

## **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 suformuluoti pasiūlymai dėl Socialinės paramos skyriaus darbo gerinimo. Anketas užpildė 110 asmenų, atvykusių į Socialinės paramos skyrių (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 asmenų aptarnavimo „Vieno langelio“ principo decentralizuotu būdu tvarka, kai klientai priimami pagal pavardės raidę ar kuruojamą paslaugų rūšį, geriausia pasirodė daugumai besikreipusiųjų – 81,8%. Tačiau net 10% neturi nuomonės šiuo klausimu, 5,5% norėtų dokumentus palikti „Viename langelyje“, o 2,7% norėtų išankstinės registracijos, siekiant išvengti laukimo.

Interesantų priėmimo valandos 36,4% gyventojams patogiausios nuo 8.00 iki 15.00 val. Tačiau 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 priemonės.

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

Gauti pasiūlymai: skyriaus specialistams daugiau šypsotis, pageidautų mažiau pildyti „popierių“ (dokumentų).

### **IŠVADA**

Dabartinė interesantų aptarnavimo tvarka tenkina didžiąją dalį besikreipiančiųjų į Socialinės paramos skyrių, taip pat žmonės lieka visiškai patenkinti kvalifikuotai suteikta paslauga. Interesantus tenkina tai, kai išmokų, kompensacijų ir paslaugų suteikimui Savivaldybėje taikomas „Vieno langelio“ principas decentralizuotu būdu. Galiojanti interesantų priėmimo pagal pavardės raidę ar kuruojamą paslaugų rūšį užtikrina, kad interesantams netenka ilgai laukti eilėje. Tačiau reikėtų įvertinti tai, kad beveik 8,2% interesantų pageidautų kitos priėmimo tvarkos, t.y. galėtų registruotis iš anksto ar palikti dokumentus „Viename langelyje“.

Tyrimas 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 neturėjimą), 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 apie 30% klientų.