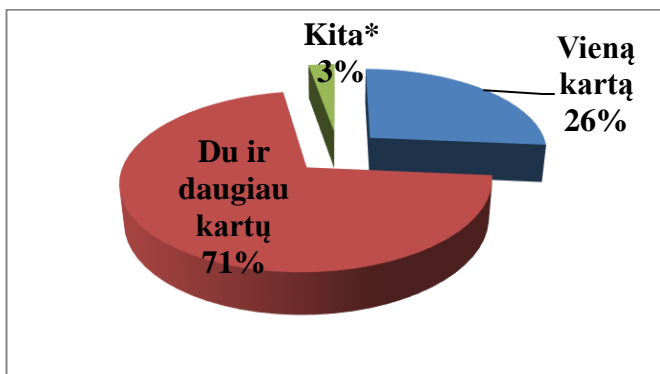


Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo apklausos 2017 metų rezultatai

Rezultatų santrauka

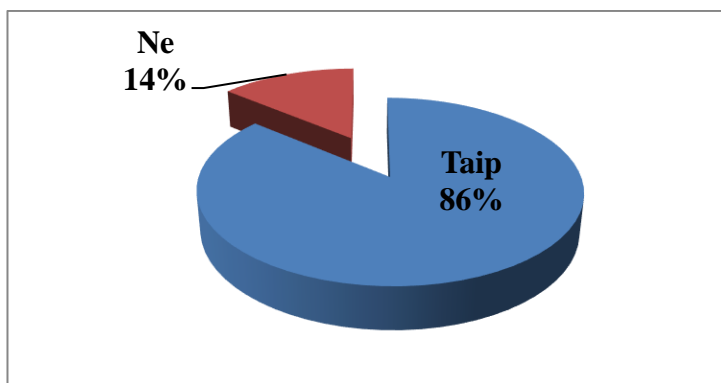
Apklausoje dalyvavo 72 respondentai

1. Kaip dažnai teko kreiptis į Zarasų rajono savivaldybės administraciją?

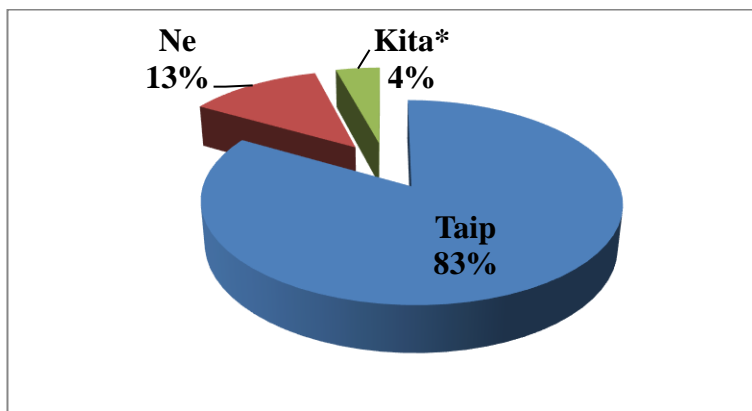


* dažnai.

2. Ar esate pakankamai informuoti apie Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbo laiką?

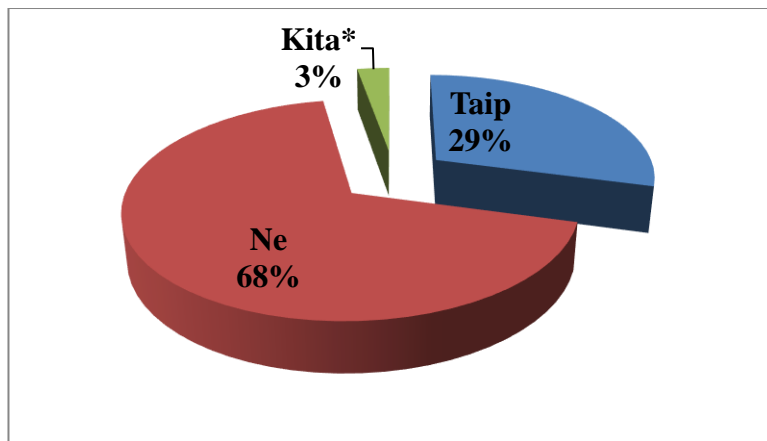


3. Ar patogus Zarasų rajono savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?



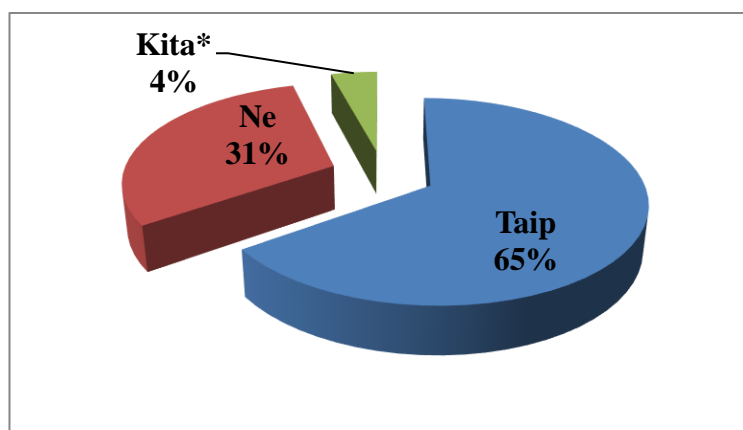
* vieną dieną galėtų dirbti iki 18 val.

4. Ar Jums teko ilgai laukti priėmimo pas Zarasų rajono savivaldybės administracijos skyrių specialistus?



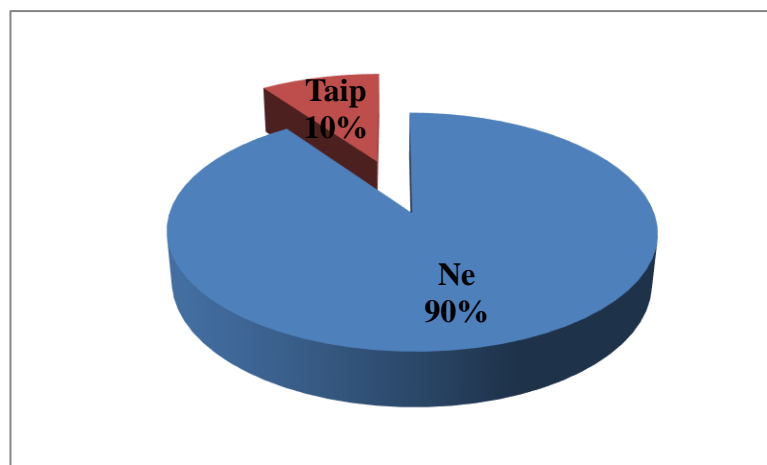
*kai kur;
kartą teko laukti vieną valandą, kitus kartus nuo 10 iki 30 min.

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

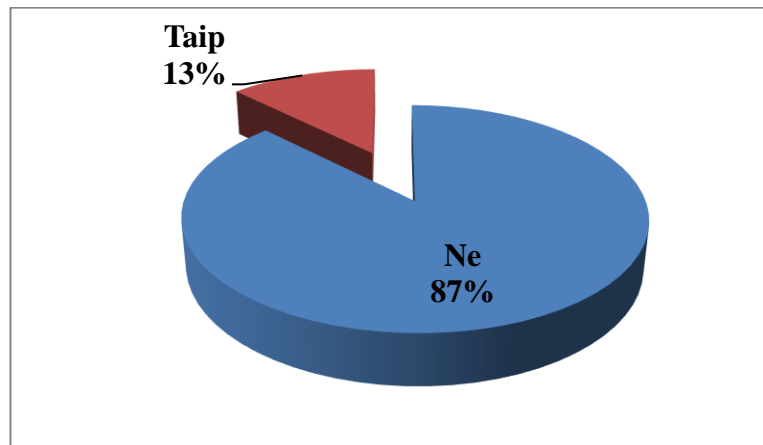


*ne visais atvejais

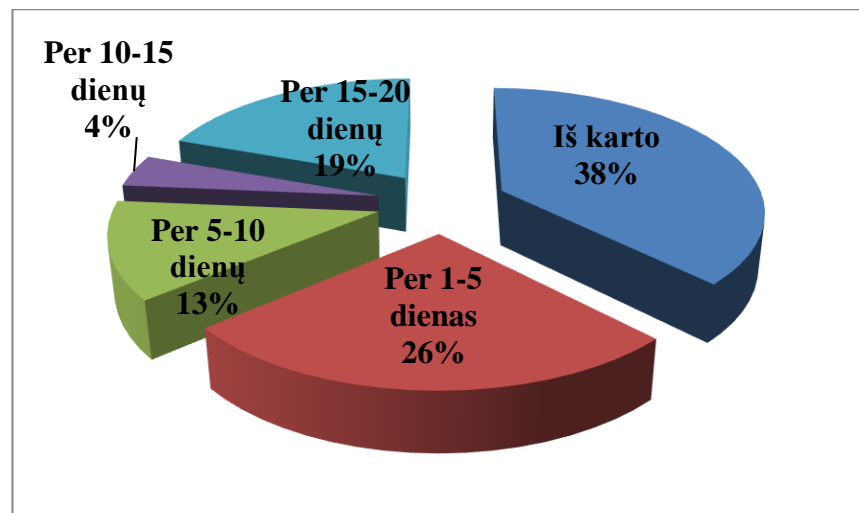
6. Ar sprendžiant Jūsų problemą Jums pačiam reikėjo pateikti informaciją (dokumentus) iš administracijos skyrių, seniūnijų, Savivaldybei pavaldžių įstaigų?



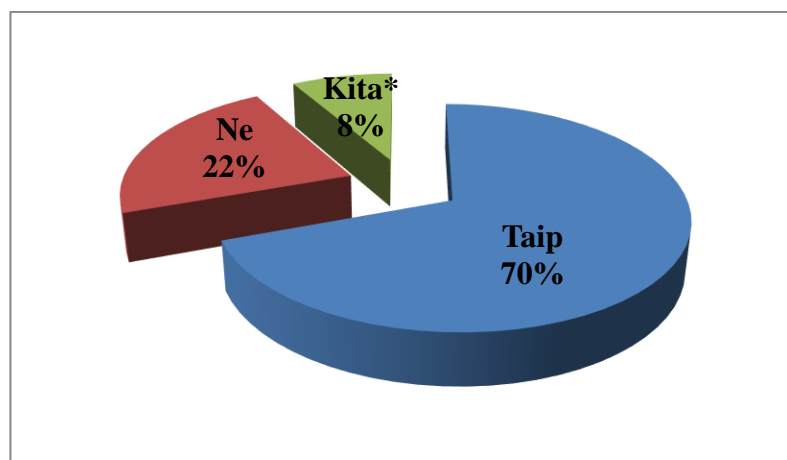
7. Ar sprendžiant Jūsų problemą Jums pačiam reikėjo pateikti informaciją (dokumentus) iš kitų valstybės institucijų ir įstaigų?



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

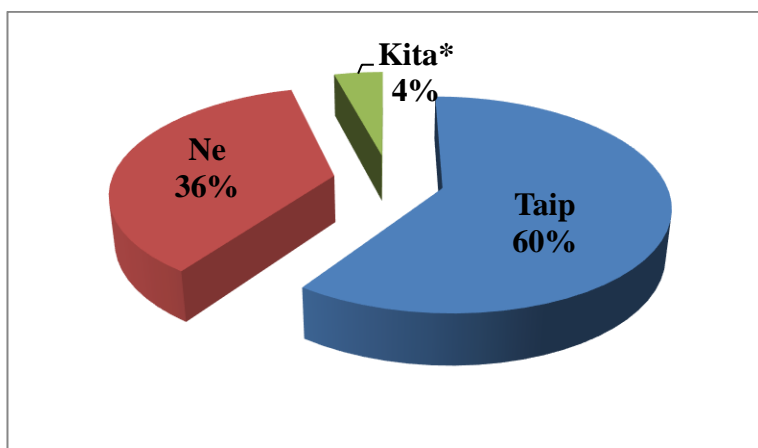


9. Ar rūpimi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?



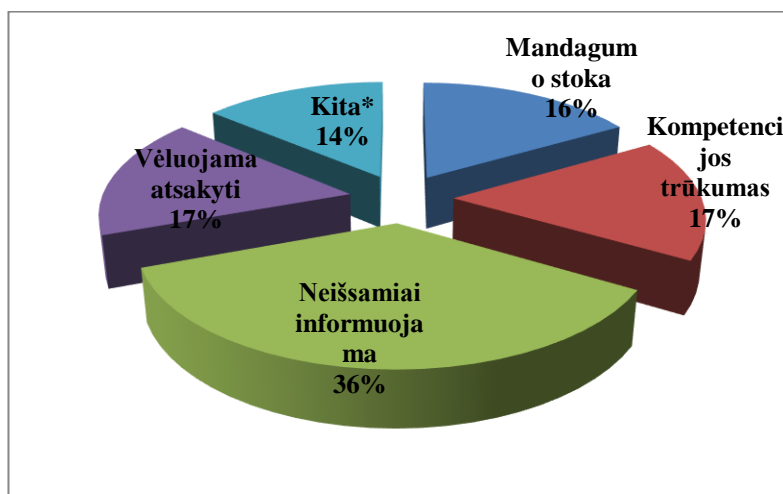
*ne visai; ne visados (tam tikrais klausimais)

10. Ar buvote informuoti apie veiksmus, kurių Zarasų rajono savivaldybės administracija ėmėsi sprendama Jūsų klausimus?



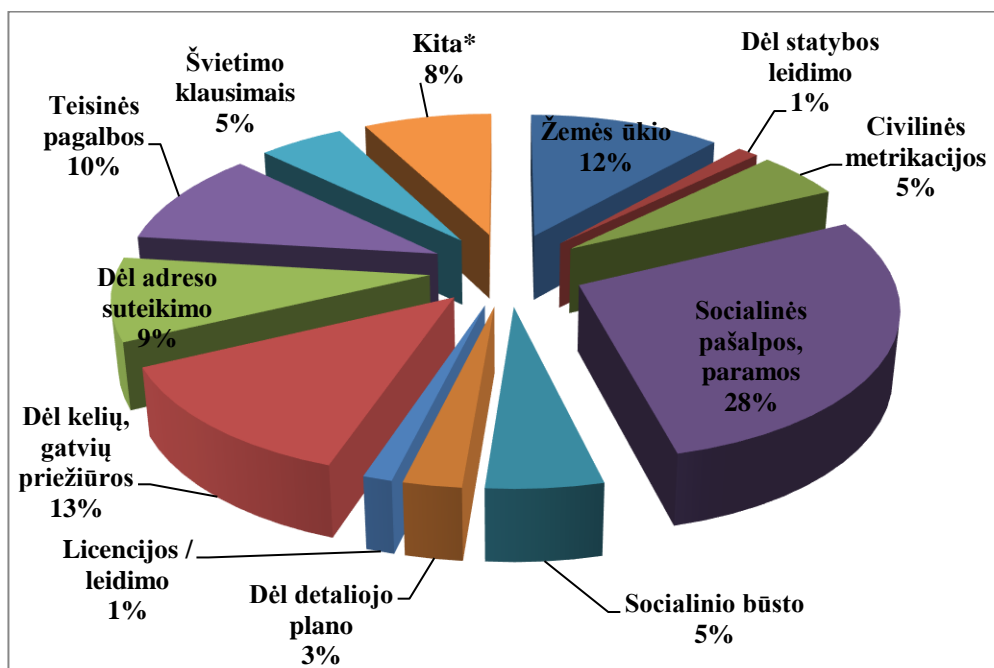
* ne visada

11. Kokias aptarnavimo problemas pastebėjote Zarasų rajono savivaldybės administracijoje?



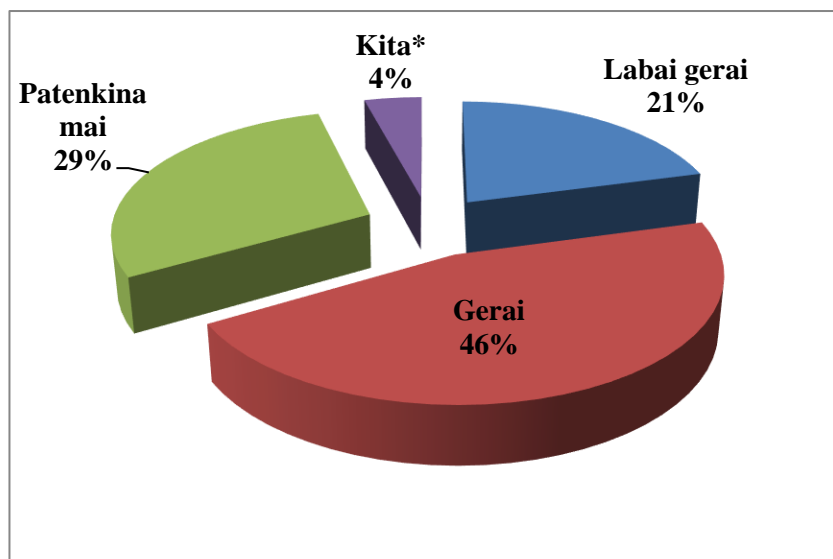
* nepastebėjau; nėra problemų; trūkumų nėra viskas gerai.;

12. Kokių klausimų teko kreiptis?



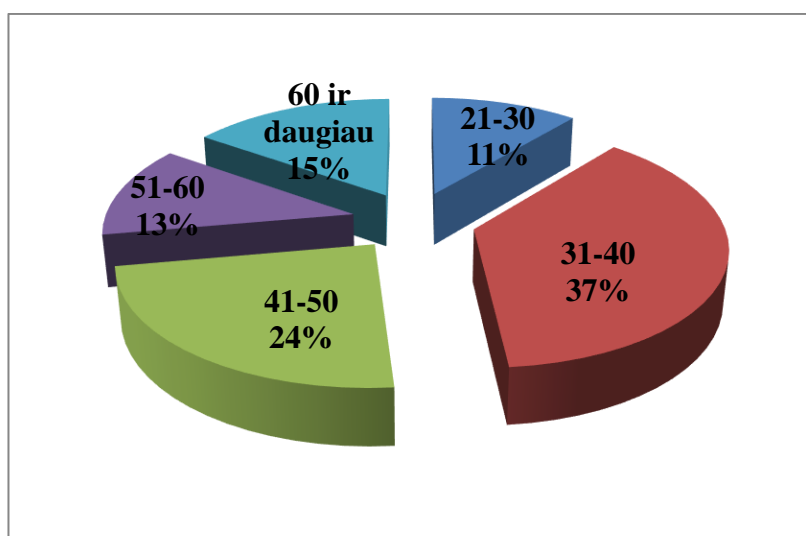
* dėl atsiskaitymo už elektrą įtarus vagystes;
lietaus nuotekų priežiūros.

13. Įvertinkite aptarnavimo kokybę:



* du asmenys pasisakė už nepatenkinamą įvertinimą

14. Koks Jūsų amžius?



15. Jūsų pastabos, pasiūlymai, komentarai:

Apibendrinus respondentų pastabas, pasiūlymus, komentarus, dalis respondentų praneša, kad sprendžiant klausimus, reikėtų daugiau paaiškinimų. Kaip ir aukščiau pateiktuose atsakymuose kalba apie specialistų kompetencijos bei operatyvumo trūkumus, siūlo dažniau tartis su gyventojais įvairiais klausimais, laiku atsakyti į teikiamus prašymus, skundus, siūlymus, keisti „vieno langelio“ darbo laiką (gyventojams 2 metus buvo suteikiama galimybė 2 dienas per savaitę atvykti pateikti prašymus, skundus, pasiūlymus papildomu laiku nuo 17 val. iki 18 val., tačiau nesikreipė nė vienas gyventojas. 2017 metais asmenų aptarnavimo grafikas buvo pakeistas – asmenys galėjo prašymus (skundus) papildomai teikti pirmadieniais ir penktadieniais nuo 7 val. iki 8 val., tačiau taip pat nesikreipė nė vienas asmuo). Pastebėta, kad beveik visi asmenys teikia dokumentus darbo laiku.

Atsižvelgus į 2016 metų apklausą bei siekiant užtikrinti gyventojų prašymų, skundų, siūlymų priėmimą, 2017 metais buvo užtikrintas „vieno langelio“ principu dirbančių specialistų nepertraukiamas darbo laikas – specialistai dirbo nuo 8 val. iki 17 val.

Padaugėjo dokumentų, teikiamų elektroniniu paštu, pradėta naudotis elektroninėmis paslaugomis.

Išvada

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimo apklausa Zarasų rajono savivaldybės administracijoje buvo atliekama vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

Gavus apklausos anketas ir nustatius jų skaičių, kab. galima teigti, kad asmenys 2017 metais apklausoje dalyvavo pasyviau negu 2016 m. (2016 metais – 85 respondentai). Jiems buvo sudarytos sąlygos teikti atsiliepimus ne tik rajono Savivaldybės svetainėje, administraciniame pastate, bet ir seniūnijose.

Pagal gautus rezultatus matyti, kad Zarasų rajono savivaldybės administracijoje esama tvarka daugumą respondentų tenkina. Gauti tik keli siūlymai kaip tobulinti įstaigos darbą bei neigiami atsiliepimai apie rajono Savivaldybės administracijos specialistų vykdomą darbą, aptarnavimą, į kuriuos bus atsižvelgta.