

**GYVENTOJŲ APKLAUSOS APIE SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ REZULTATAI**

Rokiškio rajono savivaldybės administracijos Bendrasis skyrius 2021 m. vykdė gyventojų anoniminę apklausą, siekdamas įvertinti asmenų aptarnavimo kokybę savivaldybės administracijoje, teikiamų paslaugų kokybę, patogumą bei pagarbą klientams mieste ir rajone.

Apklausoje dalyvavo 187 respondentai, iš jų vidurinį išsilavinimą turėjo 20% (38), profesinį išsilavinimą – 15 % (29), aukštesnįjį – 27% (51), aukštąjį – 64% (69). Apklausos dalyvių amžius: iki 23 metų – 3%, 24–35 metų – 21%, 36–50 metų – 39%, 51–60 metų – 26%, 61 metai ir daugiau – 11 %.

Dalyvavusių apklausoje gyventojų aktyvumas pagal gyvenamą vietą įvairus. Daugiausiai apklausoje dalyvavo Rokiškio miesto bei rajono gyventojai 51 % (95), taip pat apklausoje dalyvavo kitų miestų (Vilniaus, Kauno, Panevėžio, Pasvalio ir kt.) gyventojai.

**APKLAUSOS REZULTATAI**

83% (156) respondentų nurodė, kad 2021 m. naudojosi Rokiškio rajono savivaldybės administracijos (seniūnijų) teikiamomis paslaugomis per pastaruosius 12 mėn. daugiau nei vieną kartą, o 17% (31) kreipėsi tik vieną kartą.

53% (100) apklausos dalyvių nurodė, kad jiems aktualius klausimus sprendė atvykę į savivaldybės administraciją, 38% (71) respondentų nurodė, kad rūpimais klausimais kreipėsi telefonu, o 9% (16) – elektroniniu paštu ar elektroninėmis priemonėmis užsakyta paslauga.

Į klausimą „Ar esate pakankamai informuotas apie „Vieno langelio“ principo aptarnavimo tvarką? “ 49% (91) apklausos dalyvių atsakė teigiamai, o 51% (96) – informacijos trūko.

Gyventojų patogumui 2021 m. buvo pakeistas Rokiškio rajono savivaldybės administracijos darbo laikas. Norint išsiaiškinti, ar tai nesukėlė gyventojams nepatogumų, buvo užduotas klausimas „Ar Jums patogus naujas aptarnavimo laikas?“. 63% apklausos dalyvių pasikeitusį laiką įvertino teigiamai, 37% – pasikeitęs laikas nepasirodė patogus.

Klausimo „Kaip vertinate asmenų aptarnavimą (mandagumas, paslaugumas, dėmesingumas) Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje?“ respondentų nuomonių pasiskirstymas matyti žemiau pateiktoje diagramoje.

Iš diagramos matyti, kad didžioji dalis gyventojų yra patenkinti aptarnavimo kokybe. Skaičiuojant vidurkį labai gerai vertina 28% (52) apklausos dalyvių, gerai – 35% (66), vidutiniškai – 24% (45) ir blogai – 13% (24).

Į klausimą „Ar buvote informuotas apie veiksmus, kurių buvo imtasi sprendžiant Jūsų problemą?“ 61% (114) apklausos dalyvių atsakė „taip“, 39% (73) atsakė „ne“.

Į klausimą „Ar kreipiantis buvo sudaryta galimybė konsultuotis su Savivaldybės specialistu?“ 68 % (127) apklausos dalyvių atsakė „taip“, 32 % (60) atsakė „ne“.

Į klausimą „Ar sprendžiant problemą teko kreiptis į kitas institucijas? “ 66% (124) atsakė „ne“, 34% (63) – „taip“.

Į klausimas „Ar iš Jūsų buvo reikalaujama „atsidėkoti“ siekiant išspręsti problemą?“ buvo atsakyta taip: 99% respondentų pažymėjo „ne“.

Į klausimą „Ar pakanka informacijos, skelbiamos Savivaldybės interneto svetainėje [www.rokiskis.lt](http://www.rokiskis.lt) apie teikiamas administracines paslaugas? “ 73% (136) respondentai atsakė, kad informacijos jiems užtenka, o 27% (51) respondentai nurodė, kad [www.rokiškis.lt](http://www.rokiškis.lt) svetainė jiems atrodo paini.

**IŠVADOS**

Apibendrinant apklausos rezultatus galima teigti, kad Rokiškio rajono savivaldybės administracijos teikiamos paslaugos yra aktualios ne tik Rokiškio rajono gyventojams. Apklausoje dalyvavo Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Panevėžio, Biržų, Pasvalio ir kt. gyventojai.

Savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis gyventojai naudojasi dažnai. Gyventojai kilusias problemas bando spręsti atvykdami tiesiai į savivaldybę, telefonu, el. paštu ar elektroninėmis priemonėmis.

Analizuojant anketos rezultatus matyti, kad gyventojams ne visiškai aiški „Vieno langelio“ aptarnavimo tvarka. Ši paslauga Rokiškio rajono savivaldybėje teikiama antrus metus, todėl ypač vyresnio amžiaus žmonėms dar nėra įprasta ir kyla klausimų.

Gyventojų patogumui 2021 m. buvo pakeistas Rokiškio rajono savivaldybės administracijos darbo laikas. Antradieniais ir ketvirtadieniais darbo laikas pratęstas iki 18 valandos, pirmadieniais ir trečiadieniais paliktas įprastas laikas, o penktadienį darbo laikas pakeistas iki 13 valandos ir be pietų pertraukos. Norint išsiaiškinti, ar tai nesukėlė gyventojams nepatogumų, buvo užduotas klausimas „Ar Jums patogus naujas aptarnavimo laikas?“. Džiugina, kad šis pakeitimas pasiteisino ir daugeliui gyventojų yra patogus.

Atnaujintoje Savivaldybės internetoe svetainėje gyventojams užtenka informacijos apie teikiamas administracines paslaugas, tačiau painoka jos paieška.

Analizuojant gyventojų pasitenkinimo aptarnavimo kokybe vidurkį, paaiškėjo, kad dauguma jų aptarnavimo kokybę vertina gerai. Jie mano, kad yra aptarnaujami paslaugiai, mandagiai, dėmesingai. Deja, 13 % gyventojų aptarnavimo kokybė netenkino.

Mūsų tikslas yra kuo efektyvesnis gyventojų aptarnavimas, greitesnis prašymų ar skundų nagrinėjimo terminas. Rokiškio rajono savivaldybės administracijos specialistai, siekdami bendradarbiavimo ir geresnės aptarnavimo kokybės, atsižvelgia į pareikštą respondentų nuomonę ir atitinkamai tobulina savo darbo organizavimo nuostatas. Savivaldybės administracijai labai svarbi respondentų nuomonė, todėl ir toliau bus atliekamos apklausos, analizuojami ir apibendrinami asmenų anonimiškai pateikti duomenys, o jų rezultatai skelbiami administracijos interneto svetainėje.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_