

Apklausa apie gyventojų aptarnavimo kokybę ir administracinės naštos mažinimą Akmenės rajono savivaldybėje

2022 m. gruodžio mėn. buvome prašę gyventojų pareikšti savo nuomonę dėl gyventojų aptarnavimo kokybės, administracinės naštos mažinimo.

Ypatingas vieno respondento vertinimas „vertinu, nes Savivaldybės administracija turi žinoti gyventojų nuomonę, ir jei tai Administraciją domina, reiškia, jie gerai atlieka savo pareigas“

Ačiū visiems, pareikšusiems nuomonę, išsakiusiems ir teigiamus, ir neigiamus vertinimus. Jūsų pasiūlymai išanalizuoti ir stengsimės, kad kitą kartą atsakymai būtų dar geresni.

Apibendrinant apklausą:

- 77% respondentų Savivaldybės administracijos darbą vertina gerai ir labai gerai.
- 57% kreipėsi į Savivaldybę dėl socialinės paramos, pažymų išdavimo ir susitikti su vadovais.
- Dauguma nurodė, kad norint patekti pas specialistus, nereikia ilgai laukti. 19% nurodė, kad vis tik teko palaukti...
- 68% respondentų liko patenkinti specialistų aptarnavimu, jiems tiksliai atsakoma į klausimus. Gaila, bet 32 % liko nepatenkinti...
- 91% atsakyta į užklausas laiku.
- 65% respondentų mano, kad „vienas langelis“ padeda greičiau išspręsti rūpimus klausimus, 84% darbo laikas tinkamas, 16% darbo laikas galėtų būti kitas, bet nenurodo, kas negerai.
- 87% apklausos dalyvių žino apie galimybę užsisakyti paslaugas elektroniniu būdu.
- 32% – norėtų daugiau informacijos apie Administracijos teikiamas elektronines paslaugas.

Jūsų vertinimai:

- dauguma liko patenkinti aptarnavimo kokybe, „vieno langelio“, Socialinės paramos skyriaus darbuotojų operatyvumu, greitais atsakymais, aiškiu informacijos išdėstymu; specialistai mandagūs, kompetentingi.
- Jūsų pastebėjimai: „vieno langelio“ specialistai yra nurodę nueiti, bet ne pas tą specialistą, socialiniams darbuotojams kartais trūksta dėmesio žmogui.

Reaguojame į Jūsų siūlymus:

- Tartasi su „vieno langelio“ darbuotojais, ypač dėl kompetencijos nukreipiant pas specialistus – nutarta, kad esant bent mažiausiai dvejonei bus pirma klausama atitinkamo skyriaus, ir tik tuomet gyventojas bus nukreipiamas teisingai.
- Savivaldybės svetainėje, socialiniuose tinkluose bus paskelbta vaizdinė medžiaga apie teikiamas el. paslaugas: kas dvi savaites bus skelbiama informacija apie paslaugas pagal veiklos sritis nurodant paslaugos rūšį, pavadinimą, patį paprasčiausią būdą ją užsisakyti ir nurodant, kur ir kaip tai padaryti.
- Kalbėta su Administracijos specialistais dėl Jūsų vertinimų, siūlymų. Bendromis pastangomis sieksime, kad ateity gyventojai liktų patenkinti ir aptarnavimo kokybe, ir terminais.

Savivaldybės administracija