

## ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO PASVALIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE 2019 M. ANONIMINĖS APKLAUSOS REZULTATAI

**Apklausoje teisinis pagrindas.** Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija), 44 punktas.

**Apklausoje tikslas.** Į Pasvalio rajono savivaldybės administraciją besikreipiančių asmenų nuomonė apie Savivaldybės administracijos darbo ir gyventojų priėmimo laiką, Savivaldybės administracijos darbuotojų pasiekiamumą (telefonu, atvykus, el. paštu, internetu). Išsiaiškinti, kokios informacijos trūksta Savivaldybės administracijos interneto svetainėje, ar pateikta informacija paprasta, lengvai suprantama, aiškiai ir suprantamai pateikta. Ar piliečiai naudojami elektroninėmis paslaugomis. Piliečiai, pildydami anketas, galėjo pateikti savo pastabas ir pasiūlymus Savivaldybės administracijos veiklos tobulinimui.

**Apklausoje atlikimo eiga.** Apklausa buvo atliekama dviem būdais: elektroniniu būdu, Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo Pasvalio rajono savivaldybės administracijoje anketą paskelbus Pasvalio rajono savivaldybės interneto svetainėje adresu [www.pasvalys.lt](http://www.pasvalys.lt), Savivaldybės administracijos socialinio tinklo „Facebook“ paskyroje ir išdalintos asmenims, atvykusiems į Pasvalio rajono savivaldybės administraciją. Apklausa atlikta nuo 2019 m. rugsėjo 30 d. iki 2019 m. lapkričio 15 d.

**Rezultatai.** Anoniminėje Asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo apklausoje dalyvavo 67 respondentai, kurie užpildė 23 popierines ir 44 elektronines anketas.

Į pateiktą klausimą „**Kokiu būdu kreipėtės į Savivaldybės administraciją?**“ 52 respondentai (78 proc.) nurodė, kad buvo atvykęs / -usi, elektroniniu paštu kreipėsi 14 respondentų (21 proc.), telefonu – 12 respondentų (18 proc.), 6 respondentai (9 proc.) nurodė, kad kreipėsi internetu. Paprastu ar registruotu laišku nesikreipė nei vienas respondentas.

Į pateiktą klausimą „**Kiek kartų per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Savivaldybės administraciją?**“ dažniausiai respondentai nurodė, kad Savivaldybės administracijoje lankėsi nuo 2 iki 10 kartų – 36 respondentai (54 proc.), vieną kartą – 27 respondentai (40 proc.), 3 respondentai (5 proc.) nurodė, kad lankėsi nuo 10 iki 20 kartų, 1 respondentui (1 proc.) Savivaldybės administracijoje teko lankytis daugiau kaip 20 kartų.

Atsakydami į klausimą „**Ar Jūs pakankamai informuotas apie Savivaldybės administracijos darbo laiką?**“ 8 respondentai (12 proc.) nurodė, kad nėra informuoti apie Savivaldybės administracijos darbo laiką, 59 respondentai (88 proc.) žino Savivaldybės administracijos darbo laiką.

Į klausimą „**Ar patogus Savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?**“ 46 respondentai (68 proc.) nurodė, kad patogus, 11 respondentų (16 proc.) nurodė, kad nepatogus, ir 10 respondentų (16 proc.) šiuo klausimu neturėjo nuomonės.

**Savivaldybės administracijos darbuotojų pasiekiamumą (telefonu, el. paštu, internetu, atvykus)** 47 respondentai (70 proc.) įvertino labai gerai ir gerai, vidutiniškai įvertino 14 respondentų (21 proc.) ir 6 respondentai (9 proc.) įvertino blogai.

Į klausimą „**Jei buvote atvykęs, kiek laiko teko laukti aptarnavimo pradžios?**“ respondentai dažniausiai nurodė, kad aptarnaujami iš karto – 31 respondentas (47 proc.), laukė 5–15 min. – 18 respondentų (28 proc.), laukė ilgiau kaip 15 min. – 10 respondentų (15 proc.), 6 respondentai (10 proc.) neatsakė į pateiktą klausimą ir nenurodė priežasties.

Į klausimą „**Su kokia veiklos sritimi susijusiu klausimu (prašymu, skundu, informacijos poreikiu) kreipėtės į Savivaldybės administraciją?**“ piliečiai nurodė veiklos sritis, dėl kurių dažniausiai kreipėsi sprenddami iškilusius klausimus: socialinė ir sveikatos apsauga (20), civilinė metrikacija (18), kita (13), žemės ūkis ir seniūnijų teikiamos paslaugos (po 9), archyvinių pažymų išdavimas (8), mokesčiai ir mokesčių permokos (6), verslo licencijos ir leidimai (3) bei asmenų priėmimas ir aptarnavimas, savivaldybės ūkis, pastatų priežiūra ir administravimas ir viešojo tvarka ir renginiai (po 1).

Į pateiktą klausimą „**Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti / į juos buvo atsakyta?**“ 42 respondentai (63 proc.) nurodė, kad jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti / į juos buvo atsakyta, 18 respondentų (27 proc.) nurodė, kad iš dalies ir 7 respondentai (10 proc.) nurodė, kad jiems į rūpimus klausimus nebuvo atsakyta.

Į pateiktą klausimą „**Ar Savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų Jūsų klausimo sprendimą ar paslaugos suteikimą Jūs turėtumėte jam atsidėkoti?**“ 62 respondentai (93 proc.) nurodė „Ne“, 5 respondentai (7 proc.) atsakė „Taip“. Atsakę „Taip“ nurodė, kad Savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų pareiškėjo klausimo sprendimą ar paslaugos suteikimą turėtų jam atsidėkoti.

Į klausimą „**Ar naudojotės interneto svetainėje [www.pasvalys.lt](http://www.pasvalys.lt) skelbiama informacija?**“ 34 respondentai (51 proc.) nurodė, kad naudojasi Savivaldybės interneto svetainėje skelbiama informacija, kad naudojasi labai retai arba išvis nesinaudoja – nurodė 33 respondentai (49 proc.).

Į klausimą „**Kaip vertinate Savivaldybės administracijos interneto svetainėje teikiamos informacijos prieinamumą ir naudojimosi paprastumą?**“ 46 respondentai (69 proc.) įvertino labai gerai ir gerai), 14 respondentų (21 proc.) įvertino vidutiniškai, 3 respondentai (4 proc.) į pateiktą klausimą neatsakė, 1 respondentas (2 proc.) nevertino informacijos pateiktos Savivaldybės interneto svetainėje ir 3 respondentai (4 proc.) įvertinę „Blogai“.

Atsakydami į klausimą „**Ar naudojotės Savivaldybės administracijos teikiamomis elektroninėmis paslaugomis?**“ 34 respondentai (51 proc.) nurodė, kad nesinaudoja elektroninėmis paslaugomis, o 33 respondentai (49 proc.) nurodė, kad naudojasi.

Labai nedidelis skirtumas tarp respondentų, kurie naudojasi elektroninėmis paslaugomis (33 proc.) ir kurie nesinaudoja (34 proc.). Pagrindinės priežastys, dėl kurių respondentai nesinaudoja elektroninėmis paslaugomis: nežino tokių paslaugų, neturi reikalų, neturi laiko, ne visos paslaugos aktualios, neturi kompiuterio, nesinaudoja internetu ir pan.

Piliečiai, dalyvavę apklausoje, nurodė, kad Savivaldybės administracijos interneto svetainėje pasigenda informacijos: apie darbo pasiūlymus; visų rajone veikiančių nevyriausybinų organizacijų kontaktų; informacijos apie laisvas vietas darželiuose; dėl prekybos vietų rajono ribose.

Bendrojo skyriaus informacija