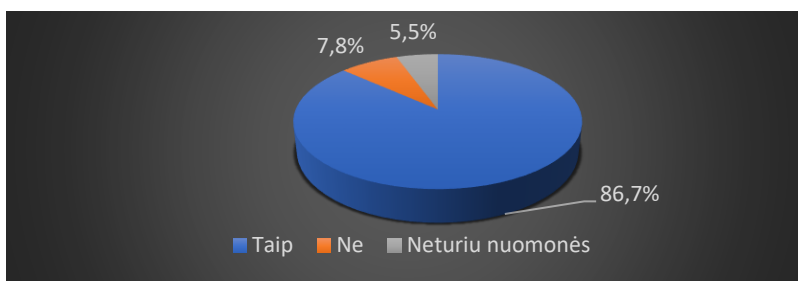


ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VERTINIMAS PAGAL ANONIMINĖS ASMENŲ APKLAUSOS, ATLIKTOS 2023 METAIS, REZULTATUS

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 525 respondentai.

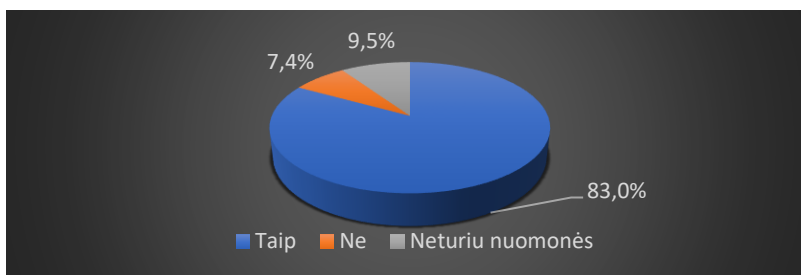
TYRIMO REZULTATAI

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



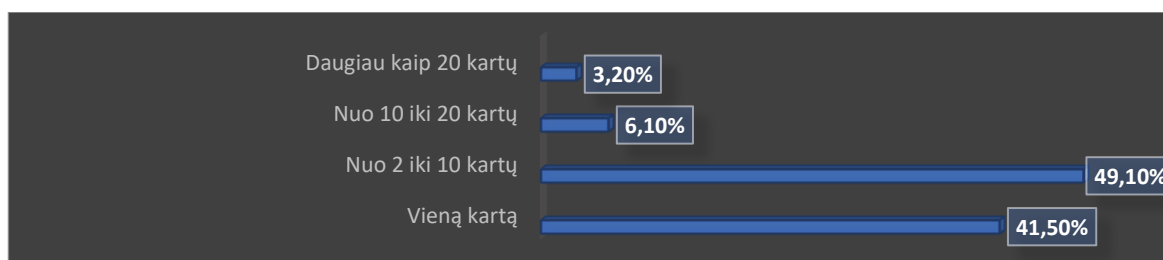
1 pav. Ar Jūs esate pakankamai informuotas apie Šiaulių rajono savivaldybės administracijos (seniūnijos) darbo laiką?

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



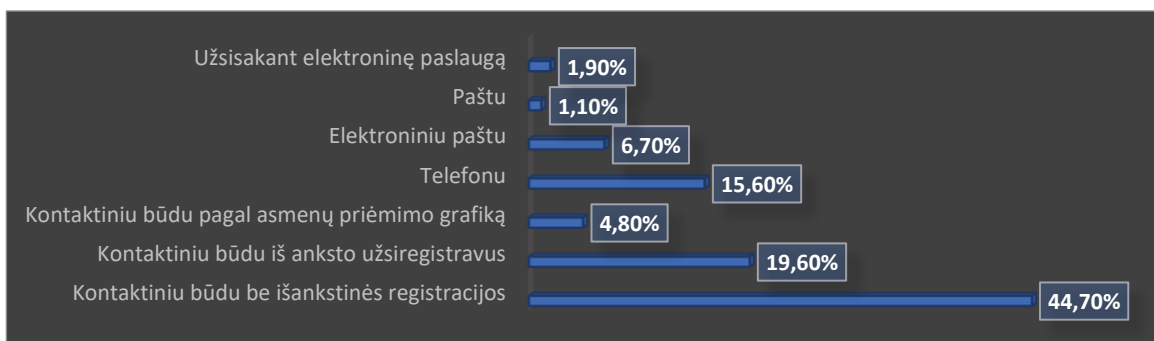
2 pav. Ar Jums patogus Šiaulių rajono savivaldybės administracijoje (seniūnijoje) nustatytas asmenų priėmimo laikas?

49,10 % respondentų (258 gyventojai) nurodė, kad per pastaruosius 12 mėnesių į Savivaldybę ir seniūnijas kreipėsi nuo 2 iki 10 kartų (žr. 3 pav.).



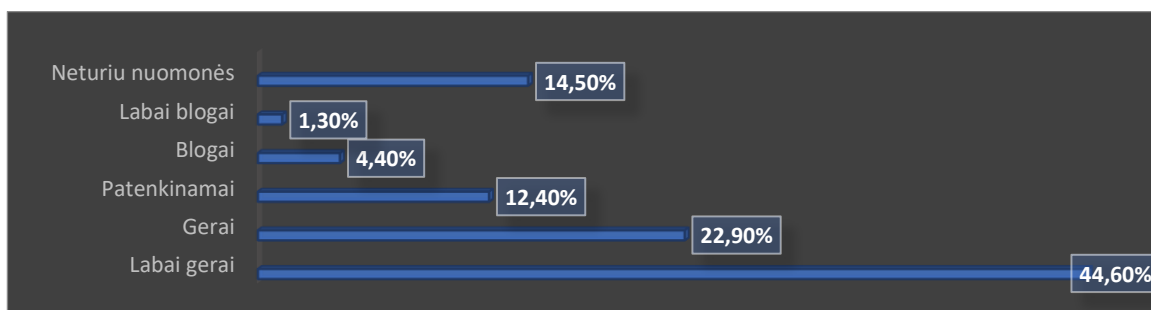
3 pav. Kiek kartų per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Šiaulių rajono savivaldybės administraciją (seniūniją)?

Dauguma respondentų anketoje pažymėjo, kad kreipėsi į Savivaldybę ir seniūnijas kontaktiniu būdu be išankstinės registracijos 44,70 % (264 gyventojai) (žr. 4 pav.).



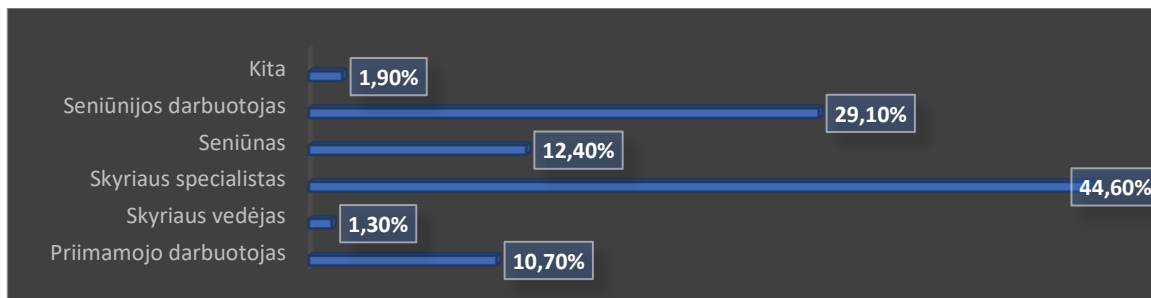
4 pav. Koku būdu Jūs kreipėtės į Šiaulių rajono savivaldybės administraciją (seniūniją)?

Savivaldybės ir seniūnijų specialistų darbą nuotoliniu būdu daugelis respondentų įvertino labai gerai (234 gyventojai) arba gerai (120 gyventojų) (žr. 5 pav.).



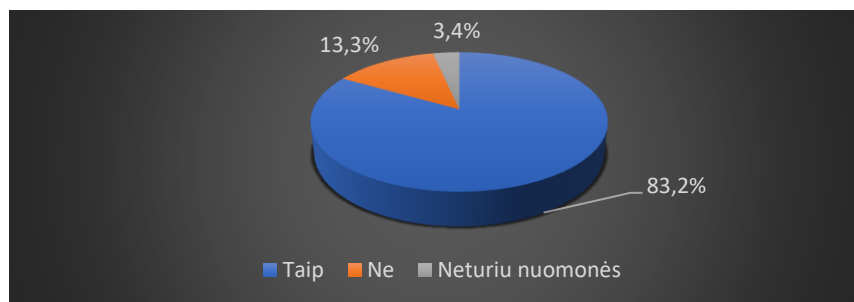
5 pav. Kaip vertinate Šiaulių rajono savivaldybės administracijos (seniūnijos) darbą nuotoliniu būdu?

Didžioji dalis besikreipiančiųjų į Savivaldybę ar seniūnijas buvo aptarnauti skyriaus specialistų (234 gyventojai) ir seniūnijos darbuotojų (153 gyventojai) (žr. 6 pav.).



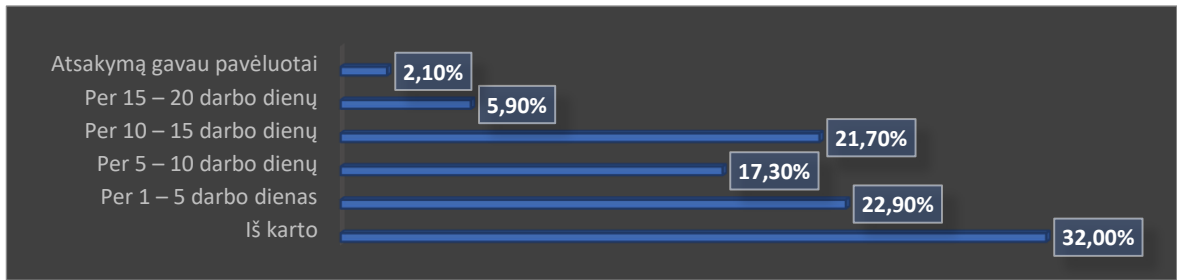
6 pav. Kas Šiaulių rajono savivaldybės administracijoje (seniūnijoje) Jus aptarnavo?

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



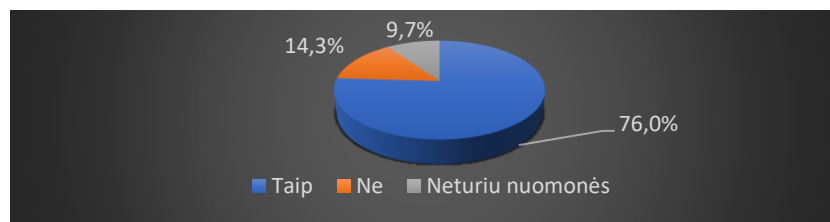
7 pav. Ar Jums aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į Jums rūpimus klausimus ar prašymus

Anketoje respondentų klausėme, per kiek laiko jie sulaukė atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą (žr. 8 pav.).



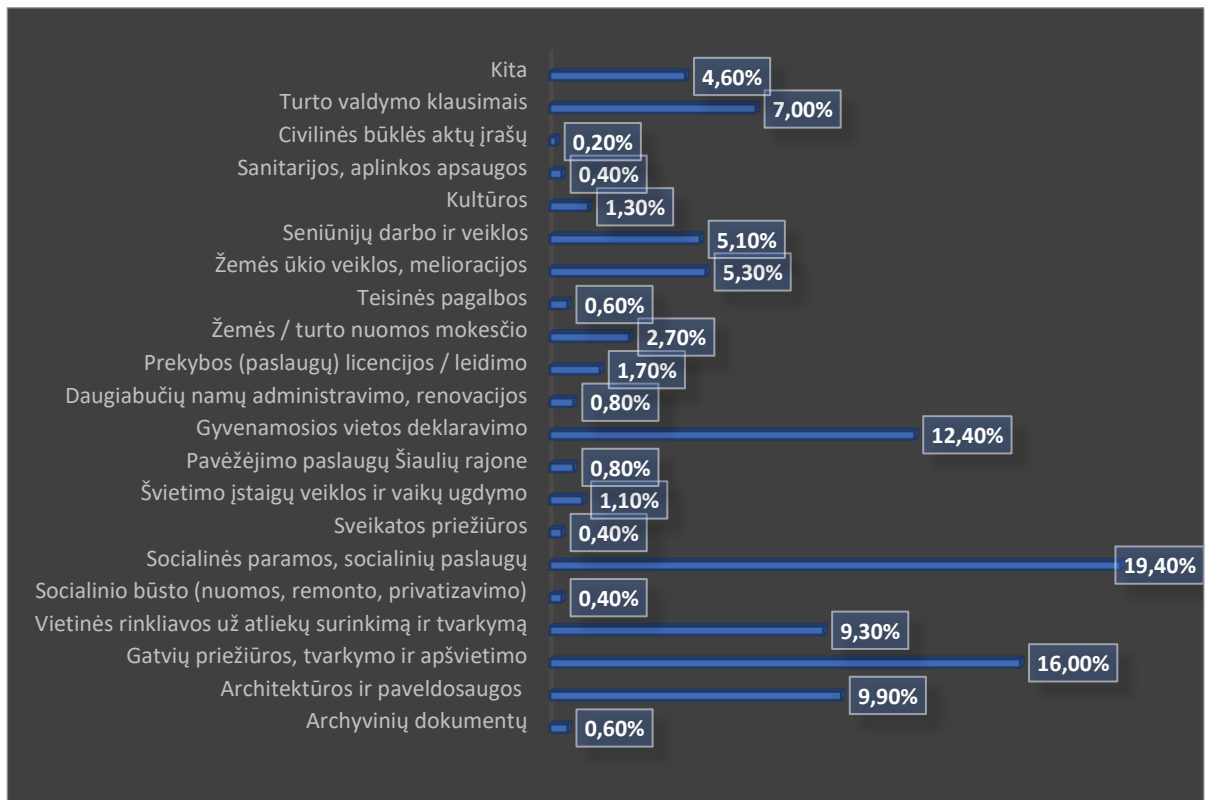
8 pav. Per kiek laiko Jūs sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą?

76 % respondentų (399 gyventojai) buvo informuoti, kur turi kreiptis, jei Savivaldybė ar seniūnijos yra nekompetentingos išspręsti jų klausimų. Buvo pažymėta, kad tokia informacija nesuteikta 14,3 % respondentų (75 gyventojai) (žr. 9 pav.).



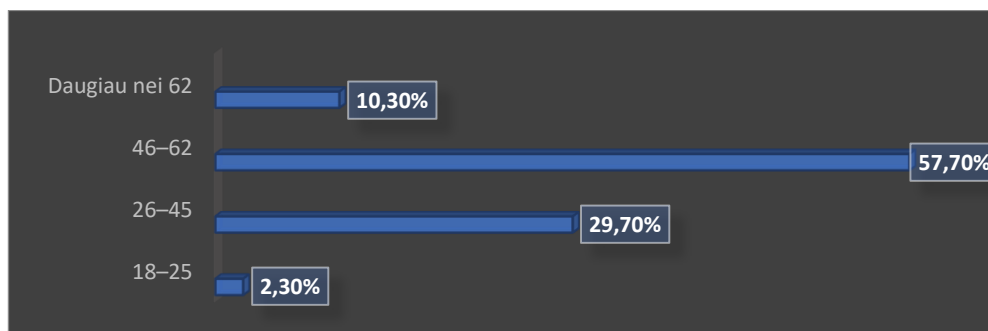
9 pav. Ar Jūs buvote informuoti, kur turite kreiptis, jei Šiaulių rajono savivaldybės administracija (seniūnija) yra nekompetentinga spręsti Jūsų klausimų?

Išanalizavus anketos duomenis nustatyta, kad dažniausiai yra kreipiamasi į Savivaldybę ir seniūnijas socialinės paramos, gatvių priežiūros, tvarkymo ir apšvietimo, gyvenamosios vietos deklaravimo, architektūros ir paveldosaugos, vietinės rinkliavos už atliekų surinkimą ir tvarkymą klausimais (žr. 10 pav.).



10 pav. Kokių klausimų ar prašymų kreipėtės į Šiaulių rajono savivaldybės administraciją (seniūniją)?

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



11 pav. Koks Jūsų amžius?

Apibendrinant apklausos rezultatus galima teigti, kad respondentai teigiamai vertino asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybę Savivaldybėje ir seniūnijose. Anketoje dėkojo už šiltą ir malonų bendravimą, greitą aptarnavimą bei tiksliai ir aiškiai suteiktą informaciją.

Taip pat pateikė konkrečių pasiūlymu ir pastabų dėl darbo kokybės Savivaldybėje ir seniūnijose gerinimo:

- įvesti išankstinę registraciją internetu pas specialistą;
- į Savivaldybę ir seniūnijas priimti daugiau kvalifikuotų specialistų;
- daugiau lėšų skirti rajono kelių tvarkymui ir asfaltavimui, šaligatvių tiesimui, komunikacijų įvedimui;
- nekurti perteklinių reikalavimų ir neprašyti papildomų dokumentų pateikimo;
- bendradarbiauti ir viešinti planuojamus, tikslingus projektus (kanalizacijos, vandentiekio centralizavimo ir kt.);
- sudaryti galimybę kuo daugiau paslaugų gauti internetu.

Šiaulių rajono savivaldybės administracija, siekdama tobulinti gyventojų aptarnavimo kokybę bei teikiamas paslaugas, atsižvelgs į gautus rezultatus, respondentų pasiūlymus bei pastabas.