

Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės Vyriausybės kanceliarijoje vertinimo 2016 m. rezultatai

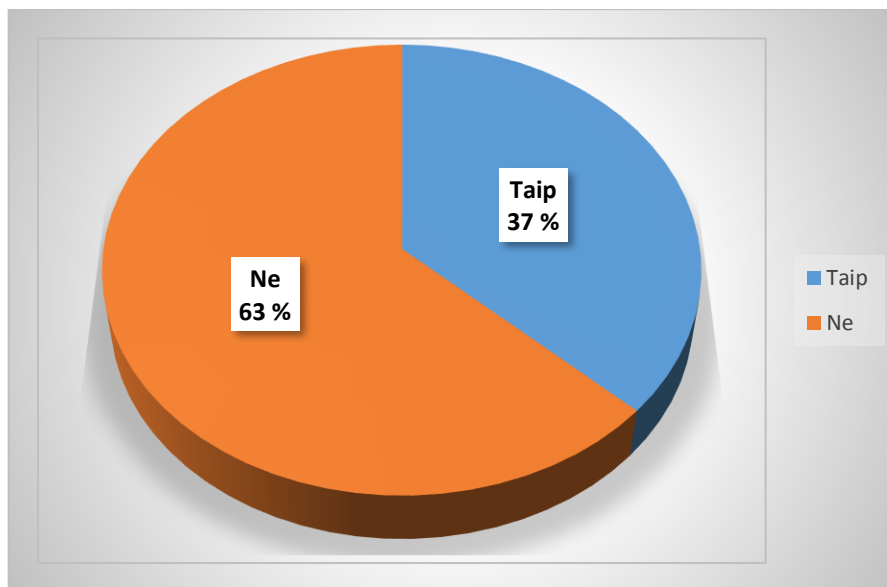
Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Vyriausybės kanceliarija 2016 m. sausio–gruodžio mėnesiais vykdė anoniminę Asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės Vyriausybės kanceliarijoje vertinimo apklausą (toliau – Apklausa).

Apklausos tikslas – nustatyti, kaip asmenys, vertina asmenų aptarnavimą Vyriausybės kanceliarijoje, ištirti asmenų prašymų nagrinėjimo kokybę ir nustatyti pagrindines priežastis, darančias įtaką asmenų pasitenkinimui ar nepasitenkinimui aptarnavimo lygiu, nagrinėjimo rezultatu.

Apklausoje gyventojai anonimiškai galėjo dalyvauti elektroniniu būdu <http://epilietis.lrv.lt/> rubrikoje „Apklausos“ ir atvykę į Vyriausybės kanceliarijos priimamąjį (toliau – Priimamasis).

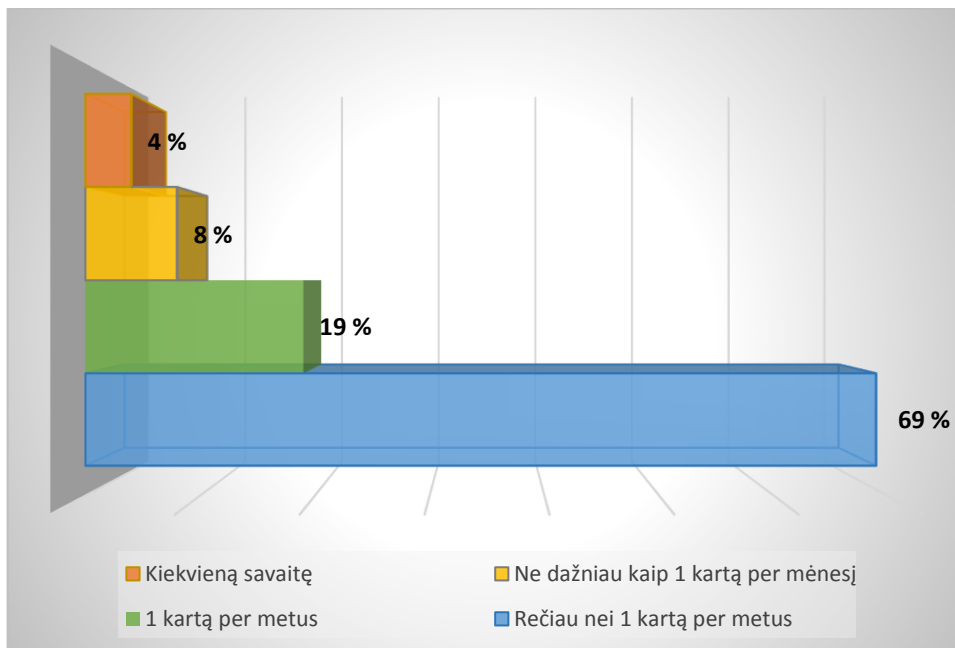
Apklausos rezultatai

Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Vyriausybės kanceliariją?



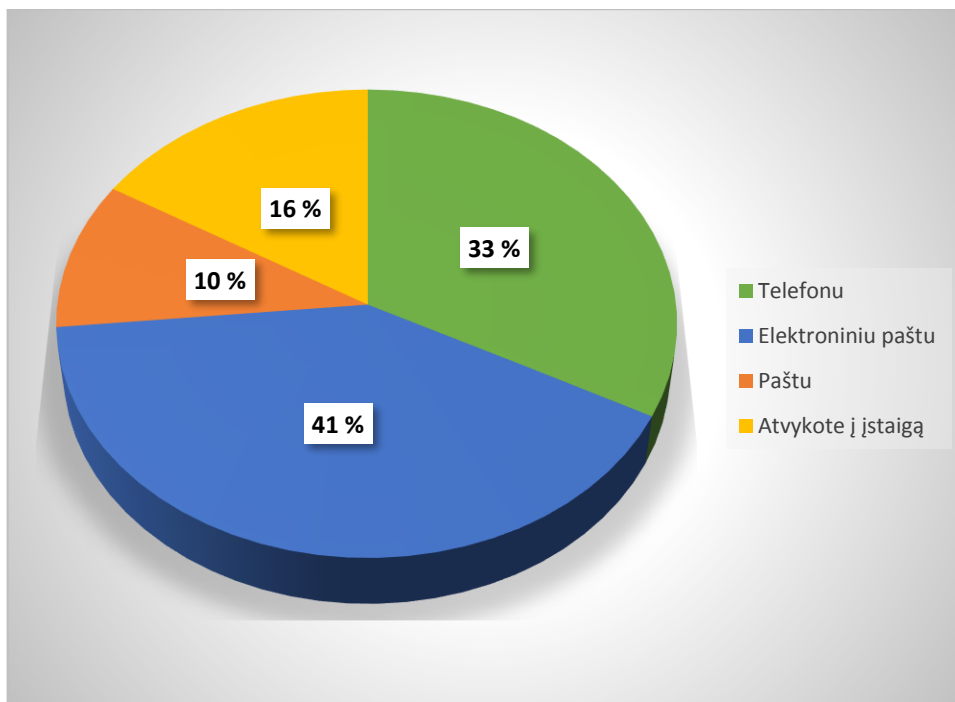
1 pav.

Kaip dažnai kreipiatės į Vyriausybės kanceliariją?



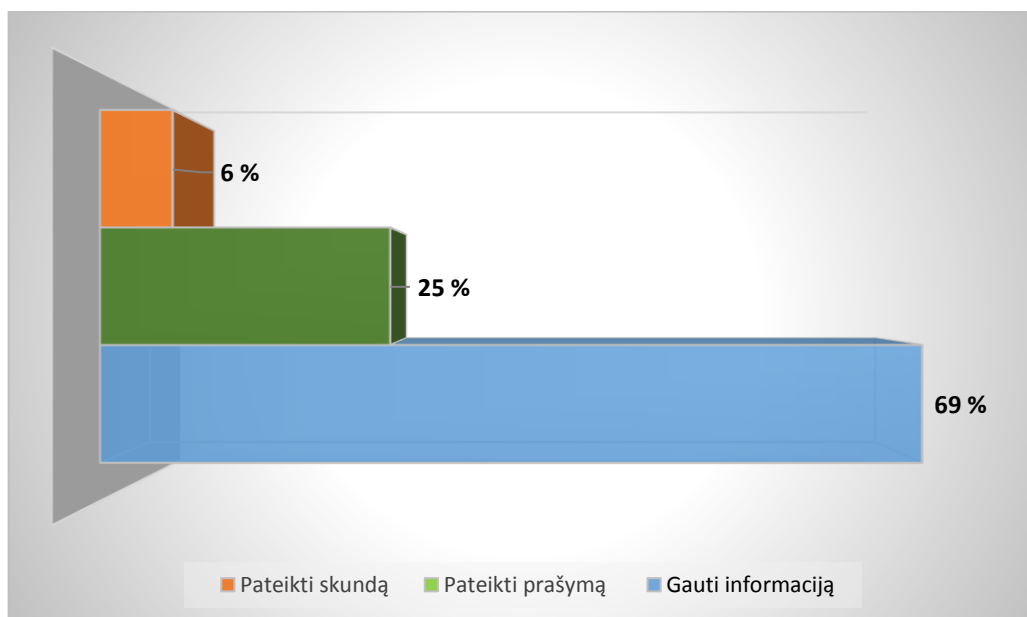
2 pav.

Kokiu būdu kreipėtės į Vyriausybės kanceliariją?



3 pav.

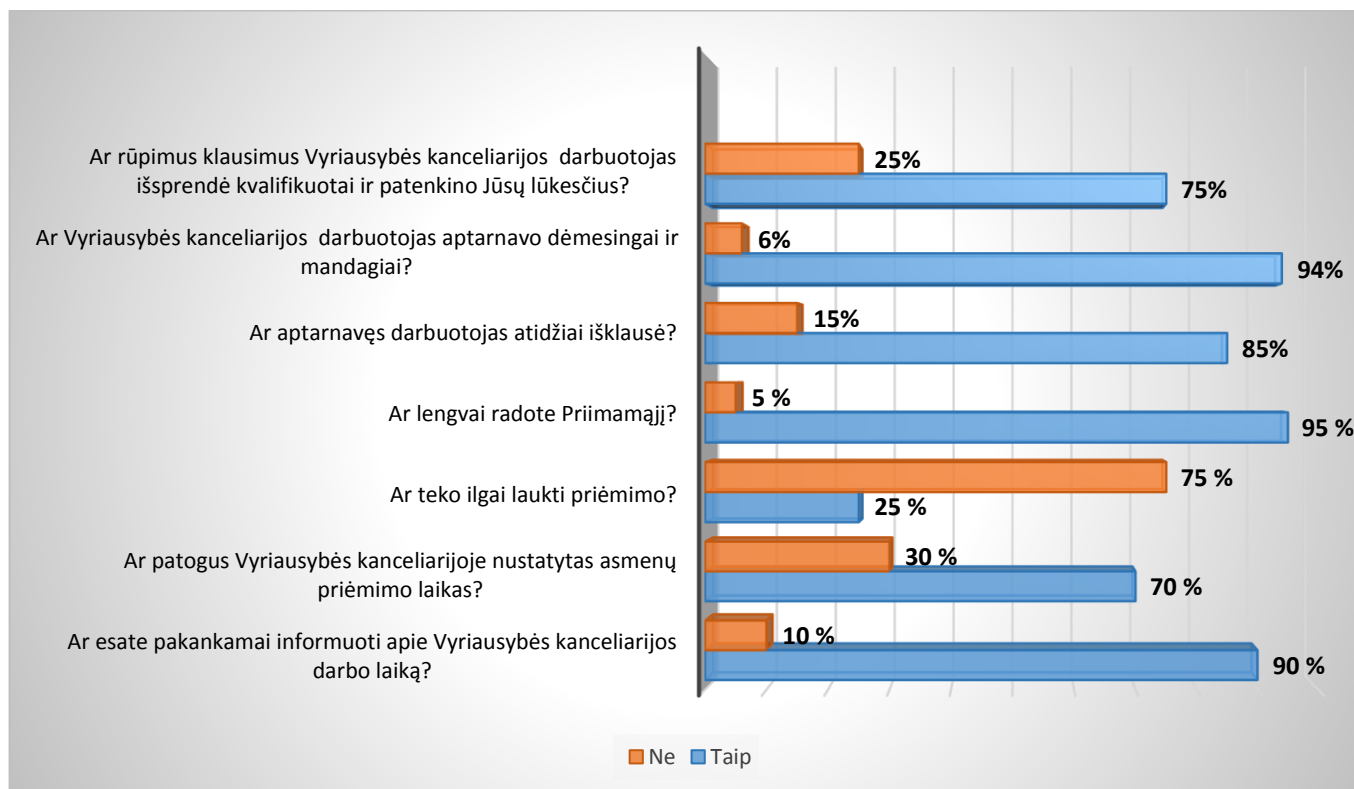
Kokia kreipimosi į Vyriausybės kanceliariją priežastis?



4 pav.

Asmenų, kurie anketas pildė atvykę į Priimamąjį, buvo klausama, ar jie pakankamai informuoti apie Vyriausybės kanceliarijos darbo laiką, ar patogus nustatytas darbo laikas, ar tenka ilgai laukti priėmimo, ar lengvai rado Priimamąjį.

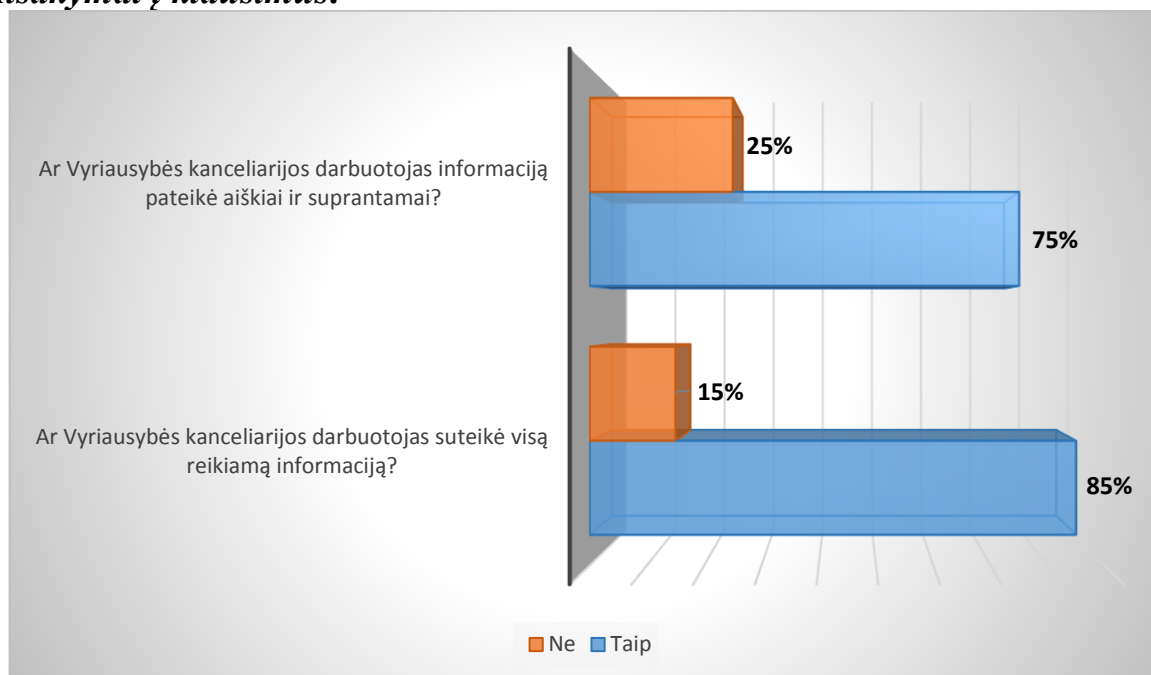
Atsakymai į klausimus:



5 pav.

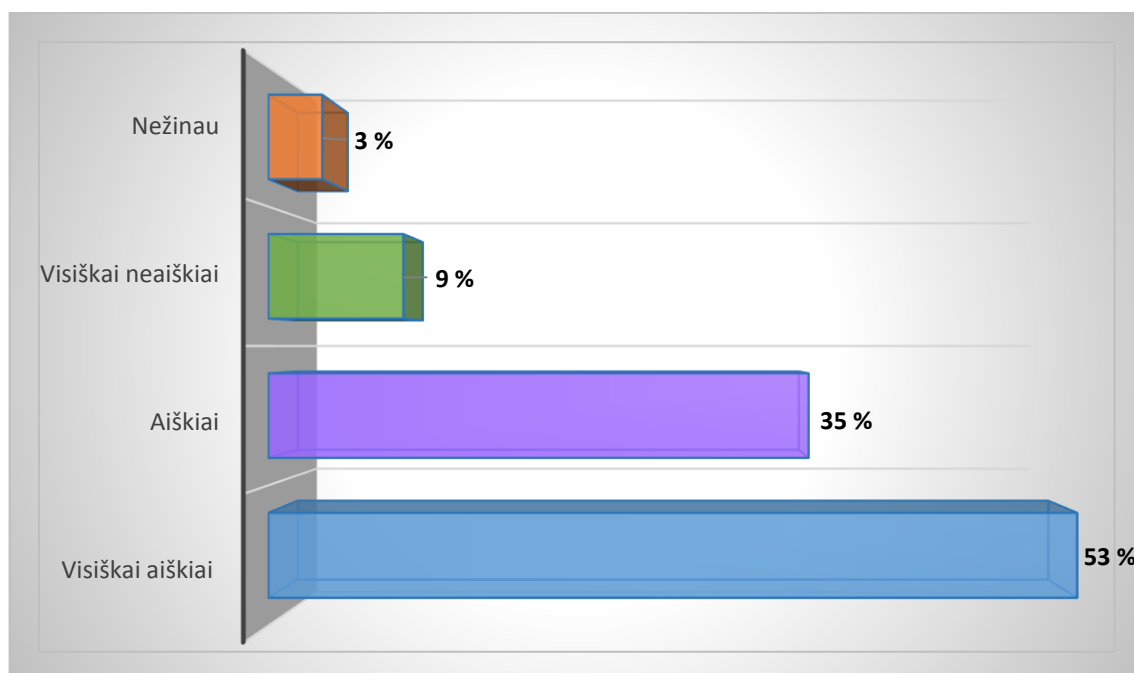
Visų Apklausoje dalyvavusių asmenų buvo teirautasi, ar Vyriausybės kanceliarijos valstybės tarnautojas jiems suteikė visą reikiamą informaciją, ar pateikta informacija buvo aiški ir suprantama.

Atsakymai į klausimus:



6 pav.

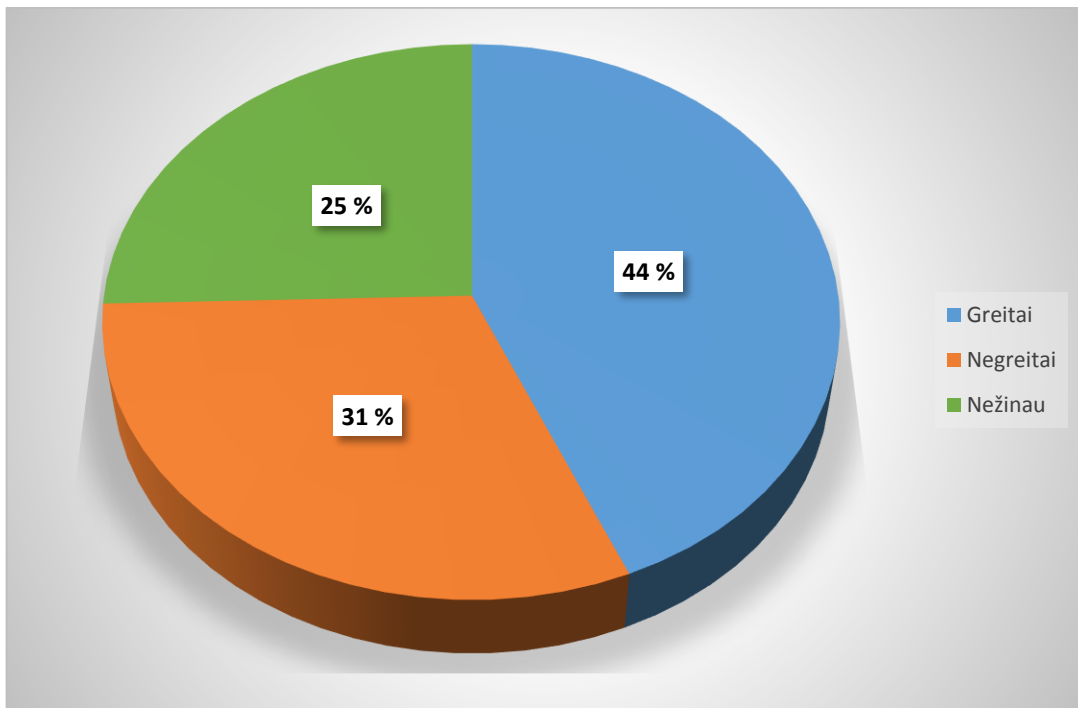
Ar Vyriausybės kanceliarijos valstybės tarnautojas informaciją pateikė aiškiai ir suprantamai?



7 pav.

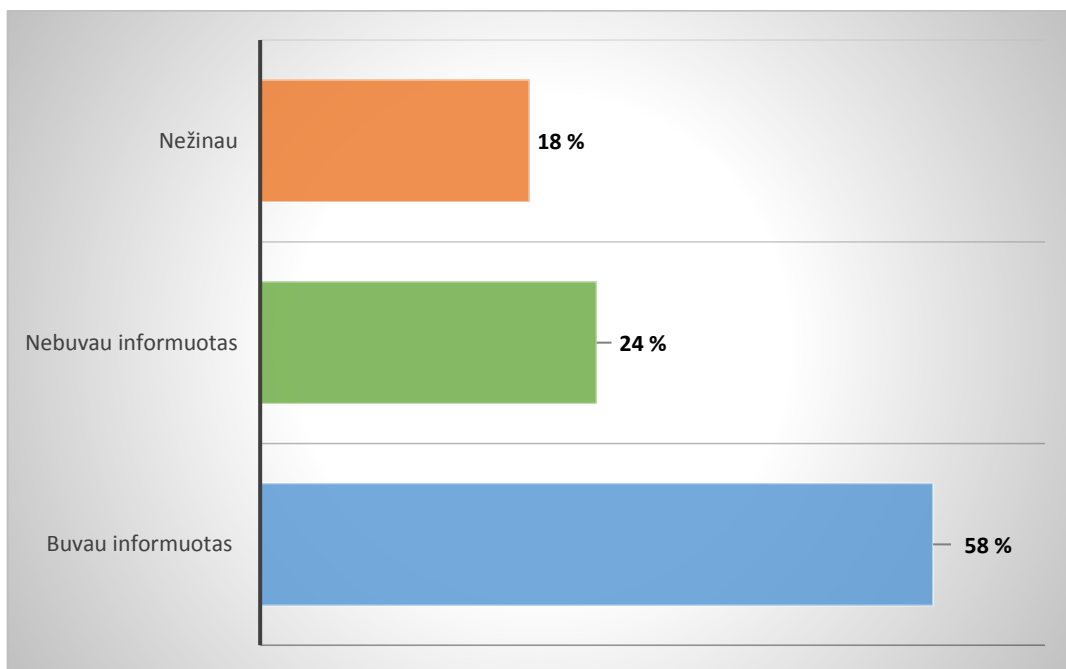
Respondentų, kurie apklausą pildė internetu, buvo klausiama:

Ar greitai sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą?



8 pav.

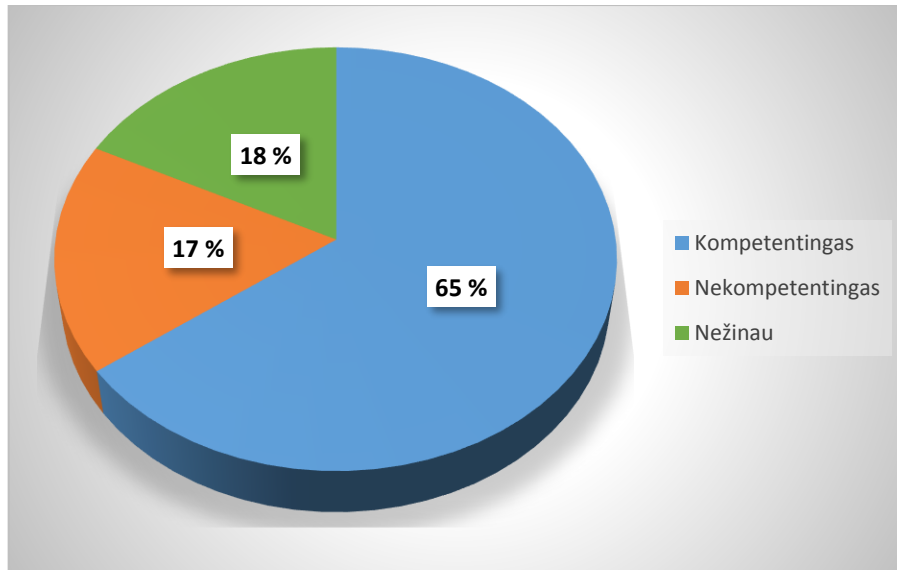
Ar buvote informuotas apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama Jūsų klausimą?



9 pav.

Aptarnavusių valstybės tarnautojų kompetencija įvertinta taip:

Kaip vertinate Jus aptarnavusių valstybės tarnautojų kompetenciją (įgūdžius, žinias)?

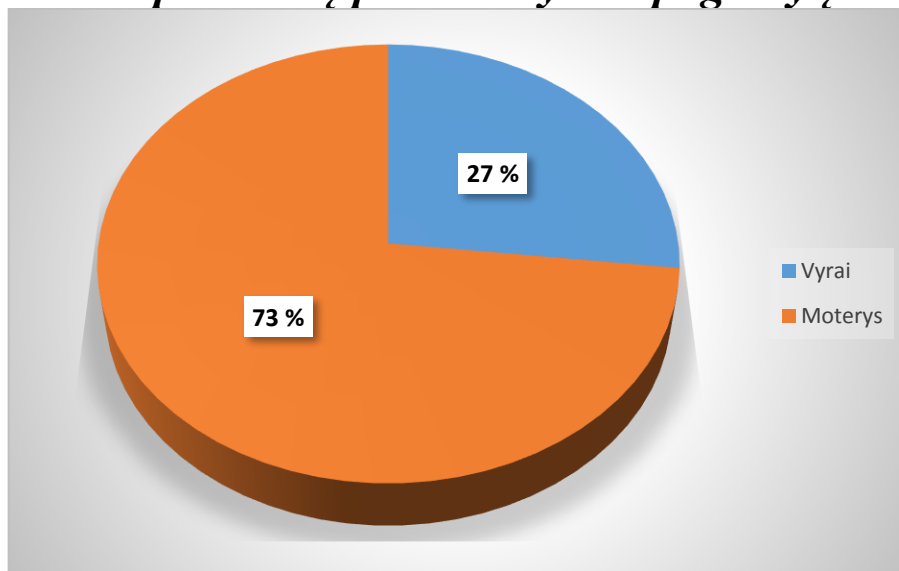


10 pav.

Apklausoos dalyviai

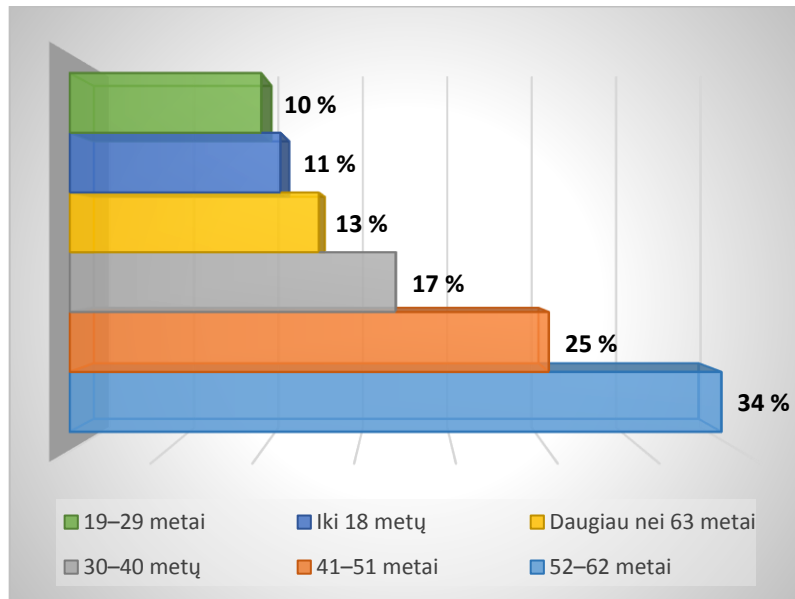
2016 m. gautos 65 Apklausoos anketos. 57 anketas užpildytos elektroniniu būdu, 8 atsiliepimai pateikti Priimamajame. Pateikiame apibendrintą apklausoje dalyvavusių asmenų nuomonę.

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



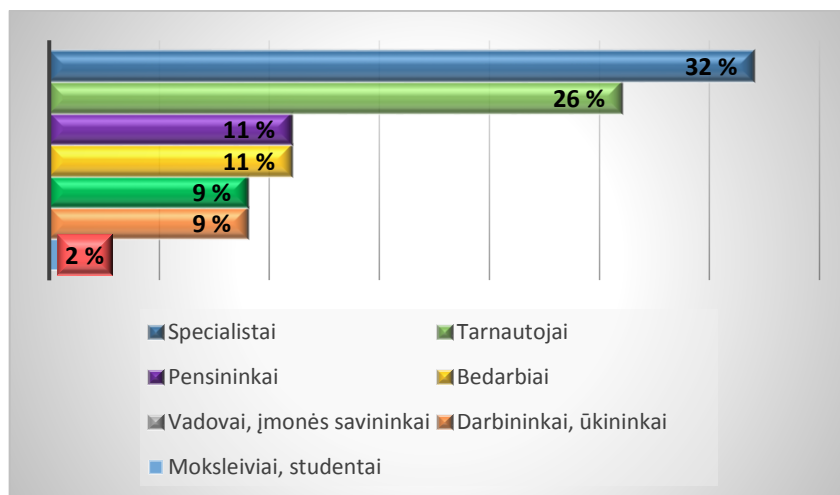
11 pav.

Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



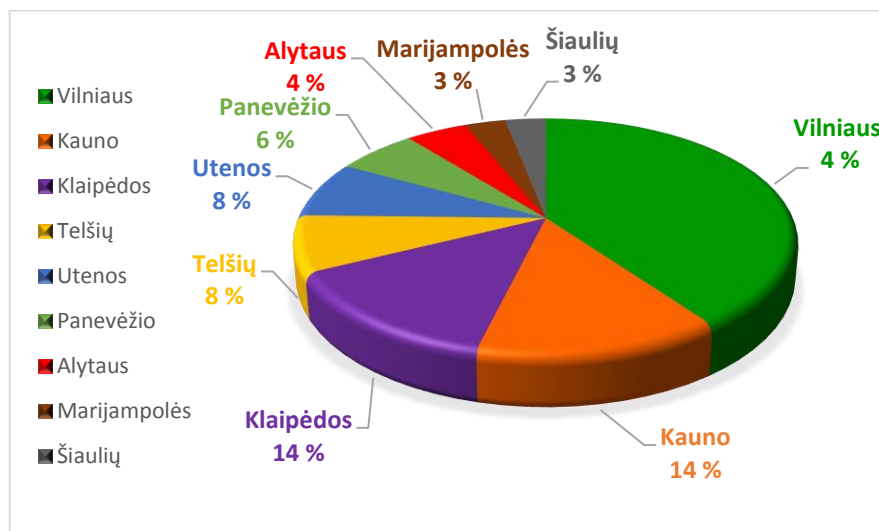
12 pav.

Respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą



13 pav.

Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją apskritį



14 pav.