

## APKLAUSA APIE GYVENTOJŲ APTARNAVIMĄ „VIENO LANGELIO“ PRINCIPU AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE

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 2023 m. liepos 10–20 d.

Apklauskos nuoroda buvo pasidalinta socialiniame tinkle „Facebook“ ir patalpinta į Savivaldybės svetainę [www.akmene.lt](http://www.akmene.lt). Apklausoje iš viso dalyvavo 19 respondentų.

### REZULTATAI:

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

	Sutinku	Nesutinku	Neturiu nuomonės
Kai kreipėtės į Savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	15 (78.9%)	3 (15.8%)	1 (5.3%)
Kai kreipėtės į Savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per teisės aktuose nurodytą laiką)	15 (78.9%)	3 (15.8%)	1 (5.3%)
Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami	12 (63.2%)	6 (31.6%)	1 (5.3%)
Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	13 (68.4%)	6 (31.6%)	0 (0.0%)
Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	11 (57.9%)	5 (26.3%)	3 (15.8%)

2. *Ar žinote, kad iš anksto užsiregistravusių (tel. (8 425) 59707 ar el. p. [info@akmene.lt](mailto:info@akmene.lt)) asmenų prašymai ar skundai „viename langelyje“ priimami pirmadieniais nuo 17.00 val. iki 18.00 val.*

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	11	57.9%
Nežinojau, bet būtinai pasidomėsiu	6	31.6%
Man tai neaktualu	2	10.5%

3. *Ar Jums patogus asmenų aptarnavimo būdas Savivaldybėje „vieno langelio“ principu?*

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	16	84.2%
Ne	3	15.8%
Neturiu nuomonės	0	0.0%

4. *Ar, Jūsų nuomone, „vienas langelis“ padeda greičiau išspręsti žmonėms rūpimus klausimus?*

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	14	73.7%
Ne	5	26.3%

5. Ar naudojotės savivaldybės teikiamomis internetinėmis paslaugomis? (rašau merui..., užduoti klausimą, dalyvauti apklausoje)

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	12	63.2%
Nesinaudoju, bet būtinai pasidomėsiu	7	36.8%
Man tai neįdomu	0	0.0%

6. Ar žinote, kad gyventojų patogumui dauguma informacijos ir atsakymus į klausimus galima rasti žemėlapiuose, skelbiamuose [www.akmene.lt](http://www.akmene.lt) (wifi taškai, renovacijos žemėlapis, apšvietimo suvestinė, keliai, suskaitmenintos kapinės, nerūkymo vietos, šienaujami plotai ir kt.)

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	13	68.4%
Nesinaudoju, bet būtinai pasidomėsiu	6	31.6%
Man tai neįdomu	0	0.0%

7. Kokius teigiamus veiksnius pastebėjote Savivaldybei dirbant „vieno langelio“ principu?

Neturiu nuomonės
Mažiau reikia vaikščioti po savivaldybę.
Nereikia vaikščioti po koridorius
Greičiau sprendžiami įvairūs klausimai
Nukreipia pas reikalingus specialistus. Nereikia patiems ieškoti informacijos.
Greitas aptarnavimas
Atsakymą gauname tikrai greičiau
Prašymą galiu pateikti bet kuriuo darbo laiku, visada yra darbuotojas.
Buvo, bet dabar nebėra
Darbas vyksta greičiau. Vieno langelio darbuotojomis yra lengviau gauti info ir ant jų kolegės nekelia balso ir nesiuntinėja iš kabineto į kabinetą kaip iš 114
Jokių
Maloniai aptarnauja
Nereikia ieškoti darbuotojų pačiam, juos pakviečia į langelį
Patogiau besikreipiančiam

## 8. Parašykite pasiūlymų „vieno langelio“ principo Savivaldybėje tobulinimui...

Jeigu gauna laišką ne jiems skirtą, per nežinojimą, tegul nukreipia į ten, kur turėjo klientas siųsti, kad nereikėtų vėl kartoti
Stengtis greičiau suteikti informaciją
Šauni komanda
Toks principas galėtų būti ir didesnėse rajono seniūnijose.
Paslaugos tenkina
Neturiu
Dirbti taip ir toliau
Niekas nepatogu kai vyksta tik išankstiniai, registruoti priėmimai
Daugiau darbuotojų priimti.
Kad mandagiai priima, tai nereiškia, kad klausimai būna išspręsti. Totalus atsikalbinėjimas, kad merui ir kitiems valdininkams būtų paprasčiau priiminėti sprendimus ir nereikėtų žiūrėti į akis tiems, kuriuos tie sprendimai paliečia neigiamai
Viskas ten gerai
Reikėtų daugiau erdvės, kompiuterio gyventojams. Tas kuris šiuo metu yra, nepatogus. Labai viešas.
Neturiu