

## PASIDALINKITE PATIRTIMI IR PADĖKITE MUMS TOBULINTI TEIKIAMAS PASLAUGAS IR KLIENTŲ APTARNAVIMĄ

### ŠVIETIMO, KULTŪROS, SPORTO PASLAUGOS (Vaikų priėmimas į ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo įstaigas ir grupes)

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	11	61.1%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	7	38.9%

#### **Jeį pažymėjote, kad ŠVIETIMO, KULTŪROS, SPORTO PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

visų amžiaus grupių vaikams suteikiamas aukščiausios kokybės ugdymas, plėtojant vaikų menines, sportines ir kultūrines kompetencijas, kad Akmenės rajone ugdymo įstaigas baigę vaikai nejaustų ugdymo atotrūkio nuo didžiųjų miestų vaikų.

Pirmiausia bus pakeisti švietimo skyriaus "specialistai/ės" Daugiau inovatyvių programų, iniciatyvesni darbuotojai, o ne užsustovėję ir užtukę

Plėsti meno mokyklos ugdymo prieinamumą - didinti individualių užsiėmimų prieinamumą, ikimokyklinukų meninį ugdymą. Remti visuomeninkų kultūrinius projektus.

Gerai.

Vaikas saugus

Svarbu, kad visiems būtų prieinamos šios paslaugos..

### SOCIALINĖS PARAMOS PASLAUGOS (Globos (rūpybos) išmokos skyrimas; Išmokos vaikui skyrimas; Teisės į būsto šildymą išlaidų, išlaidų šaltam vandeniui ir išlaidų karštam vandeniui kompensacijų nustatymas ir jų skyrimas; Socialinės pašalpos skyrimas)

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	9	50.0%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	9	50.0%



**Jei pažymėjote, kad SOCIALINĖS PARAMOS PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Nedidinti mokesčių

Vidutiniškai.

Laiku ir nesudėtingai gaunama paslauga

**CIVILINĖS METRIKACIJOS PASLAUGOS (Civilinės būklės akto įrašo kopijos, nuorašo, išrašo išdavimas; Naujagimio gimimo registravimas; Prašymo sudaryti santuoką priėmimas ir santuokos registravimas; Mirties registravimas)**

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	8	 44.4%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	10	 55.6%



**Jei pažymėjote, kad CIVILINĖS METRIKACIJOS PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Gerai.

Nereikia laukti eilėje

Būtų patogu, kad gyventojai galėtų kreiptis ir ne darbo metu, gauti reikiamus dokumentus.

**TERITORIJŲ PLANAVIMO, ARCHITEKTŪROS, PAVELDOSAUGOS PASLAUGOS** (Teritorijų planavimo dokumentų įregistravimas; Informacijos apie numatomą teritorijų planavimą pareiškėjo prašymu skelbimas Savivaldybės interneto svetainėje; Leidimo įrengti išorinę reklamą ar keisti spalvinį ar grafinį jos vaizdą Savivaldybės teritorijoje išdavimas. Leidimo statyti naują statinį, rekonstruoti statinį, atnaujinti (modernizuoti) pastatą, atlikti statinio kapitalinį remontą, atlikti statinio paprastąjį remontą, pakeisti statinio ar jo dalies paskirtį, griauti statinį išdavimas; Valdytojui ketinančiam sudaryti sandorį išduoda kultūros paveldo statinių esamos būklės aktus)

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	7	 38.9%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	11	 61.1%

**Jeį pažymėjote, kad TERITORIJŲ PLANAVIMO, ARCHITEKTŪROS, PAVELDOSAUGOS PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Šios srities klausimai sprendžiami laiku ir tinkamai, nuolat vertinant Akmenės rajono ateities perspektyvas ir poreikius.

Kuo daugiau prieinamos informacijos apie PLANUOJAMUS rengti teritorijų planavimo dokumentus, apie visus leidimus statyti, keisti statinių paskirtį ir kt informaciją susijusią su statybomis. Informaciją pateikti ne tik savivaldybės puslapyje, bet ir seniūnijų skelbimų lentose, rajoninėje spaudoje, savivaldybės facebook'o puslapyje.

Vidutiniškai.

**ŽEMĖS ŪKIO IR KAIMO PLĖTROS PASLAUGOS (Traktoriaus, savaeigės ar žemės ūkio mašinos bei jų priekabų įregistravimas / išregistravimas / duomenų atnaujinimas / keitimas; Traktoriaus, savaeigės ar žemės ūkio mašinos bei jų priekabų techninė apžiūra; Pranešimo apie traktoriaus, savaeigės ar žemės ūkio mašinos bei jų priekabų pardavimą priėmimas; Žemės ūkio valdų įregistravimas / išregistravimas Žemės ūkio ir kaimo verslo valdų registre, duomenų atnaujinimas / keitimas)**

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	4	22.2%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	14	77.8%

**Jeį pažymėjote, kad ŽEMĖS ŪKIO IR KAIMO PLĖTROS PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Ūkininkų informavimas, kad laiku gautų tiesiogines išmokas ir išvengti sankcijų deklaruojantiems asmenims. Žemdirbiams tai yra labai svarbu, kad gautų piigus už deklaruotas žemės ūkio naudmenas.

Vidutiniškai.

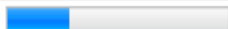

**VIETINIO ŪKIO IR TURTO VALDYMO PASLAUGOS (Leidimo gręžinio projektui rengti išdavimas; Licencijų išdavimas Įtraukimas Į Šeimų ir asmenų, turinčių teisę į socialinį būstą)**

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	4	22.2%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	14	77.8%

**Jeį pažymėjote, kad VIETINIO ŪKIO IR TURTO VALDYMO PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Vidutiniškai.

**TEISĖS IR PERSONALO PASLAUGOS (Skundų, prašymų, kreipimusių dėl viešosios tvarkos pažeidimų nagrinėjimas; Informacijos apie triukšmo šaltinio valdytojo planuojamus statybos, remonto, montavimo darbus skelbimas)**

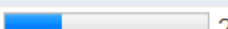

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	5	 27.8%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	13	 72.2%

**Jeį pažymėjote, kad TEISĖS IR PERSONALO PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Kad normaliai veiks viešosios tvarkos skyrius, kuris dabar neaišku iš vis ką daro, kas ten ką veikia, nes niekas neišsprendžiama

Blogai.

**STATYBOS PASLAUGOS (Leidimo įrengti, koreguoti arba panaikinti kelio ženklus; Leidimo važiuoti didžiagabarite ir (ar) sunkiasvore transporto priemone ar jos junginiu; Informacijos apie numatomų statinių projektavimą skelbimas)**

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	5	 27.8%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	13	 72.2%

**Jeį pažymėjote, kad STATYBOS PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Žalgirio g.27-1 pirmo aukšto buto gyventojų teisė gyventi be triukšmo ir automobilių išmetamų dujų . Pakoreguoti atstumus nuo buto langų dėl automobilių statymo ir jų variklio kūrenimo. Bendradarbiauti su minėto buto gyventojais , derinant dėl leidimo įrengti kelio ženklus su pridedamosiomis lentelėmis. Suderinus su atsakingomis institucijomis , suteikti galimybę gyventojams įsigyti reikalingus kelio ženklus dėl triukšmo mažinimo ir saugaus eismo užtikrinimo .

Informaciją pateikti ne tik savivaldybės tinklapyje, bet ir seniūnijų skelbimų lentose, rajoninėje spaudoje, savivaldybės facebook'o puslapyje.

Vidutiniškai.

**SENIŪNIJŲ PASLAUGOS (Leidimo organizuoti renginį išdavimas; Leidimo kasinėti ir aptverti išdavimas; Leidimo prekiauti ir (ar) teikti paslaugas renginio metu išdavimas; Leidimo prekiauti ir (ar) teikti paslaugas viešosiose vietose; Leidimo laidoti išdavimas; Gyvenamosios vietos deklarasavimas, pažymos išdavimas; Notarinių veiksmų atlikimas; Leidimo organizuoti renginį išdavimas, dublikato išdavimas, galiojimo panaikinimas)**

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	15	 83.3%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	3	 16.7%

**Jei pažymėjote, kad SENIŪNIJŲ PASLAUGAS priskirate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Paslaugų suteikimas arčiau gyvenamosios vietos

gyventojų lūkesčius atitinkančios, greitos ir kokybiškos paslaugos žmonėms.

Gerai.



Greita ir operatyvi

Kaimo žmonėms šios paslaugos turi būti prieinamos visada, todėl tai svarbu

Laiku gautas leidimas.

Būtų patogiu, kad gyventojai galėtų kreiptis į seniūnijas ir ne darbo metu, gauti konsultacijas, reikiamą informaciją ir dokumentus.

**BENDROSIOS (ARCHYVAS, SKUNDAI, PRAŠYMAI) PASLAUGOS (Asmens skundo ar netipinio prašymo priėmimas bei nagrinėjimas; Archyvinių dokumentų išrašų, nuorašų ar kopijų teikimas)**

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Priskiriu prie svarbiausių paslaugų	4	 22.2%
Nepriskiriu prie svarbiausių paslaugų	14	 77.8%

**Jeį pažymėjote, kad BENDRAŠIAS (ARCHYVAS, SKUNDAI, PRAŠYMAI) PASLAUGAS priskiriate prie svarbiausių paslaugų, įrašykite savo lūkestį.**

Vidutiniškai.

Būtų patogų, kad gyventojai galėtų kreiptis į "Vieną langelį" ir ne darbo metu, gauti konsultacijas, reikiamą informaciją ir dokumentus.

**II dalis. KLIENTŲ APTARNAVIMAS. Pažymėkite balą, kuris geriausiai atitinka Jūsų patirtį klientų aptarnavimo srityje.**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kaip bendrai vertinate klientų aptarnavimo kokybę?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)	4 (22.2%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)
Darbo laikas yra patogus?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	4 (22.2%)	3 (16.7%)	8 (44.4%)
Kreipimosi dėl paslaugos suteikimo būdai Jums yra suprantami ir patogūs?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	4 (22.2%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	3 (16.7%)	6 (33.3%)
Paslauga teikiantys darbuotojai buvo mandagūs ir maloniai bendravo?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	4 (22.2%)	2 (11.1%)	8 (44.4%)
Paslauga teikiantys darbuotojai buvo tvarkingai ir reprezentatyviai apsirengę?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	10 (55.6%)
Prašoma informacija buvo suteikta Jums priimtinu būdu?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	7 (38.9%)	1 (5.6%)	7 (38.9%)
Buvo suteikta visa informacija apie problemos (prašymo) sprendimo eigą ir rezultata?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	4 (22.2%)	2 (11.1%)	6 (33.3%)
Patalpos buvo švarios ir tvarkingos?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	0 (0.0%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	1 (5.6%)	1 (5.6%)	12 (66.7%)
Klientų laukimo vieta yra patogi?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	2 (11.1%)	3 (16.7%)	1 (5.6%)	2 (11.1%)	8 (44.4%)
Ar Jus tenkino atsakymų (paslaugų suteikimo) terminai?	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (22.2%)	0 (0.0%)	2 (11.1%)	5 (27.8%)	3 (16.7%)	4 (22.2%)



## **Jūsų komentaras apie klientų aptarnavimą**

Labai mandagiai, maloniai, kokybiškai suteikiama reikalinga informacija.

Viskas puiku.

Dirbančiam žmogui yra sudėtinga tiesiogiai susitikti su savivaldybės darbuotojais. Gal būtų galima keisti savivaldybės pietų pertraukos laiką? Atsakymuose labai daug biurokratinių terminų, kurie nėra visiems suprantami. Dažnai po pirmojo atsakymo kyla dar daugiau klausimų ir užsisuka susirašinėjimų ratas. Į pateiktus klausimus dažnai yra atsakoma labai siaurai, neatsižvelgiama į galimas tolimesnę problemos sprendimo eigą, galimus klausimus. Susidaro įspūdis, kad dirbama tam, kad kuo daugiau būtų klausimų ir kuo daugiau raštų. Dažnai nesistengiama įsiklausyti ir vieno intereso apsilankymu išspręsti, pagelbėti esamoje situacijoje. Dažnu atveju rašytiniai atsakymai vėluoja, o ir ne visais klausimais reikia 20 d.d. termino.

Vidutiniškai.

Darbuotojos dirba ir aptarnauja be priekaištų..

Norėtūsi konkretaus ir greito atsakymo, kad specialistas tikslingai nukreiptų pas kitą specialistą pagal kompetenciją, nevilkintų atsakymo trukmės, suteiktų išsamią informaciją.