

**ANONIMINĖ PASLAUGŲ TEIKIMO IR
INTERESANTŲ APTARNAVIMO VISAGINO
SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE
KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSA**

**Анонимный опрос оценки качества
обслуживания и предоставления
услуг клиентам администрации
Висагинского самоуправления**

2021





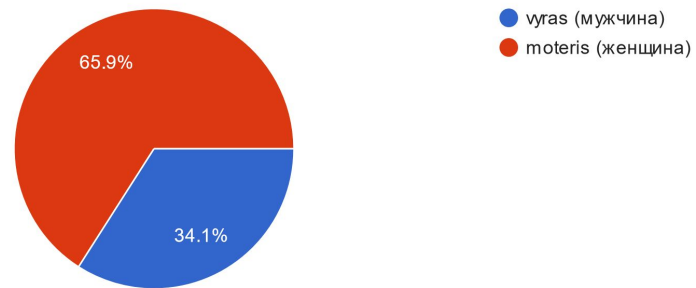
Lytis

Apklausoje daugiausia dalyvavo:

- moteris – 65,9 proc.,

- vyrų – 34,1 proc.

Jūsų lytis? Ваш пол?

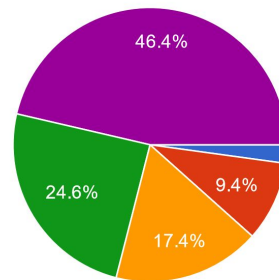




Išsilavinimas

Apklausoje didžiausią dalį sudarė aukštąjį universitetinį išsilavinimą įgiję žmonės – 46,4 proc.

Koks Jūsų išsilavinimas? Ваше образование?



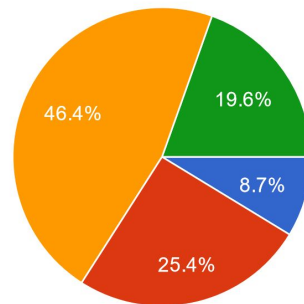
- pagrindinis (основное)
- vidurinis (среднее)
- profesinis (профессиональное)
- aukštasis neuniversitetinis (высшее неуниверситетское)
- aukštasis universitetinis (высшее университетское)



Amžiaus grupės

Didžiausią žmonių grupę apklausoje sudarė gyventojai nuo 35 iki 49 m. (46,4% – 64), mažiausiai iki 23 m. (8,7% – 12).

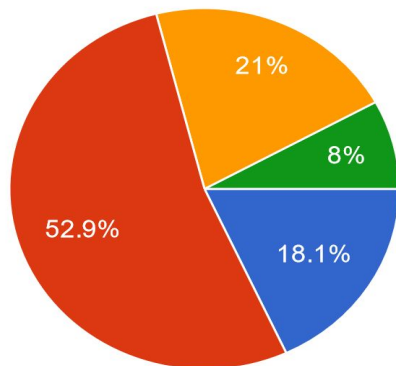
Kuriai amžiaus grupei Jūs priklausote? Какой возрастной группе Вы принадлежите?



- iki 23 m. (До 23 лет)
- nuo 24 m. iki 34 m. (от 24 до 34 года)
- nuo 35 m. iki 49 m. (от 35 до 49 года)
- nuo 50 m. ir daugiau (от 50 и старше)

Gyventojų kreipimosi į administraciją dažnis

Kaip dažnai jūs kreipiatės į savivaldybės administraciją? Как часто вы обращаетесь в администрацию города?



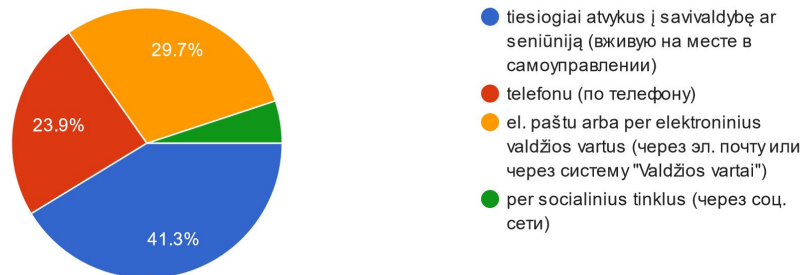
- kreipiausi vieną kartą (один раз)
- kreipiausi keletą kartų (несколько раз)
- esu dažnas lankytojas (обращаюсь постоянно)
- anksčiau niekad nesikreipiau. (ни разу не обращался)



Kreipimosi į administraciją būdai

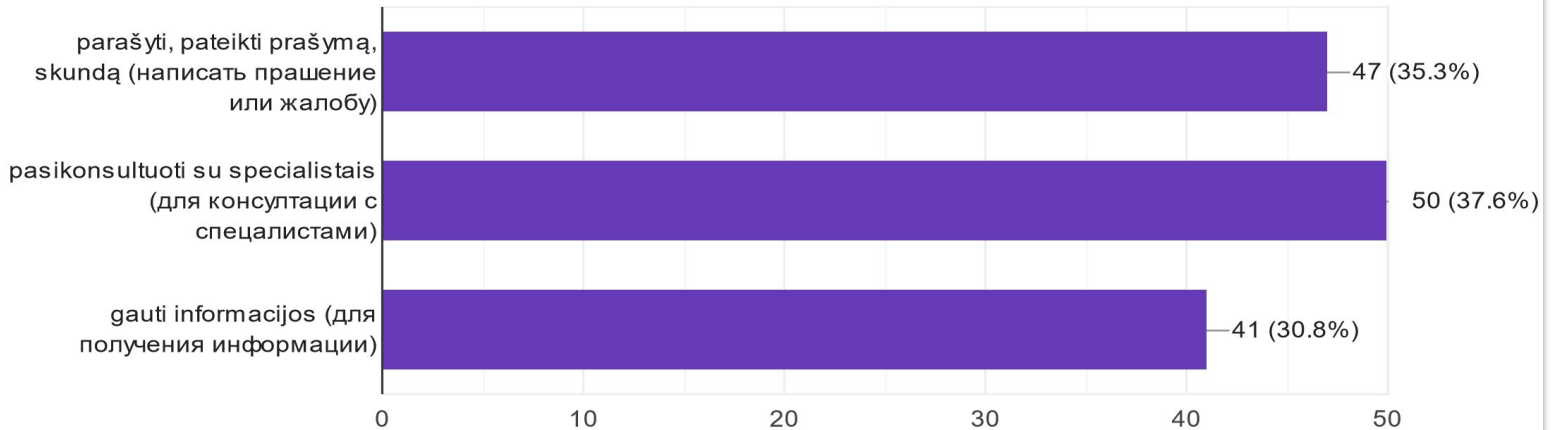
Apklaustieji dažniausiai renkasi tiesioginį atvykimą į savivaldybės administraciją paslaugoms gauti (41,3% – 57), mažiausiai per socialinius tinklus.

Kokiu būdu jums patogiau kreiptis į savivaldybės administraciją ir gauti paslaugas / informaciją?
Каким образом вам удобнее всего связаться с ...ацией города и получить услуги / информацию?



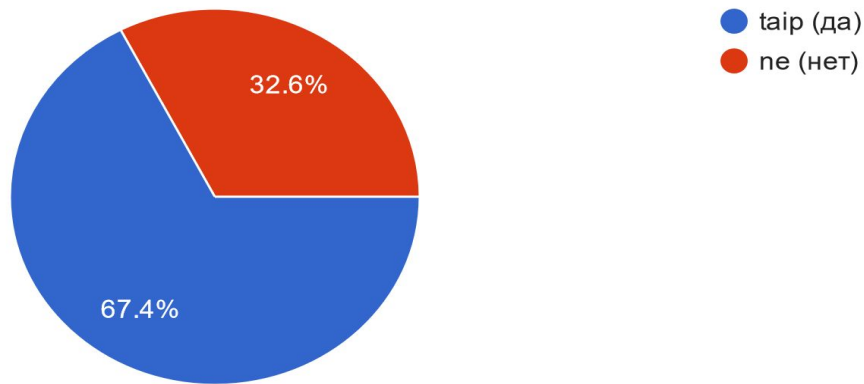
Dažniausios gyventojų kreipimosi priežastys

Kokia jūsų kreipimosi į savivaldybės administraciją priežastis? По какой причине вы обращались в городскую администрацию?



Elektroninių paslaugų naudojimas

Ar naudojātės paslaugomis (pvz. Gyvenamosios vietos deklaravimas, prašymas piniginei socialinei paramai gauti, išmoka vaikui ir kt.) elektroniniu būdu? <http://www.verslovartai.lt/mepis.vrm.lt/paslaugos> <http://www.verslovartai.lt> ?





Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas (skalėje nuo 1- labai blogai iki 5-labai gerai)

Elektroniniu būdu
suteiktos paslaugos
yra vertinamos
įvairiai:

Labai blogai - 7;

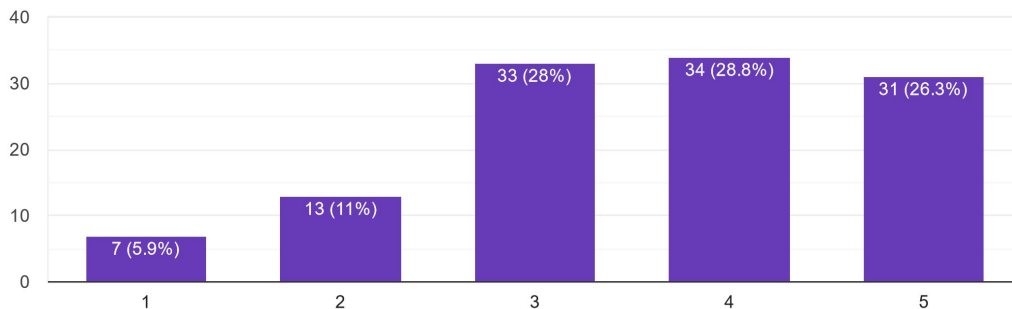
Blogai - 13;

Vidutiniškai - 33;

Gerai - 34;

Labai gerai - 31.

Kaip Jūs vertinate elektroniniu būdu suteiktų paslaugų kokybę? Как Вы оцениваете качество услуг предоставленных электронным способом?



Ar gyventojams teko naudotis „TMV“ (Tvarkau miestą Visaginą) paslauga?

114 gyventojų, dalyvavusių apklausoje žymėjo jog, nesinaudojo ar neturėjo informacijos apie šią paslaugą, 24 apklaustieji pasinaudojo TMV paslauga.

Ar Jums teko naudotis „TMV“ paslauga (Tvarkau miestą Visaginą)? Доводилось ли Вам пользоваться услугой „TMV“?



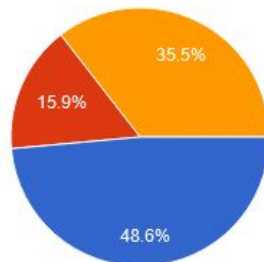


Kaip gyventojai vertina galimybę pranešti apie problemą mieste internetu portale <https://tvarkaumiesta.lt> (tvarkau Visaginą)?

Gyventojai galimybę pranešti apie problemą mieste vertina gerai (67), prastai (22), nuomonės neturėjo (49).

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)?

138 responses



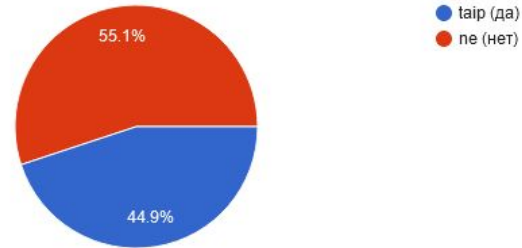
- gerai (хорошо)
- prastai (не удовлетворительно)
- neturiu nuomonės (нет мнения)



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

Į savivaldybės administracijos darbuotojus dirbančius nuotoliniu būdu kreipėsi 62 apklaustieji gyventojai.

Ar kreipėtės į savivaldybę karantino metu savivaldybės administracijos darbuotojams dirbant nuotoliniu būdu? Обращались ли во время карантина в администрацию самоуправления когда специалисты работали удаленно?



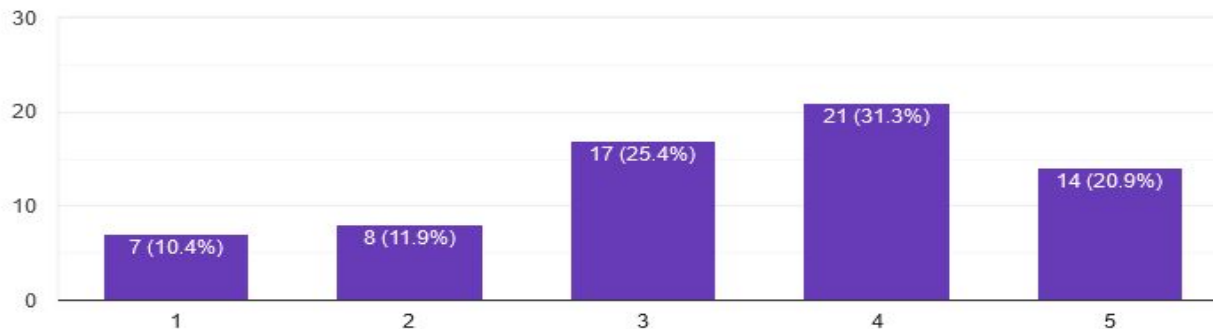


Kaip apklaustieji vertino nuotoliniu būdu dirbančius savivaldybės administracijos darbuotojus (skalėje nuo 1- labai blogai iki 5-labai gerai)

Jeigu aukščiau esantį klausimą atsakėte taip, prašome, įvertinkite paslaugų kokybę, jei ne, pereikite į sekantį klausimą. Если вы ответили на предыдущий вопрос "да" пожалуйста оцените качество обслуживания, если "нет", перейдите к следующему вопросу.



67 resp

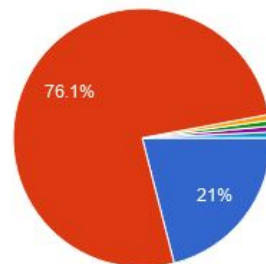




Ar buvo atvejų, kai savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų Jūsų klausimo sprendimą turėtumėte jam atsidėkoti?

Su užuominomis atsidėkoti susidūrė 29 apklaustieji, 105 apklaustieji nesusidūrė su tokiais atvejais.

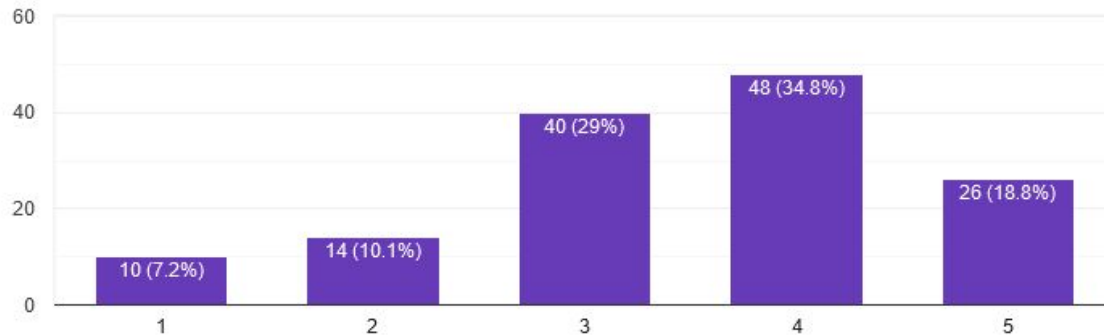
Ar buvo atvejų, kai savivaldybės administracijos darbuotojas užuominomis arba kitaip leido suprasti, kad už palankų Jūsų klausimo sprendimą turėtumėte jam atsidėkoti? Были ли случаи, когда работник администрации самоуправления намеками или как-то по-другому дал понять, что за положительное решение вашего вопроса должны его отблагодарить?



- taip (да)
- ne (нет)
- kelis kartus neteisingai pateikta informacija, klaidinanti, kas leidžia abėjoti ar nėra asmeninių (pažįstamų...)
- Ne oхотно выполняли свою работу что отнимало много времени и постоянно просили посетить други...
- Nesikreipiau
- Не обращалась

Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimo Visagino savivaldybės administracijoje kokybę bendrai? (skalėje nuo 1- labai blogai iki 5-labai gerai)

Kaip Jūs vertinate asmenų aptarnavimo Visagino savivaldybės administracijoje kokybę bendrai? Как Вы в общем оцениваете качество обслуживания в администрации Висагинского самоуправления?





Nuo 2021 m. gruodžio 1 d. iki 2021 m. gruodžio 31 d. gyventojai galėjo dalyvauti anoniminėje kokybės vertinimo apklausoje dėl paslaugų teikimo ir interesantų aptarnavimo Visagino savivaldybės administracijoje. Anoniminę anketą sudarė 16 klausimų. Savo nuomonę išreiškė 138 respondentų, kurių 65,9% moterys ir 34,1% vyrai. Dauguma dalyvavusių apklausoje priklauso (46,4%) amžiaus grupei nuo 35 iki 49 metų, 25,4% nuo 24 iki 34 metų, 19,6% nuo 50 metų ir daugiau ir 8,7% iki 23 metų amžiaus. 46,4% dalyvavusių respondentų turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą, 24,6% - aukštąjį neuniversitetinį, 17,4% - profesinį, 9,4% - vidurinį. Pažymėtina, kad 67,4% naudojami elektroninėmis paslaugomis. Apklaustieji suteiktų elektroninių paslaugų kokybę įvertino labai įvariai: 26,3% labai gerai, 28,8% gerai, 28% vidutiniškai, 11% blogai, o labai blogai 5,9% apklaustųjų. Į klausimą „Kokia jūsų kreipimosi į savivaldybės administraciją priežastis?“, 35,3% nurodė, kad kreipėsi pateikti prašymą, skundą, 37,6% kreipėsi pasikonsultuoti su specialistais, o likusieji 30,8% tiesiog gauti informacijos.

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). Dauguma respondentų į klausimą „Ar gyventojams teko naudotis „TMV“ paslauga?“ atsakė neigiamai – dauguma (82,6%) nežinojo apie šią paslaugą ar tiesiog nerado galimybės ją pasinaudoti, 17,4% šia paslauga pasinaudojo. Paklausus kaip gyventojai vertina galimybę pranešti apie problemą mieste interneto portale <https://tvarkaumiesta.lt> (tvarkau Visaginą) dauguma (48,6%) šią galimybę įvertino teigiamai, prastai į šią paslaugą sureagavo 15,9% apklaustųjų, likusieji neturėjo nuomonės.

Į savivaldybę karantino laikotarpiu savivaldybės administracijos darbuotojams dirbant nuotoliniu būdu kreipėsi 44,9% respondentų, apklaustieji kurie kreipėsi įvertino nuotoliniu būdu dirbančių darbuotojų darbą skalėje nuo 1- labai blogai iki 5- labai gerai. Labai gerai - 20,9%, Gerai - 31,3%, Vidutiniškai - 25,4%, Blogai - 11,9%, Labai blogai - 10,4%, daugiau nei pusė apklaustųjų savivaldybės administracijos darbuotojų darbą nuotoliniu būdu įvertino teigiamai.

Užbaigiant apklausą apklaustieji įvertino Visagino savivaldybės administracijos aptarnavimo kokybę skalėje nuo 1- labai blogai iki 5- labai gerai
Labai gerai - 18,8%, Gerai - 34,8%, Vidutiniškai - 29%, Blogai - 10,1%, Labai blogai - 7,2%, daugiau nei pusė apklaustųjų savivaldybės administracijos aptarnavimo kokybę įvertino teigiamai.

Dėkojame visiems dalyvavusiems anoniminėje apklausoje!