

## Anoniminės apklausos rezultatai

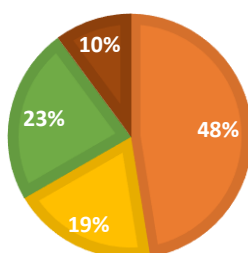
2015-04-28

Šilutės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyrius 2015 m. kovo mėnesį vykdė anoniminę gyventojų apklausą, siekiant nustatyti administracinę naštos dydį asmenims besikreipusiems į Civilinės metrikacijos skyrių.

Anketas užpildė 99 respondentai.

### GYVENAMOJI VIETA

■ Miestas ■ Miestelis ■ Kaimas ■ Užsienio šalis



Respondentai nurodė, kad kelionėje sugaišo:

iki 10 min. – 48;

iki 30 min. – 42;

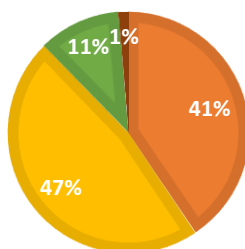
daugiau kaip 1 val. – 2;

iki 5 min. sugaišo statydami automobilį.

Kelionė viešuoju transportu iki Šilutės savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyriaus 15 respondentų kainavo iki 10 eurų, 3 – daugiau kaip 10 eurų. Vykę privačiu transportu (kuro sąnaudos) nurodė, kad 31 asmeniui kelio nėra kainavo iki 5 eurų, 8 išleido iki 10 eurų, 3 asmenims kelionė buvo brangesnė nei 10 eurų.

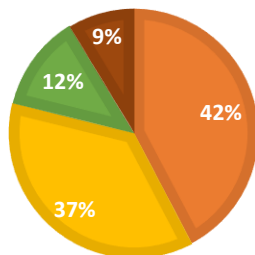
Į klausimą kiek užtruko laiko ieškodami privalomo pateikti dokumento prieš atvykdami į Civilinės metrikacijos skyrių, respondentai nurodė:

■ neužtruko ■ iki 5 min. ■ iki 10 min. ■ daugiau kaip 10 min.



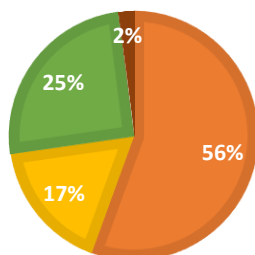
Respondentai nurodė, kiek laiko sugaišo reikalingų pateikti dokumentų vertimui, kopijavimui, kelionei iki biuro, teikiančio analogiškas paslaugas ir pan.:

■ neužtruko   ■ iki 10 min.   ■ iki 30 min.   ■ daugiau kaip 30 min.



Į klausimą, kiek kainavo dokumento (ų) vertimai, respondentų atsakymai pasiskirstė taip:

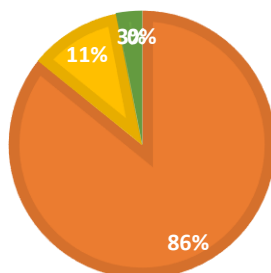
■ nekainavo   ■ iki 5 eurų   ■ iki 10 eurų   ■ daugiau kaip 10 eurų



94 respondentai iš 99 apklaustųjų nurodė, kad geriausia klientų aptarnavimo tvarka yra dabartinė, kai klientai priimami kabinetuose pagal kuruojamą paslaugų rūšį. 3 respondentai pageidautų pateikti dokumentus „vienam langeliui“. Nei vienas apklaustasis nepageidavo išankstinės kliento registracijos.

Į klausimą, kaip pateikė prašymą, atsakymai pasiskirstė sekančiai:

■ prašymą užpildė pats   ■ prašymą padėjo užpildyti specialistas   ■ prašymą užpildė specialistas



Į klausimą, ar teikiate prašymus dėl Civilinės metrikacijos paslaugų elektroniniu būdu per MEPIS sistemą visi 99 respondentų atsakė „Ne“. 6 asmenys nurodė, kad bandė pildyti dokumentų formas elektroniniu būdu, tam sugaišdami iki 5 min., tačiau elektroniniu būdu prašymų nepateikė.

Galime daryti išvadą, kad nors Lietuvoje veikia vieninga elektroninių paslaugų sistema, kur deklaruojama, kad visus prašymus civilinės metrikacijos klausimais pateikite internetu, tačiau kaip matome iš apklausos rezultatų, gyventojai ja nesinaudoja. Priežastys gali būti įvairios, tačiau asmeniui vis tiek būtina nors vieną kartą atvykti į Civilinės metrikacijos skyrių atsiimti dokumentų originalus.