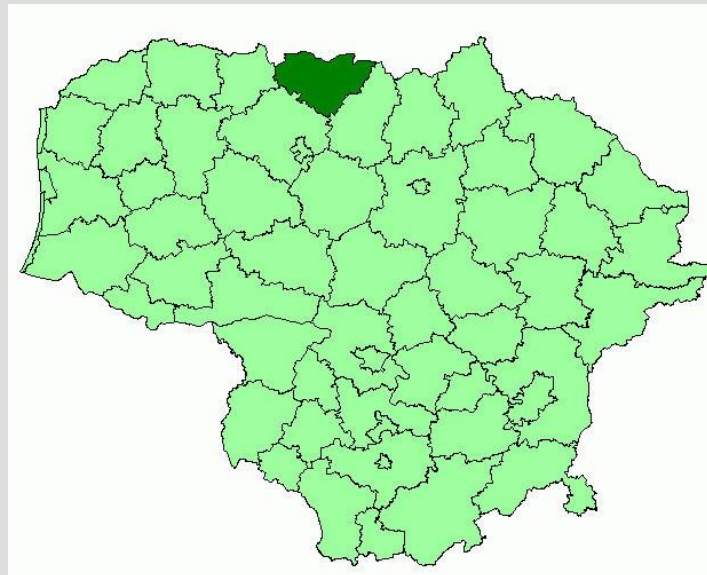


JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETŲ REZULTATŲ ANALIZĖ

Joniškio rajono savivaldybės administracija
Livonijos g. 4, 84124 Joniškis,
2022 m.



TYRIMO TIKSLAS IR UŽDAVINIAI

Tyrimo tikslas – ištirti Joniškio rajono savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų aptarnavimo kokybę.

Tyrimo uždaviniai:

- ☐ Nustatyti, kaip vertinamos teikiamos administracinės paslaugos Joniškio rajono savivaldybės administracijoje;
- ☐ Palyginti respondentų nuomones, pateiktas internetu ir raštu atvykus į paslaugos suteikimo vietą;
- ☐ Pateikti pasiūlymus, kurie pagerintų asmenų aptarnavimo kokybę administracijoje.



Metodas:

- ☐ Tyrimui buvo naudojamas kiekybinis metodas. Respondentai buvo atrenkami atsitiktine tvarka. Siekiant padidinti tyrimo dalyvių pasiekiamumą, atsakymai buvo renkami taikant skirtingas technines priemones (apklausa internetu ir raštu).
- ☐ Tyrime dalyvavo 202 respondentai (surinkta 114 popierinių anketų, 88 anketos užpildytos internete).
- ☐ Pastebėta, kad respondentai, kurie pildė anketą internetu, yra linkę labiau reikšti savo nuomonę, į atviro tipo klausimus atsako išsamiai, ko pasigendame pildant anketas raštu, atvykus į apklausos vietą.
- ☐ Bendradarbiaujant su seniūnijomis apklausa buvo vykdoma nuo 2022 m. sausio 1d. iki 2022 vasario 1d.
- ☐ Tyrimo imtis (194 respondentų pasinaudojusių administracijos teikiamomis paslaugomis) reprezentuoja tikslinę grupę, t. y. Joniškio rajono gyventojus, pasinaudojusius savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis.



Apklaustųjų charakteristika

Aktyviausi administracijos vykdomos apklausos dalyviai buvo vidutinio amžiaus, dirbantieji Joniškio miesto ar rajono gyventojai.

Amžiaus grupė	Respondentų atsakymai internete	Respondentų atsakymai internete (proc.)	Respondentų atsakymai atvykus	Respondentų atsakymai atvykus (proc.)
18–35 m.	16	18,2%	13	12%
36–45 m.	30	34.1%	29	27%
46–62 m.	33	37.5%	47	43%
Daugiau nei 62 m.	9	10.2%	19	18%

Socialinė grupė	Respondentų atsakymai internete	Respondentų atsakymai internete proc.	Respondentų atsakymai atvykus	Respondentų atsakymai atvykus proc.
Moksleivis	0	0%	1	1%
Studentas	0	0%	1	1%
Dirbantis	63	71.6%	60	55%
Bedarbis	14	15.9%	30	27%
Senjoras	11	12.5%	18	16%

Gyvenamoji vieta	Respondentų atsakymai internete	Respondentų atsakymai internete proc.	Respondentų atsakymai vietoje	Respondentų atsakymai vietoje proc.
Joniškis	49	55.7%	14	13%
Joniškio rajonas	38	43.2%	90	81%
Kita	1	1.1%	7	6%



Išanalizavus gautus rezultatus, nustatyta, kad asmenys į administraciją kreipiasi vieną ar kelis kartus per metus.

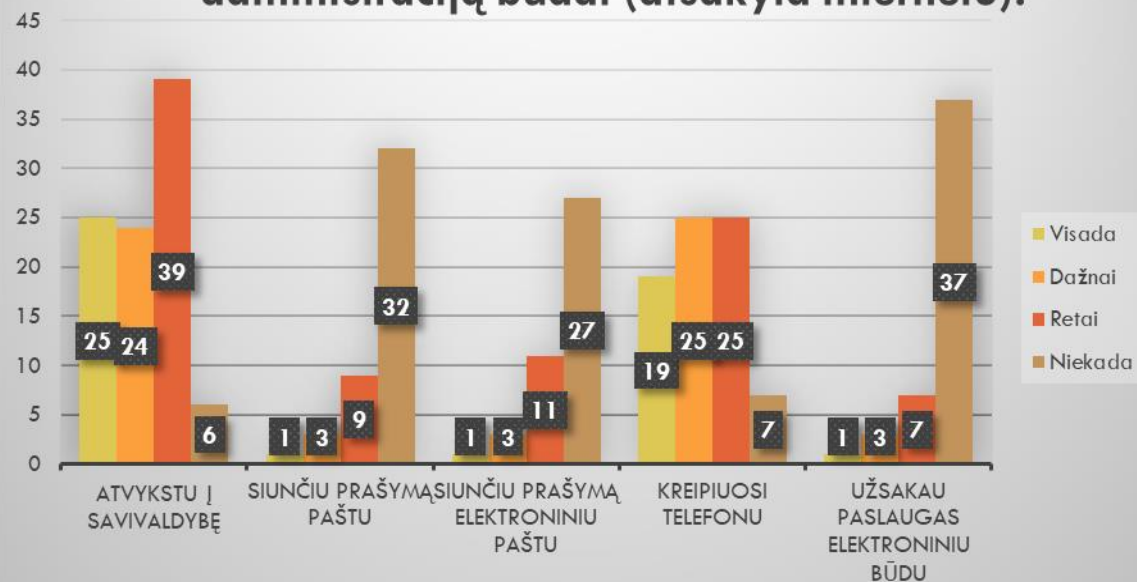
Dažniausi klausimai, dėl kurių kreipiamasi, – socialinės, laidojimo išmokos ir vietinės rinkliavos mokestis už komunalines atliekas.

Paslaugos pavadinimas	Atsakymų skaičius (vnt., proc.)
Socialinės, laidojimo išmokos	56 (18%)
Vietinės rinkliavos mokestis už komunalines atliekas	55 (17%)
Bendros informacijos suteikimas (aptarnavimas „vieno langelio“ principu)	39 (12%)
Medžių kirtimas, genėjimas	30 (9%)
Teisinė pagalba	22 (7%)
Socialinio būsto klausimai	22 (7%)
Nuotekų valymo įrenginio įrengimas	19 (6%)
Neįgaliųjų poreikių nustatymas	13 (4%)
Adreso suteikimas	12 (4%)
Pasėlių draudimas	10 (3%)
Žemės nuomos mokestis	9 (3%)
Sunkiosios technikos registracija	8 (2%)
Nuomos mokestis už socialinį būstą	2 (1%)



Respondentai tiek atsakydami internetu, tiek atvykę pildyti anketą raštu, įvardijo, jog dažniausiai kreipiasi telefonu arba atvykus į vietą. Didelė dalis respondentų, kurie apklausą atliko internete, yra nelinkę paslaugą užsisakyti elektroniniu būdu.

Kreipimosi į Joniškio rajono savivaldybės administraciją būdai (atsakyta internetu):



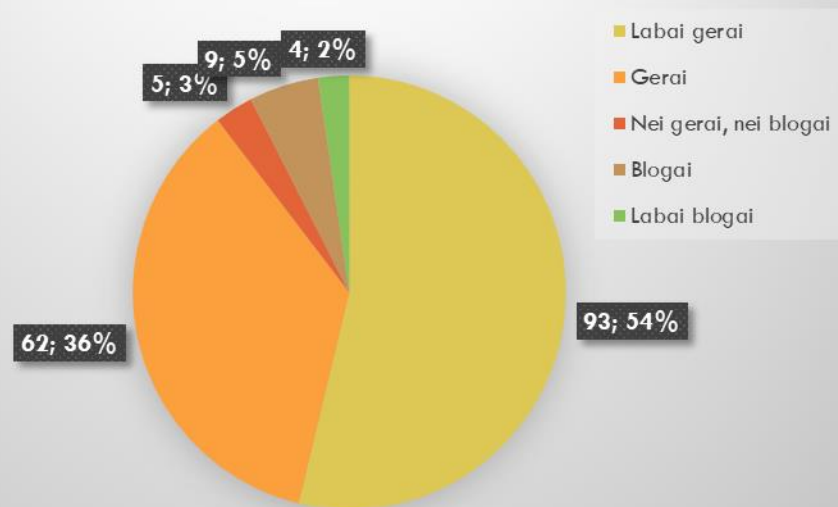
Kreipimosi į Joniškio savivaldybės administraciją būdai (atsakyta atvykus į vietą):



Aptarnavimo kokybės vertinimas

Rezultatai parodė, kad Joniškio rajono gyventojai, įvertindami aptarnavimo kokybę „Labai gerai“, yra patenkinti administracijos aptarnavimu. Išanalizavus 2 % respondentų, kurie aptarnavimo kokybę įvertino prasčiausiai, pastebėta, kad nepasitenkinimas teikiamomis paslaugomis yra ten, kur jaučiamas didžiausias lankytojų srautas (socialinės išmokos ir vietinė rinkliava už komunalines atliekas).

Kaip vertinate aptarnavimo kokybę Joniškio rajono savivaldybės administracijoje/ seniūnijoje?



Asmenų aptarnavimas telefonu

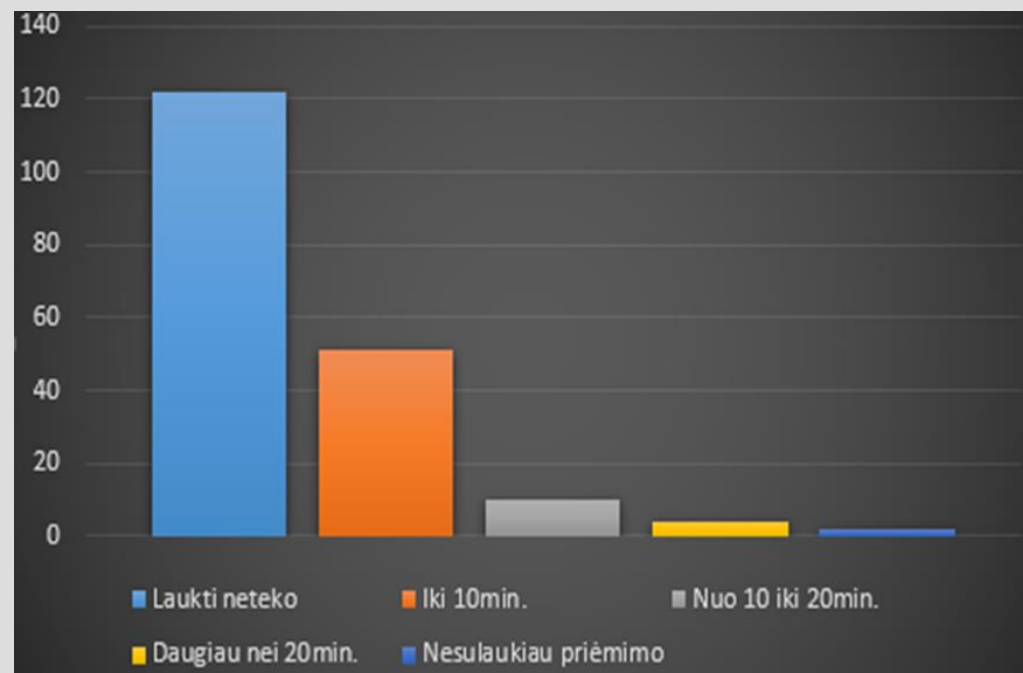
Tiek elektroninės apklausos, tiek apklausos raštu rezultatai parodė, kad administracijos darbuotojai telefonu aptarnauja piliečius operatyviai. Daugiau nei 50 proc. respondentų nurodė, jog skambinant telefonu jiems laukti, kol darbuotojas atsilieps, neteko.



Asmenų aptarnavimas atvykus į savivaldybę/seniūniją

Asmenų priėmimo laikas įvertintas maksimaliai gerai. Didžiajai daliai apklaustųjų laukti priėmimo neteko.

Tai rodo efektyvų piliečių priėmimo modelį, kuris padeda operatyviai suteikti konsultaciją ar paslaugą.

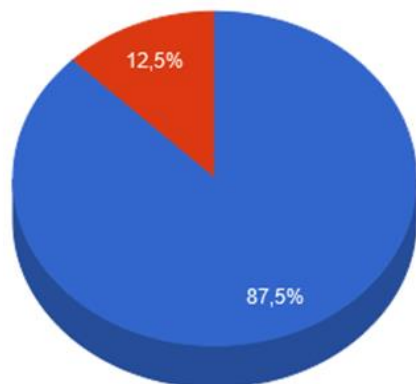


Administracijos priėmimo darbo laikas

Apklausa parodė, kad didžiajai daliai Joniškio rajono gyventojų tinka administracijos nustatytas darbo laikas. Atsižvelgus į mažumos pastabas, priimamasis nuo šiol dirba ir per pietų pertrauką.

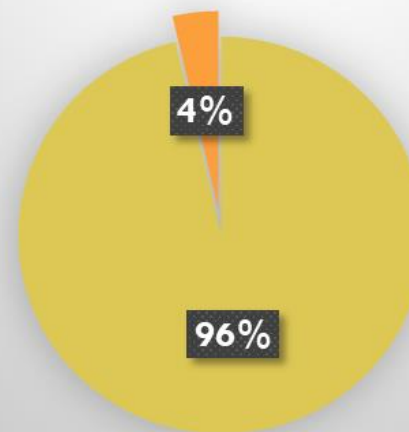
7. Ar jums patogus Joniškio rajono savivaldybės administracijos nustatytas asmenų aptarnavimo laikas?

● Taip
● Ne



Ar jums patogus Joniškio rajono savivaldybės administracijos nustatytas darbo laikas?

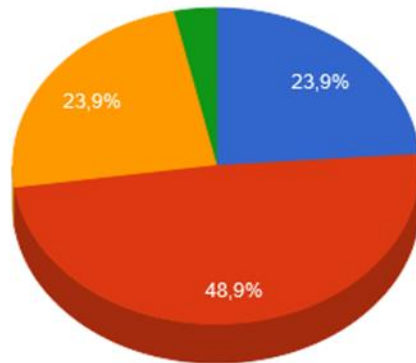
■ Taip
■ Ne



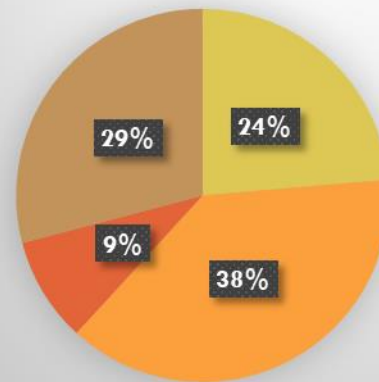
Didelė dalis apklaustųjų nurodė, kad savivaldybės svetainėje informacija apie asmenų aptarnavimą yra pakankamai lengvai surandama.

8. Ar Joniškio rajono savivaldybės administracijos interneto svetainėje informacija apie asmenų aptarnavimą ir teikiamas paslaugas yra lengvai surandama?

- Labai lengvai surandama
- Pakankamai lengvai surandama
- Sudėtinga rasti informaciją
- Neturiu nuomonės



Ar Joniškio rajono savivaldybės administracijos interneto svetainėje informacija apie asmenų aptarnavimą ir teikiamas paslaugas yra lengvai surandama?



- Labai lengvai surandama
- Pakankamai lengvai surandama
- Sudėtinga rasti informaciją
- Neturiu nuomonės



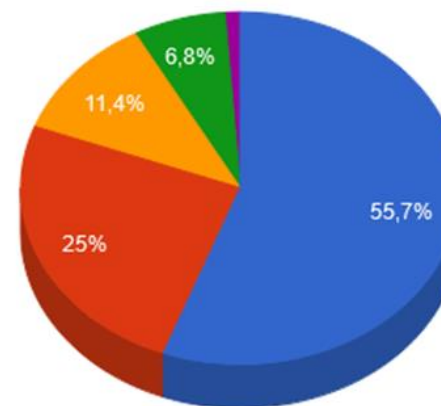
Net 142 respondentai iš 202 liko patenkinti administracijos teikiamomis paslaugomis, suteiktomis konsultacijomis. Asmenys, pildę anketas raštu, yra labiau patenkinti suteiktomis paslaugomis nei internetinės apklausos dalyviai. Tai rodo, kad asmenys, bendraudami su specialistu gyvai, dažniau susidaro teigiamą įspūdį apie atliekamus darbus administracijoje.

Ar likote patenkinti kreipimosi rezultatais? t. y. suteikta informacija, konsultacija, reagavimu į prašymą



9. Ar likote patenkintas kreipimosi rezultatais, t.y. suteikta informacija, konsultacija, reagavimu į prašymą?

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



Keli respondentų pasisakymai aptarnavimo tema

liepė eiti į 110 kab. dėl senelių namų. labai aiškiai ir gerai paaiškino

Taip, gavau labai suprantama kalba paaiskinima dėl subsidijos jaunai seimai busto išsigijimui iš su bustais susijusios darbuotojos

Likau labai patenkintas, darbuotoja aptarnavo laikydamasi mandagaus elgesio principų, atsakė į pateiktus su prašymu susijusius klausimus. Darbuotoja taip pat nurodė, kad galime kreiptis dėl visų rūpimų klausimų bet kokiais būdais t.y. telefonu, el. paštu bei kontaktiniu būdu.

Per ketverius metus sprendžiant mano klausimą dėl soc busto, susiduriau su visokiais savivaldybės darbuotojais, buvo daug sunkumu ir nesklandumu tiek bendraujant su darbuotojais, tiek susiduriant apskritai su tvarka. Bet kai mano klausimo emesi spresti p. viskas pasikeitė. Su jo pagalba mano problema išsprendėme. Esu begalo jam dekingas už pagalbą, supratimą ir geranoriškumą. Kad visi darbuotojai būtų kaip daug klausimų būtų galima išspresti daug lengviau. Didžiausia padėka jam.

Žiūrint pas ką eini, vieni mandagūs kiti ne

Trūksta pagarbaus ir kultūringo bendravimo, mandagaus atsakymo išaiškinimo.

Priklauso į kokį skyrių kreipiamasi. Seniūnijos darbuotojai visada mandagiai bendrauja

Atvykus laiko intervale tarp 16:45- 16:59val atlikti savo darbą ir suteikti tinkamai informaciją, o ne būti išjungus kompiuterio ar iš vis jau būti išvykus iš darbo vietos.



93 % visų respondentų teigia, kad darbuotojas niekada užuominomis arba kitaip neleido suprasti, kad už palankų klausimo sprendimą ar suteiktą paslaugą jam turėtumėte atsidėkoti. 4,5 % asmenų įvardijo, kad teko susidurti su situacija, kai darbuotojas užuominomis bandė pasakyti, kad reikalingas atsidėkojimas.



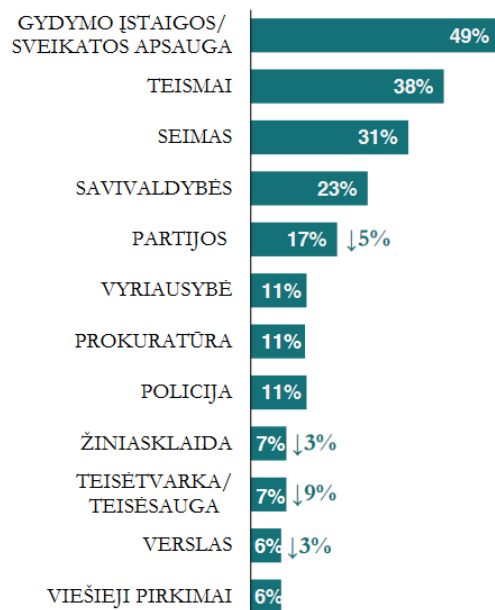
Ištrauka iš LIETUVOS KORUPCIJOS ŽEMĖLAPIS 2021“ tyrimo duomenų pristatymo

KORUPCIJOS PAPLITIMO INSTITUCIJOSE VERTINIMAS

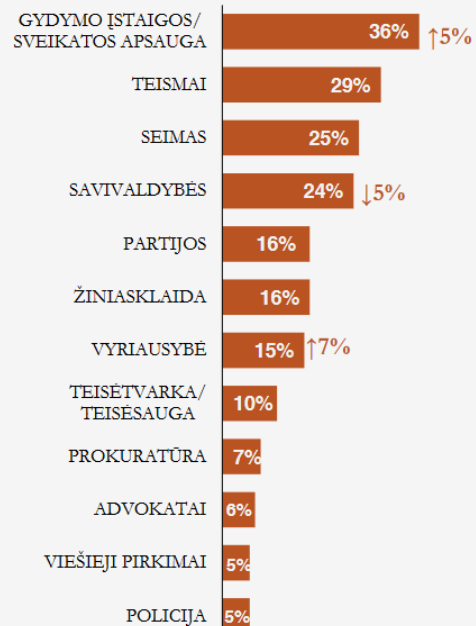
INSTITUCIJŲ/SRIČIŲ KORUMPUOTUMO VERTINIMAS

(Ivardinkite 5 institucijas, kurios, jūsų nuomone, šiuo metu Lietuvoje yra labiausiai korumpuotos)

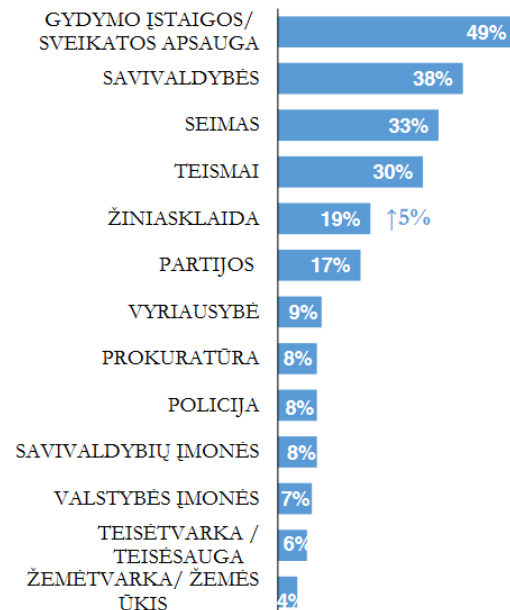
Gyventojų nuomonė



Įmonių vadovų nuomonė



Valstybės tarnautojų nuomonė



Specialiųjų tyrimų tarnyba : https://www.stt.lt/data/public/uploads/2022/02/lkz_2021_pristatymas.pdf



Apibendrinimas

- ☐ Joniškiečiai administracijos darbą įvertino labai gerai;
- ☐ Korupcijos pasireiškimo nenustatyta;
- ☐ Aptarnavimas kontaktiniu būdu išlieka patogiausias ir efektyviausias problemos sprendimo būdas;
- ☐ Administracijos priėmimo darbo laikas tinka Joniškio rajono gyventojams.



Pasiūlymai

- ❑ Skatinti piliečius aktyviau naudotis elektroninėmis paslaugomis. Siekti, kad darbuotojai dažniau rekomenduotų bekontaktį paslaugos suteikimo būdą.
- ❑ Investuoti į klientų aptarnavimo mokymus. Tai padėtų darbuotojams sklandžiau dėstyti mintis, teisingai ištransliuoti norimą žinutę.



JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ VERTINIMO ANKETŲ REZULTATŲ ANALIZĖ

Joniškio rajono savivaldybės administracija
Livonijos g. 4, 84124 Joniškis,
2022 m.

