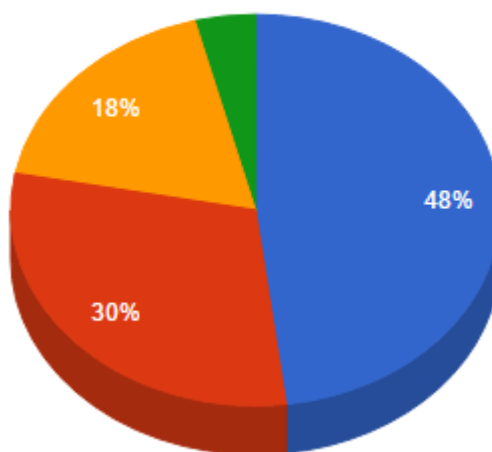


Gyventojų anoniminės apklausos rezultatai 2016-12-27

Šilutės rajono savivaldybės administracijos Komunikacijos skyrius 2016 m. lapkričio - gruodžio mėnesiais vykdė gyventojų anoniminę apklausą, siekiant išsiaiškinti asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimų kokybę Šilutės rajono savivaldybės administracijoje (toliau – Savivaldybė). Apklausos tikslas - išsiaiškinti visuomenės narių poreikį ir lūkesčius dėl Administracijos valstybės tarnautojų ir darbuotojų interesantų aptarnavimo. Anketą užpildė 50 respondentų. Pateikiame apklausos rezultatus.

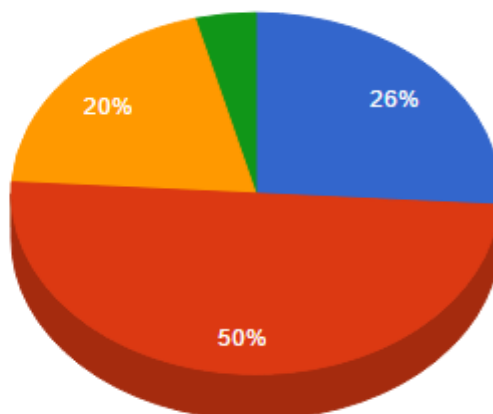
Ar užtenka informacijos asmenų aptarnavimo Savivaldybės administracijoje klausimu?

- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Neatsakė į klausimą



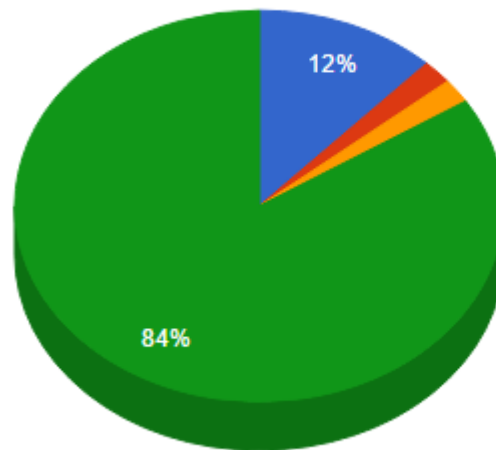
Kaip dažnai Jūs kreipiatės į Savivaldybės administraciją?

- Kreipiausi 1-2 kartus
- Kreipiausi keletą kartų
- Esu dažnas lankytojas
- Niekada nesikreipiau



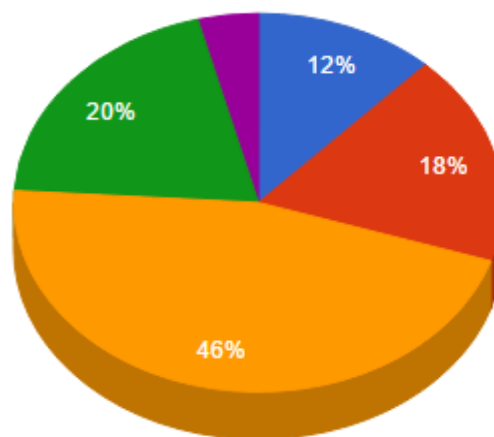
Kokių būdų Jūs kreipėtės į Savivaldybės administraciją?

- Telefonu
- Elektroniniu paštu
- Paštu
- Buvau atvykęs



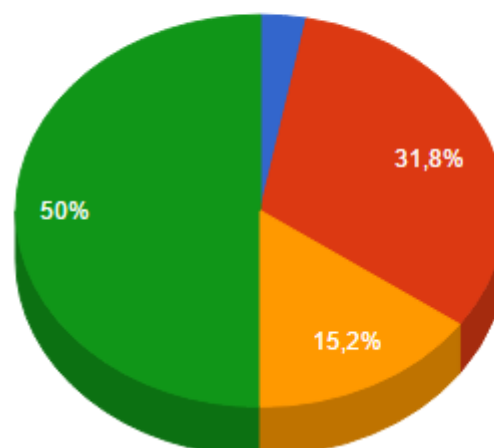
Kokia Jūsų kreipimosi į Savivaldybės administraciją priežastis?

- Pateikti/parašyti prašymą
- Pasikonsultuoti
- Gauti informacijos
- Pateikti dokumentus
- Neatsakė į klausimą



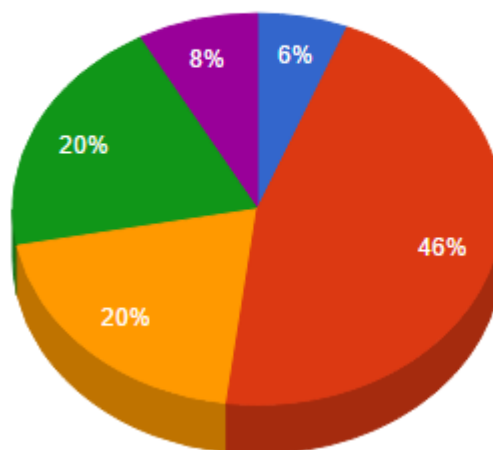
Kas Savivaldybės administracijoje Jus aptarnavo?

- Kitas variantas
- "Vieno langelio" darbuotojas
- Skyriaus vedėjas
- Skyriaus specialistas



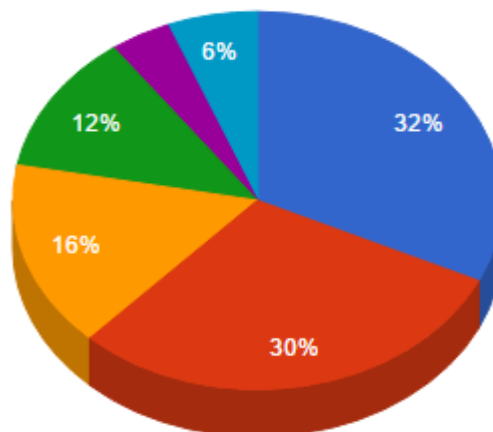
Ar Jums ilgai teko laukti priėmimo?

- Kitas variantas
- Priėmė tuoj pat
- Laukiau savo eilės
- Laukiau daugiau kaip 15 min.
- Neatsakė į klausimą



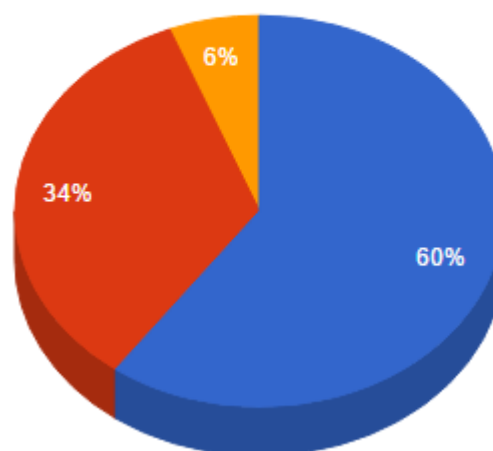
Kaip vertinate Jus aptarnavusio specialisto mandagumą ir paslaugumą?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai
- Neatsakė į klausimą



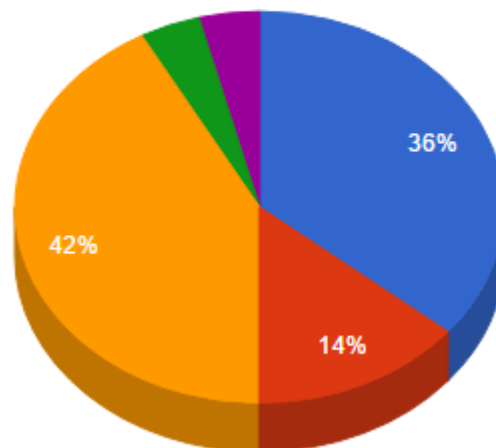
Ar Jūs buvote informuotas apie veiksmus, kurių Savivaldybės administracija ėmėsi sprendama Jūsų klausimus?

- Taip
- Ne
- Neatsakė į klausimą



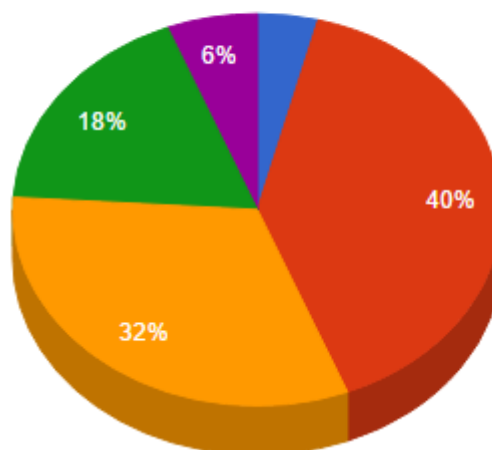
Ar Jums rūpimi klausimai buvo išnagrinėti kvalifikuotai?

- Taip
- Ne
- Iš dalies
- Dar nežinau
- Neatsakė į klausimą



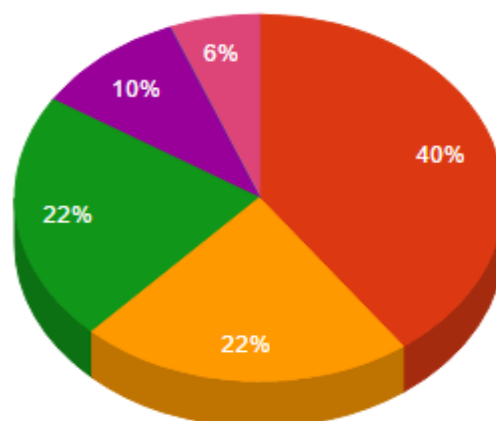
Ar Jūs esate patenkintas kreipimosi rezultatais, t.y. suteikta informacija, konsultacija, reagavimu į prašymą?

- Kitas variantas
- Patenkintas
- Iš dalies
- Nepatenkintas
- Neatsakė į klausimą



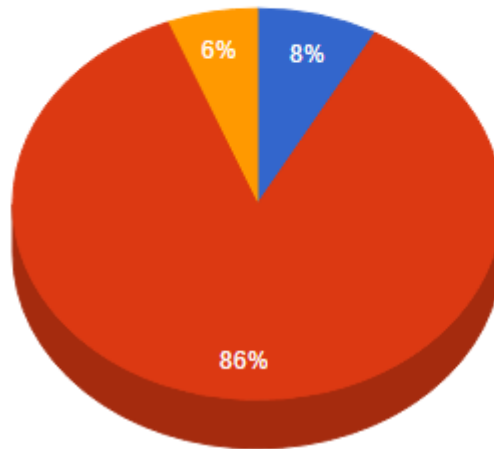
Ar Jus patenkino Savivaldybės administracijos atsakymo pateikimo terminai?

- Kitas variantas
- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Atsakymo negavau
- Kita (įrašyti)
- Neatsakė į klausimą



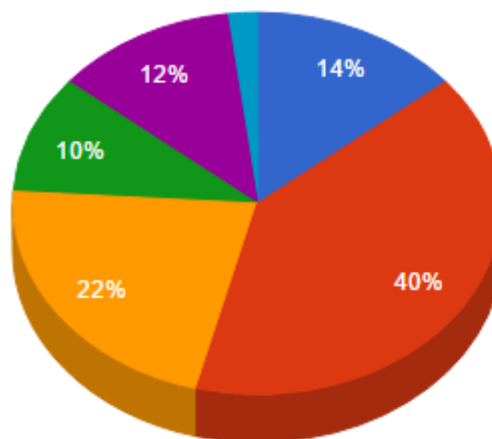
Ar savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kas už palankų Jūsų klausimo sprendimą ar paslaugos suteikimą Jūs turėtumėte jam atsidėkoti?

- Taip (Irašykite, kodėl taip manote)
- Ne
- Neatsakė į klausimą



Kaip vertinate aptarnavimą Šilutės rajono savivaldybės (toliau - Savivaldybės) administracijoje?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai
- Neatsakė į klausimą



Savivaldybės administracijos darbuotojų aptarnavimo kokybę palankiai įvertino 76 proc. respondentų, kai tuo tarpu 2015 m. gruodį – 82 proc. Padidėjo respondentų „gerai“ vertinančių Savivaldybės administracijos darbuotojų aptarnavimo kokybę, tačiau sumažėjo „labai gerai“ ir „vidutiniškai“ vertinančių aptarnavimo kokybę. Respondentai nurodė, kad Savivaldybės interneto svetainėje pasigenda informacijos apie įmones, kurių steigėja ar dalininkė yra Savivaldybė, įgyvendinamus ir planuojamus įgyvendinti ES projektus, jų finansavimo šaltinius.

Komunikacijos skyrius