

## ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS PAGAL ANONIMINĖS ASMENŲ APKLAUSOS, ATLIKTOS KALVARIJOS SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE 2016 M., REZULTATUS

Vadovaujantis Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 2016 m. Kalvarijos savivaldybės administracija atliko kasmetinį asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimą.

2016 m. kovo 7-20 d. vykdyta anoniminė asmenų apklausa, kurios metu buvo prašoma asmenų pareikšti nuomonę dėl savivaldybės administracijai aktualių asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės aspektų.

Informacija apie vykdomą anoniminę apklausą paskelbta savivaldybės interneto svetainėje [www.kalvarija.lt](http://www.kalvarija.lt) su nuoroda į apklausos klausimus <http://www.kalvarija.lt/index.php?179794458>.

Apklausą organizavo Kalvarijos savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyrius. Jos analizę atliko Erika Leonavičiūtė, skyriaus vyriausioji specialistė (priimamojo sekretorė).

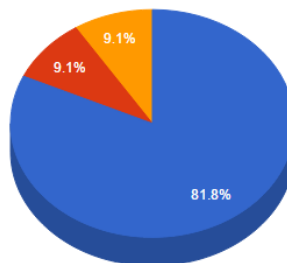
### REZULTATAI

Apklausoje dalyvavo 11 respondentų.

Į klausimą, ar asmenys yra pakankamai informuoti apie įstaigos darbo laiką, 81,8 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų teigia, jog šios informacijos jiems pakanka. Tačiau 9,1 proc. respondentų ši informacija nepakankama (žr. 1 pav.).

1. Ar Jūs pakankamai informuota (-s) apie mūsų įstaigos darbo laiką?

● Taip  
● Ne  
● Kita

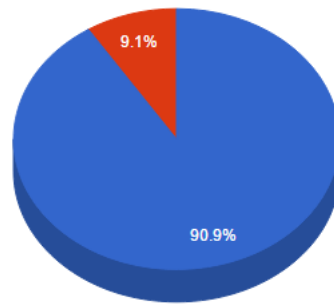


1 pav.

90,9 proc. respondentų teigia, kad nustatytas asmenų priėmimo laikas savivaldybės administracijoje jiems yra patogus (žr. 2 pav.).

2. Ar Jums patogus savivaldybėje nustatytas asmenų priėmimo laikas?

● Taip  
● Ne

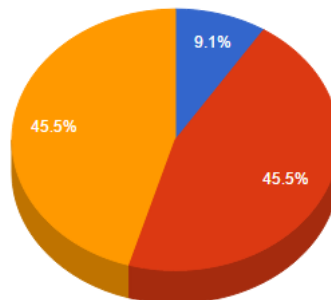


2 pav.

Paklausus, ar ilgai tenka laukti priėmimo savivaldybės administracijoje, 45,5 proc. dalyvavusių apklausoje nurodė, kad ilgai laukti priėmimo nereikia. Tiek pat apklaustųjų rinkosi atsakymą „Kitos aplinkybės“. 9,1 proc. respondentų priėmimo yra tekę laukti ilgai (žr. 3 pav.).

3. Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo savivaldybėje?

● Taip  
● Ne  
● Kita

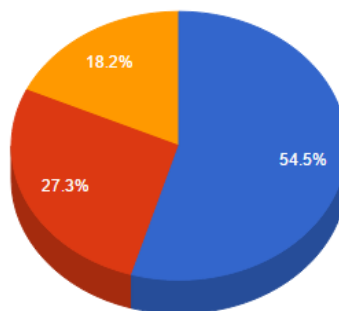


3 pav.

54,5 proc. respondentų nuomone, jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai. 27,3 proc. dalyvavusių apklausoje mano, kad klausimai, dėl kurių jie kreipėsi, nebuvo kvalifikuotai išspręsti (žr. 4 pav.).

**4. Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?**

- Taip
- Ne
- Kita

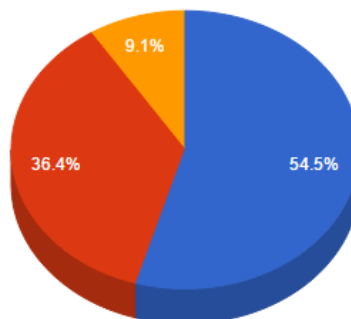


4 pav.

54,5 proc. respondentų Kalvarijos savivaldybės administracijos specialistų atsakymų į asmenų prašymus, pareiškimus, skundus pateikimo terminai bei turinys tenkino. Tačiau 36,4 proc. dalyvavusių apklausoje nuomone, šie atsakymų terminai bei turinys jų netenkino (žr. 5 pav.).

**5. Ar Jus tenkino atsakymų į prašymus, pareiškimus, skundus pateikimo terminai ir turinys?**

- Taip
- Ne
- Kita

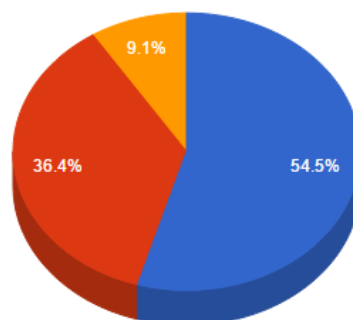


5 pav.

Į klausimą, ar besikreipiantys asmenys buvo informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi administracija, spręsdama jų klausimus, 54,5 proc. respondentų teigia, kad apie tai jie buvo informuoti, tačiau 36,4 proc. respondentų mano, kad jie informuoti nebuvo (žr. 6 pav.).

6. Ar Jūs buvote informuoti apie veiksmus, kurių administracija ėmėsi sprendama Jūsų klausimus?

- Taip
- Ne
- Kita

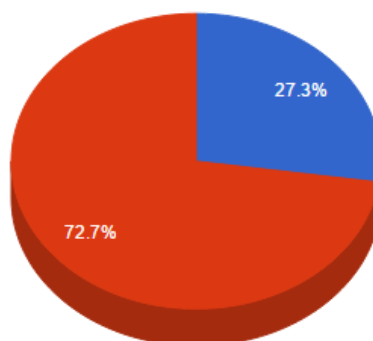


6 pav.

Į klausimą, ar teko susidurti su tarnautojų ar darbuotojų korupcijos apraiškomis Kalvarijos savivaldybėje, 72,7 proc. respondentų teigia, jog su tuo jiems susidurti neteko. 27,3 proc. respondentų mano, kad teko (žr. 7 pav.).

7. Ar teko susidurti su tarnautojų ar darbuotojų korupcijos apraiškomis Kalvarijos savivaldybėje?

- Taip
- Ne

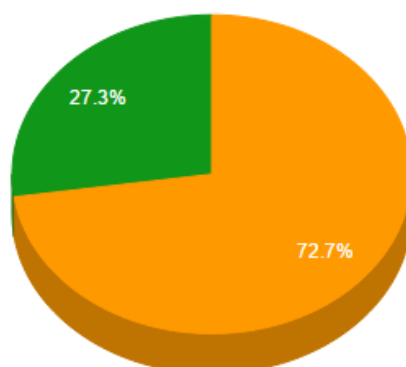


7 pav.

Į klausimą „Ar siūlėte kyši Kalvarijos savivaldybės tarybos nariams, administracijos darbuotojams, norėdamas išspręsti savo problemas“ 72,7 proc. dalyvavusių apklausoje respondentų teigia, jog kyšio nedavė (žr. 8 pav.).

**8. Ar siūlėte kyšį Kalvarijos savivaldybės tarybos nariams, administracijos darbuotojams, norėdamas išspręsti savo problemas?**

- Taip, tačiau kyšį paimti atsisakė
- Taip, kyšį paėmė
- Ne
- Nesiūliau, tačiau leido suprasti, kad reikėtų

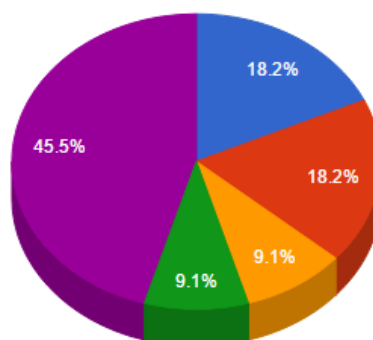


8 pav.

Į klausimą, su kokiomis aptarnavimo problemomis respondentams tenka susidurti Kalvarijos savivaldybės administracijoje, 18,2 proc. dalyvavusių apklausoje nurodė nemandagumą ir neinformatyvumą, 9,1 proc. – vėlavimą atsakyti ir kompetencijos trūkumą. 45,5 proc. respondentų rinkosi atsakymą „Kita“ (žr. 9 pav.).

**9. Su kokiomis klientų aptarnavimo problemomis susidūrėte savivaldybėje?**

- Nemandagumu
- Neinformatyvumu
- Vėlavimu atsakyti
- Kompetencijos trūkumu
- Kita



9 pav.

Apibendrinę vykusios apklausos rezultatus, manome, jog asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimas Kalvarijos savivaldybės administracijoje yra tikrai naudingas ir reikalingas.