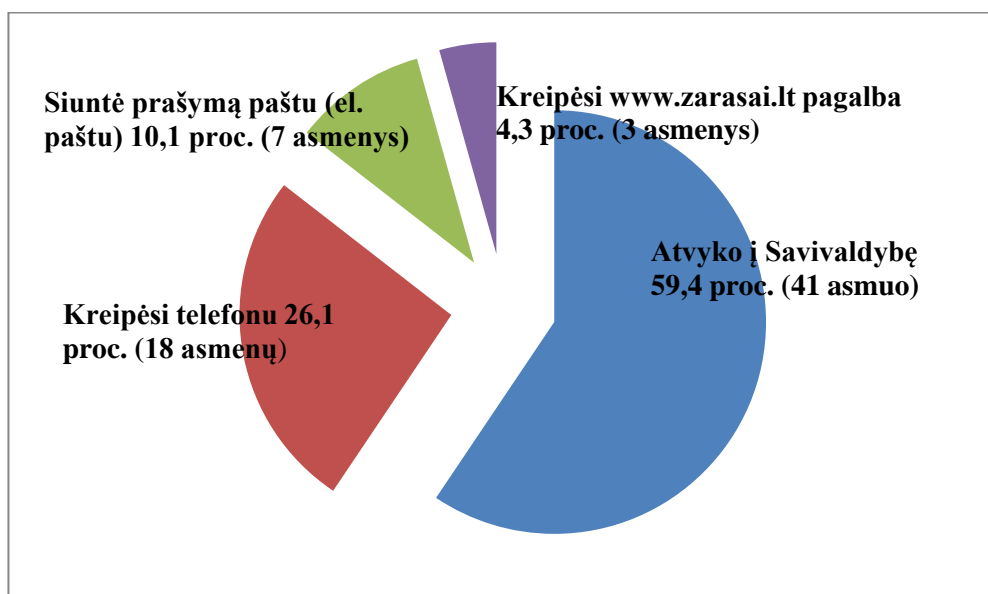


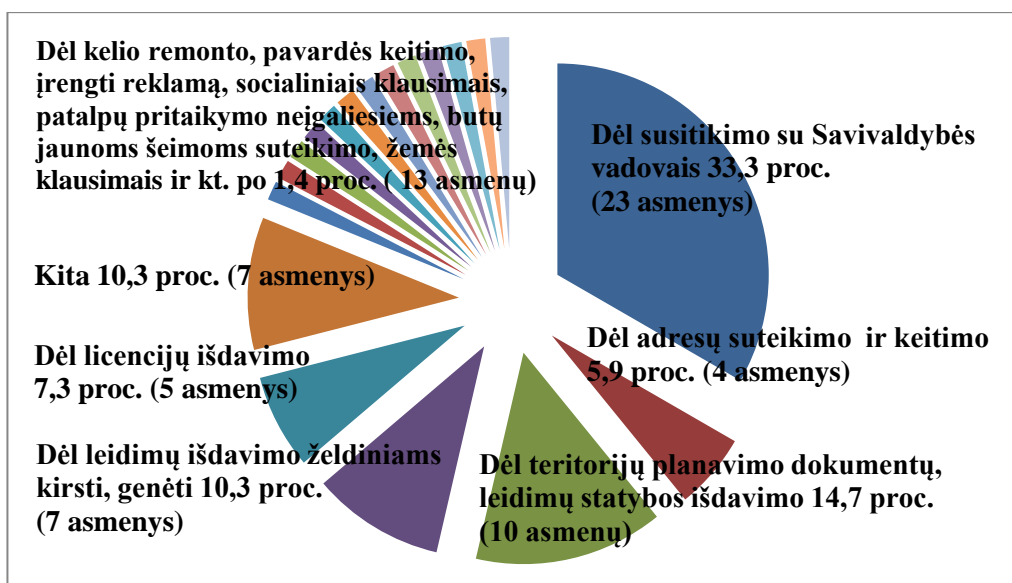
## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS 2018 METŲ REZULTATŲ SANTRAUKA

Apklausoje dalyvavo 69 respondentai.

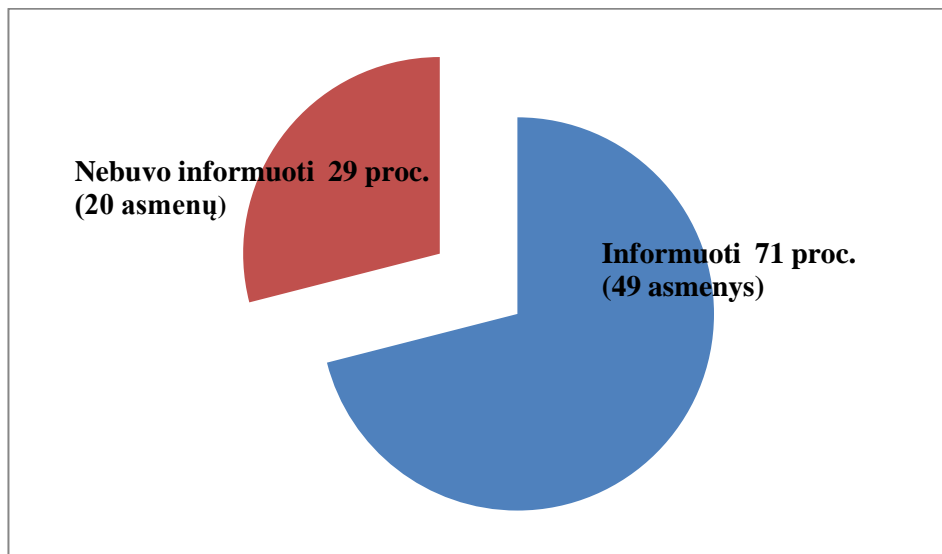
### 1. Koku būdu kreipėtės į Savivaldybę dėl problemos?



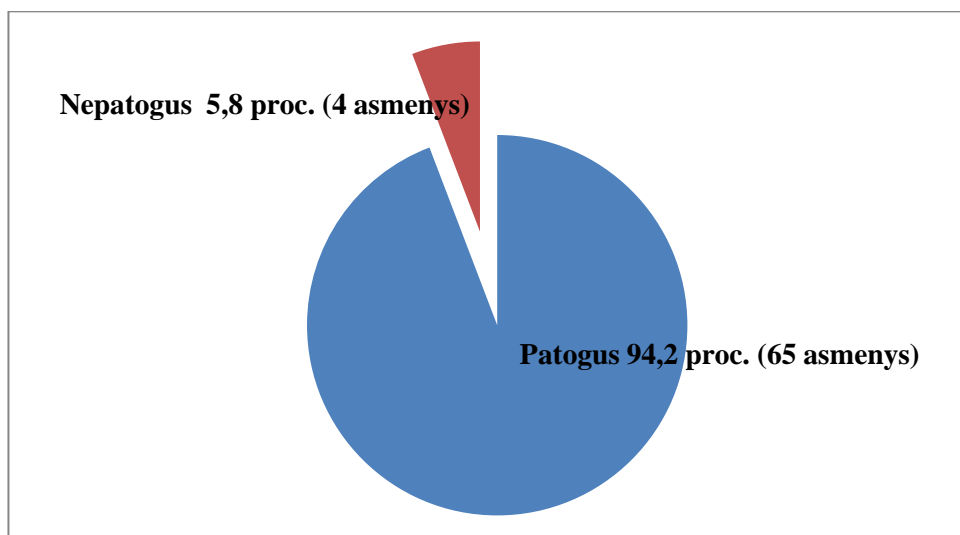
### 2. Dėl kokios priežasties kreipėtės į Savivaldybę?



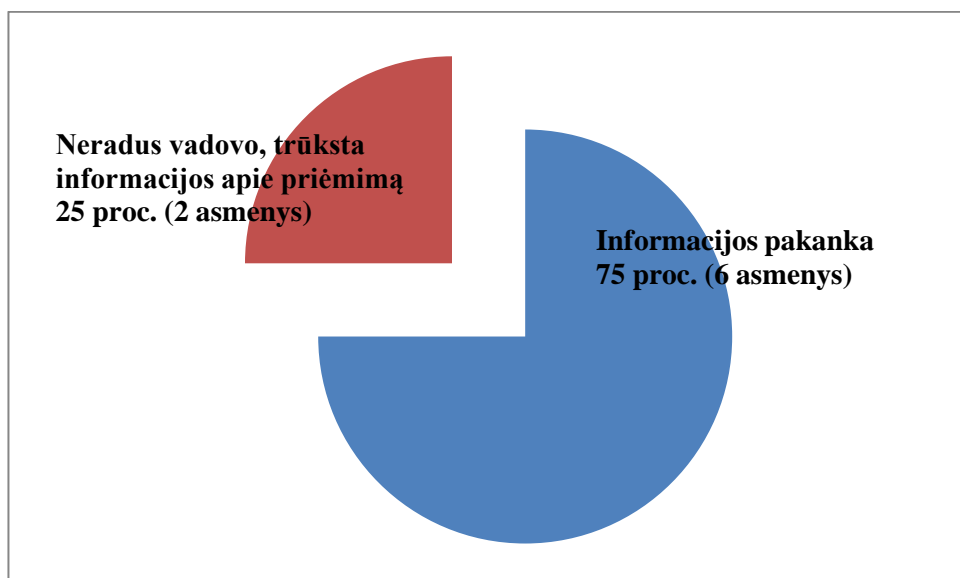
**3. Ar buvote informuotas apie veiksmus, kurių buvo imtasi sprendžiant Jūsų problemą?**



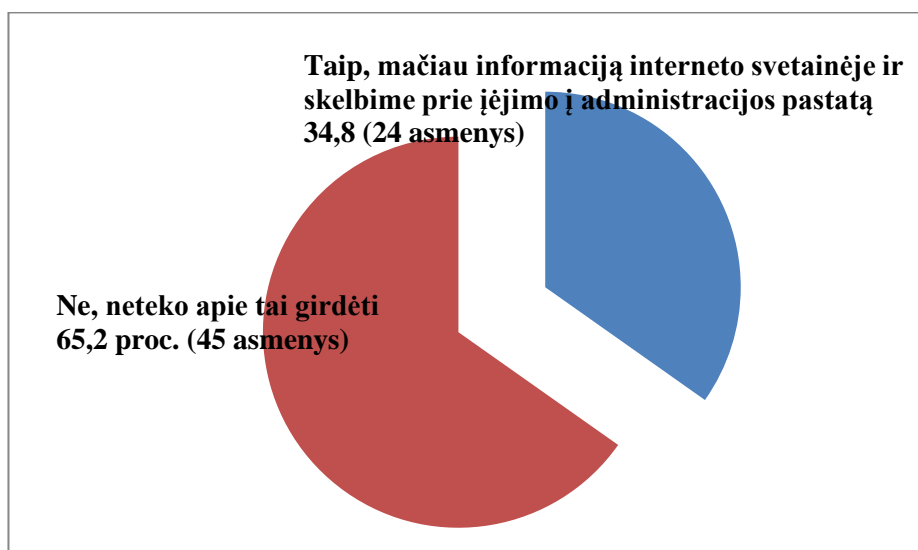
**4. Ar Jums patogus asmenų aptarnavimo laikas?**



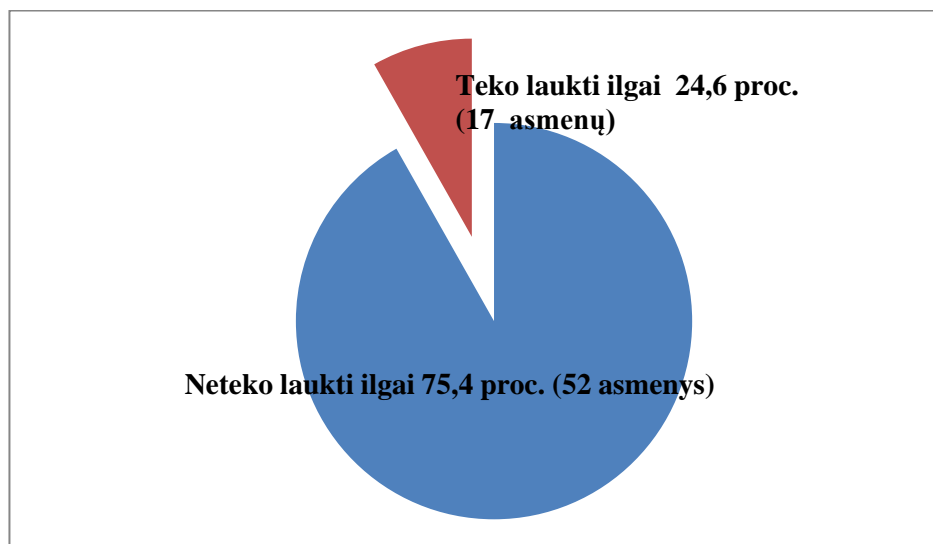
**5. Jei Jums administracijoje informacijos apie priėmimo laiką trūksta, patikslinkite, kokios konkrečiai informacijos Jūs neradote?**



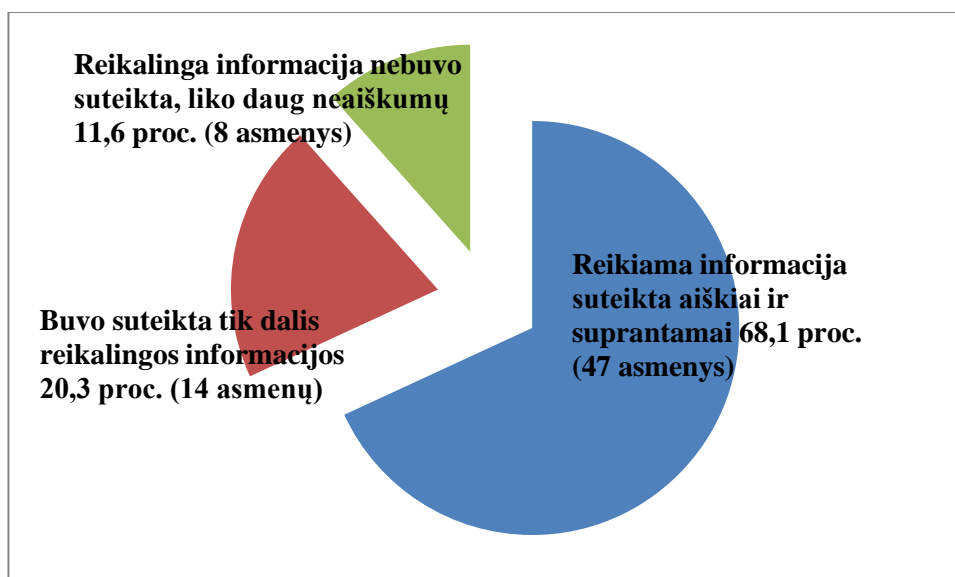
**6. Rajono Savivaldybės administracijos gyventojai aptarnaujami ne darbo valandomis.  
Ar Jums teko apie tai girdėti?**



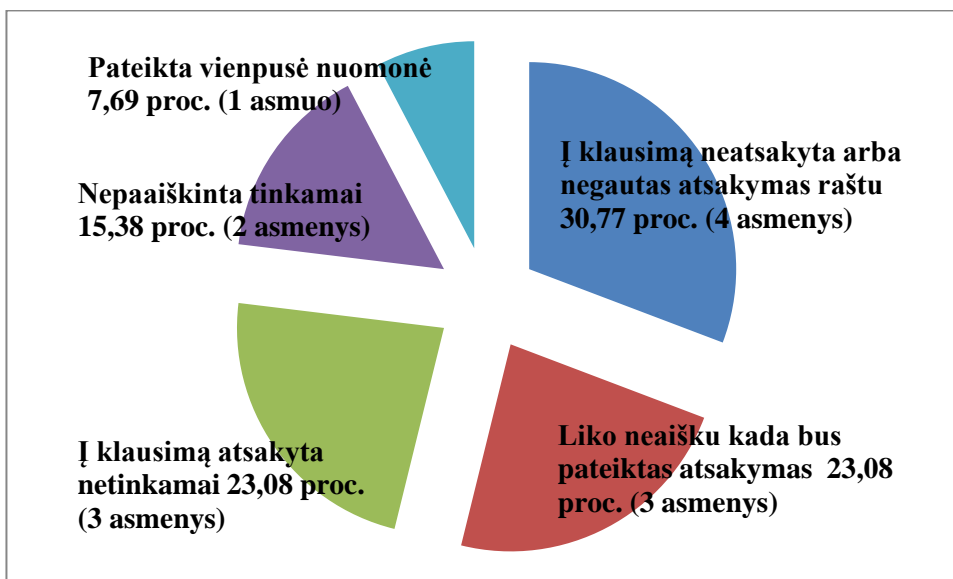
**7. Ar ilgai teko laukti, kol Jus priėmė rajono vadovai?**



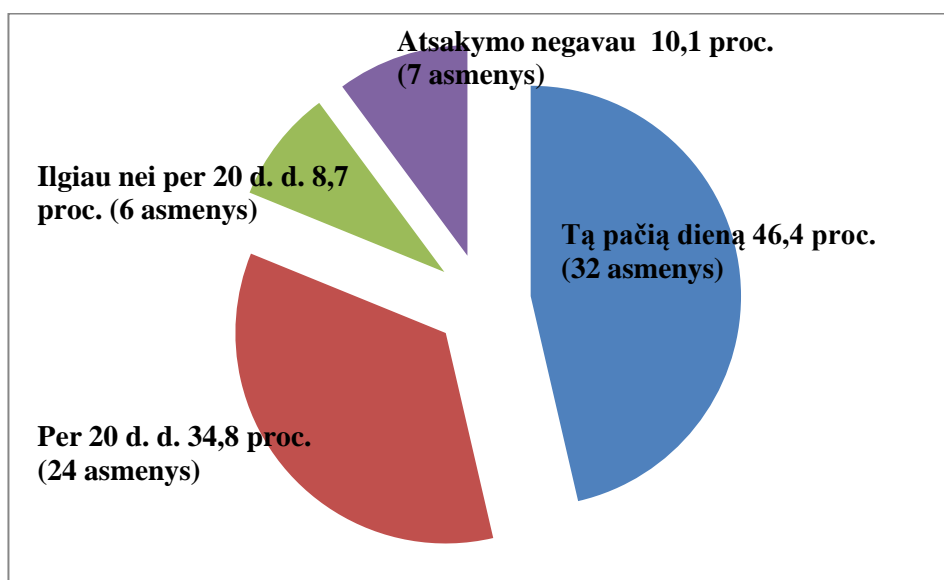
**8. Ar kreipiantis į savivaldybės administraciją Jums buvo suteikta Jūsų prašoma informacija?**



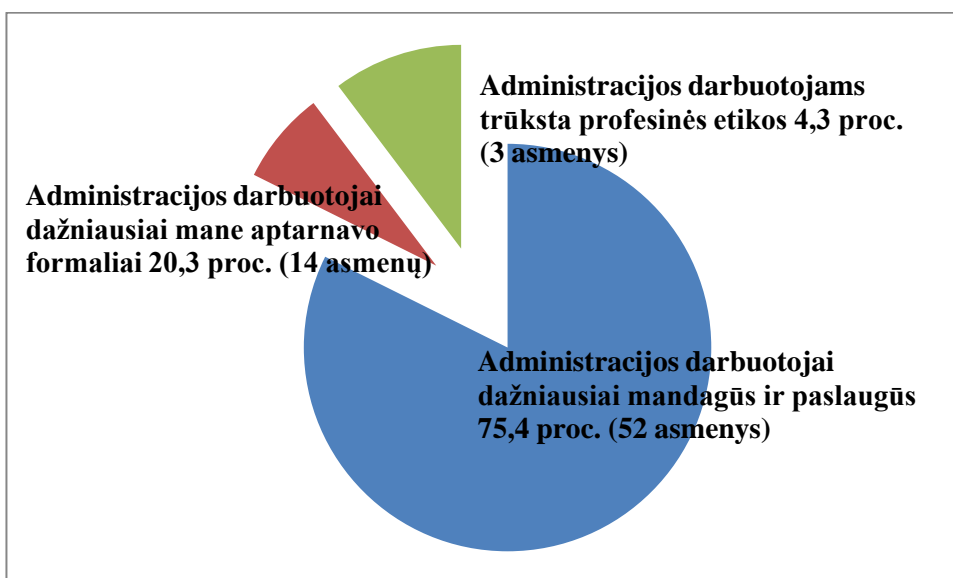
9. Jei atsakėte „suteikta tik dalis reikalingos informacijos“ arba „informacija nebuvo suteikta“, patikslinkite, kokios konkrečiai informacijos Jūs negavote? (13 atsakymų)



10. Ar atsakymas buvo pateiktas laiku, ar buvo laikomasi teisės aktų numatytų terminų?



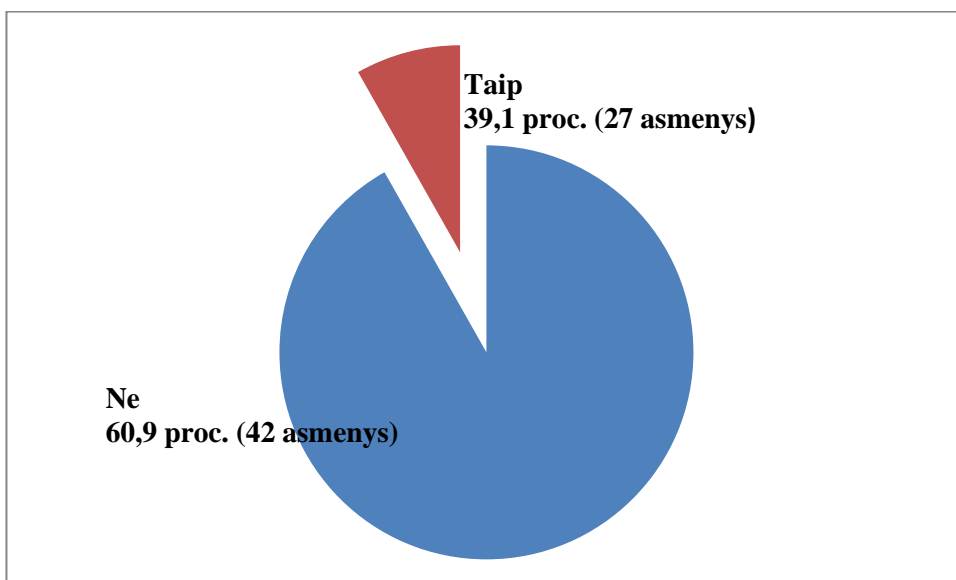
11. Ar Jus mandagiai aptarnavo administracijos skyrių specialistai?



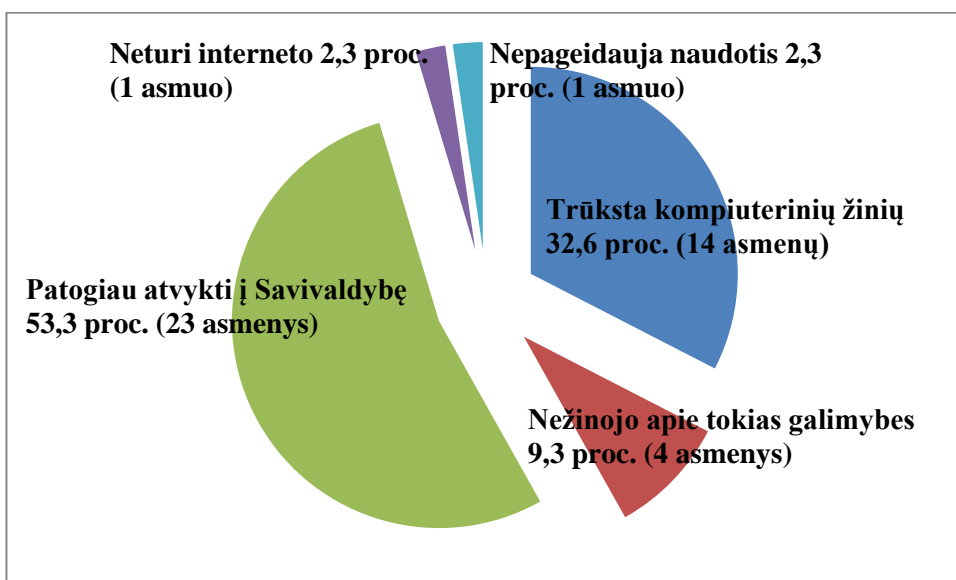
**12. Ar sprendžiant problemą teko kreiptis į kitas institucijas?**



**13. Ar naudojotės teikiamomis rajono Savivaldybės elektroninėmis paslaugomis?**



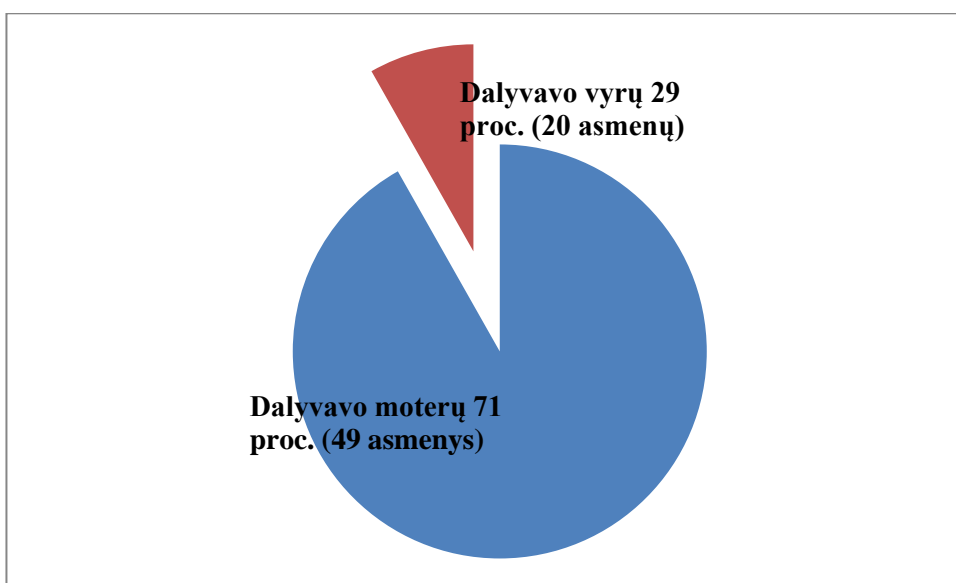
**14. Jeigu atsakėte „Ne“ prašau paaiškinkite kokios priežastys tai lėmė? (43 atsakymai).**



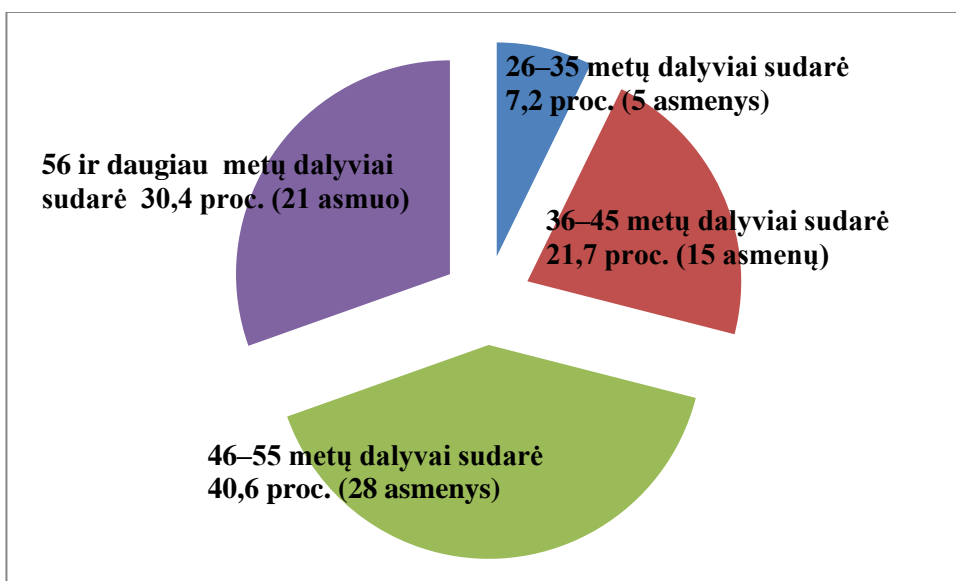
**15. Aptarnavimą Zarasų rajono savivaldybėje vertinate:  
1 balas – labai blogai, 10 balų – labai gerai)**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Greitas aptarnavimas	2	2	2	4	9	2	9	13	21	5
Mandagus aptarnavimas	2	1	2	3	5	1	4	16	27	8
Suteikta visa reikalinga informacija	2	2	4	2	6	2	4	13	27	7
Suteikta aiški ir konkreti informacija	3	1	4	3	6	1	9	5	30	7
Problema išspręsta greitai	5	3	4	1	6	1	9	11	22	7

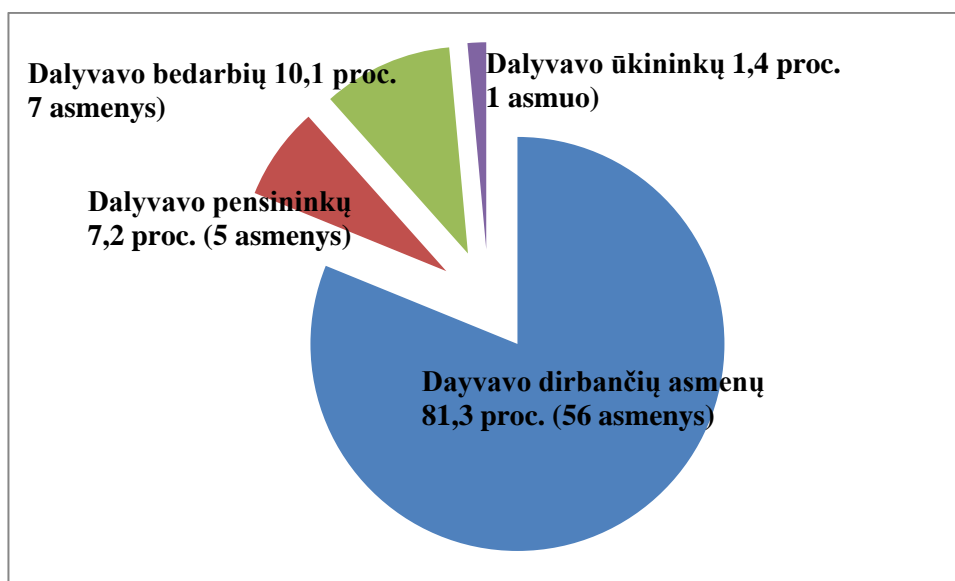
**16. Jūsų lytis?**



**17. Jūsų amžius?**



## 18. Dabartinė Jūsų veikla?



## 19. Jūsų pasiūlymai, pageidavimai, rekomendacijos, pagyrimai ir skundai. 13 atsakymų.

Apibendrinus respondentų atsakymus, pasiūlymus, komentarus, vėl pastebimos tos pačios pastabos, pageidavimai kaip ir prieš tai atliktose apklausoje: specialistų kompetencijos bei operatyvumo trūkumas; atsakymų į teikiamus prašymus pateikimas laiku. Dalis pastabų – tiesiog asmeninė respondentų nuomonė. Pateikta ir malonių, teigiamų atsiliepimų apie Savivaldybės darbuotojus.

### 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 prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ nustatyta tvarka.

Gavus apklausos anketas ir nustačius jų skaičių, galima teigti, kad asmenys 2018 metais apklausoje dalyvavo pasyviau negu 2016–2017 metais (2016 metais – 85 respondentai, 2017 – 72 respondentai), nors buvo sudarytos sąlygos teikti atsiliepimus ne tik rajono Savivaldybės svetainėje, administraciniame pastate, bet ir seniūnijose.

Išnagrinėjus pateiktas anketas, pastebima, kad mažėja jaunų asmenų, dalyvaujančių apklausoje skaičius (2017 metais dalyvavo 48 procentai, 2018 metais – 28,9 procentai). Manytina, kad todėl mažai asmenų naudojami elektroniniais paslaugomis (60,9 procentų respondentų atsakė, kad nesinaudoja elektroniniais paslaugomis, nes neturi interneto bei patogiau atvykti į Savivaldybę).

Daugumą respondentų Savivaldybės administracijos darbas tenkina.

Siekdama pagerinti darbo kokybę ir gyventojų aptarnavimo efektyvumą, paslaugų teikimą pritaikyti gyventojų poreikiams, Zarasų rajono savivaldybės (toliau – Savivaldybė) administracijos darbuotojai aktyviai dalyvauja viešosios įstaigos „Euroregiono ežerų kraštas direktorato biuras“ įgyvendinamame 2014–2020 m. INTERREG Latvijos ir Lietuvos bendradarbiavimo per sieną programos projekte „Open Leadership“.

Kartu su projekte dirbančiais konsultantais darbuotojai, pritariant Savivaldybės vadovybei, aktyviai tobulina gyventojų aptarnavimo paslaugų teikimą, priimtus teisės aktus, siekia mažinti administracinę naštą piliečiams ir kitiems asmenims bei ūkio subjektams.

Nuo 2018 metų lapkričio mėnesio gyventojų, ūkio subjektų (toliau – asmenys) atneštus dokumentus (raštus, prašymus, pareiškimus, skundus – toliau dokumentai), adresuotus Savivaldybės tarybai, tarybos sudarytoms komisijoms, merui, administracijos direktoriui, priima ne tik „vieno langelio“ principu dirbantis Savivaldybės administracijos specialistas, bet ir seniūnijose

raštvėdėiai. Asmenims suteikta galimybė patogiau, pigiau pateikti dokumentus nevykstant į Zarasus.

Sutrupėjo atsakymų į asmenų prašymus, skundus, pareiškimus, raštus rengimo laikas – atsakymai teikiami per 10 darbo dienų. Jei dėl svarbių priežasčių negalima laiku įvykdyti užduoties (pavedimo), nustatytas terminas gali būti pratęstas 5 darbo dienoms. Anksčiau buvo nustatytas 20 darbo dienų terminas .

Pagreitėjo Savivaldybės administracijos „vienne langelyje“ asmenų gautų dokumentų paskirstymas – dokumentai dėl Savivaldybės administracijos tam tikrų teikiamų administracinių paslaugų pagal kompetenciją iš karto nukreipiami Savivaldybės administracijos padalinių vadovams. Gauti asmenų dokumentai greičiau patenka vykdytojams ir greičiau suteikiama paslauga – pateikiamas atsakymas, sprendžiami asmenų klausimai.

Šiuo metu toliau nagrinėjamos galimybės bei priemonės kurti greitų ir kokybiškų paslaugų teikimo sistemą tobulinant „vieno langelio“ esamą modelį Savivaldybės administracijoje. Projektą Savivaldybės administracija numato baigti 2019 metų liepos 1 d.

Nuoširdėiai dėkojame dalyvavusiems respondentams ir kviečiame visus ateityje aktyviai dalyvauti organizuojamose apklausose. Tai padės objektyviau įvertinti Zarasų rajono savivaldybės administracijos darbą ir numatyti priemones gerinti darbą.