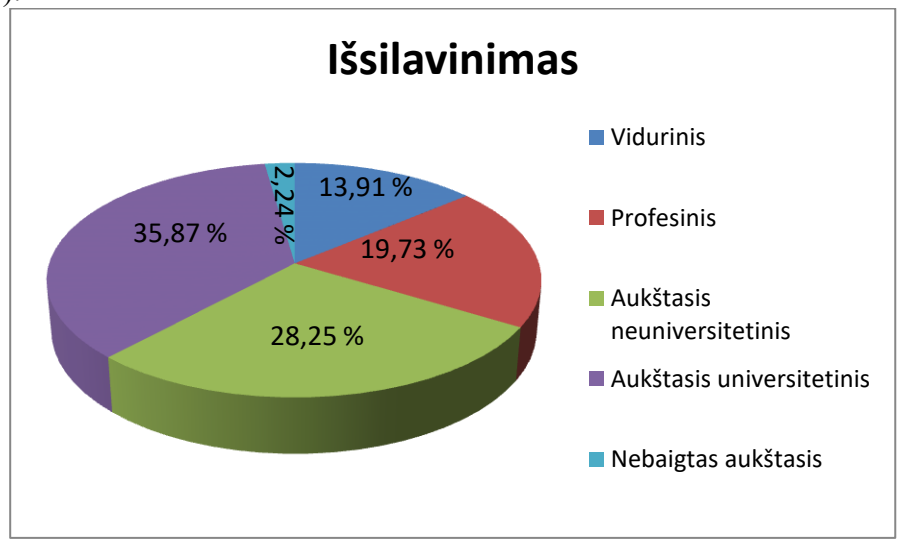
ROKIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS PAGAL ANONIMINĖS ASMENŲ APKLAUSOS, ATLIKTOS 2022 METAIS, REZULTATUS

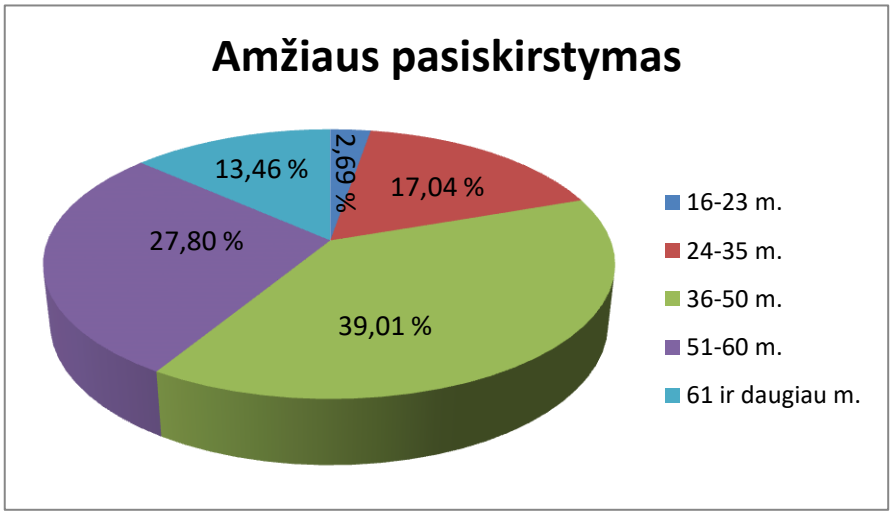
Rokiškio rajono savivaldybės administracijos Bendrasis skyrius, vadovaudamasis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklėmis, patvirtintomis Rokiškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. vasario 8 d. įsakymu Nr. AV-117 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklių patvirtinimo“, kiekvienais metais atlieka Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Savivaldybė) ir seniūnijose asmenų aptarnavimo kokybės analizę pagal gyventojų anoniminės anketinės apklausos rezultatus.

Apklausa buvo vykdoma 2022 m. spalio 1 d. – lapkričio 30 d. Anoniminė anketa buvo sudaryta iš 15 klausimų. Popierinius klausimynus užpildė 104 Rokiškio rajono savivaldybės klientai, o elektroninėje sistemoje – 119 asmenų. Iš 223 respondentų 35,87 proc. (80) yra įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą, vidurinį išsilavinimą turėjo 13,91 proc. (31), profesinį išsilavinimą – 19,73 proc. (44), aukštąjį neuniversitetinį – 28,25 proc. (63), nebaigtą aukštąjį – 2,24 proc. (5) (žr. 1 pav.).



1 pav.

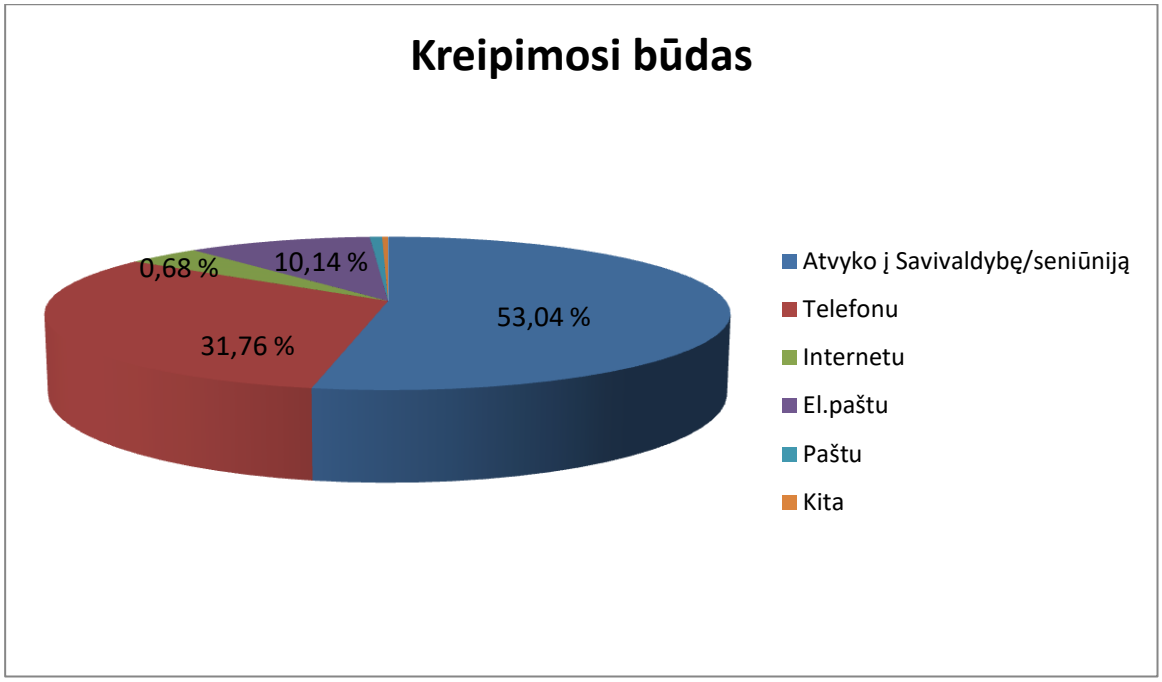
Apklausoje dalyvavo įvairaus amžiaus asmenys: iki 23 metų – 2,69 proc. (6), 24–35 metų – 17,04 proc. (38), 36–50 metų – 39,01 proc. (87), 51–60 metų – 27,80 proc. (62), 61 metai ir daugiau – 13,46 proc. (30) (žr. 2 pav.).



2 pav.

TYRIMO REZULTATAI

Per pastaruosius 12 mėnesių į Savivaldybę ir seniūnijas kreipėsi 89,69 proc. (200) apklaustųjų. Dauguma respondentų anketoje pažymėjo po kelis atsakymų variantus, nurodydami, kokiu būdu kreipėsi į Savivaldybę ir seniūnijas. Daugiausia asmenų – 53,04 proc. (152) – atvyko į Rokiškio rajono savivaldybės administraciją konsultuotis tiesiogiai, 31,76 proc. (94) respondentų pažymėjo, kad rūpimais klausimais kreipėsi telefonu, o 10,14 proc. (30) apklaustųjų tai atliko elektroniniu paštu. Mažiausias respondentų skaičius – 0,68 proc. (2) – kreipėsi paprastu arba registruotu laišku (žr. 3 pav.). Manytina, kad konsultuojant tiesiogiai besikreipusį asmenį bendravimas yra intensyvesnis ir išsamesnis, užmezgamas tvirtesnis grįžtamasis ryšys.

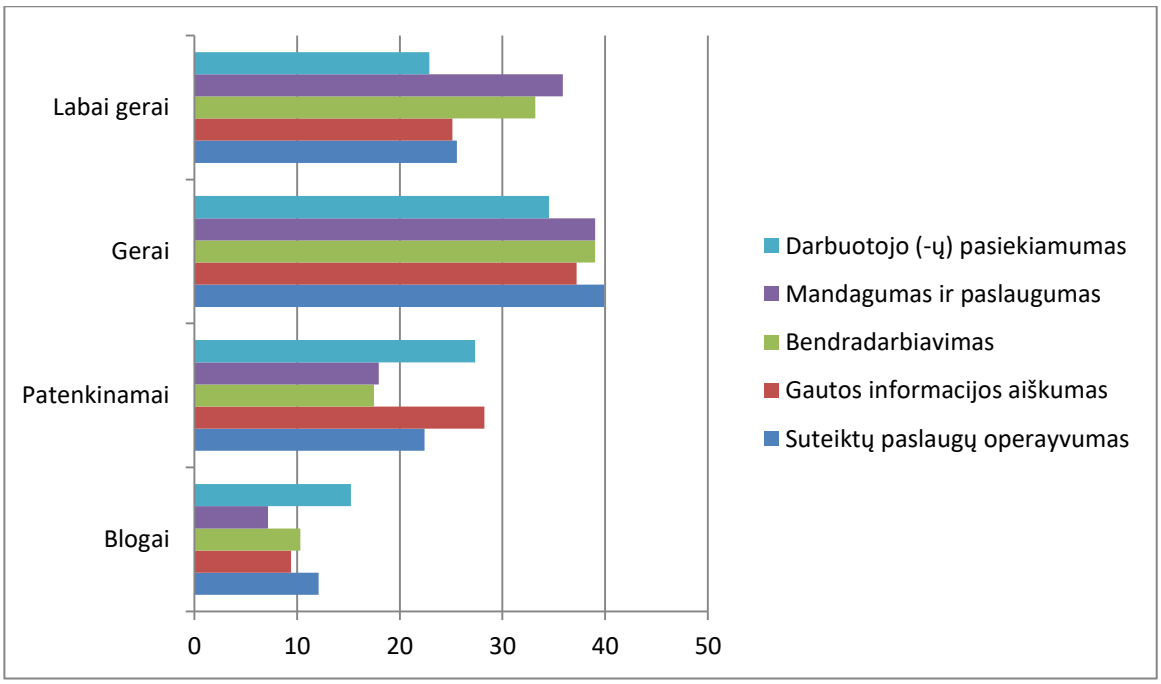


3 pav.

Respondentų buvo teiraujamasi, ar jiems pakanka informacijos apie vieno langelio principo aptarnavimo tvarką. 57,75 proc. (123) apklaustųjų nurodė, kad yra pakankamai informuoti apie vieno langelio principo aptarnavimo tvarką, bet 42,25 proc. respondentų (pernai – 51 proc.) dar trūksta informacijos apie šio principo aptarnavimo tvarką.

Įvertinus atliktos anoniminės apklausos rezultatus, nustatyta, jog didžiajai daliai (78,92 proc.) apklaustųjų yra patogus asmenų aptarnavimo laikas, bet 21,17 proc. (47) atsakymus pateikusių asmenų 2021 m. pakeistą Rokiškio rajono savivaldybės administracijos darbo laiką vis dar vertina neigiamai, siūloma grįžti prie ankstesnio Savivaldybės darbo laiko (pernai pakeistu administracijos darbo laiku buvo nepatenkinti 37 proc. apklaustųjų).

Atliktos apklausos duomenimis, gautos informacijos aiškumą teigiamai vertino 62,33 proc. (139) apklaustųjų, 25,56 proc. (57) respondentų labai gerai ir 39,91 proc. (89) gerai įvertino suteiktų paslaugų operatyvumą. 74,88 proc. (167) apklaustųjų nurodė, kad Savivaldybės darbuotojai yra mandagūs ir paslaugūs. Mažiausiai palankiai vertinamas Rokiškio rajono administracijos darbuotojų pasiekiamumas (atvykus, telefonu, elektroniniu paštu) (žr. 4 pav.).



4 pav.

Tyrimo rezultatai parodė, kad dauguma apklaustųjų (65,47 proc.) buvo informuoti apie veiksmus, kurių bus imtasi sprendžiant interesanto problemą. Daugumai besikreipiančiųjų (77,13 proc.) į Savivaldybę buvo sudaryta galimybė konsultuotis su skyriaus ar seniūnijos specialistu. 28,83 proc. (64) respondentų buvo informuoti, kad sprendžiant problemą teks kreiptis į kitas institucijas.

Dauguma respondentų (91,47 proc.) pažymėjo, kad nėra turėję konfliktinių situacijų su Savivaldybės darbuotojais. Likusi dalis apklaustųjų pakomentavo, kad kartais konfliktinės situacijos kyla dėl to, kad iškilusios problemos sprendžiamos nekvalifikuotai, Savivaldybėje ir seniūnijose asmenys aptarnaujami nemandagiai, prašymų bei skundų nagrinėjimas vykdomas nesklandžiai, specialistams trūksta kompetencijos.

Apklausos metu paaiškėjo, kad nepakanka informacijos, skelbiamos Savivaldybės interneto svetainėje apie teikiamas administracines paslaugas. Informacijos trūkumą pastebėjo 36,77 proc. (82) apklaustųjų.

Į klausimą „Ar naudojatės Savivaldybės elektroninėmis paslaugomis (Elektroniniai valdžios vartai, SPIS, MGVDIS, TPDRIS, ŽPDRIS ar kt. sistema)?“ beveik vienodas skaičius respondentų atsakė teigiamai (49,33 proc.) ir neigiamai (50,67 proc.).

Dalis asmenų išreiškė padėkas už suteiktas paslaugas, sėkmingai išspręstas problemas, sklandų prašymų nagrinėjimą, darbuotojų paslaugumą ir iniciatyvumą, malonų aptarnavimą viename langelyje. Dalis asmenų buvo nepatenkinti, kad susidaro „gyvos‘ eilės prie klientų aptarnavimo „langelių“, todėl buvo siūloma įdiegti išankstinės registracijos sistemą. Buvo gautas ne vienas neigiamas komentaras, kuriame nurodoma, jog būtina kelti Savivaldybės darbuotojų kompetenciją, pageidaujama labiau argumentuotų konsultacijų, siūloma klientus aptarnauti uždaruose kabinetuose, kad konfidencialios informacijos negirdėtų pašaliniai asmenys. Buvo pateiktas pasiūlymas atlikti „slaptojo kliento“ tyrimus, kurie galėtų atskleisti stipriąsias ir silpnąsias aptarnavimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje puses, padėtų nustatyti tobulintinas asmenų aptarnavimo sritis.

IŠVADOS

Tyrime dalyvavo įvairaus amžiaus respondentai, kurių didžiąją dalį sudarė 36 – 60 metų asmenys. Atlikus asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anoniminę apklausą ir išanalizavus anketinius apklausos duomenis, nustatyta, kad yra teigiamai atsiliepiama apie aptarnavimo kokybę įstaigoje. Respondentai yra pakankamai informuoti apie vieno langelio principo aptarnavimo tvarką

ir jiems yra patogus dabartinis klientų aptarnavimo laikas. Dauguma respondentų per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi į Savivaldybę dėl iškilusių problemų. Dažniausiai jie tai darė kontaktiniu būdu ir telefonu. Daugumai apklaustųjų buvo sudaryta galimybė konsultuotis su Savivaldybės specialistais, kurie mandagiai ir aiškiai atsakė į jiems rūpimus klausimus. Jei Savivaldybės darbuotojai nebuvo kompetentingi atsakyti į jų klausimus, buvo suteikta informacija, į kokią instituciją reikia kreiptis. Konfliktinės situacijos su Savivaldybės darbuotojais įvyksta labai retai, nėra reikalaujama „atsidėkoti“ siekiant išspręsti klientų problemas. Savivaldybės interneto svetainėje trūksta informacijos apie teikiamas administracines paslaugas.

Dėkojame respondentams, pasidalijusiems savo vertinimais ir įžvalgomis dėl Rokiškio rajono savivaldybės administracijos asmenų aptarnavimo kokybės. Remiantis tyrimo rezultatais, respondentai reguliariai kreipiasi į Rokiškio rajono savivaldybės administraciją ir seniūnijas, seka Savivaldybės svetainėje pateiktą informaciją bei iš esmės yra patenkinti Savivaldybės teikiamų paslaugų kokybe.

Visi gauti pasiūlymai ir pastabos yra analizuojami ir, esant galimybei, įgyvendinami. Savivaldybės administracija, tobulindama gyventojų aptarnavimo kokybę bei teikiamas paslaugas, atsižvelgs į gautus rezultatus, respondentų pasiūlymus bei pastabas. Siekiant padėti asmenims lengviau suprasti teikiamas paslaugas, rasti jų atlikimo terminus ir reikiamas prašymų formas, Rokiškio rajono savivaldybės interneto svetainės www.rokiskis.lt skiltyje „Paslaugos“ ir toliau bus atnaujinami ir skelbiami teikiamų administracinių paslaugų aprašymai (kartu su veiksmų schemomis ir prašymų formomis). Šiuos Rokiškio rajono savivaldybės teikiamų administracinių paslaugų aprašymus 2023 m. bus galima rasti ne tik Savivaldybės interneto svetainėje, bet ir Lietuvos paslaugų kataloge.