

## ASMENŲ APTARNAVIMO PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATŲ SUVESTINĖ IR IŠVADA

Tyrimo metu apklausos anketa buvo patalpinta į internetinį Prienų rajono savivaldybės puslapį.  
Analizuojami rezultatai gauti 2017 metais

### 1. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Prienų rajono savivaldybės administraciją? \*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
TAIP	11	91.7%
NE	1	8.3%
KITA	0	0.0%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 91,7 proc. respondentų kreipėsi į įstaigą per pastaruosius metus.

### 2. Kaip dažnai kreipiatės į Prienų rajono savivaldybės administraciją? \*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Rečiau nei 1 kartą per metus	1	8.3%
Ne dažniau kaip 1 kartą per mėnesį	5	41.7%
Kiekvieną savaitę	1	8.3%
1 kartą per metus	3	25.0%
Dažniau nei 1 kartą per mėnesį	2	16.7%
Kita	0	0.0%

Pagal gautus tyrimo rezultatus respondentai į įstaigą kreipėsi įvairiu dažniu: 41,7 proc. respondentų į įstaigą kreipėsi ne dažniau, nei kartą per mėnesį, 25 proc. – kartą per metus, 2 proc. kreipėsi dažniau, nei kartą per mėnesį, 1 proc. kiekvieną savaitę ir 1 proc. rečiau nei kartą per metus.

### 3. Kokių būdu kreipėtės į Prienų rajono savivaldybės administraciją? \*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Telefonu	4	33.3%
Paštu	0	0.0%
Elektroniniu paštu	0	0.0%
Atvykus į įstaigą	8	66.7%
Kita	0	0.0%

Pagal gautus tyrimo rezultatus dažniausiai kreipiamasi atvykus į įstaigą ir telefonu.

### 4. Kokia dažniausia Jūsų kreipimosi į Prienų rajono savivaldybės administraciją priežastis? \* Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Gauti informaciją	7	58.3%
Pateikti skundą	0	0.0%
Pateikti prašymą	4	33.3%
Kita	1	8.3%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 58,3 proc. respondentų kreipėsi dėl reikalingos informacijos gavimo, 33,3 proc. respondentų pateikė prašymus ir 1 proc. kreipėsi dėl kitų priežasčių.

#### 5. Ar Jums buvo suteikta visa reikiama informacija? Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Gavau visą reikiamą informaciją	11	91.7%
Nežinau	0	0.0%
Negavau informacijos	1	8.3%
Gavau neišsamią informaciją	0	0.0%
Kita	0	0.0%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 91,7 proc. respondentų tvirtina gavę visą reikalingą informaciją, o 1 proc. teigia, kad informacijos negavo visai.

#### 6. Per kiek laiko sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą? \*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Greičiau nei per nustatytus terminus	9	75.0%
Per nustatytus terminus	1	8.3%
Vėliau nei per nustatytus terminus	1	8.3%
Nežinau	0	0.0%
Informacijos nepateikė visai	1	8.3%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 75 proc. respondentų informaciją gavo greitai, po 1 proc. respondentų informaciją gavo per nustatytus terminus arba vėliau arba iš viso informacijos nebuvo pateikta.

#### 7. Ar buvote informuotas apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi spręsdama Jūsų klausimą?

\*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Buvau informuotas	9	75.0%
Nebuvau informuotas	3	25.0%
Nežinau	0	0.0%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 75 proc. respondentų buvo pilnai informuoti dėl institucijos veiksmų reikiamu klausimu, 3 proc. respondentų teigia, kad tokios informacijos negavo.

#### 8. Ar valstybės tarnautojas/darbuotojas informaciją Jums suteikė aiškiai ir suprantamai?

\*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
--------------------	--------	----------

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Visiškai aiškiai ir suprantamai	10	83.3%
Nelabai aiškiai ir suprantamai	0	0.0%
Neaiškiai ir nesupratamai	1	8.3%
Nežinau	0	0.0%
Kita	0	0.0%
Neatsakė į klausimą	1	8.3%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 83,3 proc. respondentų teigia, kad informacija buvo suteikta visiškai aiškiai ir suprantamai, 1 proc. respondentų teigia, kad informacija buvo suteikta neišsamiai ir neaiškiai, 1 proc. respondentų į klausimą neatsakė.

### 9. Kaip vertinate Jus aptarnavusių valstybės tarnautojų/darbuotojų kompetenciją (įgūdžius, žinias)? \*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Kompetentingas	10	83.3%
Nelabai kompetentingas	0	0.0%
Nekompetentingas	1	8.3%
Nežinau	0	0.0%
Kita	0	0.0%
Neatsakė į klausimą	1	8.3%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 83,3 proc. respondentų mano, kad darbuotojai kompetentingi, 1 proc. respondentų mano, kad nekompetentingi, į klausimą neatsakė taip pat 1 proc. respondentų.

### 10. Ar per praėjusius metus esate „atsidėkoję“ tarnautojui/darbuotojui už suteiktą ar prašomą suteikti paslaugą? \*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
TAIP	2	16.7%
NE	9	75.0%
Neatsakė į klausimą	1	8.3%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 75 proc. respondentų atsakė, kad nėra „atsidėkoję“ darbuotojui už suteiktą ar prašomą paslaugą, tačiau 2 proc. respondentų teigia, kad yra „atsidėkoję.“

### 11. Jūsų lytis: \*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Vyras	4	33.3%
Moteris	7	58.3%
Neatsakė į klausimą	1	8.3%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 58,3 proc. respondentų yra moterys, 33,3 proc. respondentų vyrai, 1 proc. respondentų į klausimą neatsakė.

## 12. Jūsų amžius: \*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Iki 18	0	0.0%
Nuo 19-29	0	0.0%
Nuo 30-40	0	0.0%
Nuo 41-51	6	50.0%
Nuo 52-62	4	33.3%
Nuo 63 ir daugiau	1	8.3%
Neatsakė į klausimą	1	8.3%

Pagal gautus tyrimo rezultatus į įstaigą daugiausia kreipėsi vidutinio amžiaus asmenys nuo 41 – 51 metų ir vyresni – nuo 52– 62 metų, bei 1 proc. nuo 63 metų, 1 proc. respondentų į klausimą neatsakė.

## 13. Pagrindinis užsiėmimas:\*Pasirinkite tik vieną variantą

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Vadovas, įmonės savininkas, dirbantis pagal individualios veiklos pažymą ar verslo liudijimą	0	0.0%
Darbininkas	4	33.3%
Moksleivis, studentas	0	0.0%
Tarnautojas	1	8.3%
Pensininkas	3	25.0%
Bedarbis	1	8.3%
Kita	2	16.7%
Neatsakė į klausimą	1	8.3%

Pagal gautus tyrimo rezultatus 33, 3 proc. respondentų, kurie kreipėsi į įstaigą, yra darbininkai (specialistai), toliau pensininkai bei kiti nenurodyti asmenys, mažiausiai – po 1 proc. kreipėsi tarnautojai ir bedarbiai, 1 proc. respondentų statuso nenurodė.

## 14. Jūsų pasiūlymai, kaip gerinti Prienų rajono savivaldybės administracijos darbą

1. Nuostabu. Šaunuoliai.
2. Pasiūlymų neturiu.
3. Siūlau dažniau vykdyti darbuotojų rotaciją, kad įstaigoje dirbtų kompetentingi specialistai.

Gautos trys pastabos.

### Išvada:

Pagal gautų rezultatų analizę ir atsižvelgiant į tai, kad asmenys į įstaigą kreipėsi gan dažnai dėl jiems reikalingos informacijos gavimo, darytina išvada, kad jiems rūpimi klausimai įstaigoje sprendžiami pakankamai operatyviai, darbuotojai yra kompetentingi ir užtikrina informacijos pateikimo aiškumą, išsamumą ir savalaikiškumą bei informuoja asmenį apie jo klausimo sprendimo eigą.