JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KANCELIARIJA

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE IR JOS FILIALUOSE – SENIŪNIJOSE APKLAUSOS APIBENDRINIMAS

2011-11-15
Joniškis

Joniškio rajono savivaldybės administracija (toliau – savivaldybės administracija), siekdama gerinti asmenų aptarnavimo kokybę ir jų prašymų nagrinėjimą, vadovaudamasi Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Žin., 2007, Nr. 94-3779), VII skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas“ nuostatomis, įgyvendindama Joniškio rajono savivaldybės administracijos direktoriaus 2009 m. gegužės 12 d. įsakymu Nr. A-466 patvirtintų Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Joniškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklių VII skyriaus „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas“ nuostatas, atliko tyrimą, kaip administracinių paslaugų gavėjai vertina asmenų aptarnavimo kokybę savivaldybės administracijoje ir jos filialuose – seniūnijose.

Apklausos anketos buvo paskelbtos savivaldybės interneto svetainėje www.joniskis.lt, apie vykdomą apklausą vieną kartą paskelbta vietinėje spaudoje.

Tyrimo atlikimo laikas – 2011 m. rugpjūčio–spalio mėn.

Tyrimo metodas – anoniminė anketinė apklausa.

Tyrimo būdas – elektroninis.

Dalyvavo 62 respondentai.

Respondentų išsilavinimas: aukštasis – 41, aukštesnysis – 9, vidurinis – 11, specialusis – 1.

Apklausos rezultatai

Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų nagrinėjimo savivaldybės administracijoje kokybės vertinimo anketą užpildė 29 respondentai, seniūnijose – 33 respondentai.

Asmenų aptarnavimą savivaldybės administracijoje 52 proc. respondentų įvertino vidutiniškai, 28 proc. – gerai, 7 proc. – labai gerai, 7 proc. – blogai, 7 proc. – labai blogai. Geresnis asmenų aptarnavimo seniūnijose vertinimas: 36 proc. – labai gerai, 30 proc. vidutiniškai, 21 proc. – gerai, 6 proc. blogai, 6 proc. – labai blogai.

45 proc. (2010 m. 59 proc.) respondentų atsakė, kad jiems užtenka informacijos asmenų aptarnavimo savivaldybės administracijoje klausimu, 31 proc. (2010 m. 15,9 proc.) respondentų pasigenda daugiau informacijos (sprendimų priėmimo, socialiniais klausimais) ir 24 procentai (2010 m. 25 proc.) respondentų nežino, seniūnijose atitinkamai 73, 18 ir 9 proc.

Savivaldybės interneto svetainėje skelbiama informacija naudojasi 90 proc. respondentų, kurie kreipėsi į savivaldybės administraciją, ir 88 proc. respondentų, kurie kreipėsi į seniūniją.

Didžiausias procentas visų apklausoje dalyvavusių respondentų kreipėsi į savivaldybės administraciją ar seniūniją asmeniškai (atvyko) keletą kartų.

Apklausos rezultatai rodo, kad žmonės į savivaldybės administraciją ar seniūniją dažniausiai kreipėsi dėl kelių priežasčių, t. y. dokumentų tvarkymo ir informacijos gavimo.

Respondentai į savivaldybės administraciją dažniausiai kreipėsi socialinės paramos klausimais (55 proc.), dėl archyvinių dokumentų (24 proc.), statybos teritorijų planavimo, želdinių apsaugos klausimais (21 proc.), komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo klausimais (17 proc.), į seniūnijas dažniausiai kreipėsi gyvenamosios vietos deklaravimo (19 proc.), pažymų gavimo (18 proc.). socialinės paramos (18 proc.) klausimais.

Ilgiau kaip 15 min. turėjo laukti aptarnavimo pradžios savivaldybės administracjoje 10 proc. (2010 m. 11,4 proc.) apklausoje dalyvavusių asmenų, seniūnijose – 9 proc.

48 proc. (2010 m. 56,8 proc.) respondentų atsakė, kad juos kreipimosi į savivaldybės administraciją rezultatai tenkino, 52 proc. (2010 m. 43,2 proc.) respondentų aptarnavimo rezultatais nusivylę (labai nepatenkinti, nepatenkinti, šiaip sau). Kreipimosi į seniūniją rezultatais patenkinti 69 proc. respondentų, 31 proc. nusivylę.

Į klausimą, ar buvo informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi savivaldybės administracija spręsdama jų problemą, 55 proc. (2010 m. 45,5 proc.) respondentų atsakė teigiamai, 45 proc. (2010 m. 31,8 proc.) atsakė neigiamai, seniūnijose – 65 proc. respondentų atsakė teigiamai, 36 proc. atsakė neigiamai.

Iš 38 proc. asmenų, kurie kreipėsi į savivaldybės administraciją raštu, 17 proc. mano, kad jiems savivaldybės administracija atsakė tinkamu laiku, atsakymo negavo 14 proc. asmenų, 7 proc. mano, kad atsakymas buvo vilkinamas.

Kad paslaugą teikiantys savivaldybės administracijos specialistai kompetentingi ir gerai išmano savo darbą, mano 34 proc. (2010 m. 50 proc.) respondentų, teikia informaciją išsamiai ir suprantamai – 21 proc. (2010 m. 43,2 proc.), mandagūs ir maloniai bendrauja – 55 proc. (2010 m. 59,1 proc.), stengiasi įsiklausyti ir patenkinti žmonių lūkesčius – 28 proc., dėvi tvarkingą ir tinkamą aprangą – 45 proc. (2010 m. 61 proc.).

31 proc. (2010 m. 11,4 proc.) respondentų neigiamai vertino savivaldybės administracijos specialistų kompetenciją ir išmanymą, 55 proc. (2010 m. 25 proc.) informacijos teikimą, 34 proc. (2010 m. 11,4 proc.) bendravimo kultūrą, 24 proc. (2010 m. 4,5 proc.) aprangą.

7 proc. (2010 m. 13,6 proc.) respondentų nurodė, kad savivaldybės administracijos darbuotojas leido suprasti, kad už palankų sprendimą ar paslaugos suteikimą turėtų jam atsidėkoti.

Kad paslaugą teikiantys seniūnijos specialistai kompetentingi ir gerai išmano savo darbą, pasisakė 64 proc. respondentų, teikia informaciją išsamiai ir suprantamai – 61 proc., mandagūs ir maloniai bendrauja – 76 proc., stengiasi įsiklausyti ir patenkinti žmonių lūkesčius – 61 proc., dėvi tvarkingą ir tinkamą aprangą – 76 proc. Neigiamai vertino seniūnijos specialistų kompetenciją ir išmanymą 24 proc. respondentų, informacijos teikimą – 30 proc., bendravimo kultūrą – 21 proc., aprangą – 3 proc.

Kaip matyti iš respondentų komentarų ir pasiūlymų, asmenims, kurie kreipiasi į savivaldybės administraciją ar seniūniją, svarbu, kad jie būtų aptarnaujami visi vienodai greitai (nebūtų verčiami laukti), mandagiai, dėmesingai, kvalifikuotai (ne subjektyviai), kad problemų sprendimas dėl neaiškių priežasčių nebūtų vilkinamas, o specialistų priimami sprendimai būtų apgalvoti ir pagrįsti.

Joniškio rajono savivaldybės administracija, atsižvelgdama į apklausos rezultatus, sieks, kad asmenų nusiskundimų dėl nekokybiško aptarnavimo ar informacijos pateikimo nekiltų.

Atkreipiame dėmesį, kad visuomenei yra sudaryta galimybė savivaldybės interneto svetainėje www.joniskis.lt:

skyriuje „Paslaugos“ gauti informaciją apie savivaldybės administracijoje ir seniūnijose teikiamas administracines paslaugas http://www.joniskis.lt/Savivaldybe/Paslaugos/Administracines-paslaugos;

pateikti paklausimą, pasirinkus dešiniosios meniu juostos skyrių „Klausimai–atsakymai“ http://www.joniskis.lt/Klausimai-ir-atsakymai;

pareikšti pastabų ir pasiūlymų dėl savivaldybės tarybos sprendimų projektų skyriuje „Tarybos sprendimų projektai“ („Išvadoms gauti pateikti teisės aktų projektai“ pasirinkus tam tikrą sprendimo projektą paspausti raudonos spalvos nuorodą „Pareikškite pastabas ir pasiūlymus dėl šio teisės akto projekto“);

pareikšti nuomonę dėl Joniškio rajono savivaldybės darbo, pasirinkus skyrių „Jūsų nuomonė“ http://www.joniskis.lt/Jusu-nuomone;

pateikti rubrikoje „Apklausa“ klausimo atsakymą.

Kanceliarijos vedėja Ona Vorobjovienė