

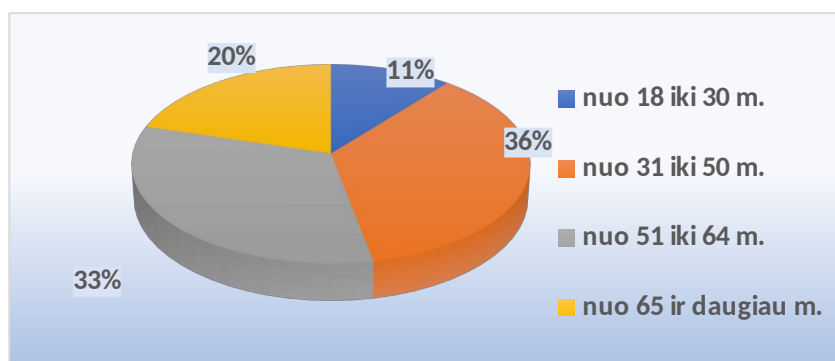
ŠIAULIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS 2025 METŲ ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ

Šiaulių rajono savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyrius, vadovaudamasis Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 11.7 punktu, kiekvienais metais atlieka Šiaulių rajono savivaldybėje (toliau – Savivaldybė) ir seniūnijose asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo kokybės analizę pagal gyventojų anoniminės anketinės apklausos monitoringo rezultatus. Šio tyrimo tikslas – išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie teikiamas paslaugas, įvertinti aptarnavimo kokybę, informacijos prieinamumą bei identifikuoti tobulintinas sritis.

Gyventojų apklausa buvo vykdoma Savivaldybėje / seniūnijoje arba jos elektroninę formą buvo galima užpildyti naudojantis internetine platforma www.apklausa.lt. Popierine forma užpildyta 360, elektronine forma užpildytos 143 anketos. Anketa sudarė ne tik uždari klausimai, bet ir prašymas išreikšti savo nuomonę, pateikti pastabas ir pasiūlymus. Tyrime dalyvavo 503 respondentai (355 moterys ir 148 vyrai).

GYVENTOJŲ AMŽIAUS STRUKTŪRA

Apklausos duomenys rodo, kad daugiausia atsakiusiųjų priklauso darbingo amžiaus grupėms, kurios dažniausiai kreipiasi dėl administracinių paslaugų. 36 % respondentų buvo nuo 31 iki 50 ir 33 % nuo 51 iki 64 metų amžiaus. Tai leidžia daryti prielaidą, kad vertinimai iš esmės atspindi aktyviausių Savivaldybės / seniūnijų paslaugų naudotojų nuomonę (žr. 1 pav.).

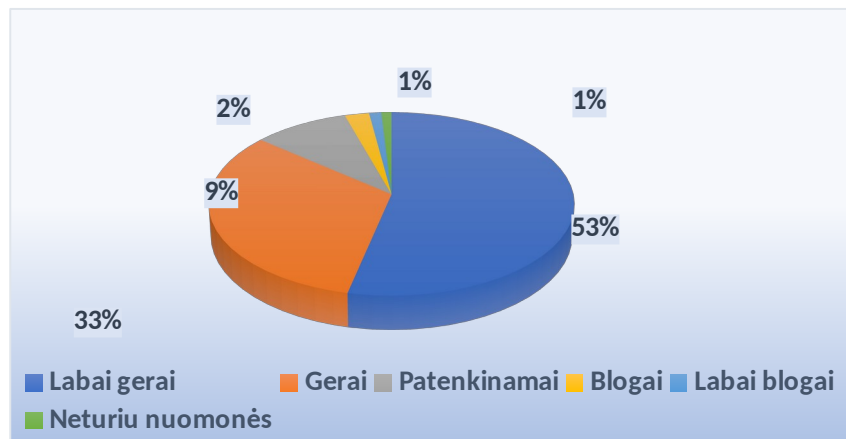


1 pav. Jūsų amžius.

GYVENTOJŲ VERTINIMAS APIE SAVIVALDYBĖS / SENIŪNIJOS DARBO LAIKĄ IR KREIPIMOSI BŪDUS

54 % respondentų darbo laiką ir galimus kreipimosi būdus įvertino „labai gerai“, dar 33 % – „gerai“. Tik 2 % vertino „blogai“, o „labai blogai“ – vos 1 %. Tai rodo, kad nustatyti specialistų priėmimo laikai ir kontaktavimo formos gyventojams yra tinkami ir patogūs.

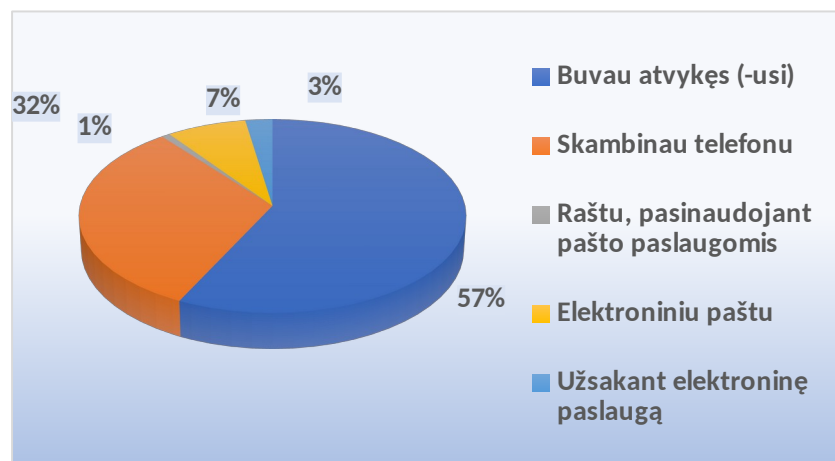
Nepatenkinami vertinimai buvo susiję su ilgomis eilėmis ir sudėtingu susisiekimu su reikiamu specialistu (žr. 2 pav.).



2 pav. Kaip Jūs vertinate Savivaldybės / seniūnijos darbo laiką ir galimus kreipimosi būdus?

GYVENTOJŲ NAUDOJAMI KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ / SENIŪNIJĄ BŪDAI

Dauguma respondentų kreipėsi į Savivaldybę / seniūniją kontaktiniu būdu. 57 % gyventojų anketoje pažymėjo, kad per pastaruosius metus į Savivaldybę / seniūniją buvo atvykę ir 32 % skambino telefonu. Tačiau tik 3 % asmenų nurodė, kad kreipėsi rūpimu klausimu užsisakydami elektroninę paslaugą (žr. 3 pav.). Tai rodo, kad dominuoja tradicinis gyvas kontaktas, tačiau vis dar mažai naudojamosi elektroninėmis paslaugomis, kurios sumažintų gyventojų srautus.

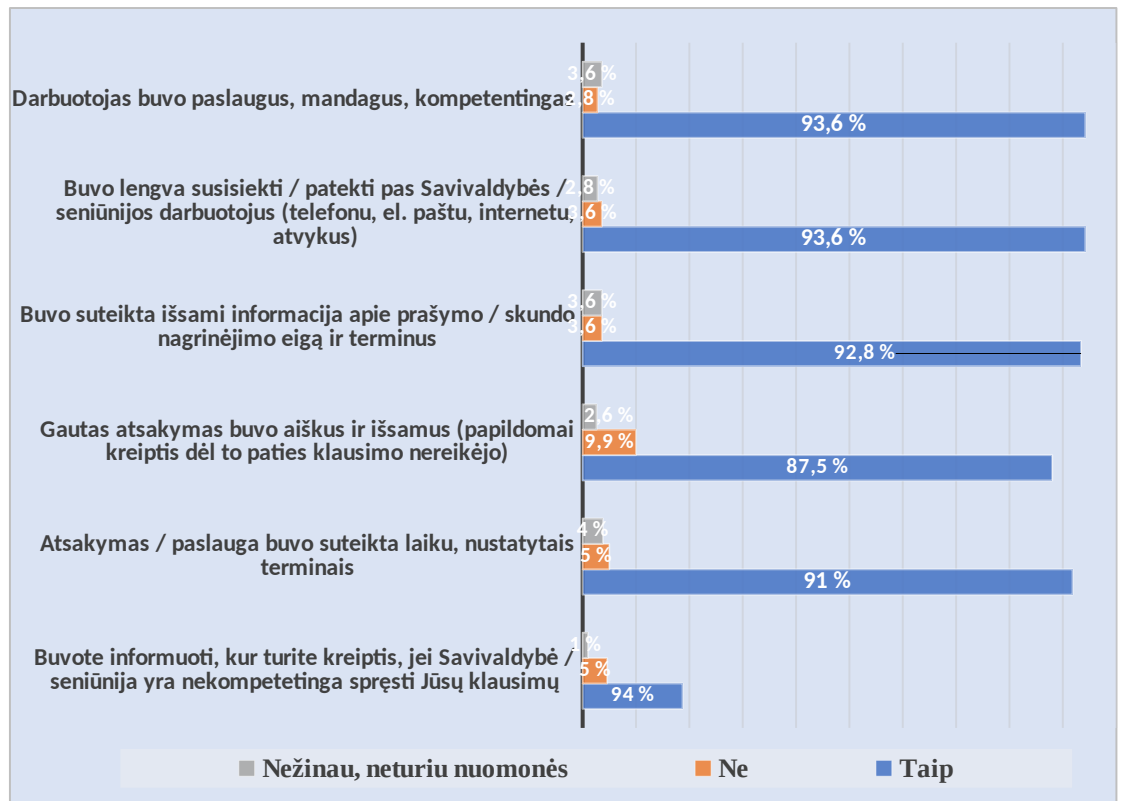


3 pav. Koku būdu Jūs kreipėtės į Savivaldybę / seniūniją?

GYVENTOJŲ PASKUTINIO KREIPIMOSI Į SAVIVALDYBĘ / SENIŪNIJĄ VERTINIMAS

Gyventojų buvo prašoma anketoje pateikti savo nuomonę apie paskutinį kreipimąsi į Savivaldybę / seniūniją. Respondentai savivaldybės darbuotojus įvertino labai teigiamai. 93,6 % respondentų nurodė, kad Savivaldybės / seniūnijos darbuotojai buvo paslaugūs, mandagūs, kompetentingi, tiek pat apklaustųjų pažymėjo, kad su jais susisiekti ar pas juos patekti buvo nesudėtinga. 92,8 % gyventojų pažymėjo, kad informacija apie prašymo / skundo nagrinėjimo eigą

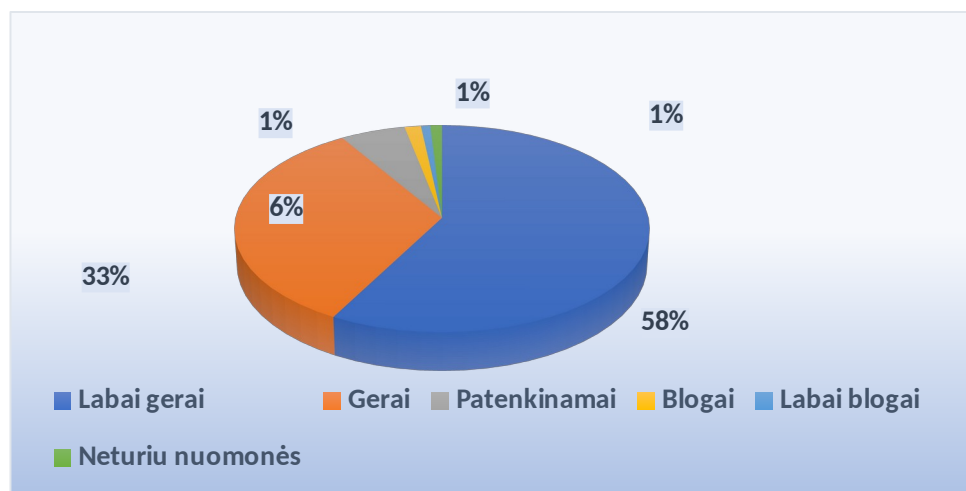
ir terminus buvo suteikta išsami, o atsakymas pateiktas laiku, nustatytais terminais (87,5 %), aiškus ir išsamus (91 %). Taip pat 94 % respondentų teigė, kad buvo informuoti, kur turi kreiptis, jei klausimas ne Savivaldybės / seniūnijos kompetencijos. Tik labai nedidelė dalis asmenų nurodė papildomų sunkumų, dažniausiai – poreikį kreiptis dar kartą dėl to paties klausimo (žr. 4 pav.).



4 pav. Įvertinkite paskutinį savo kreipimąsi į Savivaldybę / seniūniją?

GYVENTOJŲ APTARNAVIMO SAVIVALDYBĖJE / SENIŪNIJOJE KOKYBĖS VERTINIMAS

289 respondentai aptarnavimą Savivaldybėje / seniūnijoje įvertino „labai gerai“ (58 %), o 166 respondentai „gerai“ (33 %). Svarbu pabrėžti, kad „labai blogai“ ir „blogai“ vertinusiųjų aptarnavimo kokybę gyventojų skaičius siekė tik 1 % (žr. 5 pav.).



5 pav. Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimo Savivaldybėje / seniūnijose kokybę?

Šis klausimas parodė tiek teigiamas tendencijas, tiek tam tikras tobulintinas vietas. Neigiamus vertinimus pateikę gyventojai dažniausiai minėjo:

- ilgesnį nei tikėtasi aptarnavimo laiką,
- specialistų nekompetencijos atvejus,
- bendravimo trūkumus,
- kylančius sunkumus dirbant su elektroniniais dokumentais.

GYVENTOJŲ SIŪLYMAI PASLAUGŲ KOKYBEI GERINTI

Gyventojai anketoje prie klausimo, kaip būtų galima pagerinti asmenų aptarnavimo Savivaldybėje / seniūnijoje kokybę, pateikė konkrečių pasiūlymų, pastabų ir rekomendacijų:

- užtikrinti greitesnį konsultavimą ir gyventojų problemų aptarimą telefonu ar vietoje,
- sudaryti galimybes registruotis konsultacijoms internetu ar telefonu;
- Savivaldybėje / seniūnijoje dirbantiems specialistams organizuoti papildomus kvalifikacijos kėlimo mokymus,
- nekurti perteklinių reikalavimų ir vadovautis įstatymais,
- užtikrinti lankstesnį darbo laiką gyventojų patogumui,
- operatyviau informuoti apie trūkstamus dokumentus ir jų pateikimo tvarką,
- skatinti glaudesnį gyventojų įtraukimą į sprendimų priėmimo procesus bendruomenėje.

TYRIMO IŠVADOS

Apibendrinant rezultatus galima teigti, kad 2025 m. gyventojų apklausa atskleidžia aukštą pasitenkinimą Savivaldybės / seniūnijų darbu:

- aptarnavimo kultūra ir specialistų bendravimas vertinami labai gerai,
- informacija teikiama aiškiai ir laiku,
- gyventojai iš esmės patenkinti paslaugų prieinamumu.

Teigiami gyventojų atsiliepimai, pvz.: „*Viskas labai gerai*“, „*Ačiū seniūnijai už darbą*“, „*Savivaldybės darbuotojai labai malonūs ir viską paaiškinantys*“, patvirtina aukštą aptarnavimo kultūrą. Tačiau tuo pačiu tyrimas išryškino tobulintinas sritis: elektroninių paslaugų naudojimo skatinimą, mažesnes eiles pas specialistus, aiškesnę komunikaciją dėl dokumentų.

REKOMENDACIJOS SAVIVALDYBĖS / SENIŪNIJŲ SPECIALISTAMS

1. Skatinti skaitmenizavimą, aktyviau viešinant galimybę naudotis elektroninėmis paslaugomis bei parengiant aiškius vaizdinius gidus, kaip pateikti prašymus internetu.

2. Organizuoti gyventojų priėmimo gerinimą, įvedant išankstinę registraciją į konsultacijas bei apsvarstant galimybę tam tikromis savaitės dienomis prailginti gyventojų priėmimo darbo laiką.

3. Stiprinti specialistų kompetencijas, organizuojant mokymus apie konfliktų valdymą, bendravimo etiką, elektroninių dokumentų tvarkymą, tam, kad būtų užtikrintas vienodas aptarnavimo standartas Savivaldybėje bei visose seniūnijose.

4. Supaprastinti administracinius procesus, peržiūrint perteklinius dokumentų reikalavimus bei aiškiau apibrėžiant atsakymo terminus ir užtikrinant jų laikymąsi.

5. Stiprinti tarpusavio komunikaciją, reguliariai informuojant gyventojus apie paslaugų pakeitimus ir naujoves bei aiškiai nurodant, į kurį specialistą kreiptis pagal klausimo temą.

6. Įtraukti gyventojus į problemų sprendimą ir aktualijų aptarimą, organizuojant periodinius susitikimus su bendruomenėmis bei skatinant gyventojus teikti pasiūlymus per internetines platformas.

Šiaulių rajono savivaldybės administracija, siekdama tobulinti gyventojų aptarnavimo kokybę bei teikiamas paslaugas, atsižvelgs į gautus 2025 m. anketinės apklausos rezultatus, respondentų pasiūlymus bei pastabas.
