

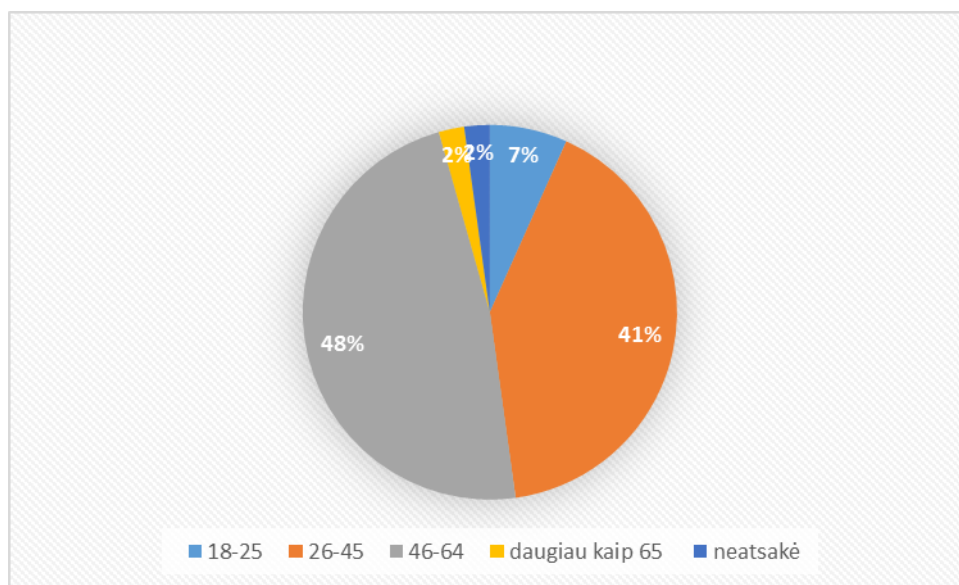
## Anoniminės apklausos rezultatai

2015-12-07

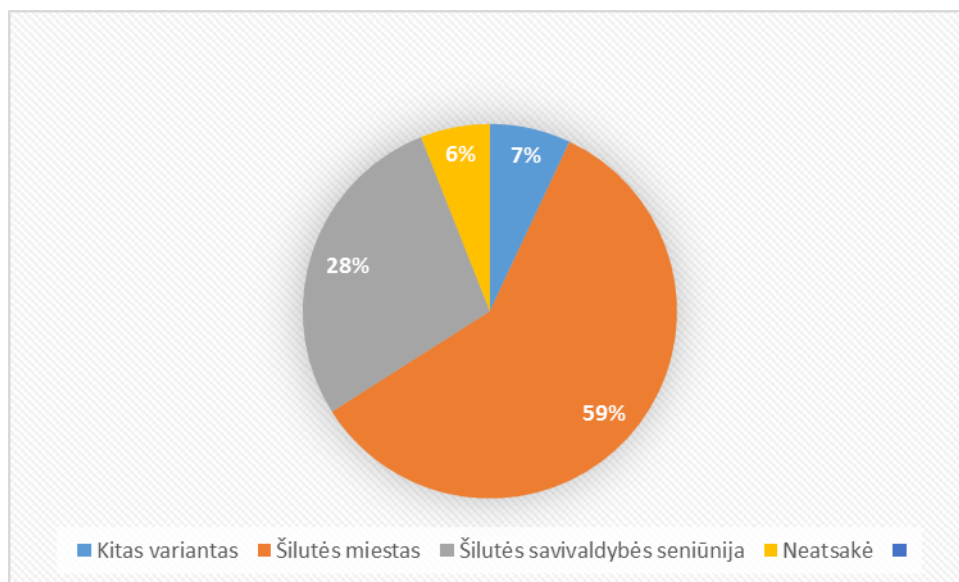
Šilutės rajono savivaldybės administracijos Komunikacijos skyrius 2015 m. lapkričio mėnesį atliko anoniminę gyventojų apklausą internetu, kad išsiaiškintų asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimų kokybę Šilutės rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Savivaldybė). Ši apklausa buvo atlikta, kad būtų nustatytas visuomenės narių poreikis ir lūkesčiai, išsiaiškinta, ar garai valstybės tarnautojai ir darbuotojai aptarnauja interesantus.

Anketą užpildė 90 respondentų.

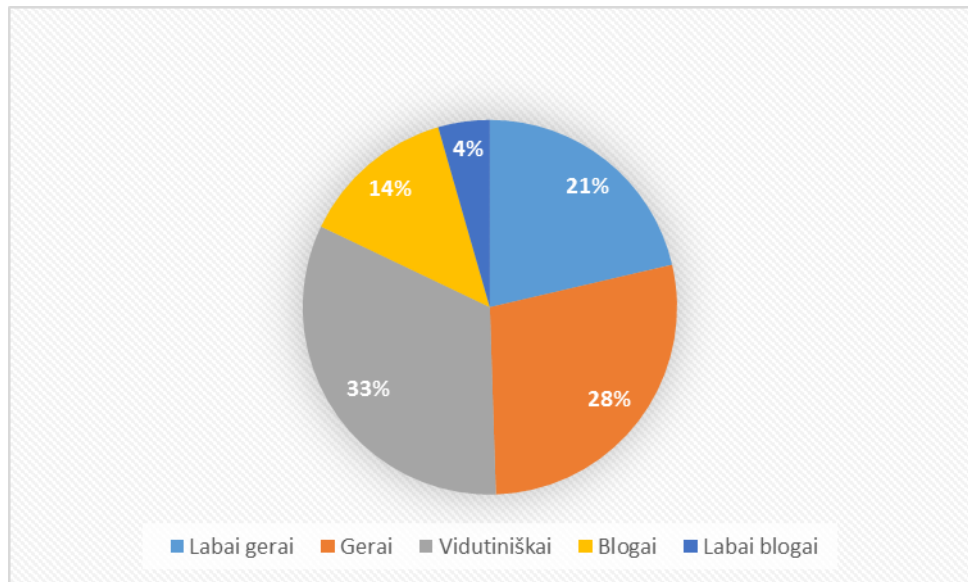
Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę

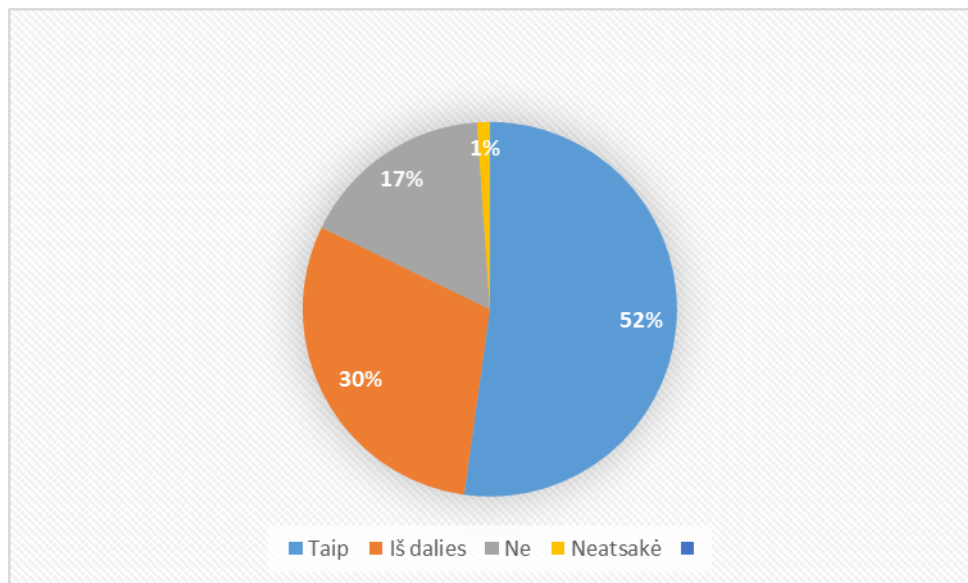


Į klausimą „Kaip vertinate aptarnavimą Šilutės rajono savivaldybės administracijoje?“ respondentai atsakė:



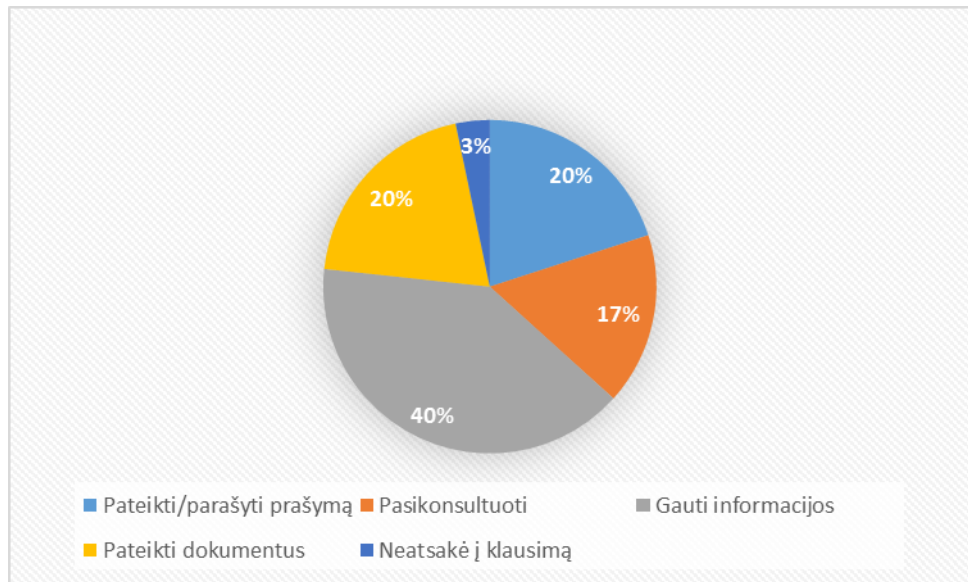
Palyginus su anoniminės gyventojų apklausos, atliktos 2015 m. vasario mėn. rezultatais, Administracijos darbuotojų aptarnavimo kokybę palankiai įvertino 82 proc. respondentų, kai tuo metu vasario mėn. – tik 65 proc. Dvigubai padidėjo respondentų labai gerai vertinančių Savivaldybės administracijos darbuotojų aptarnavimo kokybę. Tačiau sumažėjo „gerai“ vertinančių aptarnavimo kokybę ir 13 proc. išaugo manančiųjų, kad aptarnavimo kokybė vidutinė.

Į klausimą „Ar užtenka informacijos asmenų aptarnavimo Savivaldybės administracijoje klausimu?“ atsakymai paskirstyti taip:



Vertinant ir analizuojant respondentų atsakymus, negalime išskirti, kokios konkrečiai informacijos pasigendama, dažniausi pasikartojantys atsakymai – įvairios, objektyvios, teisinės, aiškesnės. Dažniausiai respondentai nurodo kreipėsi dėl socialinės globos ir rūpybos klausimų, kompensacijų ir pašalpų, kiek mažiau dėl statybos leidimų, nekilnojamojo turto klausimais. Ir tik keli respondentai nurodė, kad kreipėsi dėl visai bendruomenei svarbių klausimų.

Klausimas „Kokia kreipimosi į Savivaldybės administraciją priežastis?“

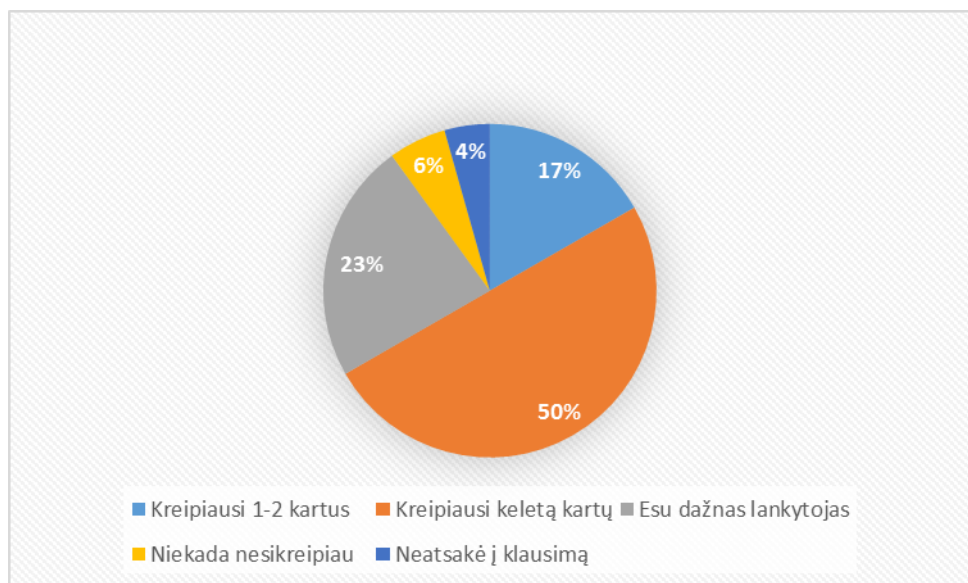


Reikia pripažinti, kad dažnai gyventojai neskaito informacijos jiems rūpimais klausimais, skelbiamos Savivaldybės interneto portale [www.silute.lt](http://www.silute.lt), ypač apie įvairias teikiamas paslaugas, renginius.

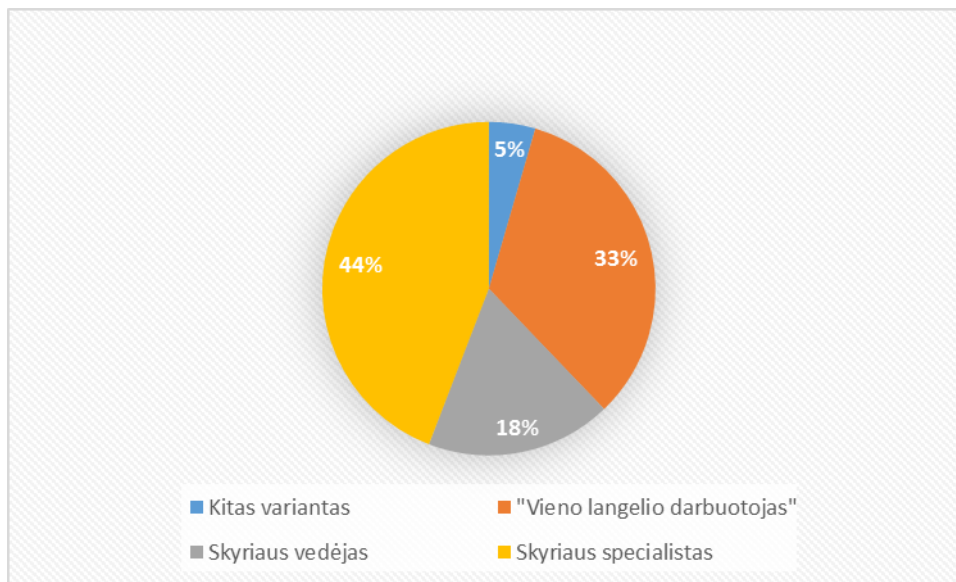
Nemažai respondentų nurodo, kad tikisi kompetentingos, išsamios ir visapusiškos informacijos iš „Vieno langelio“ darbuotojų.

Respondentai teikia pirmenybę tiesioginiam bendravimui: net 80 proc. nurodė, kad buvo atėję į Savivaldybę, 10 proc. kreipėsi telefonu ir tik 5 proc. naudojo informacinėmis technologijomis.

Klausimas „Kaip dažnai kreipiatės į Savivaldybės administraciją?“



Atsakymai į klausimą „Kas Savivaldybės administracijoje Jus aptarnavo?“ leidžia daryti išvadą, kad tik 37 asmenis aptarnavo „Vieno langelio“ darbuotojai ir beveik dvigubai - 69 bendravo su skyriaus vedėju ar specialistu.



63 proc. respondentų nurodė, kad buvo informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi Savivaldybės administracija spręsdama klausimą, 33 proc. nebuvo apie tai informuoti. 43 proc. atsakiusių mano, kad jų klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai, 25 proc. įsitikinę, kad jų lūkesčiai kvalifikuotam klausimo sprendimui patenkinti iš dalies ir 17 proc. mano, kad jiems rūpimi klausimai, dėl kurių kreiptasi į Savivaldybės administraciją, buvo sprendžiami nekvalifikuotai.

Atsakymai į klausimą „Ar Jums ilgai teko laukti priėmimo?“ rodo, kad beveik 46 proc. besikreipusiųjų turėjo laukti, kol bus aptarnauti. Deja, keli respondentai nurodė, kad turėjo laukti daugiau kaip 45 min. ar valandą, kol bus priimti. Reikia pažymėti, kad respondentai nurodo, jog kartais kreipiasi į Savivaldybės darbuotojus tiesiogiai jų elektroniniu paštu, tačiau atsakymų nesulaukia. 74 proc. respondentų nurodė esantys patenkinti kreipimosi rezultatais, t.y. suteikta informacija, konsultacija, reagavimu į prašymą. 17 proc. respondentų nurodė, kad liko nepatenkinti.

Atsakymai į klausimą „Kaip vertinate Jus aptarnavusio specialisto mandagumą ir paslaugumą?“ buvo tokie: 48 asmenys, kas sudaro 53 proc. atsakiusiųjų įvertino specialistų mandagumą ir paslaugumą „Labai gerai“ ir „Gerai“, 25 respondentai – „Vidutiniškai“, 14 – „Blogai“ ir „Labai blogai“.

Vėliau pateikiami išsamūs respondentų atsakymai į klausimą „Jūsų manymu, dauguma Savivaldybės administracijos paslaugą teikiančių specialistų“ (atsakiusiųjų skaičius/proc.):

	Taip	Ne	Neturiu nuomonės
Kompetentingi ir gerai išmano savo darbą	42 (50.6%)	26 (31.3%)	15 (18.1%)
Mandagūs ir maloniai bendrauja	46 (59.7%)	20 (26.0%)	11 (14.3%)
Teikia informaciją išsamiai ir suprantamai	39 (49.4%)	27 (34.2%)	13 (16.5%)
Stengiasi įsiklausyti ir patenkinti žmonių lūkesčius	36 (46.2%)	25 (32.1%)	17 (21.8%)
Dėvi tvarkingą ir tinkamą aprangą	51 (62.2%)	8 (9.8%)	23 (28.0%)

Į klausimą „Ar savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų Jūsų klausimo sprendimą ar paslaugos suteikimą Jūs turėtumėte jam atsidėkoti?“ 83 proc. respondentų atsakė neigiamai, 6 proc. atsakė „Taip“, 11 proc. į šį klausimą neatsakė.