

APKLAUSA APIE GYVENTOJŲ APTARNAVIMĄ AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE, SENIŪNIJOJE

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

Apklausa buvo vykdoma 2023 m. spalio 23 – lapkričio 3 d. Apklauskos nuoroda buvo pasidalinta socialiniame tinkle „Facebook“, patalpinta į Savivaldybės svetainę www.akmene.lt ir fiziškai pildoma seniūnijose, „Vieno langelio“ patalpose.

Apklausoje iš viso dalyvavo 56 respondentai

Apklauskos rezultatai:

1. Per paskutinius 3 mėn. Jūs kreipėtės į:

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
a) Savivaldybės administracija	14	25%
b) Seniūniją.	42	75%

2. Kokių klausimų Jums teko kreiptis į Savivaldybės administraciją ar Seniūniją? (galima pažymėti kelis atsakymus)

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Dėl socialinės pagalbos ir paramos	31	55,36%
Dėl pažymų, renginių leidimų išdavimo, gyvenamosios vietos deklaravimo klausimų	13	23,21%
Dėl Savivaldybės teritorijoje iškilusių ūkinių problemų (saugaus eismo, gatvių apšvietimo, tvarkymo, netvarkytų kelių, nelegalių sąvartynų, neteisėtų statybų ir t.t.)	10	17,86%
Dėl viešosios tvarkos, triukšmo, teisinės pagalbos	3	5,36%
Dėl archyvinių dokumentų tvarkymo, civilinės metrikacijos klausimų	2	3,57%
Dėl statybos leidimo, detaliojo plano, adreso suteikimo	2	3,57%
Dėl prekybos (paslaugų) licencijos ar leidimo, žemės ar turto nuomos mokesčio	1	1,79%
Dėl Savivaldybės administracijos ir jos struktūrinių padalinių darbuotojų darbo kokybės	0	0%
Dėl Savivaldybės įmonių teikiamų komunalinių paslaugų kokybės	2	3,57%
Dėl Savivaldybės pavaldžių įstaigų (švietimo, kultūros ir kt.) teikiamų paslaugų kokybės	2	3,57%
Dėl priėmimo pas Savivaldybės vadovus	1	1,79%

3. Kokia Jūsų nuomonė apie suteiktas paslaugas (atvykus tiesiogiai, telefonu ar elektroniniu paštu)? Kiekvienam teiginiui pasirinkite Jums tinkamiausią variantą:

	Visiškai sutinku	Sutinku	Neturiu nuomonės	Nesutinku	Visiškai nesutinku
Į problemą buvo reaguota iš karto	33	10	1	4	7
Problema buvo išspręsta laiku (per teisės aktuose nurodytą laiką)	34	10	4	1	7

Teikiama informacija buvo išsami	35	10	1	5	5
Specialistai mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	36	8	2	4	6
Specialistai kompetetingi ir išmano savo darbą	34	9	3	5	5
Pateiktas atsakymas aiškus (atsakyta konkrečiai, nuosekliai, suprantamai)	35	7	2	6	6

4. Ar Jūs buvote patenkinti Savivaldybės administracijos skyrių specialistų ar Seniūnijos darbuotojų aptarnavimu?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	44	78,57%
Ne	11	19,64%
Neturiu nuomonės.	1	1,79%

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

- Greitas ir profesionalus aptarnavimas
- Socialinio skyriaus darbuotojos nemandagios. Gimus vaikeliui norėjome susitvarkyti išmokas, liepė tvarkytis per spis. Paskui iš pažįstamų sužinojom kad dar priklauso 100eurų išmoka, kurios tikrai negalima susitvarkyti per spis. Mūsų socialinio skyriaus darbuotojos apie tai neinformavo.
- Skambinau turizmo vadybininkui dėl lankytinų objektų. Suteikė visą informaciją, nurodė, kur papildomai galėčiau rasti informacijos, kalbėjo labai mandagiai
- Bendravimas nemandagus, pakeltas tonas, žmogui atėjus nežinant ka reikia daryti buvau apšaukta kad trugdau darba ir lendu i kabineta neužsiregistravus
- Tiesiog paprasčiausiai pasigilinti į kalbamo objekto situaciją ją įvertinti labiau, o ne iškart dėstyti savo sąlygas ir savas taisykles.
- Savivaldybės darbuotojams trūksta kompetencijos ir mandagumo.
- Pasidomėti Akmenės būsto darbuotojos Oksanos nekultūringu elgesiu su gyventojais
- Užsibarikadavę visais įmanomais būdais, bijote žmonių.
- Trūksta bendro požiūrio į problemas. Specialistai vertina tik savo siaurą sritį, o sprendžiančio visą problemą, kuri dažnai apima ne vieno soocialisto kompetencijas nėra. Taip gaunasi, kad sprendimo nėra ir problema lieka.
- Kadangi atsakymus gavu iš karto po kreipimosi, tai esu patenkintas ir galvoju, kad dirba kompetetingi specialistai.
- Iš seniūnijos darbuotoju, konkrečiai iš pavaduotojos ir seniūno noretūsi daigiau mandagumo, demesio paprastiesiems gyventojams, kurie nori gyventi gražiau ir tvarkingiau, stengiasi patys tvarkytis... O iš seniūnijos gauni pašaipa... Noretusi bendradarbiavimo seniūnijos ir gyventoju, kažkokio internetinio puslapio kur seniūnija bendrauja, aptaria planus ir naujus projektus su gyventojais...
- Viskas puikiai ir taip, visi dirba ir išmano savo darbą
- Kai darbas tiesiogiai susijęs su seniūnijos gyventojų aptarnavimu, specialisto arogancija ir susireikšminimas neturėtų dominuoti.
- Kreipiantis dėl malkų, eilė tik sausio mėn. Per ilgai laukti.
- Ventos seniūnijoje dirba labai nemaloni moteris kur tvarko kompensacijas tiesiog jauties kaltas kad atėjai
- Arogantiškas, pasipūtusios, nemandagios
- Teko kreiptis į Ventos seniūniją, likau labai patenkinta darbuotojų kompetingumu, nuoširdumu ir bendravimu