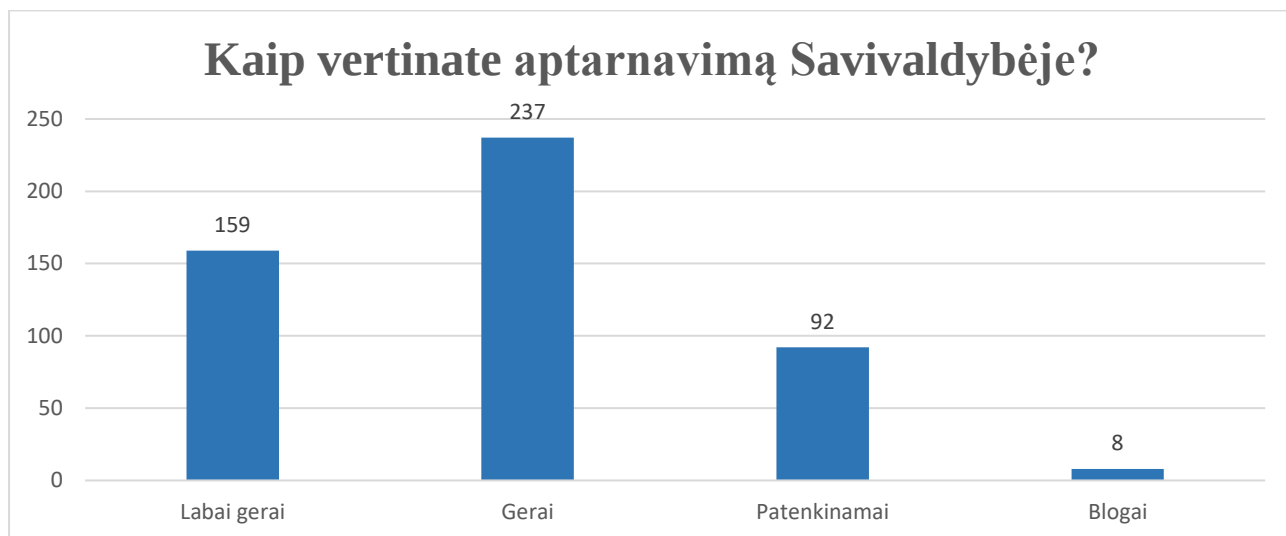


KAUNO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS IR JOS PADALINIŲ PRIIMAMŲ ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI IR PALYGINAMOJI ANALIZĖ

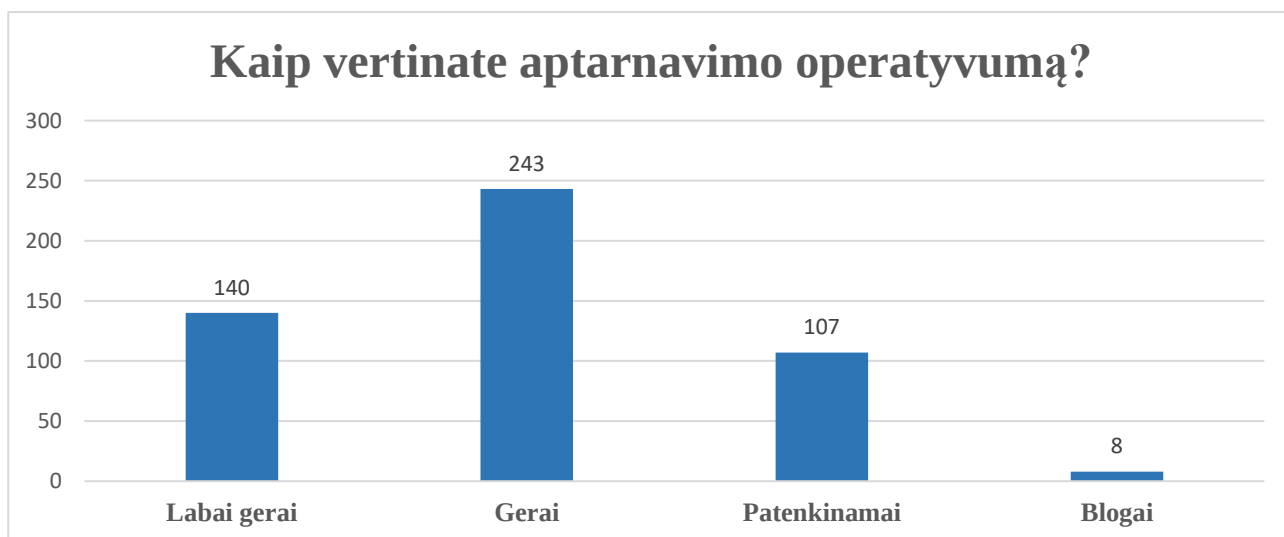
2015 m. kovo – balandžio mėnesiais buvo atliktas pakartotinis Kauno rajono savivaldybės administracijos ir jos padalinių (toliau tekste – Savivaldybės) priimamų asmenų aptarnavimo kokybės vertinimas (toliau tekste – tyrimas). Tyrimo metu apklausos anketa buvo patalpinta į internetinį Kauno rajono savivaldybės puslapį, platinama el. paštu Kauno rajono mokyklų, darželių, gimnazijų vadovams ir mokytojams, platinama Kauno rajono seniūnijose.

Pagal gautus tyrimo rezultatus 79,84 proc. respondentų nuomone, Savivaldybės aptarnavimas yra geras ir labai geras (žr. 1 pav.).



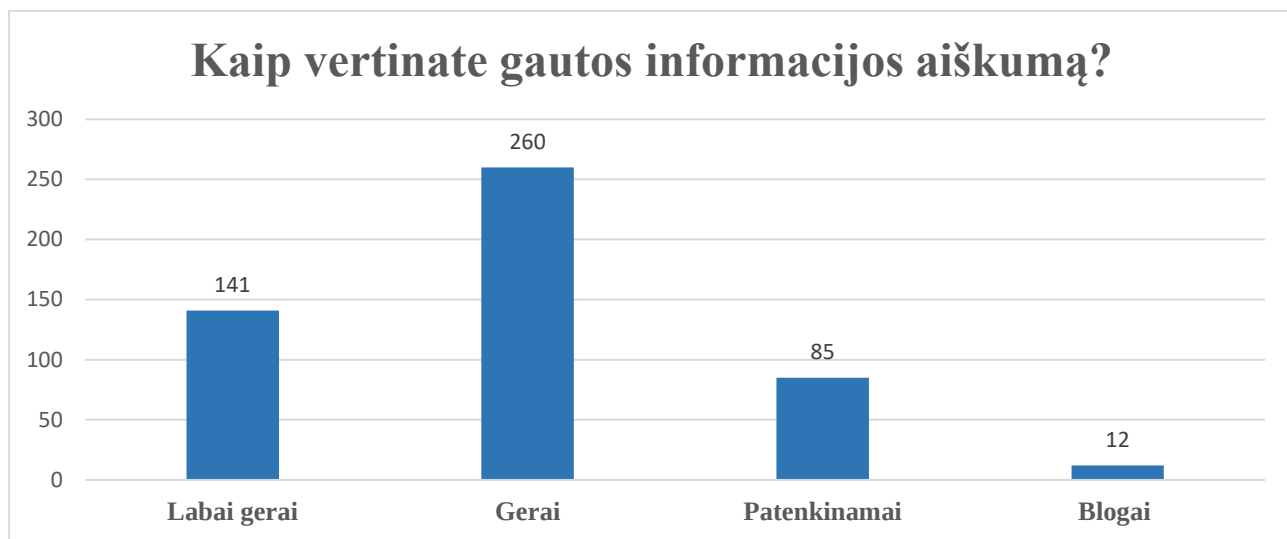
1 pav. Savivaldybės aptarnavimo kokybės vertinimas rodikliai.

Savivaldybės aptarnavimo operatyvumą 77,22 proc. respondentų įvertino gerai ir labai gerai (žr. 2 pav.).



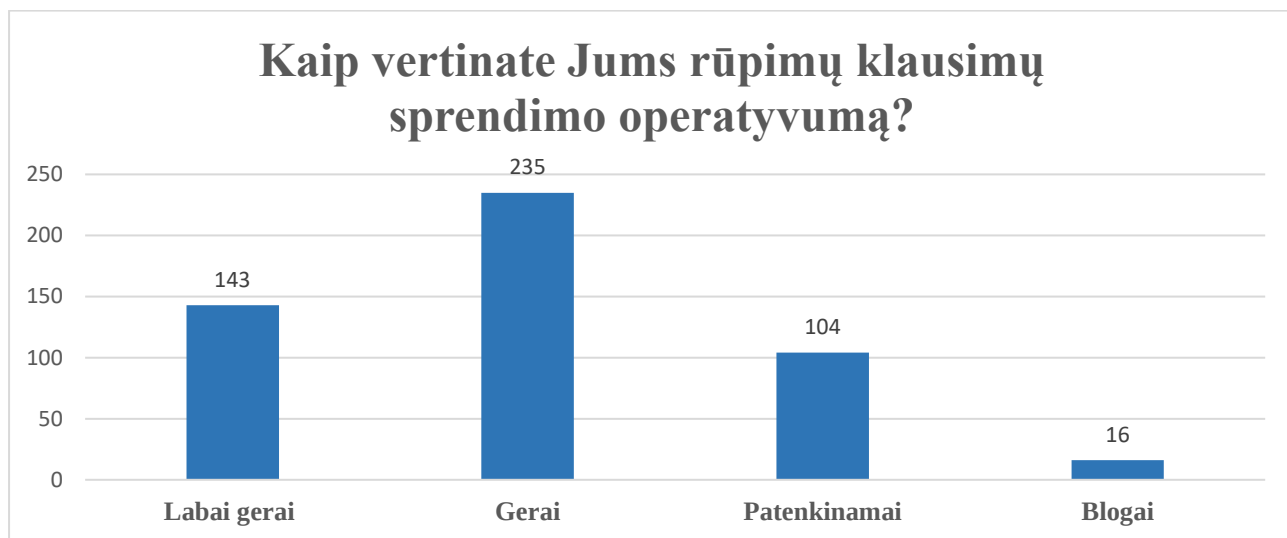
2 pav. Aptarnavimo operatyvumo rodikliai.

Informacijos aiškumas savivaldybėje 80,85 proc. įvertintas gerai arba labai gerai ir tik 2,42 proc. respondentų informacijos aiškumą įvertino blogai (žr. 3 pav.). Todėl galime teigti, kad Savivaldybės pateikiama informacija, yra aiški, suprantama ir prieinama kiekvienam asmeniui.



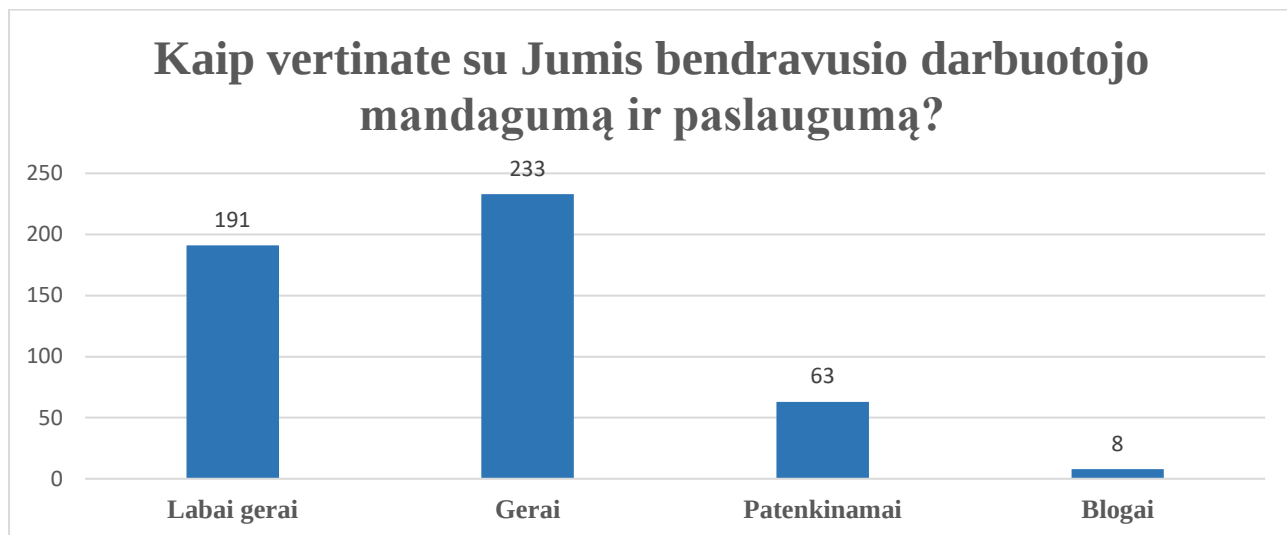
3 pav. Informacijos aiškumo rodikliai.

Pagal gautus tyrimo rezultatus galima teigti, kad respondentams rūpimi klausimai sprendžiami operatyviai. Rūpimų klausimų sprendimo operatyvumą 76,21 proc. įvertino labai gerai ir gerai ir tik 3,23 proc. respondentų operatyvumą įvertino neigiamai. (žr. 4 pav.)



4 pav. Klausimų sprendimo operatyvumo rodikliai.

Penktajame klausime respondentų buvo klausiama apie bendravusio savivaldybės darbuotojo mandagumą ir paslaugumą. Pagal gautus rezultatus (žr. 5 pav.) matoma, kad 85,48 proc. respondentų yra patenkinti bendravimu su jais ir tik 1,61 proc. respondentų bendravimo kokybę įvertino neigiamai.



5 pav. Darbuotojų mandagumo ir paslaugumo rodikliai.

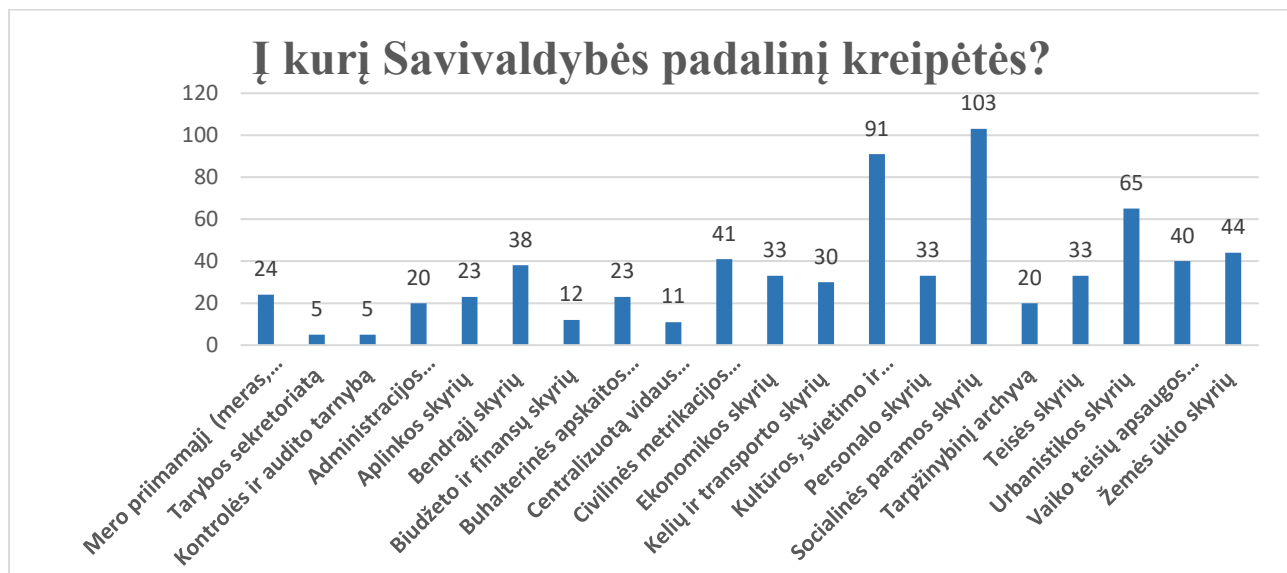
Šeštajame klausime buvo vertinamas Savivaldybės nustatytas papildomas asmenų aptarnavimo laikas (antradieniais nuo 17.00 iki 19.00 val. Daugumos respondentų (96,17 proc.) nuomone šis laikas yra tinkamas. (žr. 6 pav.).



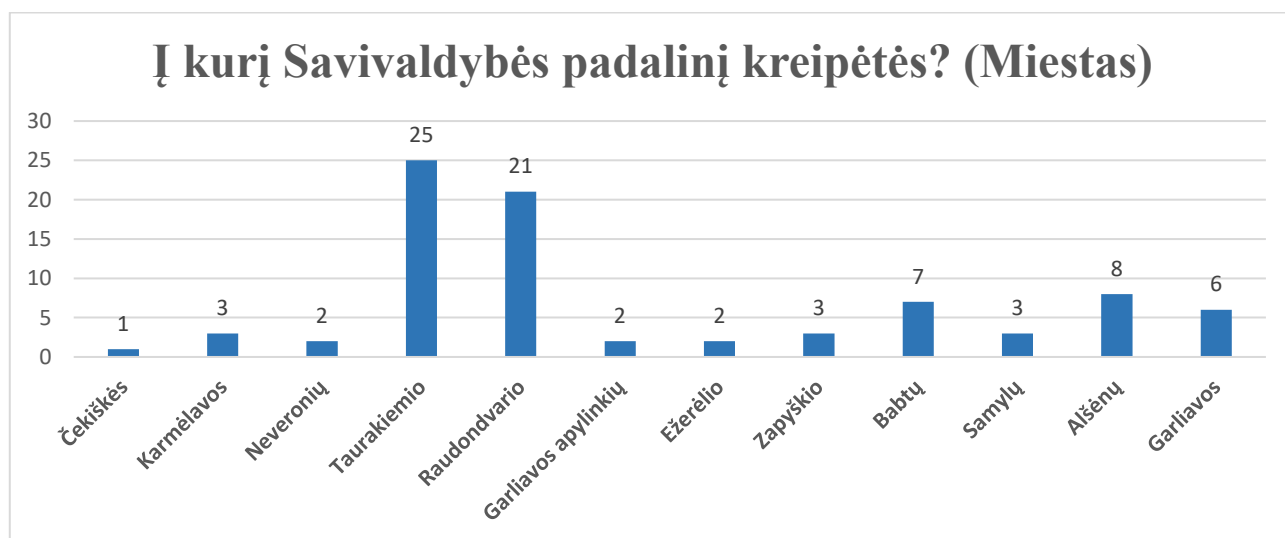
6 pav. Papildomo asmenų aptarnavimo laiko rodikliai.

Septintoje lentelėje kuri yra padalinta į dvi dalis (žr 7, 7.1 lentelė). Klausama respondentų kuriame savivaldybės padalinyje teko apsilankyti. Pirmojoje lentelėje pirmojoje lentelėje pagal gautus rezultatus matome, kad

Daugiausiai tyrime dalyvavusių respondentų lankėsi Socialinės paramos skyriuje (20,77 proc.) ir Kultūros, švietimo ir sporto skyriuje (18,35 proc.), mažiausiai – Tarybos sekretoriате bei kontrolės ir audito taryboje (po 1,01 proc.) (žr. 7 pav.). Tyrime dalyvavo daugiausiai Taurakiemio (5,04 proc.) ir Raudondvario (4,23 proc.) seniūnijose apsilankiusių respondentų (žr. 8 pav.)

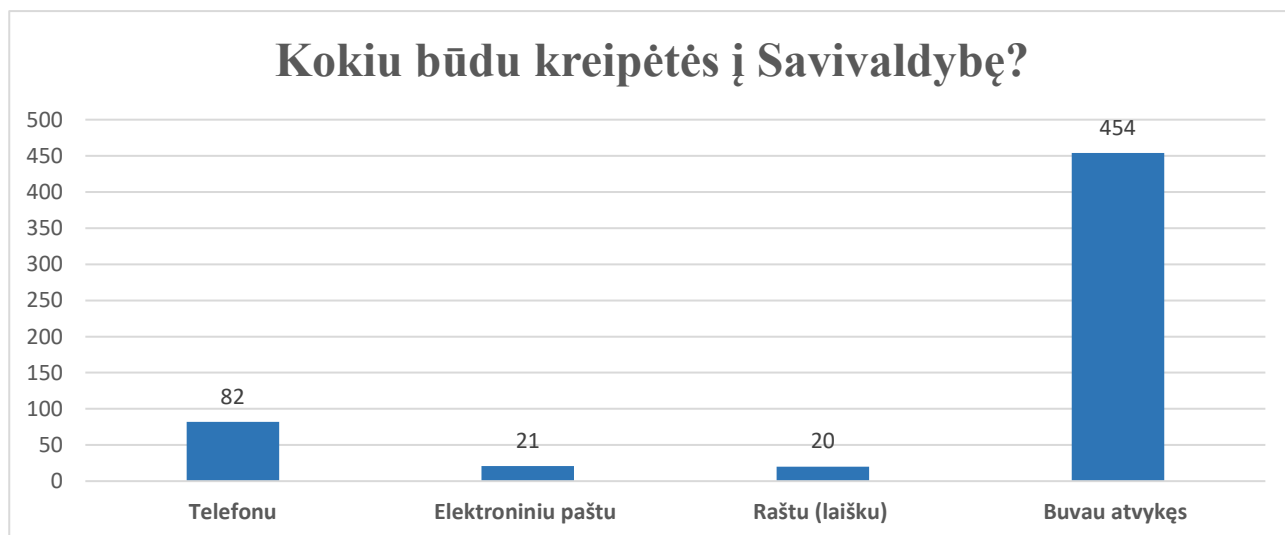


7 pav. Apsilankymų atskiruose Savivaldybės skyriuose rodikliai.



8 pav. Apsilankymų seniūnijose rodikliai

Dažniausiai respondentai kreipėsi asmeniškai atvykdami į savivaldybę ar jos padalinius (91,53 proc.) bei skambinant telefonu (16,53 proc.). Mažiausiai kreiptasi paštu (4,03 proc.) (žr. 9 pav.).



9 pav. Kreipimosi būdai į savivaldybę ir jos padalinius

Apklaustos anketoje respondentai galėjo išsakyti savo nuomonę apie Savivaldybės veiklą. Gauti komentarai sugrupuoti į tris grupes: pirmojoje grupėje išsakyti teigiami atsiliepimai apie savivaldybės veiklą, jos aptarnavimą, bei darbuotojų operatyvumą; antrojoje grupėje išskirtas gyventojų nepasitenkinimas savivaldybės atliekama veikla, bei jos darbuotojų operatyvumu; trečiojoje grupėje pateikti respondentų siūlymai kaip gerinti Savivaldybės veiklą (žr. 1 lentelė).

1 lentelė. Respondentų atsiliepimai apie savivaldybę

Komentarų grupė	Komentarai
Teigiami atsiliepimai apie savivaldybę	„Savivaldybės skyrių (Aplinkos, Urbanistikos, Ekonomikos, nes čia teko spręsti daugelį klausimų) vadovai bei darbuotojai yra profesionalūs, atidūs žmonėms, klausimus sprendžia gana operatyviai ir kvalifikuotai.“
	„Buvo paaiškinti rūpimų valstybės ir ES paramos gavimo klausimai, nurodytos įstaigos, kur kreiptis toliau.“
	„Savivaldybės darbuotojai, asmenys suteikiantys paslaugas. O kaip teikti paslaugas, manau pasiūlymų nereikia.“
	„Buvo išsamiai paaiškinti dalyvavimo mugėse ir parodose reikalavimai.“
	„Kauno rajono savivaldybės administracijos ir jos padalinių darbuotojai dirba gerai, reikiamą informaciją suteikia laiku ir greitai. Darbuotojai yra paslaugūs ir mandagūs.“
	„Jeigu dirbsite taip ir toliau, tai ateities sulauksime tikrai geresnės.“
	„Gana aiškiai išsamiai buvo paaiškinta rūpimi verslo plėtros klausimai.“
Neigiami atsiliepimai apie savivaldybę	„Mano nuomonė liečia ne visą Urbanistikos skyrių, o kabinetą, kuriame priimami dokumentai (226). Kiti Urbanistikos skyriaus darbuotojai, su kuriais teko susidurti, bendrauja dalykiškai ir profesionaliai.“
	„Jokios informacijos negavau, tik siuntinėja iš vieno kab. į kitą. Mokinkitės bendrauti su žmonėmis.“
	„Aptarnaujantys specialistai nėra pakankamai kompetentingi, nes sprendžiant klausimus vieni reikalauja vienokių sprendimų, o kiti kitokių. Galų gale liekam sugaišę laiką ir išsiaiškinę, kad tai, ko reikalavo vieni, buvo nereikalinga kitiems.“
	„Būtų gerai, kad rūpimi klausimai (dėl lengvatų) būtų sprendžiami operatyviau (reikėjo atvykti tris kartus).“
	„Stengtis nesiuntinėti žmonių iš vieno kabineto į kitą, kavos pertraukos – pietų metu.“
Informantų siūlomi pokyčiai	„Kuo daugiau bendradarbiauti ir bendrauti su žmonėmis, rinkėjais.“
	„Daugiau turi būti informacijos apie skyrių, konkrečius padarytus darbus ir kokius darbus jie gali atlikti. Reikalingas konsultantas, kuris suteiktų informaciją bet kokiu rūpimu klausimu, kad gyventojas žinotų kur toliau kreiptis rūpimu klausimu.“
	„Labai pasigendu gerų, naudingų seminarų pradinių klasių mokytojoms.“
	„Reikia įteisinti asmeninę atsakomybę už priimtus sprendimus rajono organizavimo klausimais.“
	„Valdininkai turėtų žinoti socialinės paramos gavimo reikalavimus visi skyriuje, kad vienam nesant, kitas galėtų paaiškinti.“
	„Kartais susidaro eiles, tad tenka ilgai laukti, ypač deklaravimo laikotarpiu. Galbūt galima užsiregistruoti telefonu iš anksto.“
	„Darbuotojai galėtų pateikti daugiau informacijos apie tiesioginius išmokų gavimo reikalavimus.“

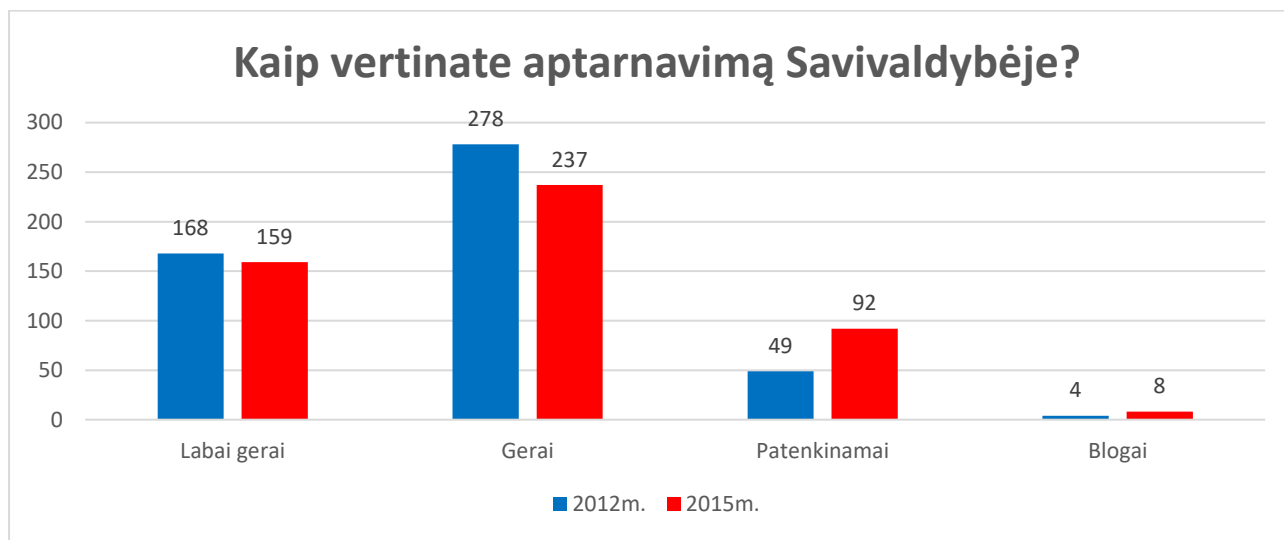
* Respondentų kalba netaisyta

Pagal gautus 2015 metų duomenis, galime teigti, kad respondentai yra patenkinti Savivaldybės ir jos padalinių darbu bei pateikiama informacija. Pagal sudarytą komentarų lentelę matome, kad informantai ne tik teigiamai ir neigiamai atsiliepia apie atliekamą veiklą, bet pateikia ir pasiūlymus.

KAUNO RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS IR JOS PADALINIŲ PRIIMAMŲ ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO 2012 M. IR 2015 M. PALYGINAMOJI ANALIZĖ

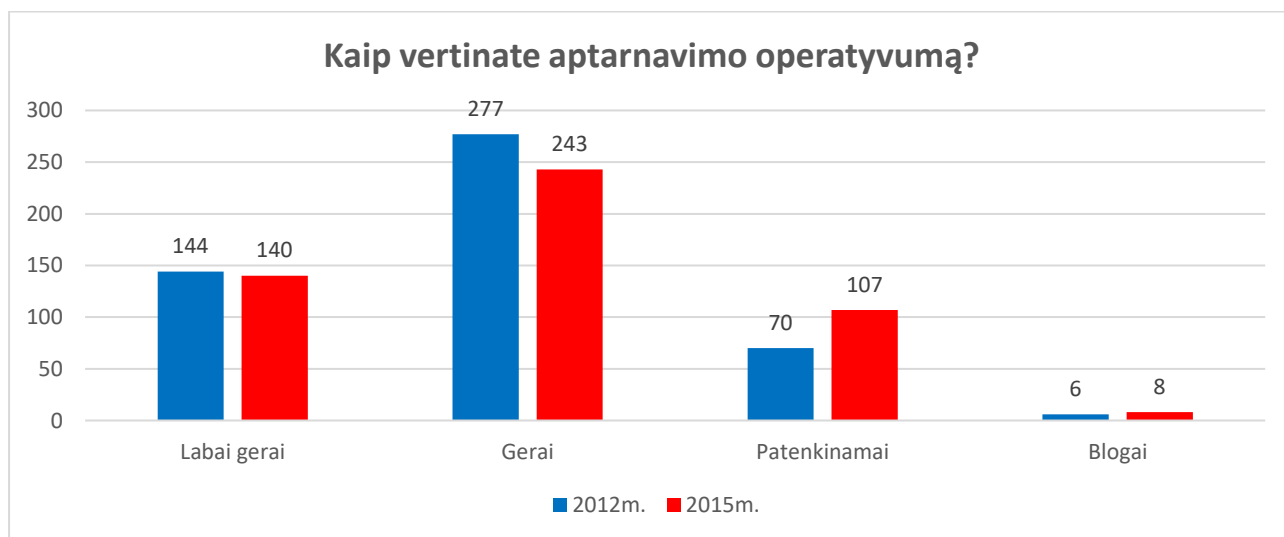
Lyginant Kauno rajono savivaldybės administracijos ir jos padalinių priimamų asmenų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatus atliktus 2012 m. ir 2015 m. pastebima, kad vertinimo rezultatų skirtumai yra palyginus neženkliūs.

Savivaldybės aptarnavimo kokybę 2015 metais respondentai vertina 9,54 proc. prasčiau negu 2012 metais, 2015 metais „Labai gerai“ ir „Gerai“ įvertino 79,84 proc. respondentų, kai 2012 metais – 89,38 proc.) (žr. 10 pav.).



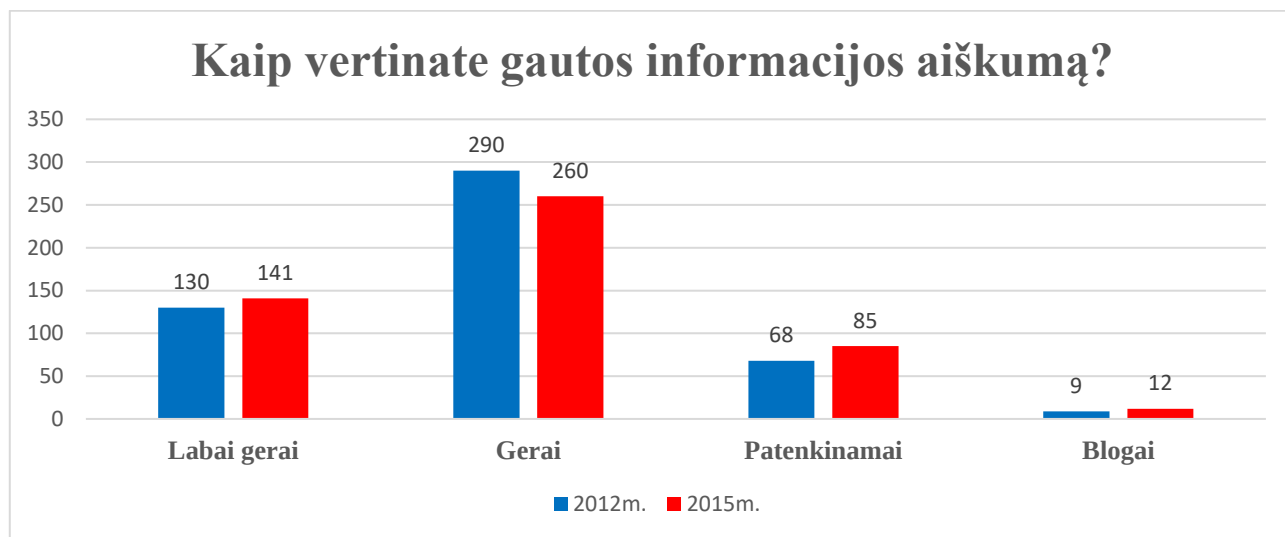
10 pav. Savivaldybės aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatų palyginimas 2012 m. ir 2015 m.

Aptarnavimo operatyvumas 2015 metais respondentų vertinamas taip pat 7,15 proc. prasčiau negu 2012 metais, 2015 metais „Labai gerai“ ir „Gerai“ įvertino 77,22 proc. respondentų, kai 2012 metais – 84,37 proc.) (žr. 11 pav.).



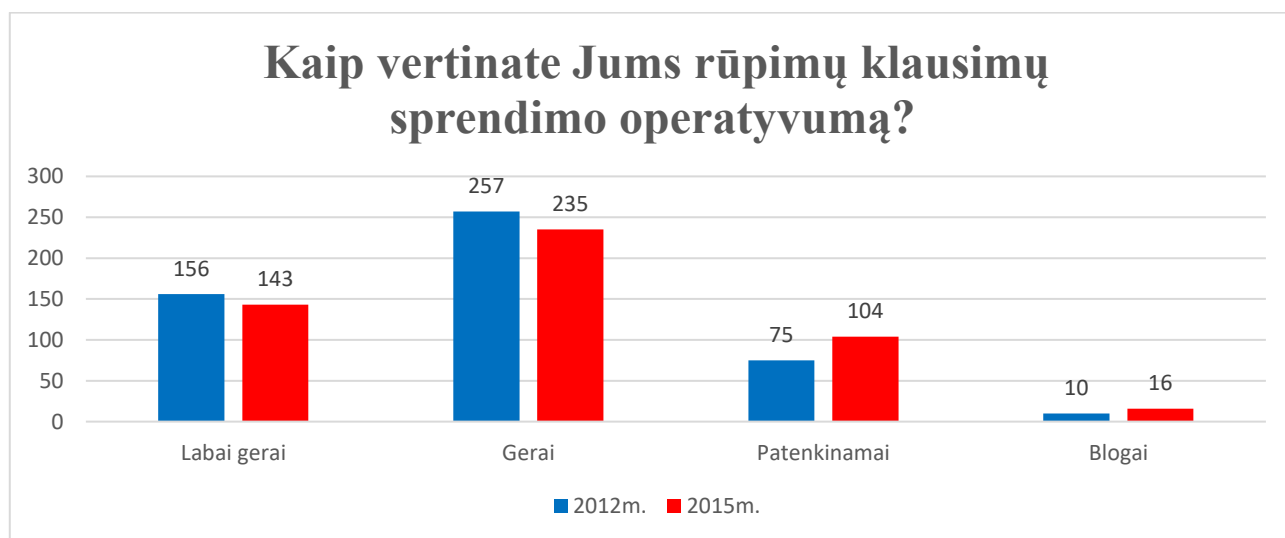
11 pav. Aptarnavimo operatyvumo vertinimo rezultatų palyginimas 2012 m. ir 2015 m.

Informacijos aiškumas 2015 metais respondentų vertinamas 3,32 proc. prasčiau negu 2012 metais, 2015 metais „Labai gerai“ ir „Gerai“ įvertino 80,85 proc. respondentų, kai 2012 metais – 84,17 proc.) (žr. 12 pav.).



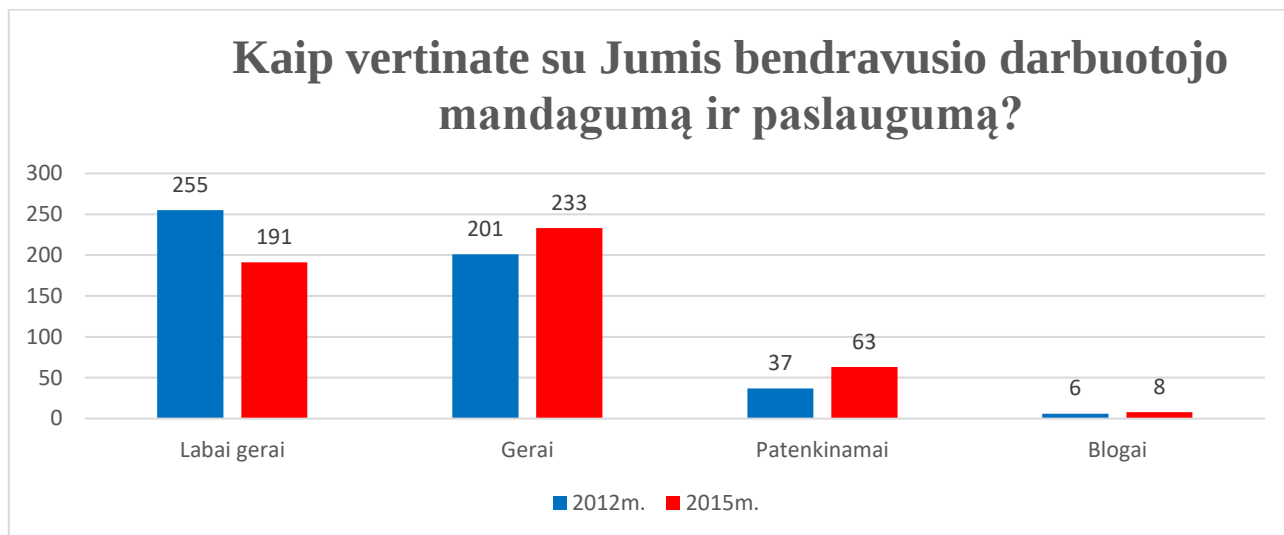
12 pav. Gautos informacijos aiškumo vertinimo rezultatų palyginimas 2012 m. ir 2015 m.

Rūpimų klausimų sprendimo operatyvumas 2015 metais respondentų vertinamas taip pat 6,55 proc. prasčiau negu 2012 metais, 2015 metais „Labai gerai“ ir „Gerai“ įvertino 76,21 proc. respondentų, kai 2012 metais – 82,77 proc.) (žr. 13 pav.).



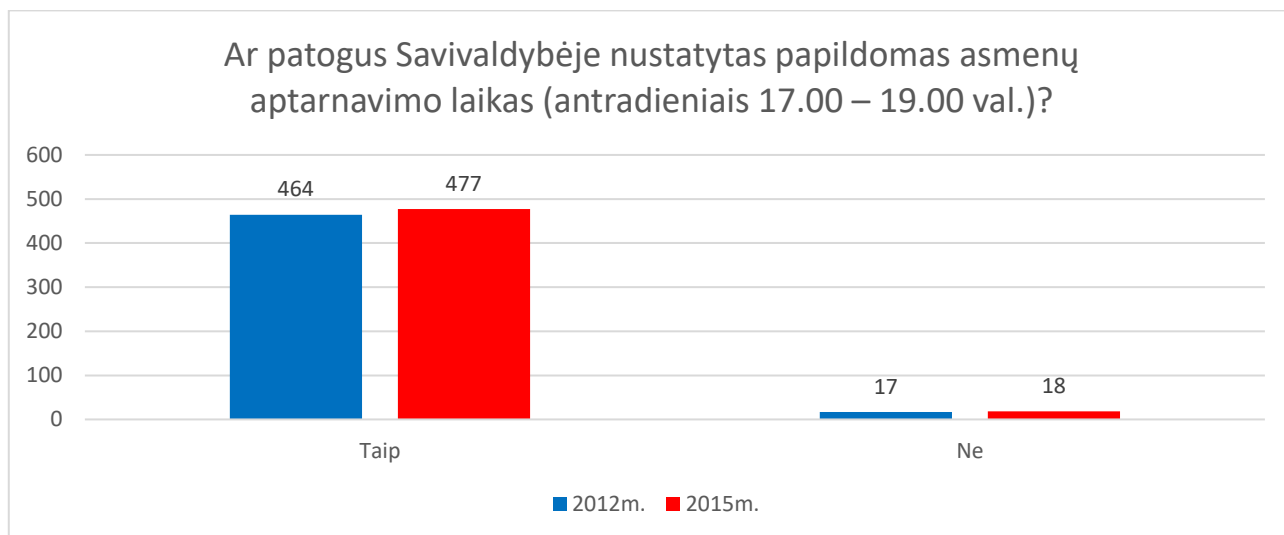
13 pav. Klausimų sprendimo operatyvumo vertinimo rezultatų palyginimas 2012 m. ir 2015 m.

Darbuotojų mandagumas ir paslaugumas 2015 metais yra įvertintas pakankamai gerai, tačiau 5,90 proc. prasčiau negu 2012 metais, 2015 metais „Labai gerai“ ir „Gerai“ įvertino 85,48 proc. respondentų, kai 2012 metais – 91,38 proc.) (žr. 14 pav.).



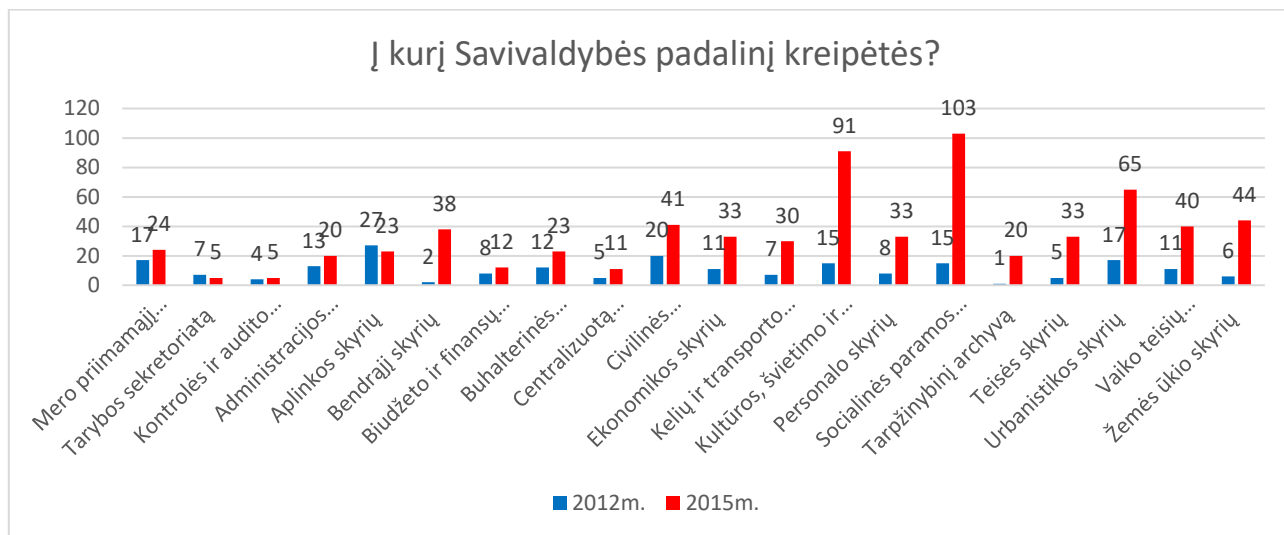
14 pav. Darbuotojų mandagumo ir paslaugumo vertinimo palyginimas 2012 m. ir 2015 m.

Savivaldybės nustatytas papildomas asmenų aptarnavimo laikas tiek 2015 metais tiek 2012 metais respondentų nuomone yra patogus. Todėl galime daryti išvadą, kad šis laikas yra tinkamiausias asmenų aptarnavimui. (žr. 15 pav.)

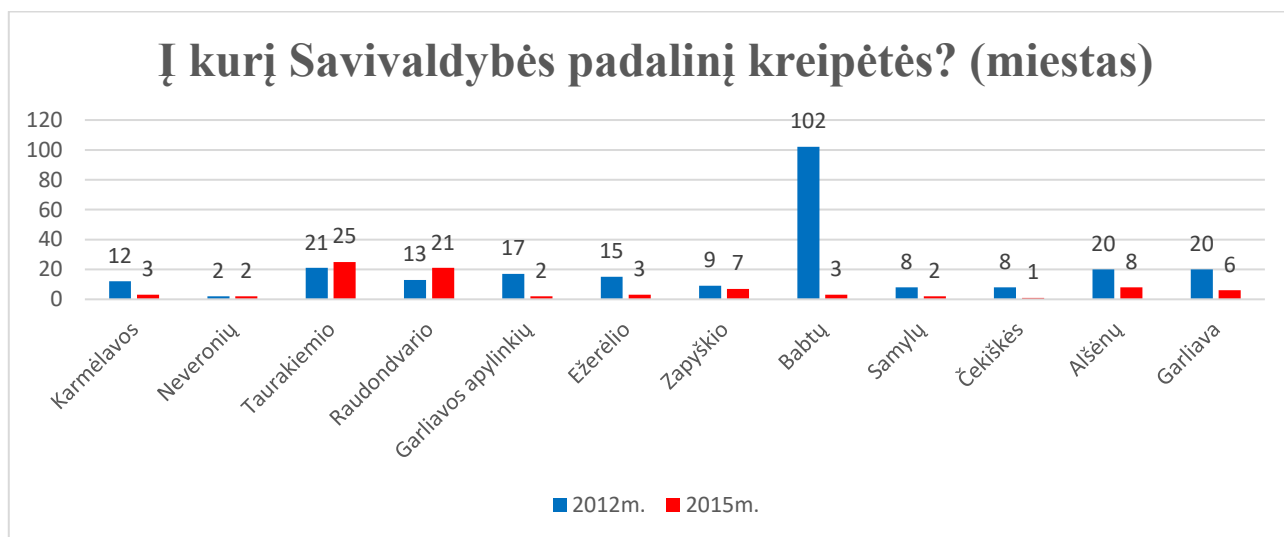


15 pav. Papildomo asmenų aptarnavimo laiko vertinimo palyginimas 2012 m. ir 2015 m.

Apklausoje dalyvavę respondentai 2015 metais dažniausiai kreipėsi į Socialinės paramos (20,77 proc.) ir Kultūros, švietimo ir sporto (18,35 proc.) skyrius, o 2012 metais į Aplinkos skyrių (5,41 proc.). 2012 m. daugiausiai respondentų buvo apsilankiusių seniūnijose, aktyviausiai apklausoje dalyvavo Babtų seniūnijoje apsilankę respondentai (20,44 proc.). (žr. 16 ir 17 pav.)

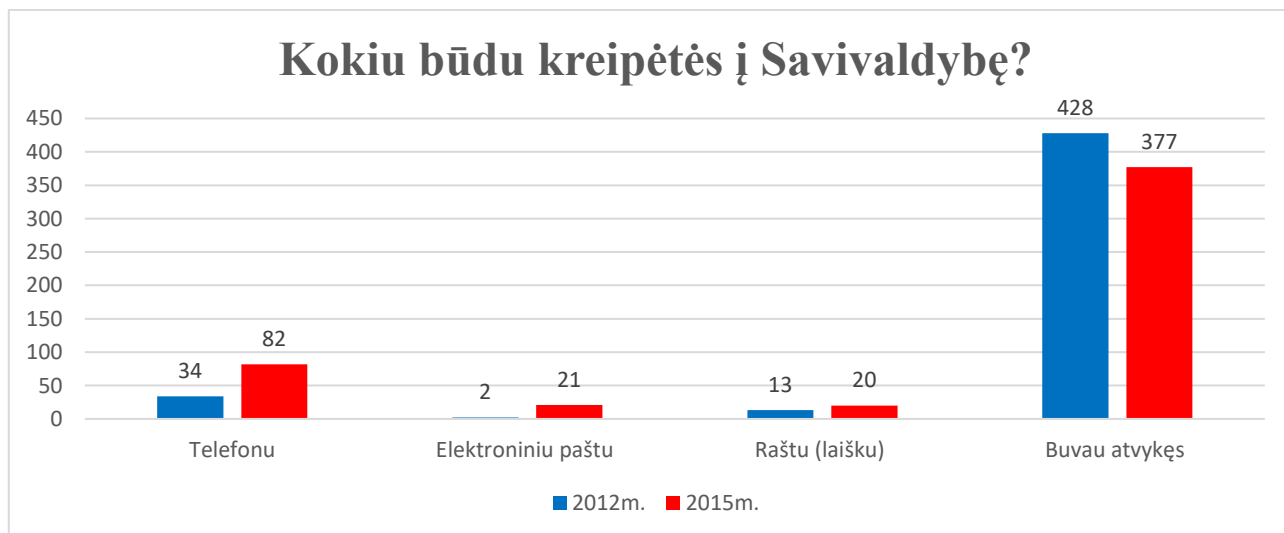


16 pav. Apsilankymų Savivaldybės padaliniuose rezultatų palyginimas 2012 m. ir 2015 m.



17 pav. Apsilankymų seniūnijose rodiklių palyginimas 2012 m. ir 2015 m.

2015 metais tiesioginis atvykimas į Savivaldybę ar jos padalinį vis dar išlieka populiariausias kaip ir 2012 metais. 2015 metais respondentai aktyviau naudojosi ir kitomis susisieikimo priemonėmis, negu 2012 metais. (žr. 18 pav.)



18 pav. Susisieikimo su Savivaldybe ir jos padaliniais būdo palyginimas 2012 m. ir 2015 m.

Apklaustos anketose 2015 m. komentarų pateikta daugiau nei 2012 m. atliktame tyrime. 2015 m. respondentai labiau atsižvelgė ne į kritiką ar pagyrimus, o į pasiūlymų teikimą, kurie galėtų patobulinti vykdomas veiklas. 2012 m. komentaruose labiau vyravo pagyrimai, o kritikos ir pasiūlymų kaip gerinti veiklą buvo labai mažai.

2 lentelė. Respondentų atsiliepimų apie savivaldybę palyginimas

Komentarų grupė	Komentariai
Teigiami atsiliepimai apie savivaldybę 2015m.	„Savivaldybės skyrių (aplinkos, urbanistikos, ekonomikos, nes čia teko spręsti daugelį klausimų) vadovai bei darbuotojai yra profesionalūs, atidūs žmonėms, klausimus sprendžia gana operatyviai ir kvalifikuotai.“
	„Buvau paaiškinta rūpimų valstybės ir ES paramos gavimo klausimai, nurodytos įstaigos, kur kreiptis toliau.“
	„Savivaldybės darbuotojai, asmenys suteikiantys paslaugas. O kaip teikti paslaugas, manau pasiūlymų nereikia.“
	„Buvo išsamiai paaiškinta dalyvavimas mugėse ir parodose reikalavimai.“
	„Kauno rajono savivaldybės administracijos ir jos padalinių darbuotojai dirba gerai, reikiamą informaciją suteikia laiku ir greitai. Darbuotojai yra paslaugūs ir mandagūs.“
	„Jeigu dirbsite taip ir toliau, tai ateities sulauksime tikrai geresnės.“
	„Gana aiškiai išsamiai buvo paaiškinta rūpimi verslo plėtros klausimai.“
Teigiami atsiliepimai apie savivaldybę 2012m.	„Visus rūpimus klausimus pavykdavo susitvarkyti gerai ir greitai.“
	„Seniūnija dirba be priekaištų, rūpinasi miestelio tvarka, operatyviai sprendžia gyventojų.“
	„Aptarnavimas puikus, tačiau tvarkantis žemės dokumentus labai daug dokumentų tvarkymo.“
	„Kada beateičiau, ko prašyčiau – visada viską gaunu.“
	„Dirba komunikabilūs ir atsakingi darbuotojai.“
	„Aptarnavo maloniai, operatyviai.“
	„Mandagus kolektyvas, gerai aptarnauja seniūnijos gyventojus, greitai ir kokybiškai sprendžia.“
Neigiami atsiliepimai apie savivaldybę 2015m.	„Mano nuomonė liečia ne visą Urbanistikos skyrių, o kabinetą, kuriame priimami dokumentai (berods 226). Kiti Urbanistikos skyriaus darbuotojai, su kuriais teko susidurti, bendrauja dalykiškai ir profesionaliai.“
	„Jokios informacijos negavau, tik siuntinėja iš vieno kab. į kitą. Mokinkitės bendrauti su žmonėmis.“
	„Aptarnaujantys specialistai nėra pakankamai kompetentingi, nes sprendžiant klausimus vieni reikalauja vienokių sprendimų, o kiti kitokių. Galų gale liekam sugaišę laiką ir išsiaiškine, kad tai, ko reikalavo vieni, buvo nereikalinga kitiems.“
	„Būtų gerai, kad rūpimi klausimai (dėl lengvatų) būtų sprendžiami operatyviau (reikėjo atvykti tris kartus).“
	„Valdininkai turėtų žinoti socialinės paramos gavimo reikalavimus visi skyriuje, kad vienam nesant, kitas galėtų paaiškinti.“
	„Stengtis nesiuntinėti žmonių iš vieno kabineto į kitą, kavos pertraukos - pietų metu.“
	„Jūs negerbiat žmonių, vaikot po įvairias instancijas be reikalo ir, drįstu teigti, nesilaikot įstatymų. Aš kreipčiausi į teismą, bet man gaila savo nervų ir sveikatos.“
Neigiami atsiliepimai apie savivaldybę 2012m.	„Darbuotojai galėtų atsakingiau žiūrėti į jiems pavestus darbus ir užduotis. Kai kuriems darbuotojams trūksta kompetencijos.“

Informantų siūlomi pokyčiai 2015m.	„Kuo daugiau bendradarbiauti ir bendrauti su žmonėmis, rinkėjais.“
	„Mažiau kavą gerti ir pajudinti užpakalius.“
	„Daugiau turi būti informacijos apie skyrių konkrečius padarytus darbus ir kokius darbus jie gali atlikti. Reikalingas konsultantas, kuris suteiktų informaciją bet kokių rūpimu klausimu, kad gyventojas žinotų kur toliau kreiptis rūpimu klausimu.“
	„Labai pasigendu gerų, naudingų seminarų pradinių klasių mokytojos.“
	„Reikia įteisinti asmeninę atsakomybę už priimtus sprendimus rajono organizavimo klausimais.“
	„Valdininkai turėtų žinoti socialinės paramos gavimo reikalavimus visi skyriuje, kad vienam nesant, kitas galėtų paaiškinti.“
	„Kartais susidaro eiles, tad tenka ilgai laukti, ypač deklaravimo laikotarpiu. Galbūt galima užsiregistruoti telefonu iš anksto.“
	„Darbuotojai galėtų pateikti daugiau informacijos apie tiesioginius išmoku gavimo reikalavimus.“
Informantų siūlomi pokyčiai 2012m.	„Labiau įsiklausyti į vietos gyventojų pasiūlymus sprendžiant jiems aktualius klausimus.“
	„Konkrečiau įsigilinti į gyventojų iškeltus klausimus ir greičiau juos spręsti.“
	„Reikėtų spręsti susidarančių eilių (laukiant priėmimo) problemą.“

* Respondentų kalba netaisyta

	2015 m.		2012 m.			
	159		168			
	237		278			
	92		49			
	8	proc.	4			
Klausimai	496	100	499	100		
1.	396	79,83871	446	89,37876	9,540048	
2.	383	77,21774	421	84,36874	7,150996	
3.	401	80,84677	420	84,16834	3,321562	
3.	12	2,419355				