

APKLAUSA APIE GYVENTOJŲ APTARNAVIMO KOKYBĘ AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

Gyventojų buvo prašoma pareikšti savo nuomonę apie gyventojų aptarnavimo kokybę Akmenės rajono savivaldybėje. Iš gautų rezultatų tikimasi tobulinti gyventojų aptarnavimą, greičiau ir efektyviau teikti paslaugas.

Apklausa buvo vykdoma nuo 2022 m. kovo 16 d. iki 2022 m. kovo 31 d.

Apklaustos nuoroda buvo paskelbta Savivaldybės svetainėje www.akemene.lt ir pasidalinta socialiniame tinkle „Facebook“.

Apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius – 78.

REZULTATAI

1. Kokia Jūsų nuomonė apie suteiktas paslaugas Akmenės rajono savivaldybėje atvykus tiesiogiai, telefonu ar elektroniniu paštu? Kiekvienam teiginiui pasirinkite Jums tinkamiausią variantą:

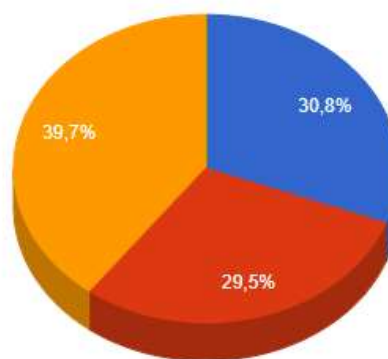
	Visiškai sutinku	Sutinku	Neturiu nuomonės	Nesutinku	Visiškai nesutinku
Darbuotojas visą savo dėmesį skiria interesantui, nesiblaško, neužsiima pašalinėmis veiklomis	25 (33.8%)	17 (23.0%)	6 (8.1%)	19 (25.7%)	7 (9.5%)
Darbuotojo bendravimas mandagus	29 (38.7%)	28 (37.3%)	4 (5.3%)	12 (16.0%)	2 (2.7%)
Laiku suteikta visa reikalinga informacija	23 (31.1%)	23 (31.1%)	7 (9.5%)	15 (20.3%)	6 (8.1%)
Operatyviai sprendžiamos problemos, iškilę klausimai	21 (28.4%)	18 (24.3%)	9 (12.2%)	17 (23.0%)	9 (12.2%)
Pateiktas atsakymas aiškus(atsakyta konkrečiai, nuosekliai, lengvai suprantamai)	29 (39.7%)	20 (27.4%)	4 (5.5%)	14 (19.2%)	6 (8.2%)

2. Kokios Jus aptarnaujančio darbuotojo savybės, Jūsų nuomone, yra svarbiausios? Kiekvienam teiginiui pasirinkite Jums tinkamiausią variantą:

	Ypač svarbu	Labai svarbu	Svarbu
Aptarnavimo kultūra	39 (52.7%)	30 (40.5%)	5 (6.8%)
Paslaugumas	34 (45.3%)	32 (42.7%)	9 (12.0%)
Atidumas	36 (49.3%)	29 (39.7%)	8 (11.0%)
Mandagumas	37 (49.3%)	27 (36.0%)	11 (14.7%)
Bendravimas	39 (50.0%)	31 (39.7%)	8 (10.3%)
Elgesio manieros	35 (47.9%)	20 (27.4%)	18 (24.7%)
Apranga	8 (11.4%)	9 (12.9%)	53 (75.7%)
Balso tonas	35 (46.7%)	25 (33.3%)	15 (20.0%)
Kūno kalba	19 (26.4%)	25 (34.7%)	28 (38.9%)

3. Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimo kokybę Akmenės rajono savivaldybėje?

● Labai gerai
● Gerai
● Vidutiniškai
● Neturiu nuomonės



4. Prašytume nurodyti Jūsų vertinimo priežastis:

Atsakymus pateikė 38 respondentai, iš jų teigiamai vertino aptarnavimo kokybę 19, vidutiniškai – 5, 11- nurodė, kad yra kur tobulėti, tad rezultatai: gerai ir labai gerai –71%, yra kur tobulėti –29 %

5. Jūsų pastebėjimai, pasiūlymai apie galimybes tobulinti Savivaldybės darbuotojų bendravimą su interesantais (įrašykite):

Atsakymus pateikė 27 respondentai, iš jų 74% nurodė, kad nesusiduria su sunkumais kreipdamiesi į Savivaldybę ar bendraudami su Savivaldybės darbuotojais, 26 % nurodė sunkumus, pažymėdami, kad yra kur tobulėti.

6. Su kokiais sunkumais susiduriate kreipdamiesi paslaugų ar bendraudami su Savivaldybės darbuotojais? Jūsų pasiūlymai:

Atsakymus pateikė 30 respondentų, iš jų teigiamai vertino Savivaldybės darbuotojų bendravimą su interesantais 74% respondentų, 26 % nurodė, kad yra kur tobulėti.

Apklausoje metu gauti konkretūs pasiūlymai:

- Pastatyti klausimų / atsiliepimų dėžutę prie durų.
- Savivaldybės administracinio pastato I a. fojė pastatyti vandens aparatą, norėtusi daugiau sėdimų vietų.
- Galėtų būti nuoroda Savivaldybės svetainėje, kur gyventojai galėtų užsiregistruoti konkrečiu laiku (pagal išankstinę registraciją) kreipiantis dėl pirminės teisinės pagalbos, civilinės metrikacijos, socialinės paramos.

Savivaldybės administracija