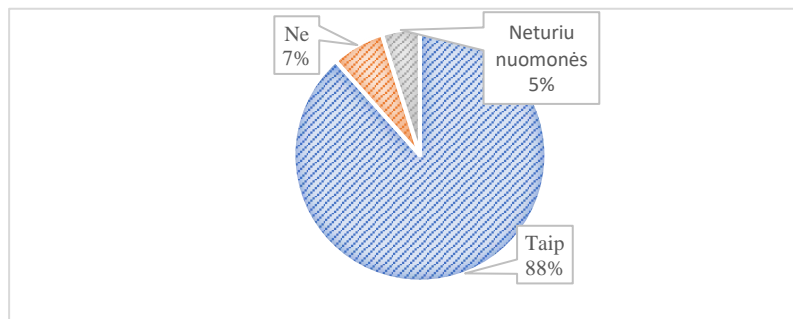


ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VERTINIMAS PAGAL ANONIMINĖS ASMENŲ APKLAUSOS, ATLIKTOS 2022 METAIS, REZULTATUS

Šiaulių rajono savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyrius, vadovaudamasis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 11.7 punktu, 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 310 respondentų.

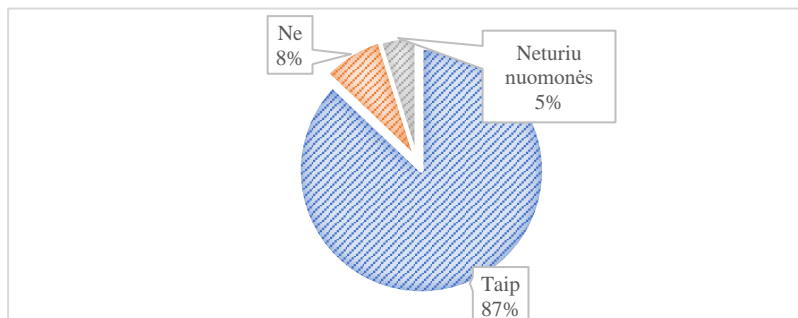
TYRIMO REZULTATAI

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



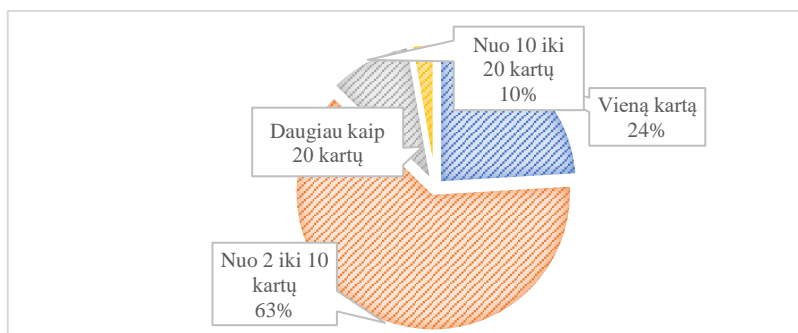
1 pav. Ar esate pakankamai informuotas apie Savivaldybės ir seniūnijų darbo laiką?

Savivaldybėje ir seniūnijose nustatytas asmenų priėmimo laikas yra patogus (žr. 2 pav.).



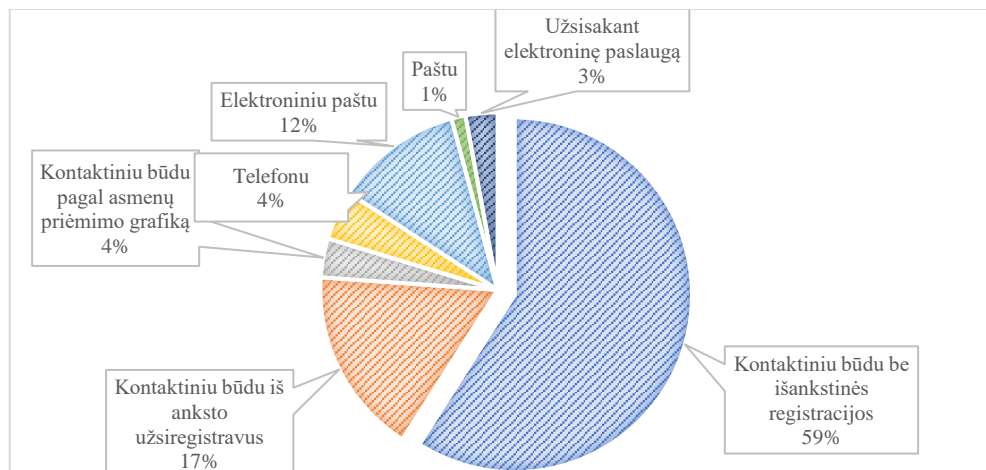
2 pav. Ar Jums patogus Savivaldybės ir seniūnijų nustatytas asmenų priėmimo laikas?

59 % (184) respondentų nurodė, kad per pastaruosius 12 mėnesių į Savivaldybę ir seniūnijas kreipėsi nuo 2 iki 10 kartų (žr. 3 pav.).



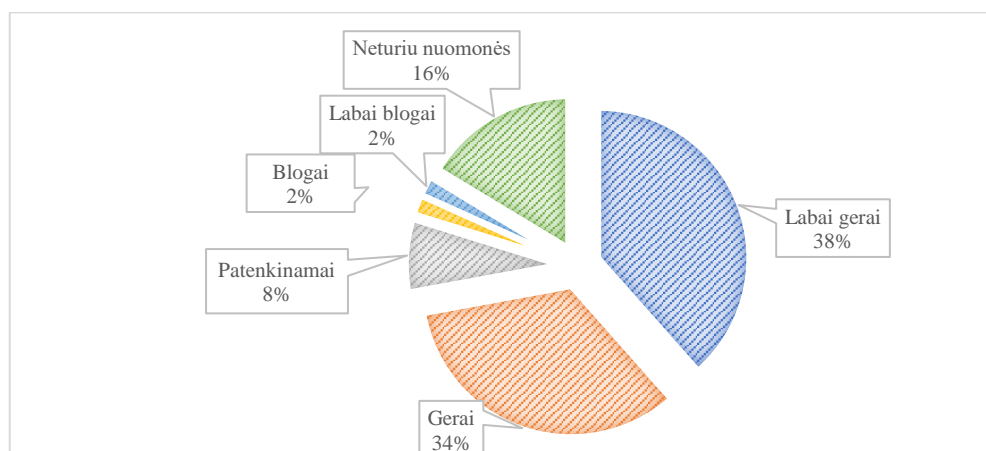
3 pav. Kiek kartų per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Savivaldybę ar seniūnijas?

Dauguma respondentų anketoje pažymėjo, kad kreipėsi į Savivaldybę ir seniūnijas kontaktiniu būdu be išankstinės registracijos 59% (183), tik 3% (9) respondentai pažymėjo, kad rūpimais klausimais kreipėsi užsisakant elektroninę paslaugą ir 1% (4) respondentų kreipėsi paštu (žr. 4 pav.).



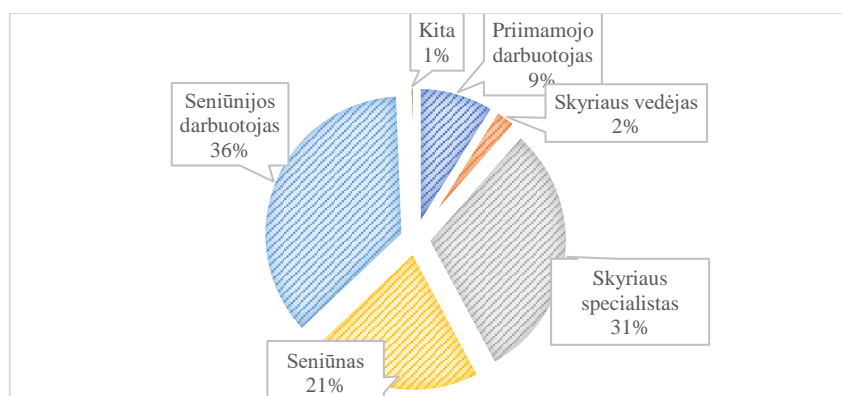
4 pav. Koku būdu Jūs kreipėtės į Savivaldybę ar seniūnijas?

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



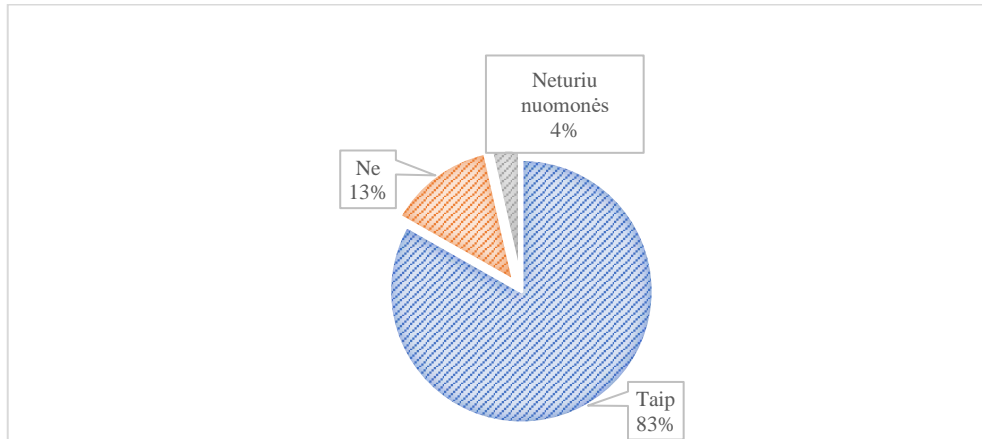
5 pav. Kaip vertinate Savivaldybės ir seniūnijų darbą nuotoliniu būdu?

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



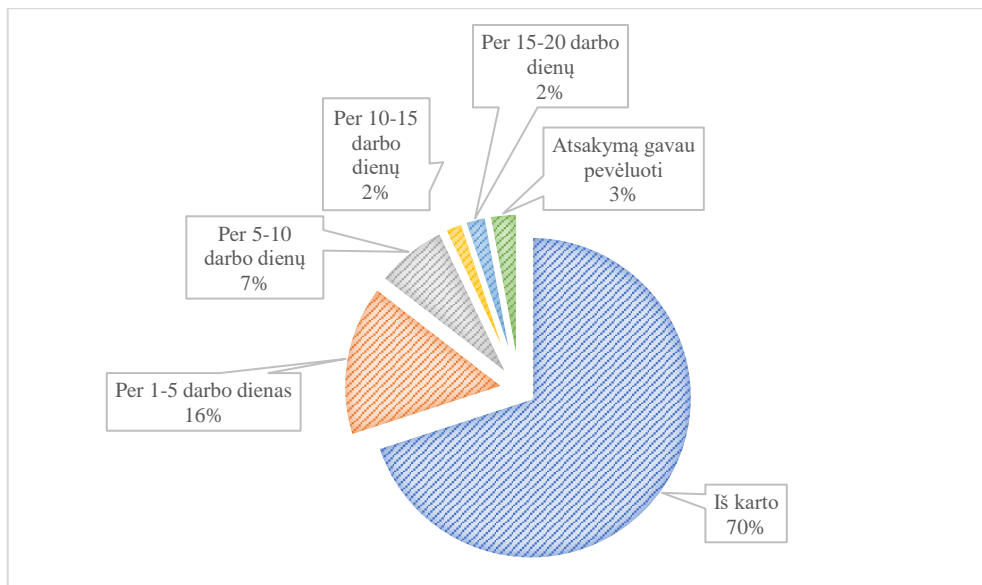
6 pav. Kas Savivaldybėje ar seniūnijose Jus aptarnavo?

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



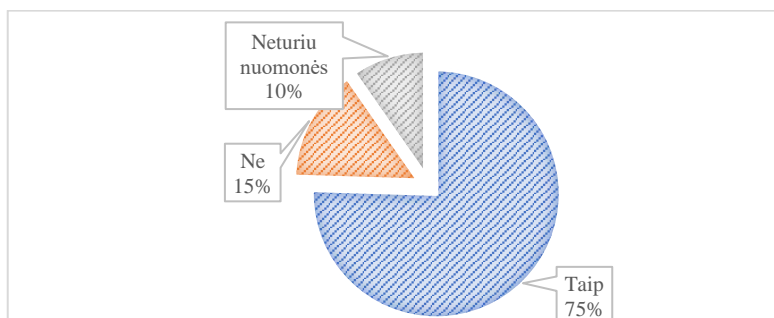
7 pav. Ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į Jums rūpimus klausimus ar prašymus?

70 % (217) respondentų anketoje pažymėjo, kad sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą iš karto ir tik 3 % (7) nurodė, kad buvo atsakyta pavėluotai (žr. 8 pav.).



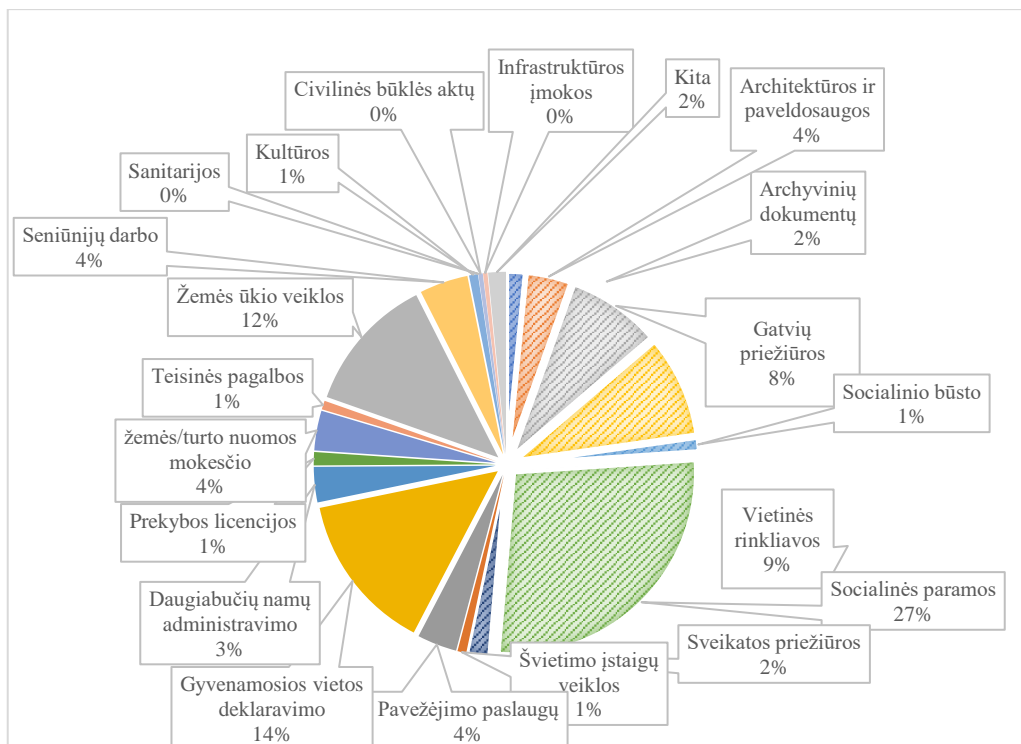
8 pav. Per kiek laiko Jūs sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą?

75 % (234) respondentų buvo informuoti, kur turi kreiptis, jei Savivaldybė ar seniūnijos yra nekompetentingos išspręsti jų klausimų, ir 15% (46) respondentų nurodė, kad tokia informacija buvo nesuteikta (žr. 9 pav.).



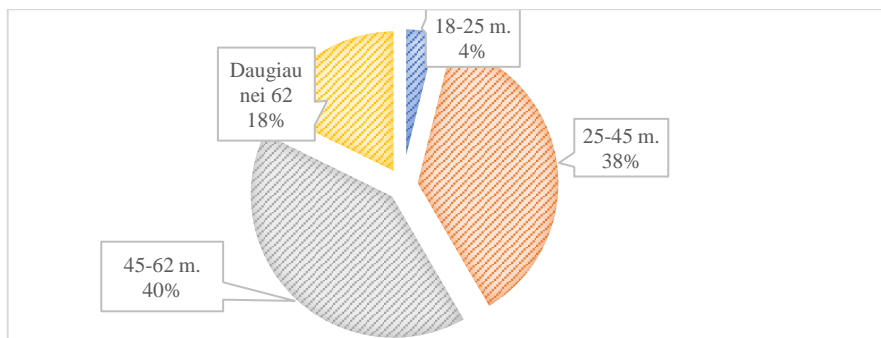
9 pav. Ar Jūs buvote informuoti, kur turite kreiptis, jei Savivaldybė ar seniūnijos yra nekompetentingos spręsti Jūsų klausimų?

Išanalizavus anketos duomenis matyti, kad dažniausi klausimai ar prašymai, dėl kurių yra kreipiamasi į Savivaldybę ir seniūnijas, yra socialinės paramos, gyvenamosios vietos deklaravimo, žemės ūkio veiklos, melioracijos, vietinės rinkliavos už atliekų surinkimą ir tvarkymą (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?

Dauguma respondentų teigiamai vertino asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybę. Anketoje padėkojo už šiltą ir malonų bendravimą, greitą aptarnavimą bei tiksliai ir aiškiai suteiktą informaciją.

Respondentai taip pat pateikė savo pasiūlymus dėl aptarnavimo kokybės Savivaldybėje ir seniūnijose gerinimo:

- į Savivaldybę ir seniūnijas priimti daugiau jaunų ir perspektyvių specialistų;

- specialistams gerinti bendravimo kultūrą, būti pakantiems, nuoširdesniems;
- paspartinti atsakymo parengimo terminus;
- asmenis aptarnauti ne tik Savivaldybėje ir seniūnijose, bet surasti galimybę atvykti į namus pas sunkiai judančius asmenis.

IŠVADOS

Tyrimė didžiąją dalį respondentų sudarė 25 – 62 metų asmenys. Atlikus asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anoniminę apklausą ir išanalizavus anketinius apklausos duomenis nustatyta, kad:

- teigiamai atsiliepiama apie aptarnavimo kokybę įstaigose;
- 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 dažniausiai buvo kreiptasi nuo 2 iki 10 kartų;
- dažniausiai kreiptasi kontaktiniu būdu be išankstinės registracijos;
- darbą nuotoliniu būdu vertina labai gerai ar gerai;
- dauguma apklaustųjų buvo aptarnauti seniūnijų ir skyrių specialistų, kurie aiškiai ir tiksliai atsakė į jiems rūpimus klausimus;
- klausimai ir prašymai buvo išspręsti dažniausiai iš karto arba nagrinėjami 1 – 5 darbo dienas, o pavėluotai atsakymo sulaukė 3 % respondentų;
- jei Savivaldybė ar seniūnija buvo nekompetentinga atsakyti į klausimus, suteikta informacija, kur reikia kreiptis;
- pagrindinės priežastys, dėl kurių gyventojai kreipėsi į Savivaldybę ir seniūniją, buvo socialinės paramos gavimo, gyvenamosios vietos deklaravimo, žemės ūkio ir melioracijos, vietinės rinkliavos už atliekų surinkimą ir tvarkymą 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.
