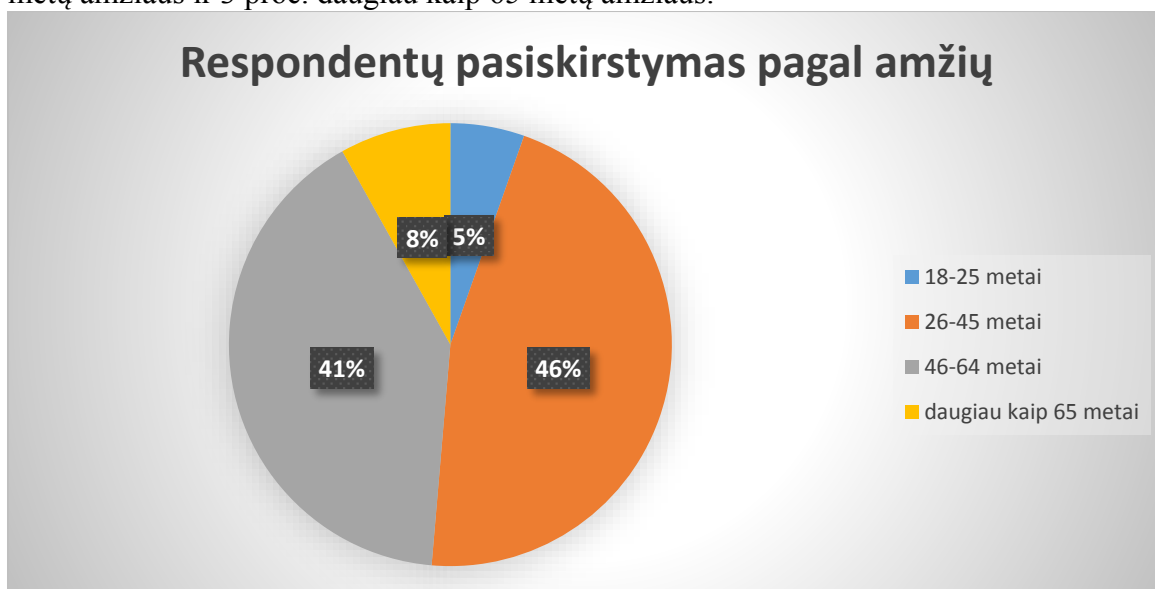


Anoniminės apklausos rezultatai

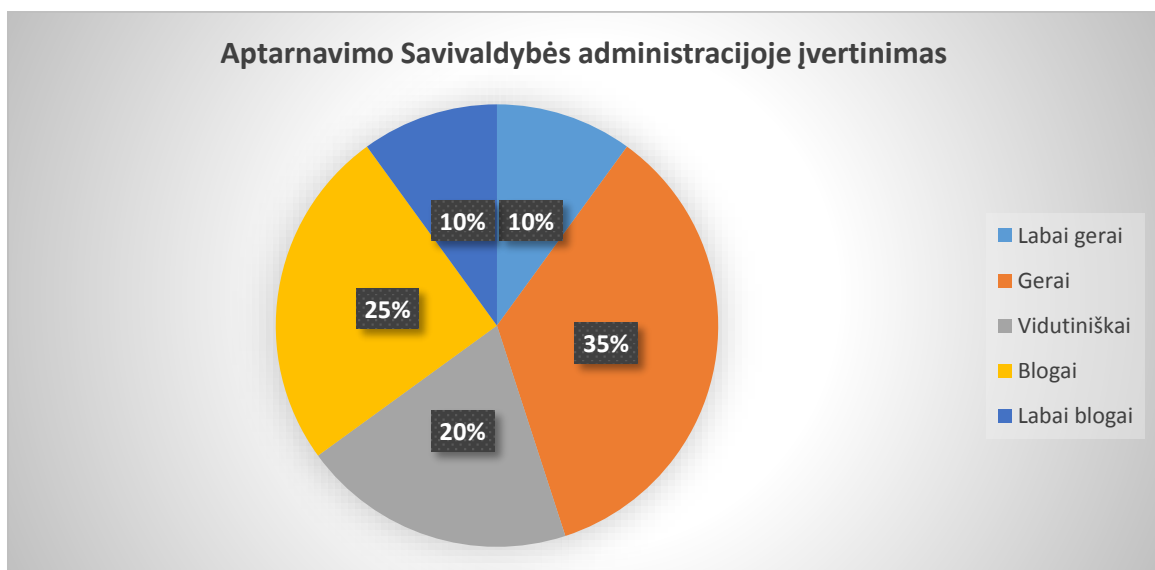
2015-03-06

Šilutės rajono savivaldybės administracijos Komunikacijos skyrius 2015 m. vasario - kovo mėnesiais vykdė anoniminę gyventojų apklausą, siekiant išsiaiškinti asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimų kokybę Šilutės rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Savivaldybė). Ši apklausa buvo vykdoma siekiant išsiaiškinti visuomenės narių poreikį ir lūkesčius dėl Administracijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų interesantų aptarnavimo.

5 proc. respondentų buvo 18-25 metų amžiaus, 45 proc. – 26-45 metų amžiaus, 42,5 proc. – 46-64 metų amžiaus ir 3 proc. daugiau kaip 65 metų amžiaus.

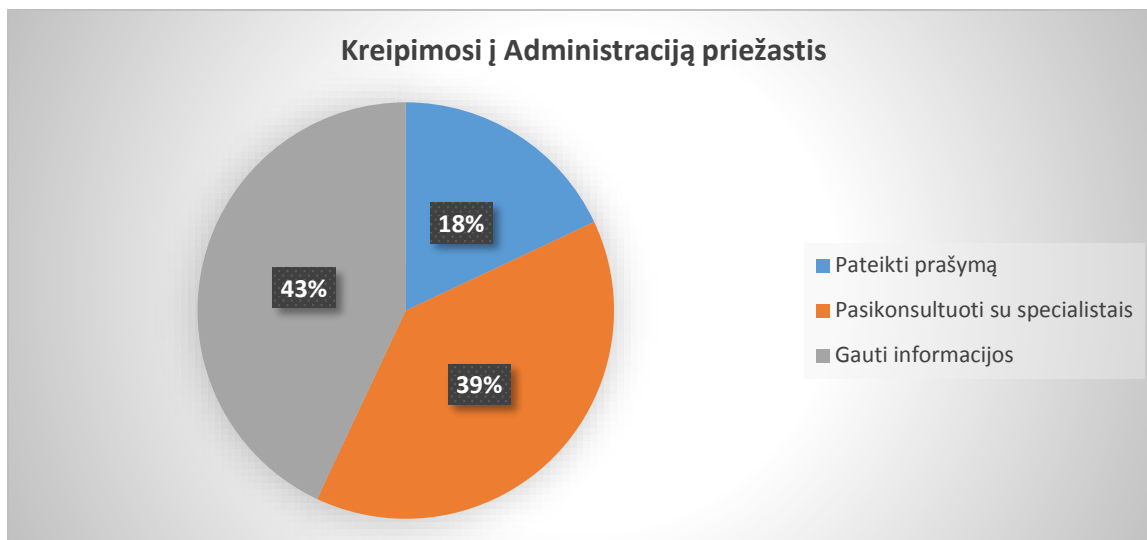


62,5 proc. šio amžiaus respondentų gyvena Šilutės mieste, 37,5 proc. – vienoje iš 11 Šilutės rajono savivaldybės seniūnijų. Didžioji dauguma respondentų, gyvenančių Šilutės mieste ir seniūnijose buvo atvykę ar kreipėsi į Šilutės rajono savivaldybę spręsti įvairaus pobūdžio klausimų, nepriklausomai nuo gyvenamosios vietos.



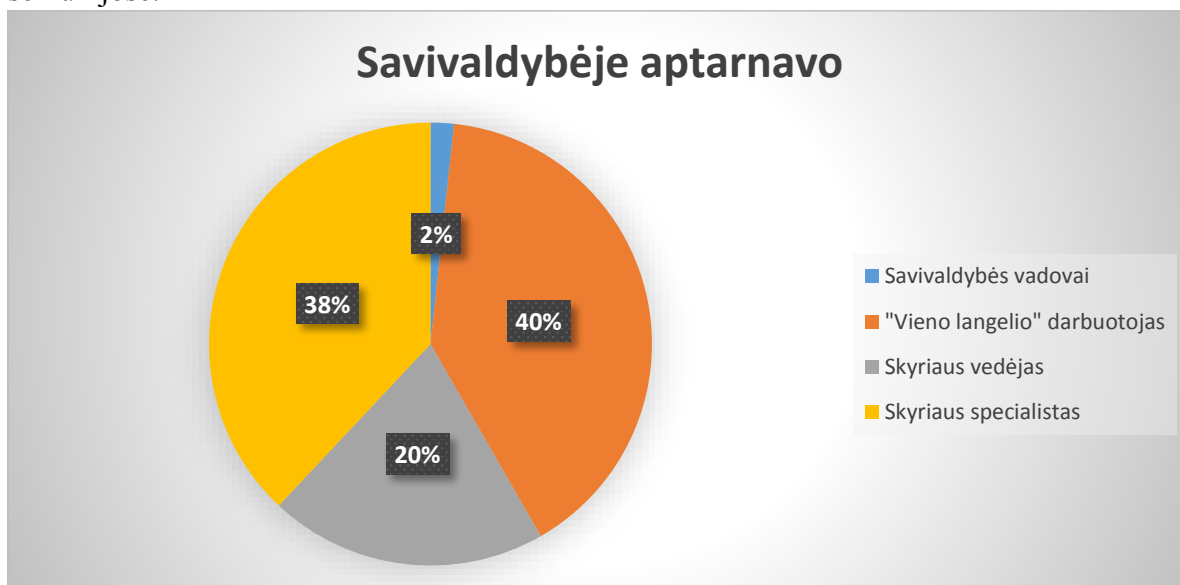
37 proc. respondentų užtenka informacijos asmenų aptarnavimo klausimais Savivaldybėje, 30 proc. pakanka informacijos iš dalies, tačiau 32,5 proc. mano, kad informacijos trūksta. Gyventojai pasigenda statistinės informacijos, taip pat pageidauja atsakymų į labai konkrečius jiems rūpimus klausimus. Net 47 proc. respondentų pirmenybę teikė atvykimui į Savivaldybę siekiant

gauti reikalingos informacijos, pasikonsultuoti su specialistais ar pateikti/parašyti prašymą. 30 proc. respondentų konsultavosi telefonu, 20 proc. – el. paštu. Reikia pažymėti, kad el. paštu dažniausiai naudojosi respondentai esantys užsienyje. Pašto paslaugomis naudojosi tik 1 respondentas.



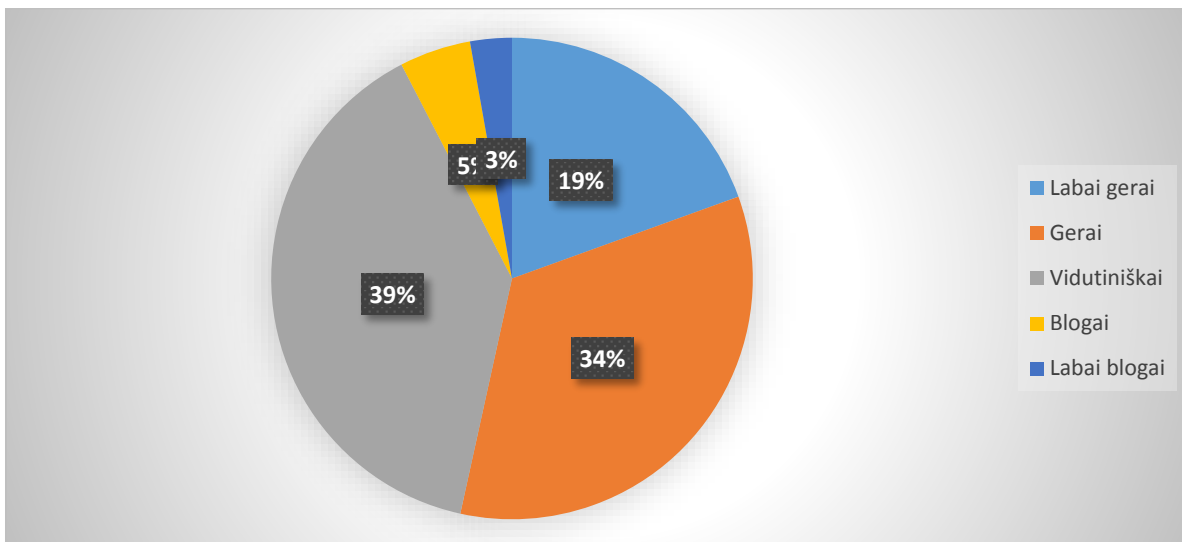
Net 55 proc. respondentų kreipėsi į Savivaldybę keletą kartų, 22 proc. nurodė, kad yra nuolatiniai lankytojai ir tiek pat – 22 proc. – kreipėsi 1-2 kartus. Galime daryti prielaidą, kad didžiajai daugumai respondentų nepavyksta išspręsti rūpimų klausimų vieno vizito į Savivaldybę metu. Tai gali lemti teisės aktais reglamentuojami procesai, reikalingų dokumentų nepateikimas iš karto arba Savivaldybės specialistų pasiūlomi kiti problemų sprendimo būdai.

Dažniausiai respondentus Savivaldybėje aptarnavo „Vieno langelio“ specialistai ir skyrių specialistai. Iš „Vieno langelio“ specialistų tikimasi didesnės kompetencijos, malonaus ir mandagaus bendravimo. Respondentai pažymėjo, kad pageidauja labai konkretaus ir greito atsakymo į juos dominančius klausimus, skundus. Taip pat norėtų daugiau informacijos gauti seniūnijose.



Reikia pažymėti, kad 52,5 proc. respondentų buvo priimti tuoj pat, tačiau 27,5 proc. turėjo laukti eilėje. 20 proc. laukė daugiau nei 15 min.

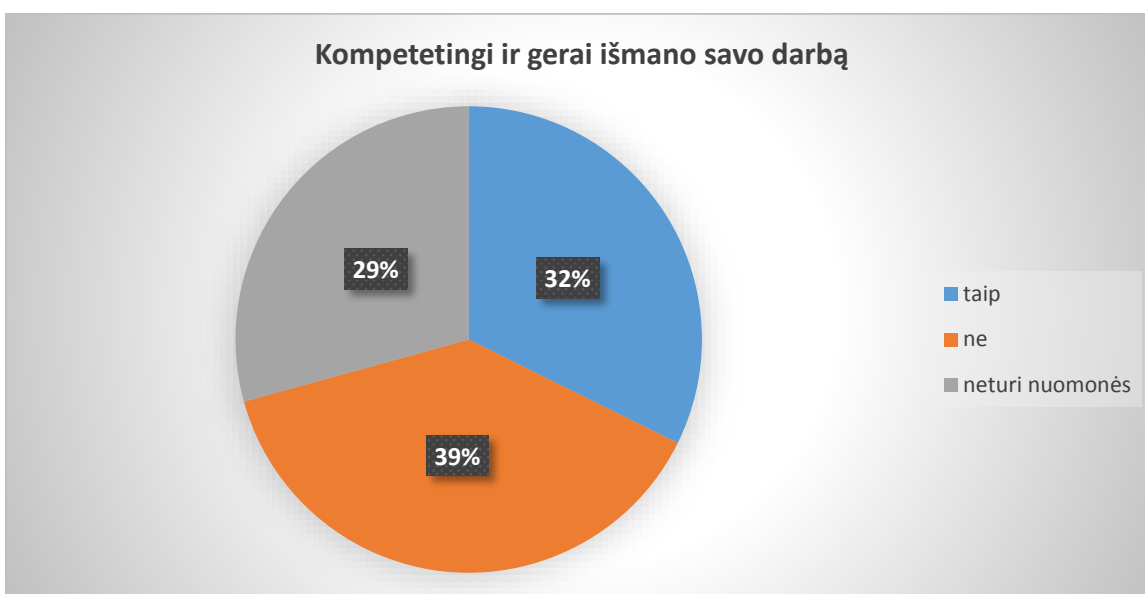
Į klausimą „Kaip vertinate Jus aptarnavusio specialisto mandagumą ir paslaugumą“ atsakymai pasiskirstė taip:



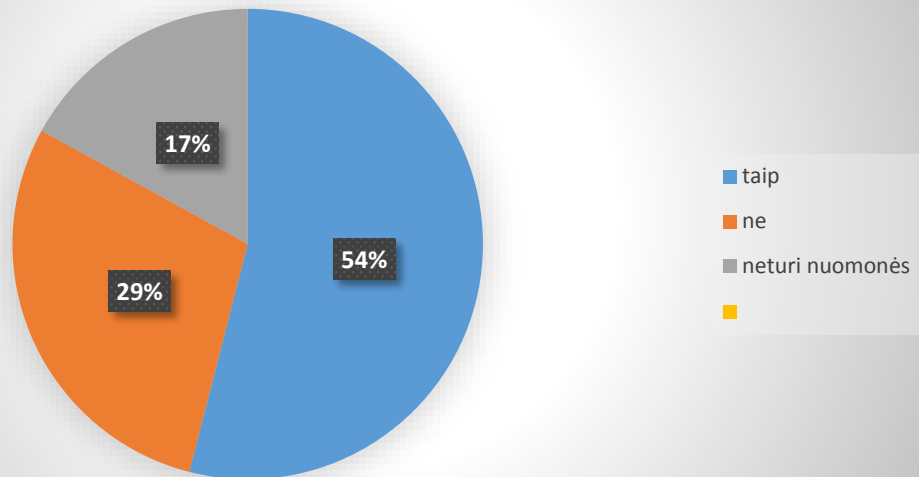
48 proc. respondentų buvo informuoti apie veiksmus, kurių Savivaldybė ėmėsi sprendama problemas, tačiau 52 proc. teigia nežinoję apie tolesnes procedūras ir veiksmus. 42 proc. respondentų mano, kad rūpimi klausimai buvo išnagrinėti kvalifikuotai, 34 proc. iš dalies kvalifikuotai. 17 proc. respondentų nuomone, valstybės tarnautojai jiems rūpimus klausimus sprendė nepakankamai kvalifikuotai. Patenkintų kreipimosi rezultatais, t.y. suteikta informacija, konsultacija, reagavimu į prašymą yra 35 proc., iš dalies patenkintų – 32,5 proc. ir 32,5 proc. nepatenkintų rezultatais. Savivaldybės administracijos atsakymo pateikimo terminais patenkinti 65 proc. respondentų, iš dalies patenkinti 25 proc., 6 proc. dar laukia sprendimų ir 4 proc. netenkino atsakymo pateikimo terminai.

90 proc. respondentų atsakė neigiamai į klausimą „Ar Savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis ar kitaip leido suprasti, kad už palankų klausimo sprendimą ar paslaugų suteikimą Jūs turėtumėte jam atsidėkoti?“, o 10 proc. respondentų mano, kad „šokoladas“ palengvintų pokalbį. Vis dėl to galime teigti, kad respondentai labiau patys mano, kad reikia kažkaip atsidėkoti, nei sulaukia užuominų iš specialistų.

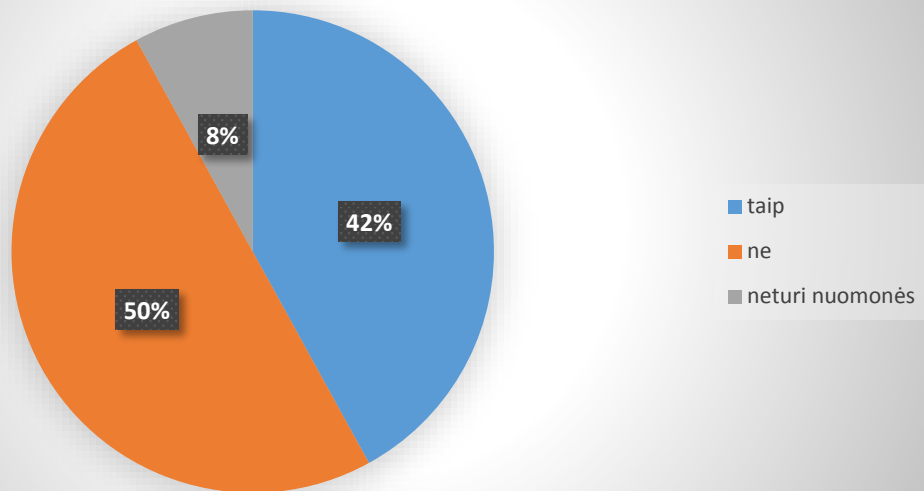
Pateikiame respondentų vertinimus apie Savivaldybės darbuotojus:



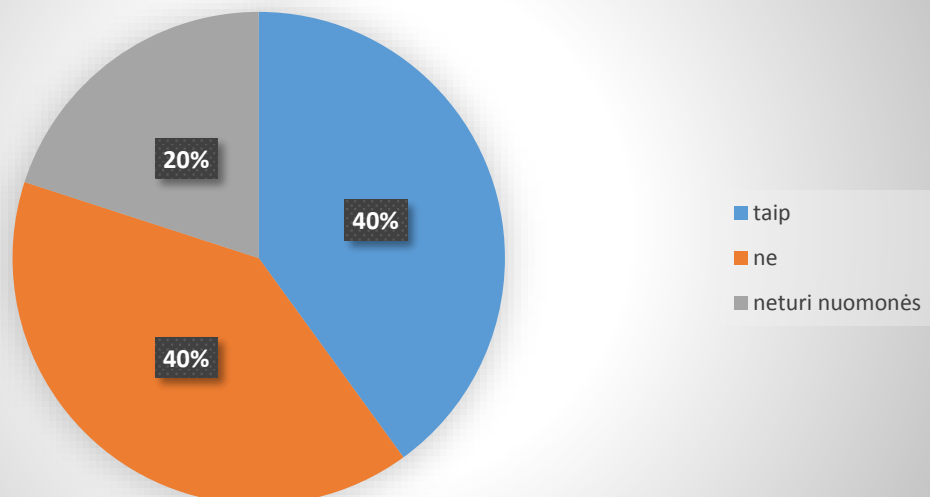
Mandagūs ir maloniai bendrauja

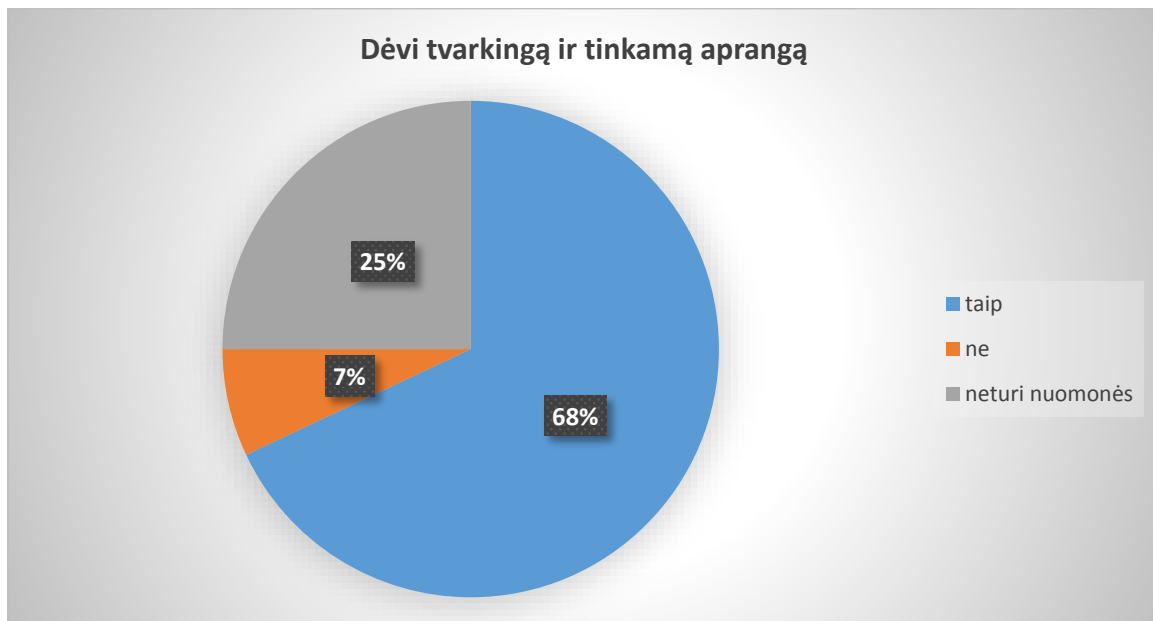


Teikia informaciją išsamiai ir suprantamai



Stengiasi įsiklausyti į žmonių lūkesčius





Išvados ir pasiūlymai:

- Gyventojai dažniausiai kreipiasi ar atvyksta į Savivaldybės administraciją spręsti įvairaus pobūdžio klausimų nepriklausomai nuo gyvenamosios vietos.
- Gyventojai tikisi, kad gaus informaciją arba jų problema bus išspręsta „čia ir dabar“.
- Gyventojai pageidautų malonesnio, kompetentingesnio ir išsamesnio bendravimo.
- Pagyrimai Centralizuotos buhalterijos darbuotojams už operatyviai teikiamą informaciją.
- Siekiant didesnio visuomenės narių pasitenkinimo ir administracinės naštos mažinimo, būtina užtikrinti visuomenės narių informavimą apie veiksmus, kurių imasi specialistai spręsdami įvairaus pobūdžio klausimus (galimas informavimas elektroniniu paštu arba telefonu).
- Atsižvelgiant į gyventojų pasiūlymus, didesnis dėmesys turėtų būti skiriamas paklausimams el. paštu.

Komunikacijos skyrius