

ADMINISTRACINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI

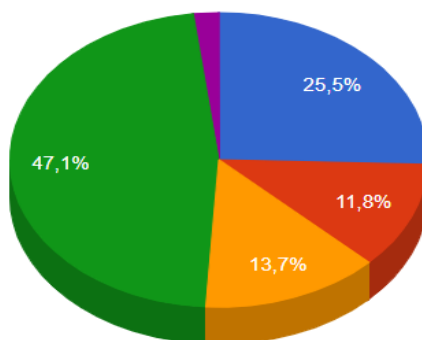
Gyventojų buvo prašoma pareikšti savo nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę Akmenės rajono savivaldybėje. Iš gautų rezultatų tikimasi tobulinti gyventojų aptarnavimą, greičiau ir efektyviau teikti paslaugas bei informaciją. Apklausa buvo vykdoma nuo 2022 m. rugsėjo 26 – spalio 10 d.

Apklauskos nuoroda buvo paskelbta Savivaldybės svetainėje www.akemene.lt ir pasidalinta socialiniame tinkle „Facebook“. Apklausoje dalyvavusių respondentų skaičius – 51.

REZULTATAI

1. Kokiam administracinės paslaugos užsakymo būdui teikiate prioritetą?

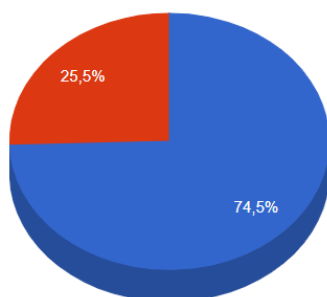
- a) Užsakau paslaugą per www.epaslaugos.lt
- b) Naudojuosi tik skelbiamais paslaugų teikėjų kontaktais
- c) Užpildytas paslaugų formas siunčiu Savivaldybės administracijos bendruoju el. paštu
- d) Greičiausias būdas – atvykti į priimamąjį Savivaldybėje administracijoje
- e) Kreipiausi Facebook paskyroje



Vienas respondentas pažymėjo, jog kreipėsi Facebook paskyroje, kas sudaro 2%.

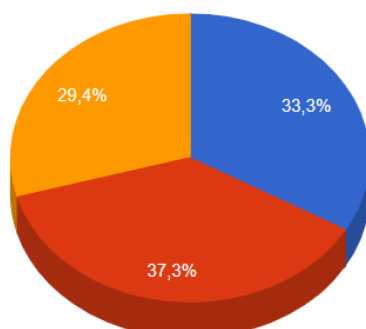
2. Ar kreipiantis buvo sudaryta galimybė konsultuotis su Savivaldybės administracijos specialistu?

- a) Taip
- b) Ne



3. Ar Jūs esate patenkintas kreipimosi rezultatais, t. y. suteikta informacija, konsultacija, reagavimu į prašymą?

- a) Labai patenkintas
- b) Patenkintas
- c) Nepatenkintas

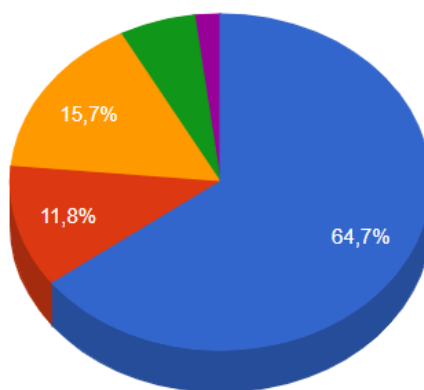


4. Kaip vertinate Jus aptarnavusių darbuotojų kompetenciją (įgūdžius, žinias)

a) Kompetentingas	31 (60,8%)
b) Nekompetentingas	11 (21,6%)
c) Neturiu nuomonės, nežinau	6 (11,8%)
d) kita	3 (5,9%)

5. Ar Jūs susidūrėte su korupcijos apraiškomis nagrinėjant Jūsų klausimą?

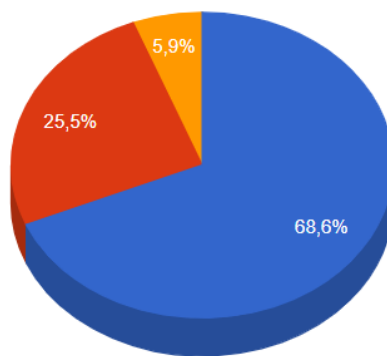
- a) Ne
- b) Iš dalies
- c) Sunku pasakyti
- d) Taip
- Neatsakė į klausimą



Trys respondentai pažymėjo, jog susidūrė su korupcijos apraiškomis, kas sudaro 5,9%, vienas neatsakė į klausimą.

6. Ar Jums užtenka informacijos apie asmenų aptarnavimą Savivaldybės administracijoje?

- a) Taip
- b) Iš dalies
- c) Ne



Jei atsakėte: iš dalies arba - ne, kokios informacijos Jums trūksta?

Jūsų atsakymai: išsamesnių, aiškesnių atsakymų, daugiau informacijos apie renovaciją.

7. Vertindami Savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių:

	Sutinku	Nesutinku	Neturiu nuomonės
Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus	41 (82.0%)	7 (14.0%)	2 (4.0%)
Savivaldybės administracijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	40 (80.0%)	5 (10.0%)	5 (10.0%)
Kai kreipėtės į Savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	29 (59.2%)	19 (38.8%)	1 (2.0%)
Kai kreipėtės į Savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	34 (68.0%)	15 (30.0%)	1 (2.0%)

Kai kreipėtės į Savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	32 (65.3%)	13 (26.5%)	4 (8.2%)
Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	29 (59.2%)	14 (28.6%)	6 (12.2%)
Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	29 (59.2%)	12 (24.5%)	8 (16.3%)
Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami	29 (59.2%)	16 (32.7%)	4 (8.2%)
Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	34 (68.0%)	10 (20.0%)	6 (12.0%)

8. Kiek Jums yra svarbios Akmenės rajono savivaldybės teritorijoje teikiamos paslaugos?
Pasirinkite Jums labiausiai tinkantį variantą:

	Labai svarbu	Svarbu	Neturiu nuomonės	Nesvarbu	Visiškai nesvarbu
Komunalinio ūkio, aplinkos tvarkymo paslaugos (atliekų tvarkymas, apšvietimas, vandens tiekimas, būsto administravimas, švara ir pan.)	30 (63.8%)	15 (31.9%)	1 (2.1%)	1 (2.1%)	0 (0.0%)
Viešoji tvarka	26 (56.5%)	19 (41.3%)	0 (0.0%)	1 (2.2%)	0 (0.0%)
Kultūros paslaugos (kultūros įstaigų paslaugos, valstybinių švenčių renginiai (pvz., Lietuvos karaliaus Mindaugo karūnavimo diena), miestų švenčių renginiai, bibliotekos)	23 (47.9%)	21 (43.8%)	2 (4.2%)	2 (4.2%)	0 (0.0%)
Aktyvaus laisvalaikio/ sporto infrastruktūra (stadionai, pėsčiųjų ir dviračių takai, lauko sporto treniruokliai)	23 (48.9%)	20 (42.6%)	4 (8.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
Socialinės paslaugos ir pašalpos	21 (42.0%)	19 (38.0%)	5 (10.0%)	3 (6.0%)	2 (4.0%)
Švietimo įstaigų (darželių, mokyklų) teikiamos paslaugos	27 (57.4%)	13 (27.7%)	2 (4.3%)	4 (8.5%)	1 (2.1%)
Paslaugos verslui (licencijų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto lengvatos, leidimų išdavimas)	13 (27.1%)	15 (31.2%)	10 (20.8%)	8 (16.7%)	2 (4.2%)

9. Vertindami administracijos teikiamų paslaugų viešinimą Savivaldybės interneto svetainėje, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių.

	Sutinku	Nesutinku	Neturiu nuomonės
Nuorodą į administracinių paslaugų sąrašą svetainėje www.akmene.lt rasti lengva	36 (72.0%)	7 (14.0%)	7 (14.0%)
Interneto svetainėje www.akmene.lt administracinių paslaugų aprašymai pateikiami aiškiai ir suprantamai	33 (64.7%)	12 (23.5%)	6 (11.8%)
Interneto svetainėje www.akmene.lt pateikiama pakankamai informacijos apie administracines paslaugas teikėjus ir jų kontaktus	32 (64.0%)	12 (24.0%)	6 (12.0%)

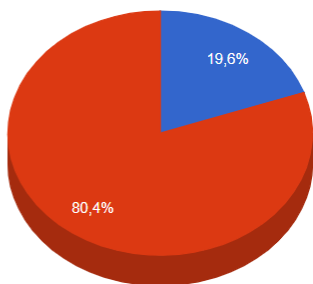
10. Jūsų pasiūlymai, kaip gerinti Savivaldybės administracijos darbą administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo srityje.

Jūsų pasiūlymai:

Sudaryti gyventojams galimybę Savivaldybėje už paslaugas sumokėti vietoje, t.y. atsiskaityti banko kortelėmis
Specialistams daugiau gilintis, domėtis, kas vyksta bendruomenėse, koks visuomenininkų indėlis...
Operatyviau teikti gyventojams išsamią informaciją juos dominančiais klausimais.
Mažesnio biurokratizmo, malonesnio bendravimo, ypač Socialinės paramos skyriuje, seniūnijose.
Daugiau bendrauti gyvai su žmonėmis.
Facebook informacijos kartais daugiau negu svetainėje www.akmene.lt , negana to, dar ir gauni informaciją, kad jau įkelta naujiena, tai sveikintina.

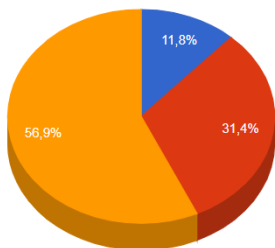
11. Demografiniai klausimai: Lytis

- Vyras
- Moteris



12. Demografiniai klausimai: Išsilavinimas

- Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis
- Aukštesnysis / spec. vidurinis
- Aukštasis



13. Demografiniai klausimai: Užsiėmimas:

- Dirbantis (verslininkas, dirbantis žemės ūkyje, vadovas, specialistas, tarnautojas, darbininkas ir kt.)
- Nedirbantis (bedarbis, namų šeimininkė, motinystės/vaiko priežiūros atostogose, moksleivis / studentas)
- Pensininkas (pensininkas (nedirbantis), žmogus su negalia)

