

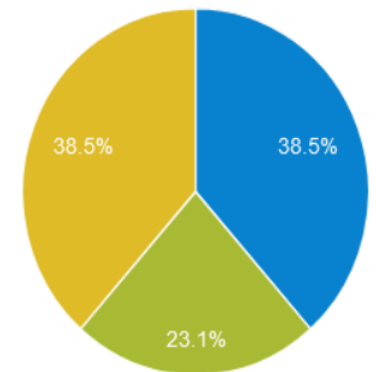
*ANONIMINĖS PASLAUGŲ TEIKIMO IR
INTERESANTŲ APTARNAVIMO VISAGINO
SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE
KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS
ANALIZĖ*

2020 M.

Kokiu būdu kreipėtės į Visagino savivaldybės administraciją?

Каким образом обращались в администрацию Висагинского самоуправления?

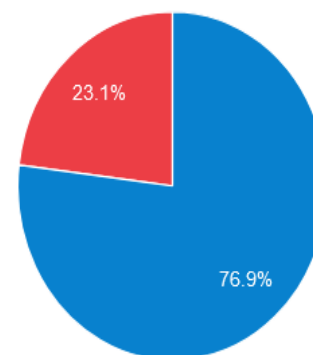
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 buvote atvykęs (лично обращались)	5	38.46
2 žodžiu (устно)	0	0
3 telefonu (по телефону)	3	23.08
4 elektroniniu raštu (по электронной почте)	5	38.46
5 išsiuntėte prašymą raštu (выслали прошение по почте)	0	0
6 kita (nurodykite būdą) (другое (укажите способ))	0	0
Viso	13	100.00%



Ar žinote, kad paslaugas (pvz. gyvenamosios vietos deklaravimas, prašymas piniginei socialinei paramai gauti, išmoka vaikui ir kt.) galite užsisakyti elektroniniu būdu interneto portalose www.epaslaugos.lt; www.spis.lt; <https://mepis.vrm.lt/paslaugos>; <http://www.verslovartai.lt>? Jei pasirinkote atsakymo variantą „Ne“, pereikite prie 6 klausimo.






Знаете ли Вы, что услуги (декларация места жительства, прошение на получение материального социального пособия, выплата на ребенка и др.) можно заказать в электронных порталах www.epaslaugos.lt; www.spis.lt; <https://mepis.vrm.lt/paslaugos>; <http://www.verslovartai.lt> ? Если выбрали вариант ответа «Нет», перейдите к 6 вопросу.

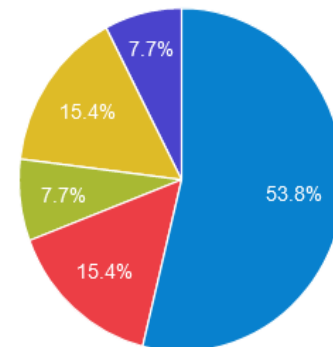
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	10	76.92
2 ne (нет)	3	23.08
Viso	13	100.00%



Jei pasirinkote atsakymo variantą „Taip“, nurodykite kokiomis elektroninėmis paslaugomis teko naudotis.

Если выбрали ответ «Да», тогда укажите, какими электронными услугами пользовались.

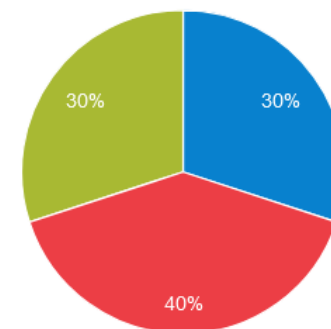
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1  www.epaslaugos.lt	7	53.85
2  www.spis.lt	2	15.38
3  https://mepis.vrm.lt/paslaugos	1	7.69
4  http://www.verslovertai.lt	2	15.38
5  kita (įrašykite) другое (впишите)	1	7.69
Viso	13	100.00%



Kaip jūs vertinate elektroniniu būdu suteiktų paslaugų kokybę?

Как Вы оцениваете качество услуг, предоставленных электронным способом?

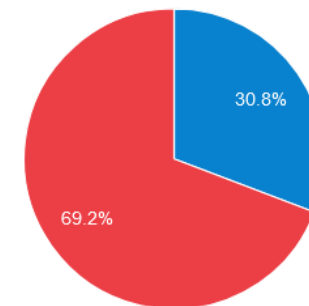
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 gerai (хорошо)	3	30
2 vidutiniškai (средне)	4	40
3 patenkinamai (удовлетворительно)	3	30
Viso	10	100.00%



Ar jums teko kreiptis į Visagino savivaldybės administraciją dėl informacijos suteikimo per „Facebook“ paskyrą „Visagino savivaldybė“? Jei pasirinkote atsakymo variantą „Ne“, pereikite prie 8 klausimo.

Обращались ли Вы в администрацию Висагинского самоуправления по поводу предоставления информации через страницу «Visagino savivaldybė» в социальной сети «Facebook»? Если выбрали вариант ответа «Нет», перейдите к 8 вопросу

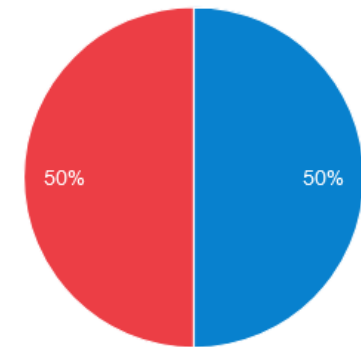
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	4	30.77
2 ne (нет)	9	69.23
Viso	13	100.00%



Ar jums buvo atsakyta?

Получили ли Вы ответ?

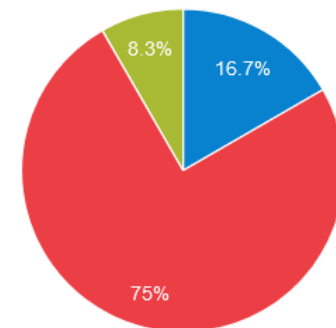
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	2	50
2 ne (нет)	2	50
3 neturiu nuomonės (нет мнения)	0	0
Viso	4	100.00%



Ar jums teko naudotis nauja paslauga „Tvarkau Visaginą“?

Доводилось ли Вам пользоваться новой услугой „Tvarkau Visaginą“?

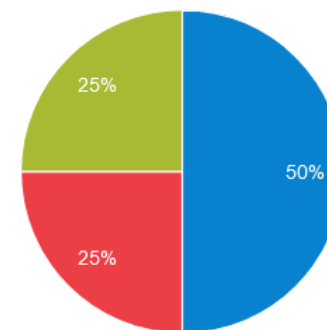
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	2	16.67
2 ne (нет)	9	75
3 neturiu informacijos apie šią paslaugą (у меня нет информации об этой услуге)	1	8.33
Viso	12	100.00%



Kaip vertinate galimybę pranešti apie problemą mieste internetu portale <https://tvarkaumiesta.lt> (tvarkau Visaginą)?

Как оцениваете возможность сообщить о проблеме в городе на интернет-сайте <https://tvarkaumiesta.lt> (tvarkau Visaginą)?

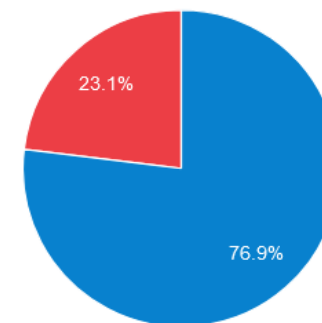
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 gerai (хорошо)	6	50
2 prastai (не удовлетворительно)	3	25
3 neturiu nuomonės (нет мнения)	3	25
Viso	12	100.00%



Ar kreipėtės į savivaldybės administraciją karantino metu savivaldybės administracijos darbuotojams dirbant nuotoliniu būdu?

Обращались ли во время карантина в администрацию самоуправления, когда специалисты работали удаленно?

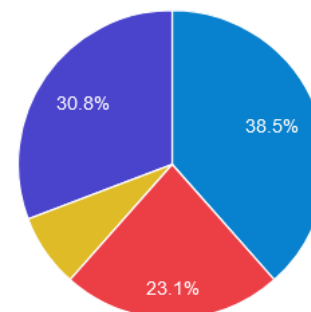
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	10	76.92
2 ne (нет)	3	23.08
Viso	13	100.00%



Jei pasirinkote atsakymo variantą „Taip“, nurodykite kokius didžiausius sunkumus teko patirti? Jei pasirinkote atsakymo variantą „Ne“, pereikite prie 14 klausimo.

Если выбрали ответ «Да», тогда укажите, с какими самыми большими трудностями пришлось столкнуться? Если выбрали вариант ответа «Нет», перейдите к 14 вопросу.

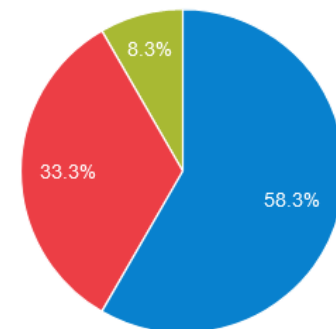
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 negavau paslaugos (не получил(-а) услуги)	5	38.46
2 negalėjau prisiskambinti nurodytais telefonų numeriais specialistams informacijai gauti (не возможно было дозвониться специалистам по указанным телефонным номерам для получения информации)	3	23.08
3 neturiu galimybės užsakyti paslaugą elektroniniu būdu (не имею возможности заказать услугу в электронном виде)	0	0
4 nežinojau, kaip užsisakyti paslaugą elektroniniu būdu (не знал(-а), как заказать услугу на электронных порталах)	1	7.69
5 kita (parašykite) (другое (впишите свое замечание))	4	30.77
Viso	13	100.00%



Ar jums buvo paaiškinta kokių veiksmų reikia imtis / ar bus imtasi paslaugai gauti?

Объяснили ли Вам, какие действия нужно предпринять/ будут предприняты для получения услуги?

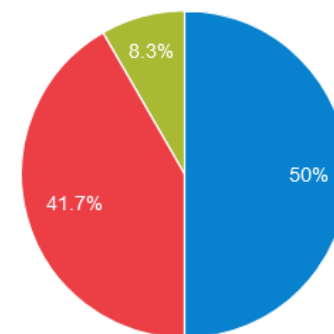
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	7	58.33
2 ne (нет)	4	33.33
3 kita (įrašykite) другое (впишите)	1	8.33
Viso	12	100.00%



Ar likote patenkintas gautu paaiškinimu?

Остались ли Вы довольны полученным объяснением?

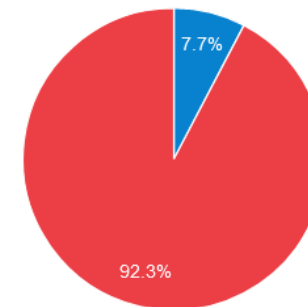
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	6	50
2 ne (нет)	5	41.67
3 kita (įrašykite) другое (впишите)	1	8.33
Viso	12	100.00%



Ar teko kreiptis į Visagino savivaldybės administraciją dėl socialinio būsto nuomos? Jei klausimas Jums neaktualus, pereikite prie 19 klausimo.

Приходилось ли Вам обращаться в администрацию Висагинского самоуправления по вопросу аренды социального жилья (если для Вас вопрос не актуален, перейдите к 19 вопросу)?

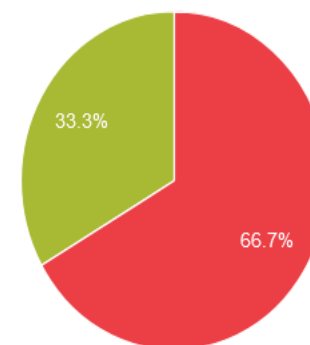
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	1	7.69
2 ne (нет)	12	92.31
Viso	13	100.00%



Ar ilgai teko laukti Visagino savivaldybės administracijos pirmojo pasiūlymo dėl socialinio būsto nuomos Visagine? Jei klausimas Jums neaktualus pereikite prie 19 klausimo.

Долго ли Вы ждали первого предложения по поводу аренды социального жилья в Висагинасе? Если для Вас вопрос не актуален, перейдите к 19 вопросу.

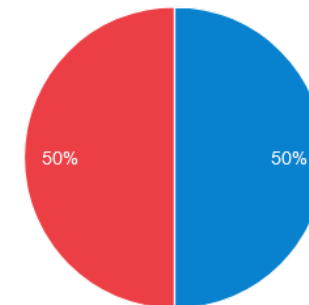
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	0	0
2 ne (нет)	2	66.67
3 kita (įrašykite, kaip ilgai teko laukti) другое (впишите, как долго пришлось ждать)	1	33.33
Viso	3	100.00%



Ar, kreipiantis dėl socialinio būsto nuomos, gavote visą reikiamą informaciją iš savivaldybės administracijos specialisto? (Jei klausimas Jums neaktualus pereikite prie 19 klausimo).

Предоставил ли Вам специалист администрации самоуправления всю информацию, которая нужна для получения социального жилья? (Если для Вас вопрос не актуален, перейдите к 19 вопросу)

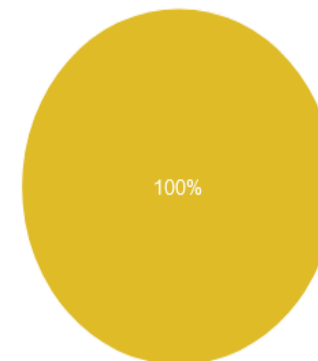
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	1	50
2 ne (нет)	1	50
3 kita (įrašykite) другое (впишите)	0	0
Viso	2	100.00%



Kaip pateikėte prašymą dėl socialinio būsto nuomos? Jei klausimas Jums neaktualus, pereikite prie 19 klausimo.

Прошение для получения социального жилья Вы подали (если для Вас вопрос не актуален, перейдите к 19 вопросу):

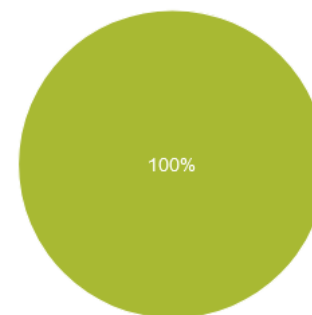
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 per SPIS sistemą (через систему SPIS)	0	0
2 elektroniniu raštu (по электронной почте)	0	0
3 raštu (по почте)	0	0
4 buvote atvykęs į savivaldybės administraciją (лично обращались)	1	100
Viso	1	100.00%



Kaip vertinate namo, kuriame nuomojate socialinį būstą, administratoriaus priežiūros veiklą? (Jei klausimas Jums neaktualus pereikite prie 19 klausimo)

Как оцениваете работу администратора дома, в котором арендуете социальное жилье? (Если для Вас вопрос не актуален, перейдите к 19 вопросу)

Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 labai gerai (отлично)	0	0
2 gerai (хорошо)	0	0
3 patenkinamai (įrašykite kodėl) (удовлетворительно (напишите почему))	1	100
4 prastai (įrašykite kodėl) (не удовлетворительно (напишите почему))	0	0

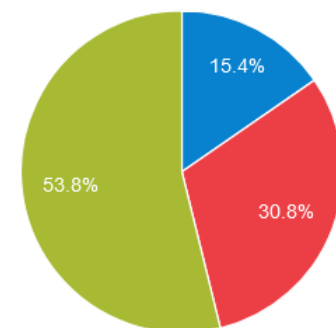


Viso **1** **100.00%**

Ar žinote kaip gauti Visagino savivaldybės administracijoje statybą leidžiantį dokumentą (statybos leidimą)?

Знаете ли Вы, как получить в администрации Висагинского самоуправления документ разрешающий строительство (разрешение на строительство)?

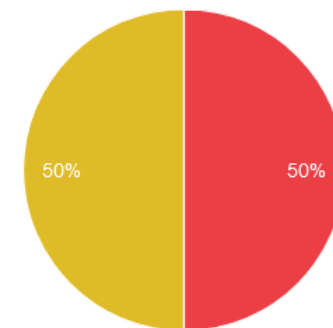
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 Taip (да)	2	15.38
2 Ne (нет)	4	30.77
3 Nebuvo poreikio (не было необходимости)	7	53.85
Viso	13	100.00%



Jeigu pasirinkote atsakymo variantą „ Taip“, nurodykite kaip buvo gauta informacija?

Если выбрали вариант ответа „Да“, то укажите каким образом получена информация?

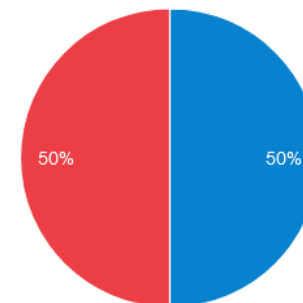
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 savivaldybės interneto-svetainėje www.visaginas.lt „Paslaugos“ (на странице самоуправления www.visaginas.lt „Paslaugos“)	0	0
2 informaciją suteikė savivaldybės specialistas (информацию предоставил специалист самоуправления)	1	50
3 informaciją suteikė projektuotojas (информацию предоставил проектировщик)	0	0
4 radote informaciją internete (нашли информацию в интернете)	1	50
5 kita (įrašykite) другое (впишите)	0	0
Viso	2	100.00%



Jeigu pasirinkote atsakymo variantą „informaciją suteikė savivaldybės specialistas“, ar Jums buvo tinkamai atsakyta

Если выбрали вариант ответа „обращались к специалисту самоуправления“, то были ли удовлетворены ответом

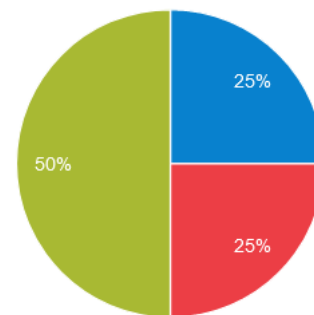
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	1	50
2 ne (нет)	1	50
Viso	2	100.00%



Jeigu pasirinkote atsakymo variantą „savivaldybės interneto-svetainėje www.visaginas.lt „Paslaugos“ ar Jums buvo aiški informacija?

Если выбрали вариант ответа „на странице самоуправления www.visaginas.lt „Paslaugos“, была ли Вам понятна информация?

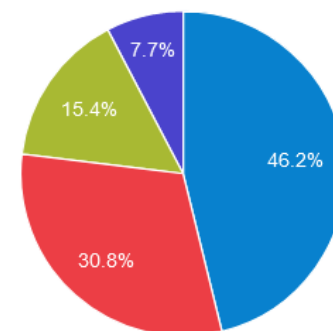
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	1	25
2 ne (нет)	1	25
3 пераканкамаі, reikalinga specialisto konsultacija (недостаточно, необходима консультация специалиста)	2	50
Viso	4	100.00%



Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimo Visagino savivaldybės administracijoje kokybę bendrai?

Как Вы оцениваете качество обслуживания в администрации Висагинского самоуправления?

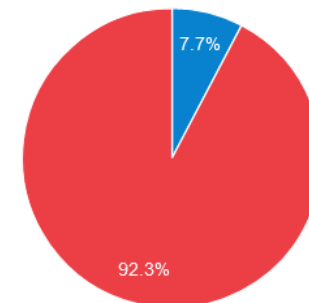
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 paslauga buvo suteikta kokybiškai, profesionaliai ir greitai, specialistas bendravo mandagiai (услугу предоставили качественно, профессионально и быстро, специалист разговаривал вежливо);	6	46.15
2 suteikta paslauga kokybiškai, tačiau teko kreiptis papildomai dėl informacijos (услугу предоставили качественно, но пришлось дополнительно обращаться за информацией);	4	30.77
3 suteikta paslauga nekokybiška dėl darbuotojo nekompetencijos (услуга предоставлена некачественно из-за некомпетентности работника);	2	15.38
4 suteikiant paslaugą specialistas bendravo nemandagiai (предоставляя услугу, специалист общался неуважительно);	0	0
5 kita (įrašykite savo pastebėjimą) / другое (впишите свое замечание).	1	7.69
Viso	13	100.00%



Ar buvo atvejų, kai savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų Jūsų klausimo sprendimą turėtumėte jam atsidėkoti?

Были ли случаи, когда работник администрации самоуправления намеками или как-то по-другому дал понять, что за положительное решение вашего вопроса должны его отблагодарить?

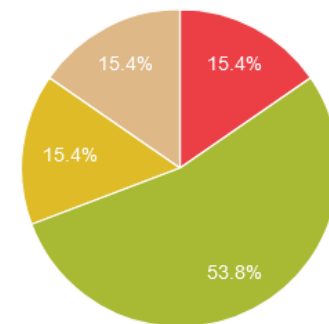
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 taip (да)	1	7.69
2 ne (нет)	12	92.31
3 kita (другое) (įrašykite, ukažite)	0	0
Viso	13	100.00%



Kuriai amžiaus grupei Jūs priklausote?

Какой возрастной группе Вы принадлежите?

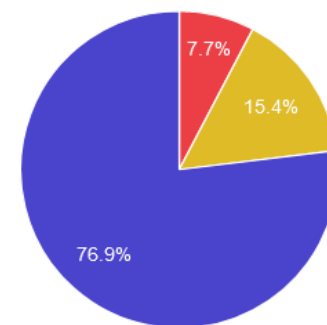
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 iki 23 m. (До 23 лет)	0	0
2 nuo 24 m. iki 31 m. (от 24 до 31 года)	2	15.38
3 nuo 32 m. iki 41 m. (от 32 до 41 года)	7	53.85
4 nuo 42 m. iki 51 m. (от 42 до 51 года)	2	15.38
5 nuo 52 m. iki 61 m. (от 52 до 61 года)	0	0
6 nuo 62 m. ir daugiau (от 62 и старше)	2	15.38
Viso	13	100.00%



Koks Jūsų išsilavinimas?

Ваше образование?

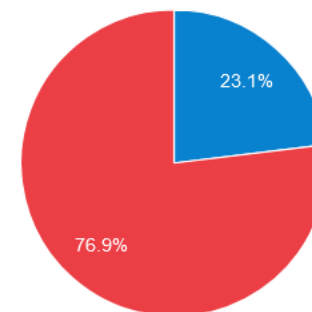
Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 pagrindinis (основное)	0	0
2 vidurinis (среднее)	1	7.69
3 profesinis (профессиональное)	0	0
4 aukštasis neuniversitetinis (высшее неуниверситетское)	2	15.38
5 aukštasis universitetinis (высшее университетское)	10	76.92
6 kita (другое)	0	0
Viso	13	100.00%



Jūsų lytis?

Ваш пол?

Atsakymo variantas	Pasirinkimų	Santykis, %
1 vyras (мужчина)	3	23.08
2 moteris (женщина)	10	76.92
Viso	13	100.00%



Nuo 2020 m. gruodžio 14d. Iki 2020 m. gruodžio 31 d. gyventojai galėjo dalyvauti dėl paslaugų teikimo ir interesantų aptarnavimo Visagino savivaldybės administracijoje kokybės vertinimo anoniminėje apklausoje. Savo nuomonę išreiškė 13 respondentų, kurių 76,92% moterys ir 23,08% vyrai. Dauguma dalyvavusių apklausoje priklauso (53,85%) amžiaus grupei nuo 32 iki 41 metų, 15,38% nuo 24 iki 31 metų ir 15,38% nuo 62 metų ir daugiau. 76,92% dalyvavusių respondentų turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą, 15,38% - aukštąjį neuniversitetinį, 7,69% - vidurinį. Pažymėtina, kad 53,85% naudojami elektroninėmis paslaugomis. 30% respondentų suteiktų elektroninių paslaugų kokybę įvertino gerai, 40% vidutiniškai, 30% patenkinamai. Vidutiniškai ir patenkinamai įvertinusiems elektroninių paslaugų suteikimo kokybę buvo pasiūlyta įrašyti tokio pasirinkimo priežastis. Respondentai nurodė, kad „nelabai patogus meniu epaslaugos.lt; sudėtingas tinklapis, sunku suprasti, atima daug laiko; nesuprantama, nepatogu, painu; vienas respondentas nurodė, kad negavo atsakymo“. Į klausimą „Ar Jums buvo paaiškinta kokių veiksmų reikia imtis/ar bus imtasi paslaugai gauti“, 58,33% nurodė, kad buvo paaiškinta. Gautu paaiškinimu liko patenkinti 50%.

46,15% respondentų nurodė, kad paslauga buvo suteikta kokybiškai, profesionaliai ir greitai, specialistas bendravo mandagiai, 30,77% nurodė, kad suteikta paslauga kokybiška, bet teko kreiptis papildomai dėl informacijos ir 15,38% mano, kad suteikta paslauga nekokybiška dėl darbuotojo nekompetencijos, 7,69% nurodė, kad negavo paslaugos.

Nuo 2020 m. spalio mėnesio Visagino savivaldybės administracijoje atsirado nauja paslauga „Tvarkau Visaginą“. Gyventojams atsirado galimybė pranešti apie problemą mieste internetu portale <https://tvarkaumiesta.lt> (tvarkau Visaginą). Šia galimybe pasinaudojo 34 piliečiai. Iš 13 apklausoje dalyvaujančių respondentų šia paslauga naudojami 2 respondentai, neteko naudotis 9 respondentams ir vienas nurodė, kad neturi informacijos apie šią paslaugą. Galimybę pranešti apie problemą mieste internetu portale <https://tvarkaumiesta.lt> (tvarkau Visaginą) iš 12 atsakiusių į šį klausimą, gerai įvertino 6 respondentai.

Dėkojame visiems dalyvavusiems anoniminėje apklausoje!