – 25 metai (9 proc.) (žr. 1 pav.).

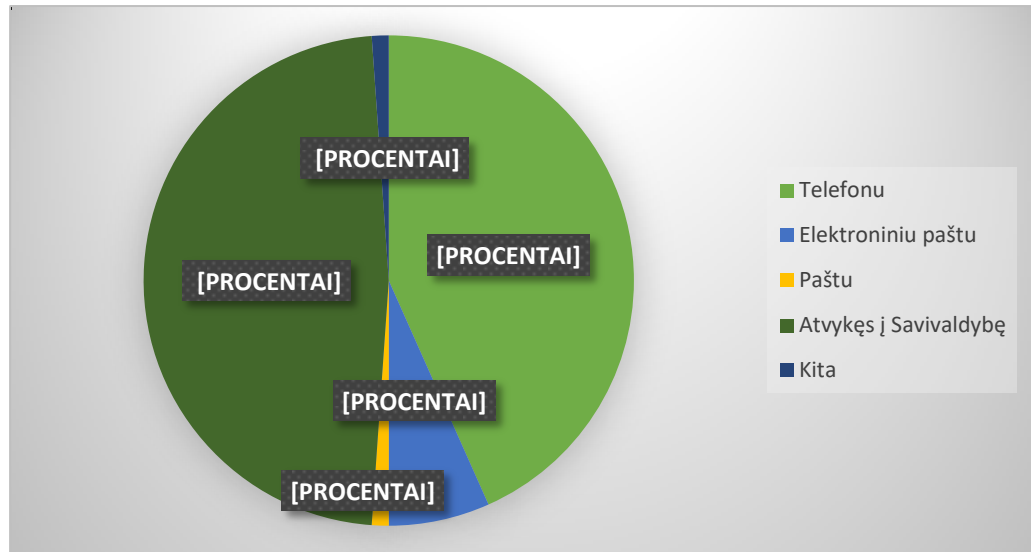


1 pav. Respondentų amžius.

2 procentai dalyvavusiųjų apklausoje respondentų buvo iš Kuršėnų miesto, o likusieji – iš kitų rajono gyvenviečių (88 proc.).

Gyventojai norėdami gauti informacijos ar pateikti prašymą / skundą dažniausiai kreipėsi atvykdami į Savivaldybę (seniūniją) (47 proc.) arba skambindami telefonu (43 proc.) (2 pav.).

pav. Kokių būdu kreipėtės į



2

Savivaldybės administraciją (seniūniją)?

Siekiant išsiaiškinti aktualius asmenų aptarnavimo Savivaldybės (seniūnijos) priimamajame aspektus, respondentų buvo prašoma nurodyti kreipimosi į Savivaldybę (seniūniją) priežastis. Nustatyta, kad pagrindinė priežastis, dėl ko asmenys dažniausiai kreipėsi į Savivaldybę (seniūniją) buvo socialinės paramos, socialinių paslaugų klausimai (22 proc.). Kitos svarbios priežastys, dėl kurių gyventojai kreipėsi į Savivaldybę (seniūniją) buvo gyvenamosios vietos deklaravimas (18 proc.), atliekų surinkimas ir tvarkymas (13 proc.), gatvių priežiūra, tvarkymas ir apšvietimas (10 proc.), žemės ūkio veikla, melioracija (9 proc.). Nustatyta, kad į savivaldybę kreiptasi būsto (nuomos, privatizavimo, pritaikymo neįgaliųjų poreikiams), švietimo įstaigų veiklos, vaikų ugdymo, pavežėjimo paslaugų, prekybos licencijų (leidimų), architektūros ir paveldosaugos, žemės / turto nuomos mokesčio, kultūros, teisinės pagalbos, archyvinių dokumentų, savivaldybės institucijų dokumentų kopijų (nuorašų) išdavimo klausimais, kurių gauti rezultatai surinko mažiau nei po 5 procentus gyventojų balsų.

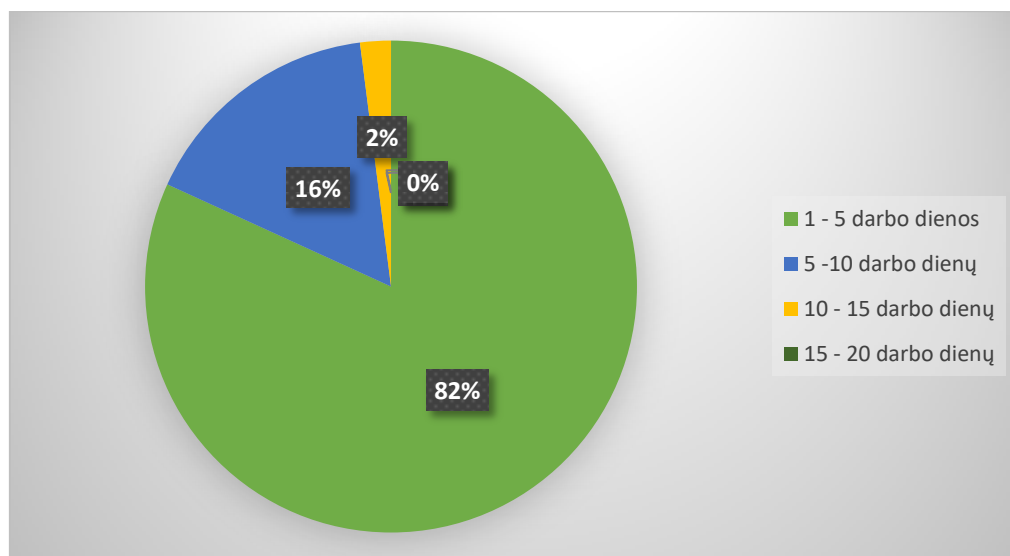
Domėtasi apie gyventojų priėmimo laiką, jų laukimo pas specialistus trukmę. Virš 90 procentų (92 proc.) anketą pildžiusių gyventojų atsakė, kad jie yra pakankamai informuoti apie Savivaldybės (seniūnijos) gyventojų priėmimo laiką ir jiems šis laikas yra patogus (95 proc.). Tik 7 procentai visų apklaustųjų teigė, kad jiems ilgai teko laukti priėmimo pas Savivaldybės (seniūnijos) skyrių specialistus.

Nustatyta, kad Savivaldybėje (seniūnijoje) gyventojams dažniausiai tekdavo bendrauti su Savivaldybės (seniūnijos) skyrių specialistais (58 proc.). Respondentai buvo atidžiai išklaustyti (95 proc.), aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į rūpimus klausimus ar prašymus (93 proc.) bei suteikta visa prašoma informacija (93 proc.).

Sprendžiant gyventojų problemas ar rūpimus klausimus jiems patiems nereikėjo pateikti informacijos (dokumentų) iš kitų Savivaldybės (seniūnijos) skyrių ar Savivaldybei pavaldžių įstaigų (85 proc.) ir tik nedaugeliui (7 proc.) reikėjo pateikti informaciją (dokumentus) iš kitų valstybės institucijų įstaigų.

Anketoje klausta per kiek laiko respondentai sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą. Nustatyta, kad daugumos (81 proc.) respondentų atsakymai į klausimą ar prašymą buvo

pateikti per 1-5 darbo dienas. Atsakymas, kad gauta pavėluotai, praėjus 20 darbo dienų nuo prašymo / skundo pateikimo, anketoje nebuvo pažymėtas nei vieno respondento (3 pav).



3 pav. Per kiek laiko sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą?

Didžioji dalis respondentų buvo informuoti, kur turi kreiptis, jei Savivaldybė (seniūnija) yra nekompetetinga ar nepajėgi išspręsti jų klausimus (83 proc.).

IŠVADOS

Išanalizavus tyrimo rezultatus, galima teigti, kad gyventojai yra pakankamai informuoti apie Savivaldybės (seniūnijos) asmenų priėmimo bei darbo laiką ir jiems jis yra patogus. Taip pat respondentams netenka ilgai laukti priėmimo pas Savivaldybės (seniūnijos) specialistus, o aptarnaujami jie buvo mandagiai ir kvalifikuotai, klausimai buvo išspręsti greitai.

Pagrindinės priežastys, dėl ko gyventojai kreipėsi į Savivaldybę (seniūniją) buvo socialinės pašalpos (paramos) gavimo, gyvenamosios vietos deklaravimo, gatvių priežiūros, tvarkymo ir apšvietimo, vietinės rinkliavos už atliekų surinkimą ir tvarkymą, žemės ūkio ir melioracijos klausimai.

Tikimasi, kad 2021 m. gyventojai bus aktyvesni teikiamų paslaugų kokybės vertinime ir pateiktomis asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo pastabomis bei pasiūlymais padės tobulinti Savivaldybės (seniūnijos) veiklą bei jos teikiamas paslaugas.