

ŠILUTĖS RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA KOMUNIKACIJOS SKYRIUS

Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims, besikreipiantiems į socialinės paramos skyrių dėl išmokų, kompensacijų, paslaugų suteikimo nustatymas ir įvertinimas

2014-10-29

Gyventojų apklausa dėl „Administracinės naštos piliečiams ir kitiems asmenims, besikreipiantiems į Socialinės paramos skyrių dėl išmokų, kompensacijų, paslaugų suteikimo nustatymo ir įvertinimo“ buvo atlikta Šilutės rajono savivaldybės administracijos Socialinės paramos skyriuje 2014 m. spalio mėn.

Parengtos anketos, kurias sudarė 12 klausimų ir pasiūlymas dėl Socialinės paramos skyriaus darbo gerinimo. Anketas užpildė 110 asmenų, atvykusių į Socialinės paramos skyrių, adresu Dariaus ir Girėno g. 1, Šilutėje.

Didžioji dalis besikreipusiųjų - 71 % buvo Šilutės miesto gyventojai, 21 % kaimo gyventojai, 4,5 % miestelių ir 3,5 % gyvenančių užsienyje. Į klausimą ar dažnai kreipiasi į Socialinės paramos skyrių 55,6 % atsakė – pagal poreikį, 29,1 % kas trys mėnesiai, 11,8 % kartą per metus.

Dabartinė galiojanti „vieno langelio“ principo decentralizuotu būdu tvarka, kai klientai priimami pagal pavardės raidę ar kuruojamą paslaugų rūšį, geriausia pasirodė didžiajai daugumai besikreipusiųjų – 81,8 %, 10 % neturi nuomonės šiuo klausimu, 5,5 % norėtų dokumentus palikti „viename langelyje“, o 2,7 % norėtų išankstinės registracijos, siekiant išvengti laukimo.

Klientų priėmimo valandos 36,4 % gyventojams patogiausios nuo 8.00 iki 15.00. Net 25,4 % norėtų, kad būtų priimti nuo 9.00 iki 17.00 val. Dar 22,7 % besikreipusiųjų priėmimo valandos neturi reikšmės, o 15,5 % užtektų ir priėmimo nuo 8.00 iki 12.00 val.

88,2 % besikreipusiųjų laukė iki 15 min, kol buvo specialistų aptarnauti, 11,8 % teko laukti iki 30 min. Daugiau kaip pusvalandį nelaukė nei vienas gyventojas.

59,1 % besikreipusiųjų pažymėjo, kad prašymus padėjo užpildyti specialistas, o 29,1 % pagalbos pildant prašymus neprireikė. 10,9 % prašymų teko užpildyti skyriaus specialistams.

Kai kurie gyventojai atsineša padarytas dokumentų kopijas. 0,50 ct. už kopijavimo paslaugas sumokėjo 1,8 % besikreipusiųjų, 25,4 % kopijos nekainavo nieko, 24,6 % kopijas darė specialistas, o 47,3 % nedarė kopijų. Specialistas patikrinęs dokumentą, pats padaro kopijas.

Prašymus elektroniniu būdu pateikė tik 2 iš 110 besikreipusiųjų. 29,1 % nurodė, kad neturi kompiuterio, ir tiek pat, kad pageidauja bendrauti tiesiogiai su specialistu. Procedūrų sudėtingumą nurodė 18,2 %, 12,7 % nenurodė, kodėl nesinaudoja e-paslaugomis. 9,1 % neturi elektroninės bankininkystės prieigos.

Į klausimą, ar į rūpimus Jums klausimus Skyriuje gaunate pilną ir kvalifikuotą informaciją didžioji dauguma, 96,4 % atsakė „taip“. Jei negautų pilnos ir kvalifikuotos pagalbos 9,1 % kreiptųsi į Skyriaus vedėją, 36,4 % nesikreiptų niekur. 0,9 % bandytų problemą paviešinti žiniasklaidoje.

Gauti pasiūlymai skyriaus specialistams daugiau šypsotis, pageidautų mažiau pildyti popierių.

Dabartinė nustatyta gyventojų aptarnavimo tvarka tenkina didžiąją daugumą besikreipiančiųjų į Socialinės paramos skyrių, taip pat žmonės lieka pilnai patenkinti kvalifikuotai suteikta paslauga. Klientus tenkina, kad išmokų, kompensacijų ir paslaugų suteikimui Savivaldybėje taikomas „vieno langelio“ principas decentralizuotu būdu. Galiojanti klientų priėmimo pagal pavardės raidę ar kuruojamą paslaugų rūšį užtikrina, kad klientams netenka ilgai laukti eilėje. Tačiau reiktų įvertinti tai, kad beveik 8,2 % klientų pageidautų kitos priėmimo tvarkos, t.y. galėtų restruktūrizuoti iš anksto ar palikti dokumentus „viename langelyje“.

Anketa atskleidė, kad asmenys, besikreipiantys į Socialinės paramos skyrių praktiškai nesinaudoja galimybe teikti prašymus elektroniniu būdu. 38,2 % nurodė techninių galimybių trūkumą (kompiuterio ar e – banko), 18 % tai per sudėtinga procedūra.

Kaip didžiausią problemą besikreipiantiems, galima įvardinti prašymų, patvirtintų Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, užpildymo sudėtingumą. Savarankiškai užpildyti prašymą pajėgūs tik 30 % klientų.