

JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS KANCELIARIJA

ASMENŲ APTARNAVIMO IR JŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO JONIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE APKLAUSOS APIBENDRINIMAS

2010-06-08 Nr. (11.7)-IL-152

Joniškis

Asmens aptarnavimas – tai jo sutikimas (pirmasis kontaktas), išklausymas, išsigilinimas į jam rūpimą klausimą, informavimas apie sprendimo eigą, asmens priėmimo pas institucijos vadovą ar kompetentingą valstybės tarnautoją organizavimas, administracinių paslaugų suteikimas ar tų paslaugų suteikimo organizavimas.

Joniškio rajono savivaldybės administracija (toliau – savivaldybės administracija), siekdama gerinti asmenų aptarnavimo kokybę ir jų prašymų nagrinėjimą, vadovaudamasi savivaldybės administracijos direktoriaus 2009 m. gegužės 12 d. įsakymu Nr. A-466 patvirtinomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Joniškio rajono savivaldybės administracijoje taisyklėmis (Taisyklės), 2010 m. balandžio – gegužės mėnesiais atliko anoniminę apklausą. Apklausą vykdė savivaldybės administracijos kanceliarija.

Anoniminės apklausos anketa sudaryta atsižvelgiant į Taisyklių nuostatas ir savivaldybės administracijai rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu, ir patvirtinta savivaldybės administracijos direktoriaus 2010 m. balandžio 1 d. įsakymu Nr. A-266.

Apklausa buvo siekiama sužinoti administracinių paslaugų gavėjų nuomonę, ar jiems pakanka informacijos aptarnavimo savivaldybės administracijoje klausimu, dėl kokių priežasčių asmenys dažniausiai kreipiasi, ar greitai, mandagiai ir profesionaliai jie aptarnaujami, kaip reaguojama į jų problemas, ar specialistai nereikalauja atsidėkoti už palankų sprendimą ar paslaugos suteikimą.

Apklausos anketa buvo paskelbta savivaldybės interneto svetainėje www.joniskis.lt, apie vykdomą apklausą vieną kartą paskelbta vietinėje spaudoje, anketos buvo viešai padėtos savivaldybės administracijoje. Užpildytą anketą galima buvo siųsti elektroniniu paštu nurodytu adresu arba įmesti į dėžutę „Pranešimai ir pasiūlymai administravimo ir korupcijos prevencijos klausimais“, esančią savivaldybės administracijos I aukšto fojė.

Gautos 44 užpildytos anketos (2 elektroniniu paštu, 42 įmestos į dėžutę).

Apklausos rezultatai (žr. tyrimo suvestinę).

59 proc. respondentų atsakė, kad jiems užtenka informacijos asmenų aptarnavimo savivaldybės administracijoje klausimu, 15,9 procento respondentų tikėtusi daugiau informacijos ir 25 procentai respondentų nežino.

Iš visų apklausoje dalyvavusių respondentų 72,7 procento kreipėsi į savivaldybės administraciją asmeniškai (atvyko). 54,5 proc. respondentų kreipėsi retai (per šešis mėnesius apytikriai 1–4 kartus), 6,8 proc. respondentų labai dažnai (15–30 kartų).

Respondentai į savivaldybės administraciją dažniausiai kreipėsi socialinės paramos klausimais (58,9 proc.). Daugiau buvo kreipiamasi dėl dokumentų tvarkymo (65,6 proc.).

Iš karto buvo aptarnauti tik 29,6 proc. respondentų, 11,4 proc. respondentų mano, kad per ilgai turėjo laukti aptarnavimo pradžios.

Pagal tai, kokio aptarnavimo respondentai tikėjosi kreipdamiesi į savivaldybės administraciją, 56,8 proc. respondentų atsakė, kad juos aptarnavimo rezultatai tenkino, 43,2 proc. respondentų aptarnavimo rezultatais nusivylė (labai nepatenkinti, nepatenkinti, šiaip sau).

Respondentai, paklausti, ar iš karto buvo reaguota į jų problemą, 65,9 proc. atsakė teigiamai, 25 proc. atsakė neigiamai. Į klausimą, ar buvo informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi savivaldybės administracija sprendama jų problemą, 45,5 proc. respondentų atsakė teigiamai, 31,8 proc. atsakė neigiamai.

Kad paslaugą teikiantys specialistai kompetentingi ir išmano savo darbą, mano 50 proc. respondentų, teikia informaciją išsamiai ir suprantamai – 43,2 proc., mandagūs ir maloniai bendrauja – 59,1 proc., dėvi tvarkingą ir tinkamą aprangą – 61,4 proc.

11,4 proc. respondentų neigiamai vertino specialistų kompetenciją ir išmanymą, 25 proc. informacijos teikimą, 11,4 proc. bendravimo kultūrą, 4,5 proc. aprangą.

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

Respondentai pageidavo sustiprinti atsakingų tarnautojų ir ypač skyrių vedėjų darbo kontrolę, skirti daugiau dėmesio interesantui, savivaldybės interneto svetainėje skelbti dokumentų prašymų formų, pareiškė nepasitikėjimą kai kuriais socialinio būsto skyrimo komisijos nariais.

Joniškio rajono savivaldybės administracija, įvertinusi apklausos rezultatus, sieks, kad gerėtų administracinių paslaugų kokybė ir tinkamai būtų įgyvendinamos asmenų teisės.

Kanceliarijos vedėja

Ona Vorobjovienė