

Anoniminės apklausos rezultatai

2014-01-07

Šilutės rajono savivaldybės administracijos Komunikacijos skyrius 2013 m. gruodžio mėnesį vykdė anoniminę gyventojų apklausą, siekiant išsiaiškinti Šilutės rajono savivaldybės teikiamų paslaugų kokybę, išsiaiškinti trūkumus ir priežastis bei ieškoti būdų, kaip pagerinti teikiamų paslaugų kokybę.

55,6 proc. respondentų buvo 26 – 45 metų amžiaus, 27,8 proc. respondentų 46 – 65 metų amžiaus, 11,1 proc. – 18 – 25 metų amžiaus, 5,5 proc. respondentų į šį klausimą neatsakė. 61,1 proc. respondentų dalyvavusių apklausoje gyvena vienoje iš Šilutės rajono savivaldybės seniūnijų, 33,3 proc. – Šilutės mieste, 5,6 proc. respondentų į šį klausimą neatsakė. Iš viso į apklausą atsiliepė 62 respondentai.

66,7 proc. respondentų pasisakė, kad yra informuoti apie įstaigos darbo laiką ir 55,6 proc. respondentų nustatytas savivaldybės darbo laikas yra tinkamas. Apie informaciją dėl darbo laiko, respondentai pažymėjo, kad „dažniausiai reikalus sprendžia internete“ ir „jei bus reikalinga, informacijos bus ieškoma internete“.

42,1 proc. respondentų nurodė, kad rūpimi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai, 47,4 proc. respondentų buvo nepatenkinti išspręstų klausimų kokybe ir nurodė, kad „klausimai buvo išspręsti ne savivaldybės darbuotojų“, „klausimai ne visada buvo išsprendžiami kvalifikuotai“ ir 10,5 proc. respondentų atsakė, kad „nebuvo kreiptasi dėl konkrečių klausimų išsprendimo“.

57,9 proc. respondentų nurodė, kad specialistų yra priimami greitai ir ilgai laukti nereikia, 21,1 proc. respondentų kreipiasi internetu ir nesusiduria su panašaus pobūdžio problemomis, 15,8 proc. respondentų nurodė, kad tenka ilgai laukti priėmimo, 5,2 proc. neatsakė nieko.

42,1 proc. respondentų tenkino atsakymų į prašymus, pareiškimus, skundus pateikimo terminai ir turinys, 21,1 proc. respondentų – netenkino, 26,3 proc. respondentų nurodė, kad „prašymo, pareiškimo, skundo neteikė“, „atsakymų pateikimo terminai yra per ilgi“, „atsakymo vis dar laukiama“, „turi būti peržiūrėti terminai, nes susitvarkyti reikalus užtrunka“, „šiuolaikinėje visuomenėje viskas turi būti daroma operatyviau“ ir kt. panašaus pobūdžio atsakymai. 10,5 proc. neatsakė nieko.

27,3 proc. respondentų, kreipdamiesi į Šilutės rajono savivaldybę nesusidūrė su problemomis, 18,2 proc. respondentų mano, kad juos aptarnavo nemandagiai ir specialistai neturėjo pakankamai kompetencijos, 13,6 proc. respondentų pažymėjo, kad jų neinformavo apie atliekamus veiksmus, 9,1 proc. pažymėjo, kad buvo vėluojama atsakyti į pateiktą prašymą, pareiškimą ar skundą, 13,6 proc. respondentų išsakė negatyvią nuomonę apie įstaigos vadovus, pažymėjo, kad „reikia tobulinti asmenų aptarnavimo sistemą“, „turi dirbti daugiau kompetencijos turintys asmenys“, „su problemomis nesusidurta dėl to, kad nebuvo kreiptasi tiesiogiai“ ir kt., 18,2 proc. neatsakė nieko.

52,6 proc. respondentų teigiamai vertina asmenų aptarnavimo kokybę Šilutės rajono savivaldybėje, 21,1 proc. – neigiamai, 15,8 proc. respondentų pažymėjo, kad „nesusidūrė ir negali vertinti“. 10,5 proc. respondentų į klausimą neatsakė.

57,8 proc. respondentų teigiamai vertina Šilutės rajono savivaldybėje dirbančių specialistų kompetenciją, 15,8 proc. respondentų – neigiamai, 21,1 proc. respondentų nurodė „nesusidūrę su specialistu, todėl negali vertinti jų darbo“, „kiekvieno asmens kompetencija skirtinga, kaip ir požiūris į prašantį žmogų“, kiti pažymėjo, kad „specialistai netinkamai atlieka savo darbą“, „nenusimano“, „negali iš karto atsakyti į pateikiamus klausimus“ ir kt. 5,3 proc. respondentų neatsakė į pateiktą klausimą.

52,6 proc. respondentų nurodė, kad šiuo metu Šilutės rajono savivaldybėje teikiamos viešosios/administracinės paslaugos atitinka gyventojų lūkesčius, 42,2 proc. respondentų nurodė, kad neatitinka ar atitinka nepilnai, 5,2 proc. neatsakė nieko. Respondentai, kurie nurodė, kad teikiamos paslaugos nepilnai atitinka jų lūkesčius, nepateikė konkrečių pasiūlymų.

Paklausus apie pasiūlymus ir pastabas, respondentai išskyrė painiavą gyventojų aptarnavimo sistemoje, darbuotojų nekompetenciją, neveiklumą. Gautas pasiūlymas, kad dalis viešųjų/administracinių paslaugų būtų perkelta į seniūnijas ir jas galėtų atlikti seniūnijos darbuotojai, taip pat pasiūlyta ilginti interesantų priėmimo darbo laiką. Daugiau konkrečių pastabų ar pasiūlymų, kokioje srityje reikėtų gerinti savivaldybės darbą ar kokias sritis reikėtų tobulinti, nesulaukta.

Atsižvelgiant į respondentų pasiūlymus ir pastabas siūloma:

- Gerinti specialistų kompetenciją, tuo tikslu: vykdyti įvairaus pobūdžio mokymus ir seminarus;
- Koreguoti ir tobulinti administracinių paslaugų aprašus: jie turėtų būti informatyvesni ir labiau suprantami visuomenei;
- Atsižvelgiant į Administracinės naštos mažinimo plano prioritetus, peržiūrėti nuostatus, tvarkas, taisykles bei kitus norminius dokumentus, siekiant efektyvesnio, greitesnio paslaugų suteikimo ir administracinės naštos mažinimo gyventojams;
- Atlikus papildomą apklausą dėl darbo laiko, planuoti „Vieno langelio“ darbo laiko keitimą, kad jis būtų patogesnis gyventojams.

Komunikacijos skyrius