

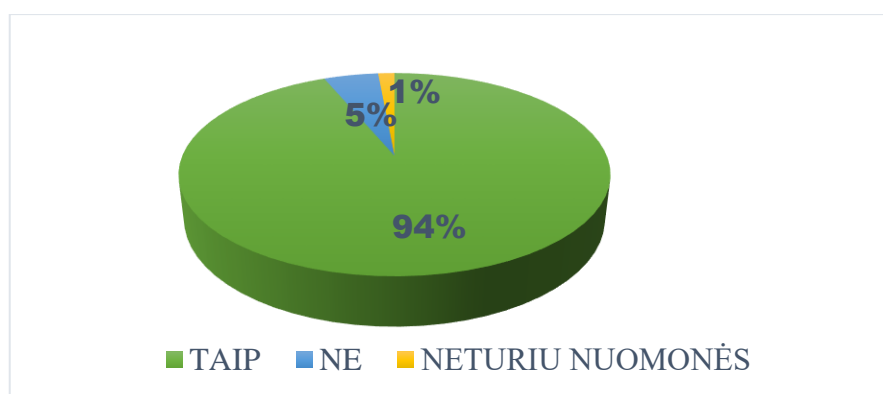
ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VERTINIMAS PAGAL ANONIMINĖS ASMENŲ APKLAUSOS, ATLIKTOS 2021 METAIS, REZULTATUS

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, kiekvienais metais atlieka Šiaulių rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Savivaldybė) ir seniūnijose asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybės analizę, pagal gyventojų anoniminės anketinės apklausos rezultatus.

Anoniminė anketa buvo sudaryta iš 11 klausimų, kurią užpildė 205 respondentai.

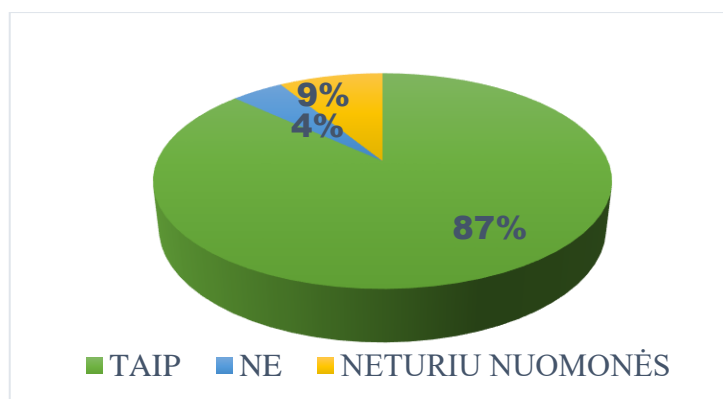
TYRIMO REZULTATAI

Respondentų klausėme, ar jiems pakanka informacijos apie Savivaldybės ir seniūnijų darbo laiką (žr. 1 pav.).



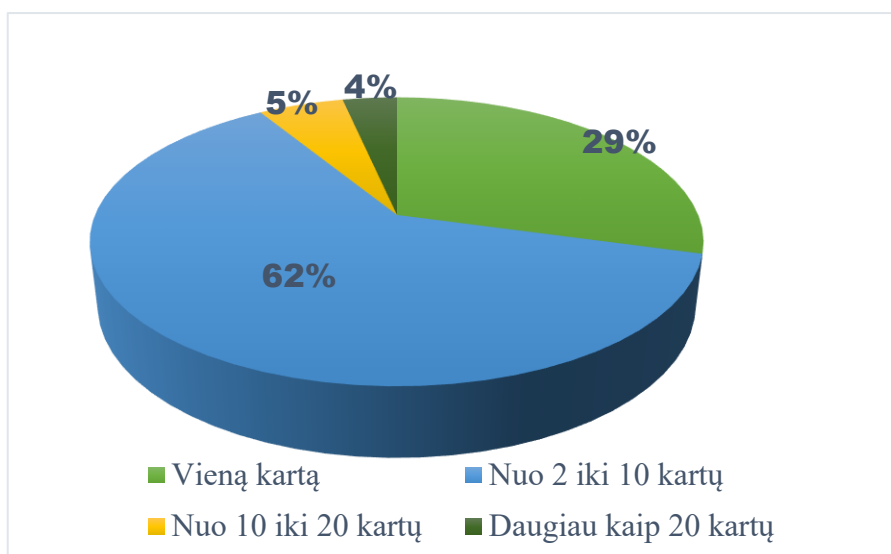
1 pav. Ar esate pakankamai informuotas apie Savivaldybės ir seniūnijų darbo laiką?

Apklausos rezultatai parodė, kad Savivaldybėje ir seniūnijose nustatytas asmenų priėmimo laikas yra patogus (žr. 2 pav.).



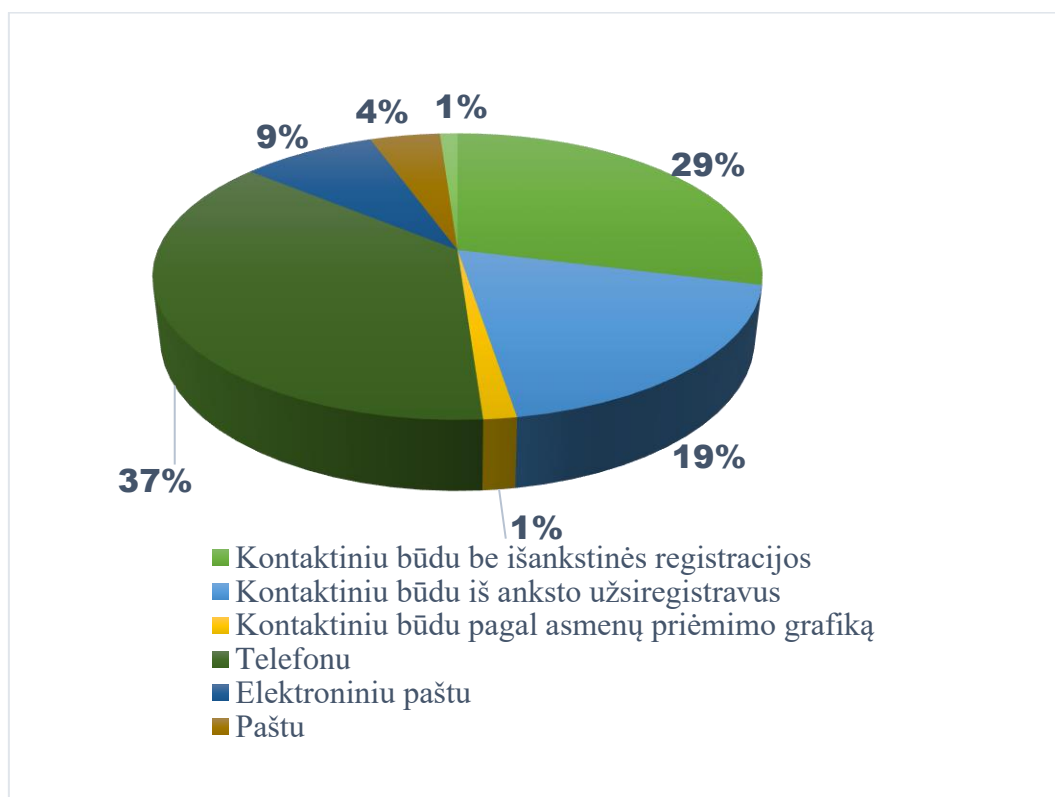
2 pav. Ar Jums patogus Savivaldybės ir seniūnijų nustatytas asmenų priėmimo laikas?

62% (127) respondentų nurodė, kad per pastaruosius 12 mėnesių į Savivaldybę ir seniūnijas kreipėsi nuo 2 iki 10 kartų (žr. 3 pav.).



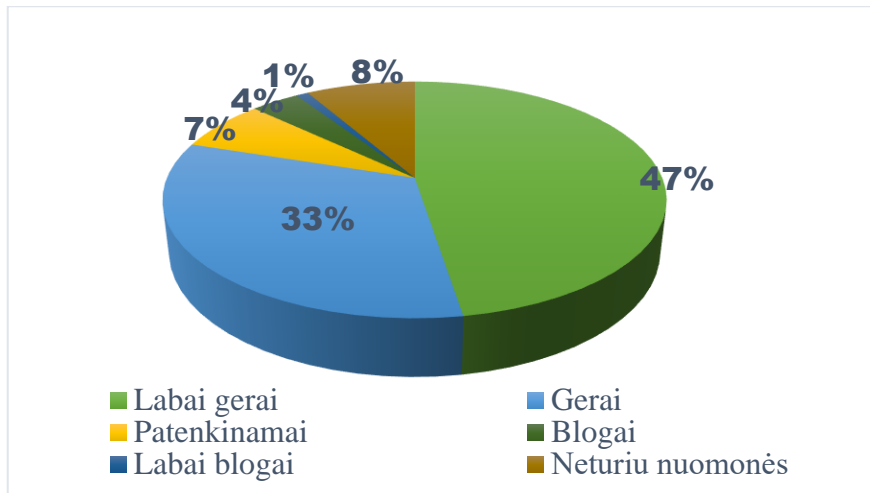
3 pav. Kiek kartų per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Savivaldybę ar seniūnijas?

Dauguma respondentų anketoje pažymėjo po kelis atsakymų variantus, nurodydami, kokių būdu kreipėsi į Savivaldybę ir seniūnijas. 37 % (100) respondentų pažymėjo, kad rūpimais klausimais kreipėsi telefonu ir 29 % (78), kad tai atliko kontaktiniu būdu be išankstinės registracijos (žr. 4 pav.).



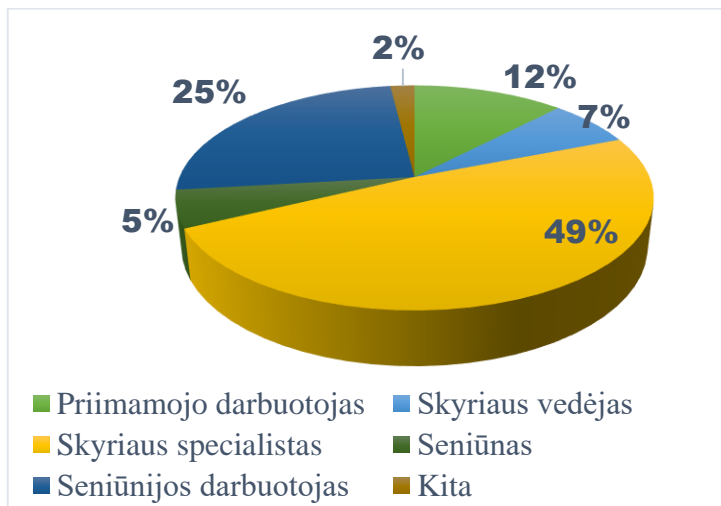
4 pav. Kokių būdu Jūs kreipėtės į Savivaldybę ar seniūnijas?

Kadangi 2021 metais Savivaldybės ir seniūnijų specialistai dirbo ir nuotoliniu būdu, buvo klausiama, kaip jie vertina tokį darbo pobūdį (žr. 5 pav.).



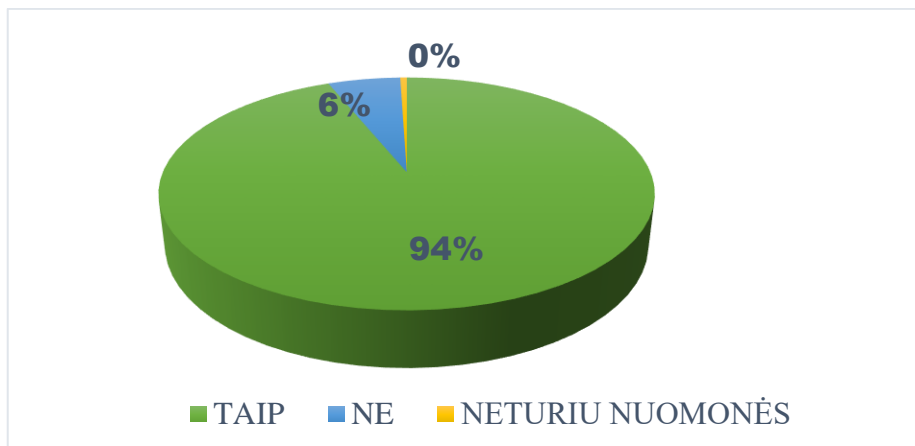
5 pav. Kaip vertinate Savivaldybės ir seniūnijų darbą nuotoliniu būdu?

Dauguma besikreipiančiųjų į Savivaldybę ir seniūnijas buvo aptarnauti skyriaus specialistų arba seniūnijų darbuotojų (žr. 6 pav.).



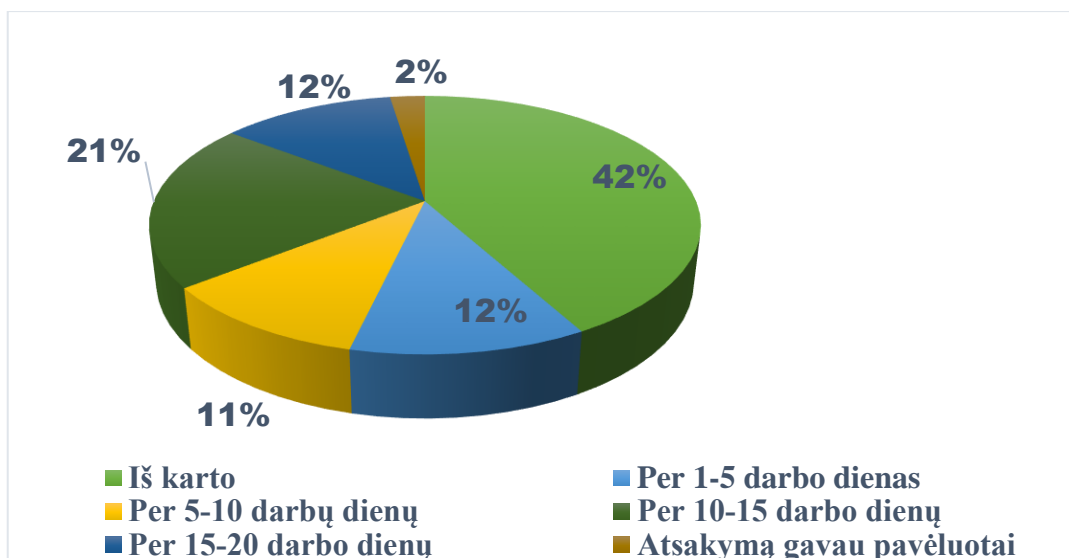
6 pav. Kas Savivaldybėje ar seniūnijose Jus aptarnavo?

Tyrimo rezultatai parodė, kad daugumai buvo aiškiai ir tiksliai atsakyta į rūpimus klausimus ar prašymus (žr. 7 pav.).



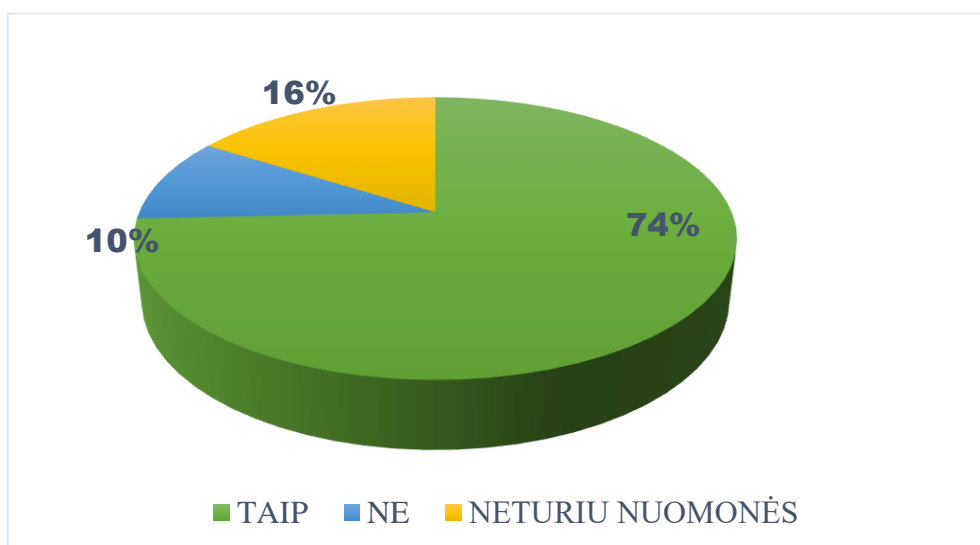
7 pav. Ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į Jums rūpimus klausimus ar prašymus?

42 % (86) respondentų anketoje pažymėjo, kad sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą iš karto ir tik 2 % (5) nurodė, kad buvo atsakyta pavėluotai (žr. 8 pav.).



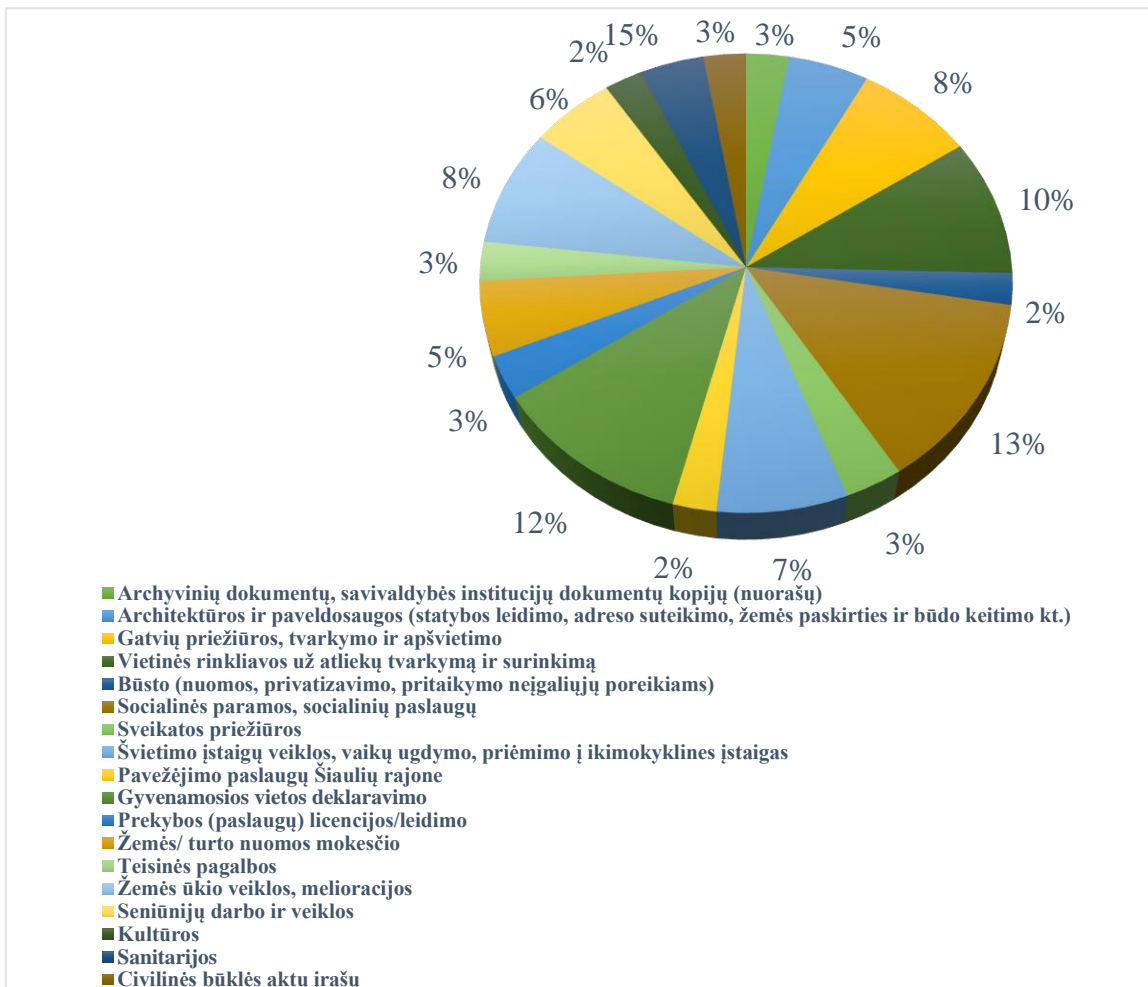
8 pav. Per kiek laiko Jūs sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą?

10 % (17) respondentų nebuvo informuoti, kur turi kreiptis, jei Savivaldybė ar seniūnijos yra nekompetingos išspręsti jų klausimų (žr. 9 pav.).



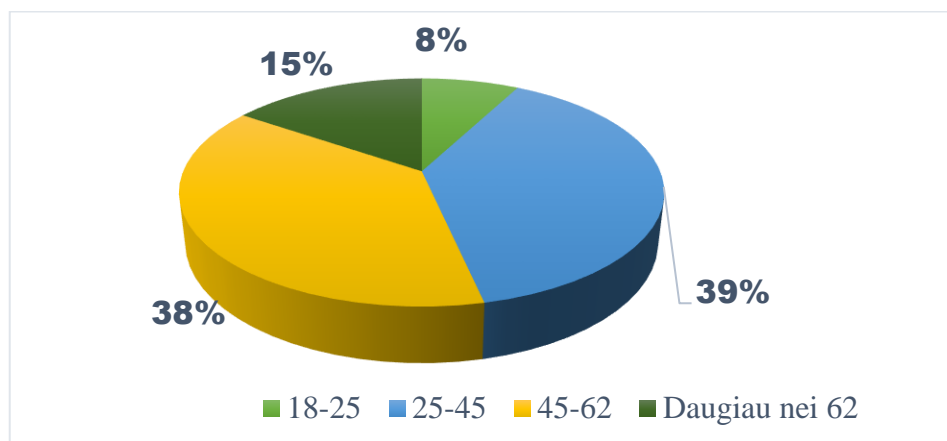
9 pav. Ar Jūs buvote informuoti, kur turite kreiptis, jei Savivaldybė ar seniūnijos yra nekompetingos spręsti Jūsų klausimų?

Paaikškėjo, kad dažniausi klausimai ar prašymai, dėl kurių yra kreipiamasi į Savivaldybę ir seniūnijas yra socialinės paramos, socialinių paslaugų, gyvenamosios vietos deklaravimo, vietinės rinkliavos už atliekų surinkimą ir tvarkymą, gatvių priežiūros tvarkymo ir apšvietimo bei žemės ūkio veiklos (žr. 10 pav.).



10 pav. Kokių klausimų ar prašymų kreipėtės į Savivaldybės administraciją ir seniūnijas?

Dalyvavo įvairaus amžiaus grupei priklausantys asmenys (žr. 11 pav.).



11 pav. Koks Jūsų amžius?

Anketoje respondantai pateikė savo pasiūlymus dėl aptarnavimo kokybės Savivaldybėje ir seniūnijose gerinimo:

- priimti tik iš anksto užsiregistravusiuosius, kad nereikėtų ilgai laukti eilėje;
- į Savivaldybę ir seniūnijas priimti daugiau jaunų ir perspektyvių specialistų;

- specialistams būti pakantiems, turėti daugiau bendravimo kultūros, atidumo ir atjautos piliečiams;
- Savivaldybėje ir seniūnijose panaikinti kavos pertraukėles;
- užtikrinti, kad visuomet specialistai suteiktų informaciją telefonu bei elektroniniu paštu.

IŠVADOS

Tyrimė dalyvavo labai į vaivaus amžiaus respondentai, kurių didžiąją dalį sudarė 25 – 62 metų asmenys. Atlikus asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anoniminę apklausą ir išanalizavus anketinius apklausos duomenis nustatyta, kad yra teigiamai atsiliepiama apie aptarnavimo kokybę įstaigoje.

Respondentai yra pakankamai informuoti apie Savivaldybės ir seniūnijos asmenų priėmimo darbo laiką ir jiems jis yra patogus. Per pastaruosius 12 mėnesių į Savivaldybę ir seniūniją kreiptasi dažnai. Dauguma respondentų nurodė, kad kreipėsi nuo 2 iki 10 kartų. Dažniausiai jie tai darė kontaktiniu būdu be išankstinės registracijos ir telefonu. Darbą nuotoliniu būdu daugelis įvertino gerai ar netgi labai gerai. Dauguma apklaustųjų buvo aptarnauti skyrių specialistų ar socialinių darbuotojų, kurie aiškiai ir tiksliai atsakė į jiems rūpimus klausimus. Klausimai ir prašymai buvo išspręsti dažniausiai iš karto arba nagrinėjami 10 – 15 darbo dienų. Pavėluotai pateikti atsakymai buvo 3 % respondentų. Jei Savivaldybė ar seniūnija nebuvo kompetentinga atsakyti į jų klausimus, suteikta informacija kur reikia kreiptis.

Pagrindinės priežastys, dėl kurių gyventojai kreipėsi į Savivaldybę ir 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 klausimais.

Apibendrinant apklausos rezultatus galima teigti, kad Savivaldybėje ir seniūnijose asmenų aptarnavimas ir jų prašymų bei skundų nagrinėjimas vykdomas sklandžiai. Darbuotojai pagal savo kompetenciją kvalifikuotai ir operatyviai sprendžia iškilusias problemas. Savivaldybės administracija, siekdama tobulinti gyventojų aptarnavimo kokybę bei teikiamas paslaugas, atsižvelgs į gautus rezultatus, respondentų pasiūlymus bei pastabas.
