

## APKLAUSA APIE GYVENTOJŲ APTARNAVIMĄ AKMENĖS RAJONO SAVIVALDYBĖJE, SENIŪNIJOJE

Akmenės rajono savivaldybės administracija siekia gerinti teikiamų paslaugų kokybę, todėl prašė gyventojų dalyvauti apklausoje ir pareikšti nuomonę dėl gyventojų aptarnavimo.

Apklausa buvo vykdoma 2023 m. spalio 23 – lapkričio 3 d.

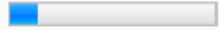
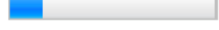
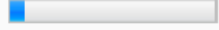
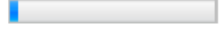
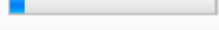
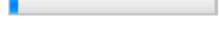
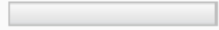
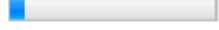
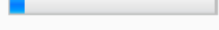
Dalyvavo 28 respondentai.

Apklaustos rezultatai (neredaguoti):

### 1. Per paskutinius 3 mėn. Jūs kreipėtės į:

| Atsakymo variantai           | Kiekis | Santykis                                                                                 |
|------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Savivaldybės administraciją, | 13     |  46.4% |
| Seniūniją.                   | 15     |  53.6% |

### 2. Kokiu klausimu Jums teko kreiptis į Savivaldybės administraciją ar Seniūniją? (galima pažymėti kelis atsakymus)

| Atsakymo variantai                                                                                                                                                      | Kiekis | Santykis                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dėl socialinės pagalbos ir paramos;                                                                                                                                     | 12     |  37.5% |
| Dėl pažymų, renginių leidimų išdavimo, gyvenamosios vietos deklaravimo klausimų;                                                                                        | 4      |  12.5% |
| Dėl Savivaldybės teritorijoje iškilusių ūkinių problemų (saugaus eismo, gatvių apšvietimo, tvarkymo, netvarkytų kelių, nelegalių sąvartynų, neteisėtų statybų ir t.t.); | 5      |  15.6% |
| Dėl viešosios tvarkos, triukšmo, teisinės pagalbos;                                                                                                                     | 2      |  6.2%  |
| Dėl archyvinių dokumentų tvarkymo, civilinės metrikacijos klausimų;                                                                                                     | 1      |  3.1%  |
| Dėl statybos leidimo, detaliojo plano, adreso suteikimo;                                                                                                                | 2      |  6.2%  |
| Dėl prekybos (paslaugų) licencijos ar leidimo, žemės ar turto nuomos mokesčio;                                                                                          | 1      |  3.1%  |
| Dėl Savivaldybės administracijos ir jos struktūrinių padalinių darbuotojų darbo kokybės;                                                                                | 0      |  0.0%  |
| Dėl Savivaldybės įmonių teikiamų komunalinių paslaugų kokybės;                                                                                                          | 2      |  6.2%  |
| Dėl Savivaldybės pavaldžių įstaigų (švietimo, kultūros ir kt.) teikiamų paslaugų kokybės;                                                                               | 2      |  6.2%  |
| Dėl priėmimo pas Savivaldybės vadovus.                                                                                                                                  | 1      |  3.1%  |

**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                                         | 10 (35.7%)       | 6 (21.4%) | 1 (3.6%)         | 4 (14.3%) | 7 (25.0%)          |
| Problema buvo išspręsta laiku (per teisės aktuose nurodytą laiką)         | 10 (35.7%)       | 6 (21.4%) | 4 (14.3%)        | 1 (3.6%)  | 7 (25.0%)          |
| Teikiama informacija buvo išsami                                          | 12 (42.9%)       | 5 (17.9%) | 1 (3.6%)         | 5 (17.9%) | 5 (17.9%)          |
| Specialistai mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais                  | 12 (42.9%)       | 4 (14.3%) | 2 (7.1%)         | 4 (14.3%) | 6 (21.4%)          |
| Specialistai kompetentingi ir išmano savo darbą                           | 11 (39.3%)       | 4 (14.3%) | 3 (10.7%)        | 5 (17.9%) | 5 (17.9%)          |
| Pateiktas atsakymas aiškus (atsakyta konkrečiai, nuosekliai, suprantamai) | 11 (39.3%)       | 3 (10.7%) | 2 (7.1%)         | 6 (21.4%) | 6 (21.4%)          |
|                                                                           |                  |           |                  |           |                    |

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

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|--------------------|--------|----------|
| Taip;              | 16     | 57.1%    |
| Ne;                | 11     | 39.3%    |
| Neturiu nuomonės.  | 1      | 3.6%     |

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

1. Greitas ir profesionalus aptarnavimas
2. 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.
3. Skambinau turizmo vadybininkui dėl lankytinų objektų. Suteikė visą informaciją, nurodė, kur papildomai galėčiau rasti informacijos, kalbėjo labai mandagiai
4. Bendravimas nemandagus , pakeltas tonas, žmogui atėjus nežinant ka reikia daryti buvau apšaukta kad trugdau darba ir lendu i kabineta neužsiregistravus
5. Tiesiog paprasčiausiai pasigilinti į kalbamo objekto situaciją ją įvertinti labiau, o ne iškart dėstyti savo sąlygas ir savas taisykles.
6. Savivaldybės darbuotojams trūksta kompetencijos ir mandagumo.
7. Pasidomėti Akmenės būsto darbuotojos Oksanos nekultūringu elgesiu su gyventojais
8. Užsibarikadavę visais įmanomais būdais, bijote žmonių.
9. Trūksta bendro požiūrio į problemas. Specialistai vertina tik savo siaurą sritį, o sprendžiančio visą problemą, kuri dažnai apima ne vieno socialisto kompetencijas nėra. Taip gaunasi, kad sprendimo nėra ir problema lieka.
10. Kadangi atsakymus gavu iš karto po kreipimosi, tai esu patenkintas ir galvoju, kad dirba kompetetingi specialistai.
11. Iš seniūnijos darbuotoju, konkrečiai iš pavaduotojos ir seniūno noretūsi daugiau mandagumo, demesio paprastiems gyventojams, kurie nori gyventi gražiau ir tvarkingiau, stengiasi patys tvarkytis... O iš seniūnijos gauni pašaipa... Noretusi bendradarbiavimo seniūnijos ir gyventojų, kažkokio internetinio puslapio kur seniūnija bendrauja, aptaria planus ir naujus projektus su gyventojais...
12. Viskas puikiai ir taip, visi dirba ir išmano savo darbą
13. Kai darbas tiesiogiai susijęs su seniūnijos gyventojų aptarnavimu, specialisto arogancija ir susireikšminimas neturėtų dominuoti.
14. Kreipiantis dėl malkų, eilė tik sausio mėn. Per ilgai laukti.
15. Ventos seniūnijoje dirba labai nemaloni moteris kur tvarko kompensacijas tiesiog jauties kaltas kad atėjai
16. Arogantiškas, pasipūtusios, nemandagios
17. Teko kreiptis į Ventos seniūniją, likau labai patenkinta darbuotojų kompetingumu, nuoširdumu ir bendravimu