



PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS BENDRASIS SKYRIUS

Biudžetinė įstaiga, Laisvės a. 12, LT-59126 Prienai,
tel. (8 319) 61 177, faks. (8 319) 61 199, el. p. jurate.mickeviciene@prienai.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 288742590

Prienų rajono savivaldybės administracijos direktorei
Jūratei Zailskienei

ASMENŲ APTARNAVIMO PRIENŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATŲ, GAUTŲ 2022 M. APIBENDRINIMAS

2023-01- Nr.

2022 m. asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo anketą užpildė šeši respondentai, kurie nurodė, kad į įstaigą kreipėsi per 2022 metus įvairiu dažnumu ir įvairiais būdais – tiek el. paštu, tiek telefonu bei fiziškai atvykus į Savivaldybės administraciją.

Iš apklausos duomenų matyti, kad dažniausiai kreipiamasi el. paštu ir atvykstant į įstaigą. Pagrindinis tikslas – gauti informaciją arba pateikti prašymą. Didžioji dalis respondentų nurodė, kad gavo visą reikiamą informaciją, 33 proc. respondentų teigia, kad informacijos negavo. Informacija buvo pateikta per nustatytus terminus arba dar greičiau. Dėl darbuotojų veiksmų nagrinėjant kreipimosi turinį ir procedūrų eigos, vienodos procentinės dalys respondentų teigia, kad buvo informuoti, nebuvo informuoti arba nežino. 66 proc. respondentų mano, kad informacija jiems buvo suteikta aiškiai ir suprantamai, tačiau 33 proc. teigia, kad informacija nebuvo aiškiai ir suprantamai pateikta. Lygiai tokios pat dalys respondentų teigia, kad specialistai yra kompetetingi – 66 proc., ir kad specialistai yra nekompetetingi – 33 proc. Per praėjusius metus specialistams atsidėkota nebuvo. Pusė besikreipusių respondentų yra moterys, kita dalis vyrai ir asmenys, kurie lyties nenurodė. Respondentų amžius yra nuo 41 iki 63 metų, iš jų daugiausia tarnautojai, toliau pensininkai ir darbininkai.

Vienas respondentas teigia, kad įstaigoje yra vadovaujama ne įstatymais o ne asmeniškumais, viskas daroma, kad problema nebūtų sprendžiama, tačiau neįvardino specialistų pareigų ir problemos, dėl kurios buvo kreiptasi. Vienas respondentas teigia, kad buvo kreiptasi į Administracijos direktorių ir informacijos negavo, tačiau nenurodė, dėl kokios konkrečios informacijos ir koku klausimu kreipėsi. Taip pat vienas respondentas nurodė, kad kreipėsi į specialistą ŽPDRIS klausimais, tačiau informacijos taip pat negavo. Vienas respondentas nurodė, kad informacijos taip pat negavo, kai kreipėsi į Architektūros ir urbanistikos skyrių. Taip pat vienas respondentas abstrakčiai pakomentavo, kad specialistai nėra pajėgus padėti išspręsti klausimą dėl kompetencijos stokos, nenurodydamas, kurie konkrečiai ir kurio skyriaus specialistai.

Išvada. Tobulinti asmenų aptarnavimą aukščiau nurodytose srityse.