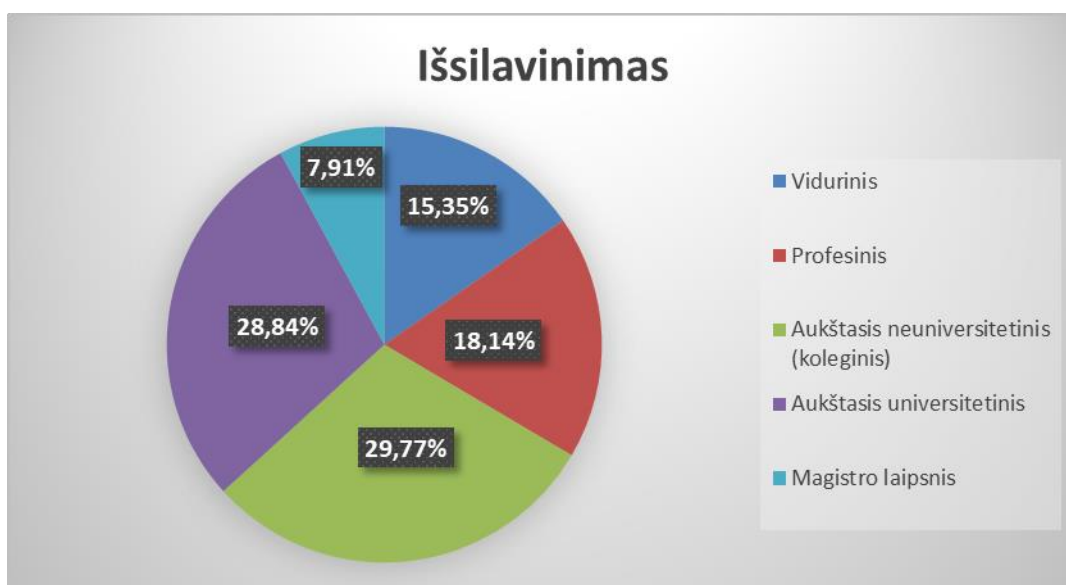


ROKIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS PAGAL ANONIMINĖS ASMENŲ APKLAUSOS, ATLIKTOS 2023 METAIS, REZULTATUS

Vadovaujantis Rokiškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2022 m. vasario 8 d. įsakymu Nr. AV-117 patvirtintomis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklėmis, ne rečiau kaip kartą per metus organizuojama anoniminė asmenų apklausa, siekiant įvertinti ir gerinti Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje vykdomą asmenų prašymų nagrinėjimą ir atvykusių asmenų aptarnavimą.

Apklausa buvo vykdoma 2023 m. spalio 16 d.–gruodžio 17 d. Anoniminė anketa buvo sudaryta iš 15 klausimų. Klausimynus raštu užpildė 69 Rokiškio rajono savivaldybės klientai, o elektroninėje sistemoje – 146 asmenys. Iš 215 respondentų 28,84 proc. (62) yra įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą, vidurinį išsilavinimą turėjo 15,35 proc. (33), profesinį išsilavinimą – 18,14 proc. (39), aukštąjį neuniversitetinį – 29,77 proc. (64), magistro laipsnį – 7,9 proc. (17) (žr. 1 pav.).



1 pav.

Apklausoje dalyvavo 169 moterys ir 46 vyrai. Vidutinis respondentų amžius – 44 m. 52,56 proc. (113) respondentų yra gyvenantys Rokiškio rajone. Keletą atsakymų į anketos klausimus pateikė respondentai iš Vilniaus miesto ir Kauno rajono.

TYRIMO REZULTATAI

Anoniminės aptarnavimo kokybės vertinimo anketose buvo siekta sužinoti, kaip asmenys, prisiminę paskutinę savo patirtį su Rokiškio rajono savivaldybės administracijos darbuotoju, vertina šiuos aspektus: asmenų aptarnavimą „vieno langelio“ principu, aptarnavusių asmenų pagarbą žmogui, darbuotojo (-ų) pasiekiamumą, ar buvo suteikta išsami informacija apie prašymo, skundo nagrinėjimo eigą ir terminus, ar atsakymas buvo aiškus ir išsamus (žr. 1 lent.).

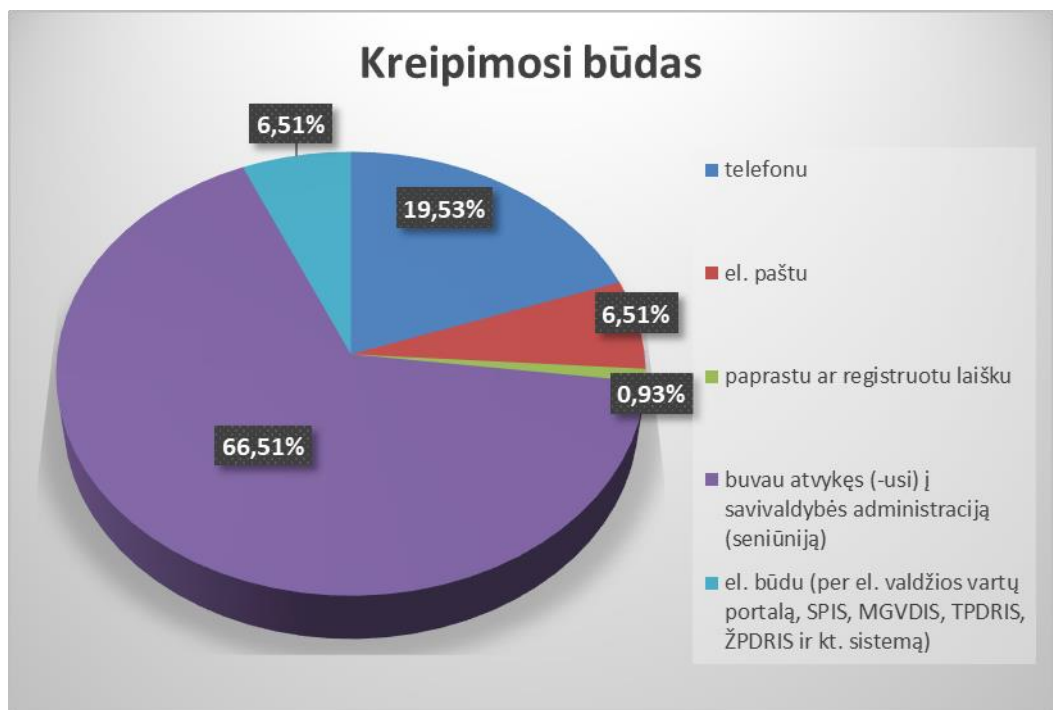
Eil. Nr.	Aspektai	Įvertinimas		
		Blogai	Vidutiniškai	Gerai
1.	Asmenų aptarnavimas „vieno langelio“ principu (buvau iš karto nukreiptas pas specialistą)	6,98%	14,88%	78,14%
2.	Buvo suteikta išsami informacija apie prašymo, skundo nagrinėjimo eigą ir terminus	7,91%	17,21%	74,88%

3.	Gautas atsakymas buvo aiškus ir išsamus (nereikėjo papildomai kreiptis dėl to paties klausimo)	8,37%	18,61%	73,02%
4.	Jus aptarnavusių asmenų pagarba žmogui (ar jus aptarnavo dėmesingai ir paslaugiai)	5,12%	10,7%	84,18%
5.	Darbuotojo (-ų) pasiekiamumas (telefonu, el. paštu, atvykus)	8,84%	20,93%	70,23%

1 lentelė

2023 m. atliktos anoniminės apklausos duomenimis, didžioji dalis – 84,14 proc. (181) – atsakymus pateikusių asmenų buvo aptarnauti dėmesingai ir paslaugiai. Dalis asmenų išreiškė padėkas už suteiktą informaciją ir pagalbą sprendžiant jų problemas, už malonų aptarnavimą ir mandagų bendravimą, už laiku ir kokybiškai atliktas paslaugas. Mažiausiai palankiai – 8,84 proc. (19) – vertinamas Rokiškio rajono administracijos darbuotojų pasiekiamumas (telefonu, el. paštu, atvykus). Palyginti su 2022 m. apklausos rezultatais, kai darbuotojo (-ų) pasiekiamumą blogai įvertino 15,25 proc. respondentų, galima daryti išvadą, kad 2023 m. darbuotojo (-ų) pasiekiamumo rodiklis pagerėjo beveik dvigubai. Nors respondentai vis dar pabrėžė, kad darbuotojai neatsiliepia į skambučius ir nemaloniai bendrauja telefonu. Jie teigė, kad ilgai rašomi atsakymai el. paštu, kartais darbuotojai nerandami darbo vietoje, sprendimų priėmimas užtrunka ilgiau nei vienerius metus. Dalis apklaustųjų (26,98 proc.) pageidavo išsamesnių ir informatyvesnių konsultacijų.

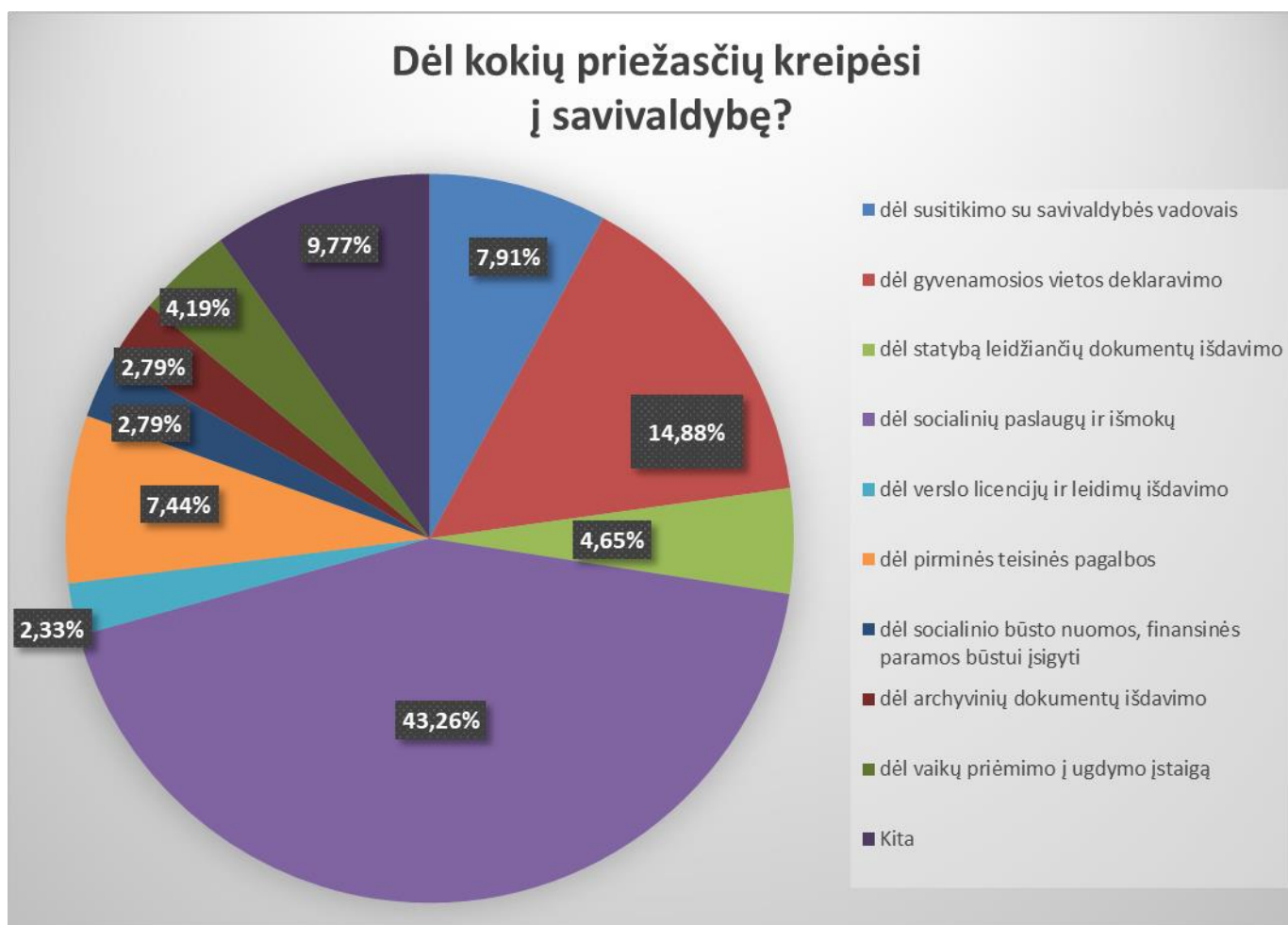
Daugiausia asmenų (66,51 proc. (143) atvyko į Rokiškio rajono savivaldybės administraciją ar seniūniją konsultuotis tiesiogiai, 19,53 proc. (42) respondentų pažymėjo, kad rūpimais klausimais kreipėsi telefonu. Vienodas skaičius apklaustųjų (po 6,51 proc. (po 14)) tai atliko elektroniniu paštu ir el. būdu (per el. valdžios vartų portalą, SPIS, MGDVIS, TPDRIS, ŽPDRIS ir kt. sistemas). Mažiausias respondentų skaičius (0,9 proc. (2) kreipėsi paprastu arba registruotu laišku (žr. 2 pav.). Manytina, kad asmenims labiau patinka tiesioginis bendravimas su specialistais, nes, anot jų, jis yra nuoširdesnis, prasmingesnis ir patogesnis.



2 pav.

Išanalizavus anketos duomenis matyti, kad dažniausi klausimai ar prašymai, dėl kurių yra kreipiamasi į Savivaldybę ir seniūnijas, yra socialinių paslaugų ir išmokų (43,26 proc.), gyvenamosios vietos deklaravimo (14,88 proc.), susitikimo su savivaldybės vadovais (7,91 proc.), pirminės teisinės pagalbos (7,44 proc.) (žr. 3 pav.). Iš 9,77 proc. (21) respondentų, kurie pažymėjo kitas kreipimosi priežastis (nepasirinko iš išvardintų), dalis atsakiusių nurodė, kad kreipėsi dėl

renginių organizavimo, miesto tvarkos, nuotekų valymo įrengimo, žemės deklaravimo, metrikacijos, žemės ūkio technikos įsigijimo ir kt.



3 pav.

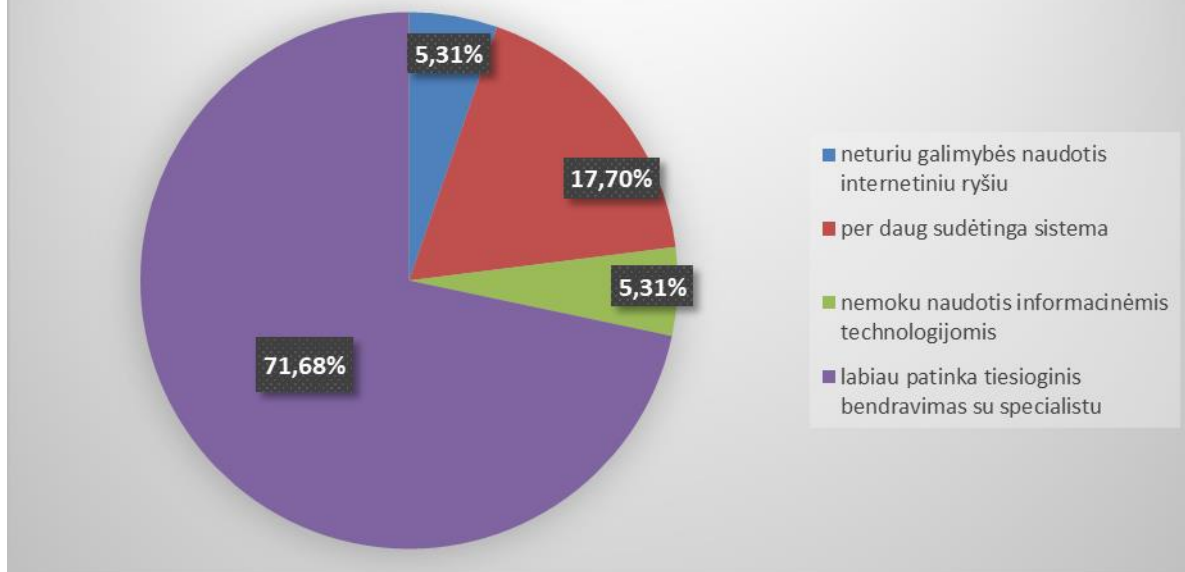
Apklausoje metu beveik visi apklaustieji – 90,23 proc. (194) – nurodė, kad, remdamiesi bendravimu su savivaldybės administracijos darbuotojo patirtimi, rekomenduotų draugams ar pažįstamiems kreiptis į savivaldybę.

Dauguma respondentų (93,02 proc. (200)) pažymėjo, kad nėra turėję konfliktinių situacijų su Savivaldybės darbuotojais (pernai tai sudarė 91,47 proc.). Likusi dalis (6,98 proc.) apklaustųjų išsakė nuomonę, jog reikėtų mandagiau ir pagarbiau aptarnauti klientus, jog kai kuriems darbuotojams trūksta kompetencijų ir teisinių žinių.

Įvertinus atliktos anoniminės apklausos rezultatus, nustatyta, jog iš visų anketą užpildžiusių respondentų (215) nebuvo reikalaujama „atsidėkoti“ siekiant išspręsti problemas. Tai rodo, kad Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje kuriama korupcijai atspari aplinka.

Atliktos apklausos duomenimis, daugiau kaip pusė apklaustųjų – 52,56 proc. (113) respondentų – nesinaudoja galimybe paslaugas gauti el. būdu per Elektroninių valdžios vartų portalą www.epaslaugos.lt. Didžioji dalis atsakiusiųjų (71,68 proc.) pagrindinę priežastį, dėl kurios nesinaudoja Elektroninių valdžios vartų portalu, nurodė, kad labiau patinka tiesioginis bendravimas su specialistais. Beveik 20 proc. respondentų pažymėjo, kad yra per daug sudėtinga naudotis Elektroninių valdžios vartų tinklalapiu (žr. 4 pav.).

Priežastys, dėl kurių nesinaudojama Elektroninių valdžios vartų portalu



4 pav.

Apklausos metu paaiškėjo, kad asmenys vis dar pasigenda informacijos apie teikiamas administracines paslaugas Rokiškio rajono savivaldybės interneto svetainėje. Informacijos trūkumą pastebėjo 21,4 proc. (46) apklaustųjų. Palyginti su 2022 m. apklausos rezultatais, kai informacijos trūkumą apie teikiamas administracines paslaugas įvardijo 36,77 proc. (82) respondentų, galima daryti išvadą, kad 2023 m. savivaldybės interneto svetainėje buvo skelbiama daugiau informacijos apie administracines paslaugas. Tai pastebėjo dešimtadaliu daugiau asmenų. Deja, bet dalis respondentų – 13,95 proc. (30) – nesinaudoja savivaldybės interneto svetaine. Spėjama, kad kai kuriems respondentams trūksta kompiuterinio raštingumo įgūdžių, neturi galimybės naudotis internetiniu ryšiu, o kitiems neaktuali informacija, esanti savivaldybės interneto puslapyje.

Dalis asmenų išreiškė padėkas už puikų aptarnavimą, greitai ir aiškiai pateiktą informaciją, sėkmingai išspręstas problemas, kokybiškas paslaugas, darbuotojų paslaugumą ir iniciatyvumą. Pažymėtina, kad 2022 m. ir 2023 m. dalis asmenų buvo nepatenkinti, kad susidaro „gyvos“ eilės prie klientų aptarnavimo „langelių“, todėl buvo siūloma įdiegti išankstinės registracijos sistemą. Buvo gautas komentaras dėl labai ilgai priimamų sprendimų. Kai kurie asmenys nurodė, kad yra sudėtinga naudotis SPIS sistema (joje užpildžius dokumentus, vis tiek tenka ateiti į savivaldybę patikslinti jų). Keli respondentai išsakė neigiamą nuomonę apie Rokiškio miesto seniūnijos ir Jūžintų seniūnijos seniūnų darbą. Buvo gautas pasiūlymas, kad įvairių savivaldybės komisijų ir tarybų (pavyzdžiui, verslo, kultūros ir turizmo, nevyriausybinų ir bendruomeninių organizacijų) darbotvarkės ir protokolai būtų viešai skelbiami, dėl to, kad nurodytomis sritimis besidomintys gyventojai galėtų dalyvauti posėdžiuose, gilintis į veiklą, teikti pasiūlymus.

IŠVADOS

Tyrime dalyvavo įvairaus amžiaus respondentai, kurių vidutinis amžius – 44 metai. Didžioji dalis (52,56 proc.) apklausos dalyvių yra gyvenantys Rokiškio rajone. Moterys apklausoje dalyvavo aktyviau – 78,6 proc. Dauguma respondentų yra įgiję aukštąjį neuniversitetinį (koleginį) (29,77 proc.) arba aukštąjį universitetinį išsilavinimą (28,84 proc.). Dauguma apklausos dalyvių (61,86 proc.), atsakydami į klausimą apie šeimines padėtis, pažymėjo, kad yra vedęs arba ištekėjusi. Atlikus asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anoniminę apklausą ir išanalizavus anketinius apklausos duomenis, nustatyta, kad stiprioji aptarnavimo pusė yra aptarnavusių asmenų pagarba

žmogui. Tai patvirtino 84,18 proc. (181) respondentų, nurodydami, kad buvo aptarnauti dėmesingai ir paslaugiai. Šiek tiek prasčiau (70,23 proc. (151)) įvertintas darbuotojo (-ų) pasiekiamumas (telefonu, el. paštu, atvykus). Dauguma respondentų (43,26 proc.) kreipėsi į savivaldybę dėl socialinių paslaugų ir išmokų. Dažniausiai jie tai darė kontaktiniu būdu, t. y. buvo atvykę į savivaldybės administraciją (seniūniją). Beveik visi apklaustieji (90,23 proc.), remdamiesi bendravimu su savivaldybės administracijos (seniūnijos) darbuotojo patirtimi, rekomenduotų draugams ar pažįstamiems kreiptis į savivaldybę. Labai maža dalis respondentų (6,98 proc.) yra turėję konfliktinių situacijų su savivaldybės darbuotojais. Visi apklausos dalyviai teigė, kad nėra reikalaujama „atsidėkoti“ siekiant išspręsti klientų problemas. Didžioji dalis apklaustųjų (52,56 proc.) nesinaudoja galimybe paslaugas gauti el. būdu per Elektroninių valdžios vartų portalą, nes labiau patinka tiesioginis bendravimas su specialistu. Rokiškio rajono savivaldybės svetainėje asmenys vis dar pasigenda informacijos apie teikiamas administracines paslaugas.

Dėkojame respondentams, pasidalijusiems savo vertinimais ir komentarais dėl Rokiškio rajono savivaldybės administracijos asmenų aptarnavimo kokybės. Remiantis tyrimo rezultatais, respondentai yra patenkinti asmenų aptarnavimu „vieno langelio“ principu. Jie teigia, kad vienoje vietoje gauna informaciją apie prašymo, skundo nagrinėjimo eigą ir terminus, darbuotojai aptarnauja dėmesingai ir paslaugiai. Respondentai domisi savivaldybės svetainėje pateikta informacija, bet nėra suinteresuoti paslaugas gauti el. būdu.

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.