

ASMENŲ APTARNAVIMO KAUNO MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS BŪDU ANALIZĖ

2019 m.

Tyrimo teisinis pagrindas – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2017 m. lapkričio 15 d. nutarimo Nr. 933 redakcija) „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 44 punktas.

Tyrimo tikslas – sužinoti Kauno miesto savivaldybės administracijos klientų nuomonę apie asmenų aptarnavimo kokybę.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti asmenų aptarnavimo kokybės lygį pagal pasirinktus kriterijus;
2. Išanalizuoti ir identifikuoti veiksniai, kurie gali lemti asmenų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe.

Tyrimo metodas – anketinė apklausa (12 klausimų).

Tyrimo eiga. 2019 m. spalio – lapkričio mėnesiais Klientų aptarnavimo skyriaus Asmenų aptarnavimo poskyryje Interesantų priimamajame buvo išdalinta 150 asmenų aptarnavimo Kauno miesto savivaldybėje kokybės vertinimo anketų. Pastarąsias pildė į poskyrį atvykę interesantai.

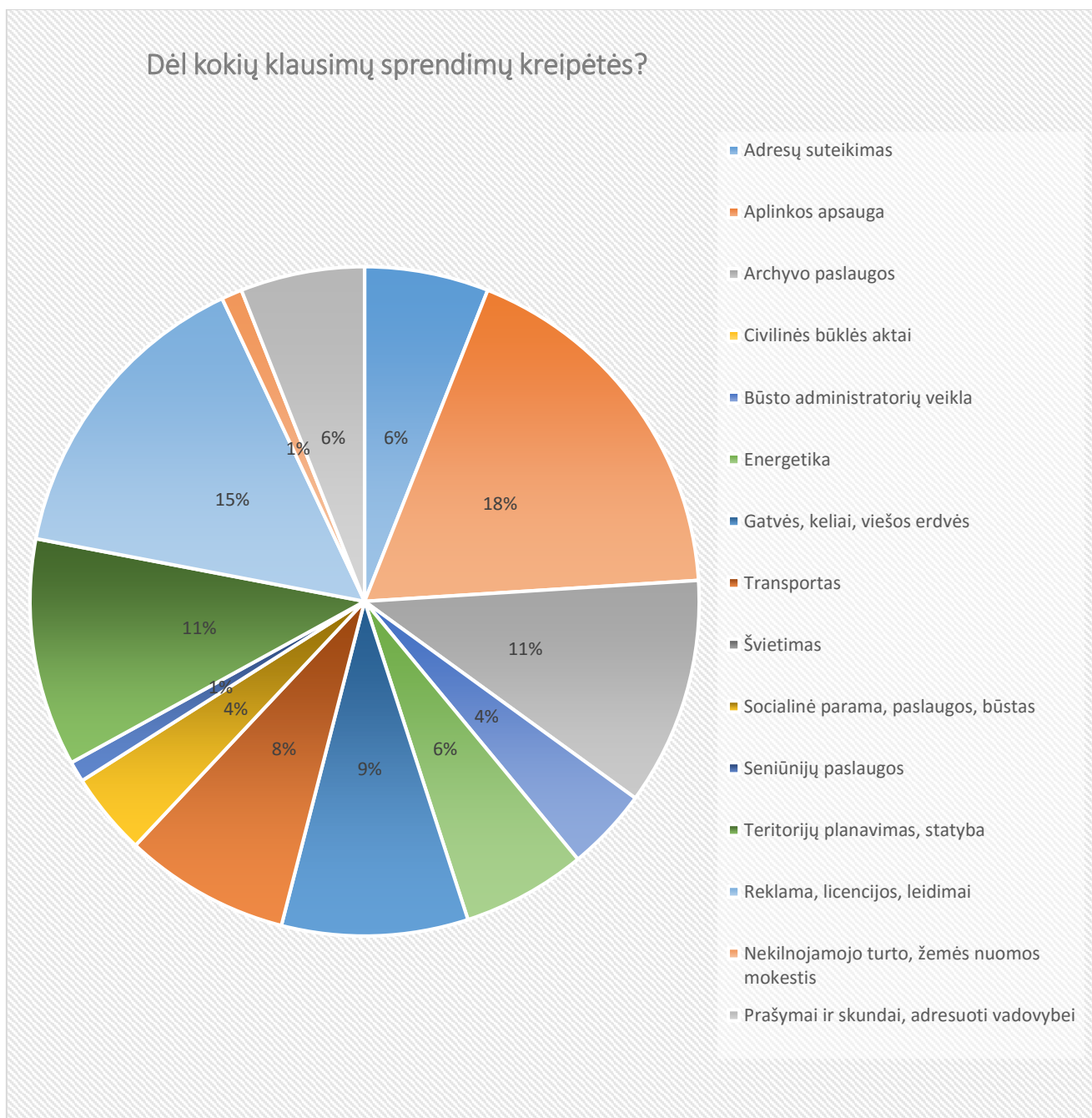
Nuo 2019 m. lapkričio mėnesio pradžios gyventojai anonimiškai galėjo dalyvauti apklausoje elektroniniu būdu interneto svetainėje www.kaunas.lt

Buvo surinkta 145 užpildytos (ar dalinai užpildytos) anketos, iš jų 5 respondentai anketą užpildė elektroniniu būdu, 140 apklausoje dalyvavusių asmenų atsiliepiamus pateikė Interesantų priimamajame.

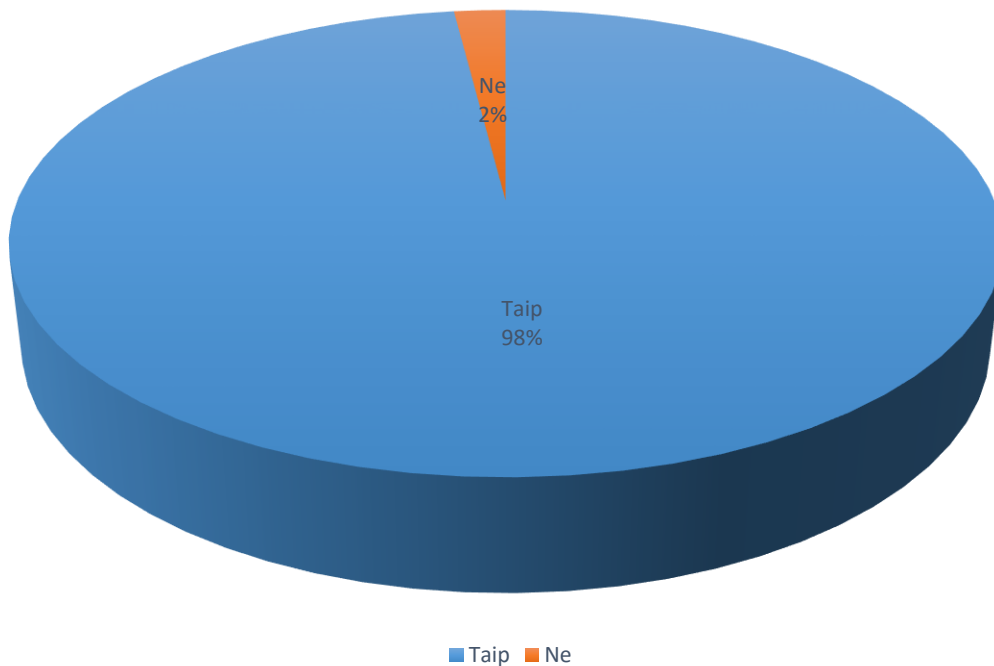
Susisteminius atsakymus į anketos klausimus, gauti rezultatai atspindi kaip interesantai vertina asmenų aptarnavimo kokybę Kauno miesto savivaldybėje.

Duomenų palyginamumas. 2019 m. sudaryta anketa turinio atžvilgiu skiriasi nuo ankstesniais metais sudarytos anketos, todėl nėra galimybės palyginti ankstesnių metų apklausos rezultatų su šiais metais atliktos apklausos duomenimis.

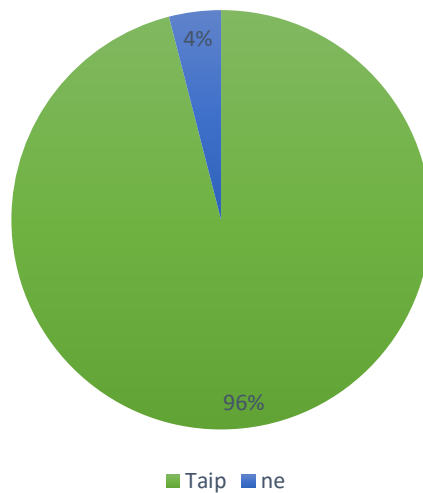
ANONIMINĖS APKLAUSOS DĖL ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI



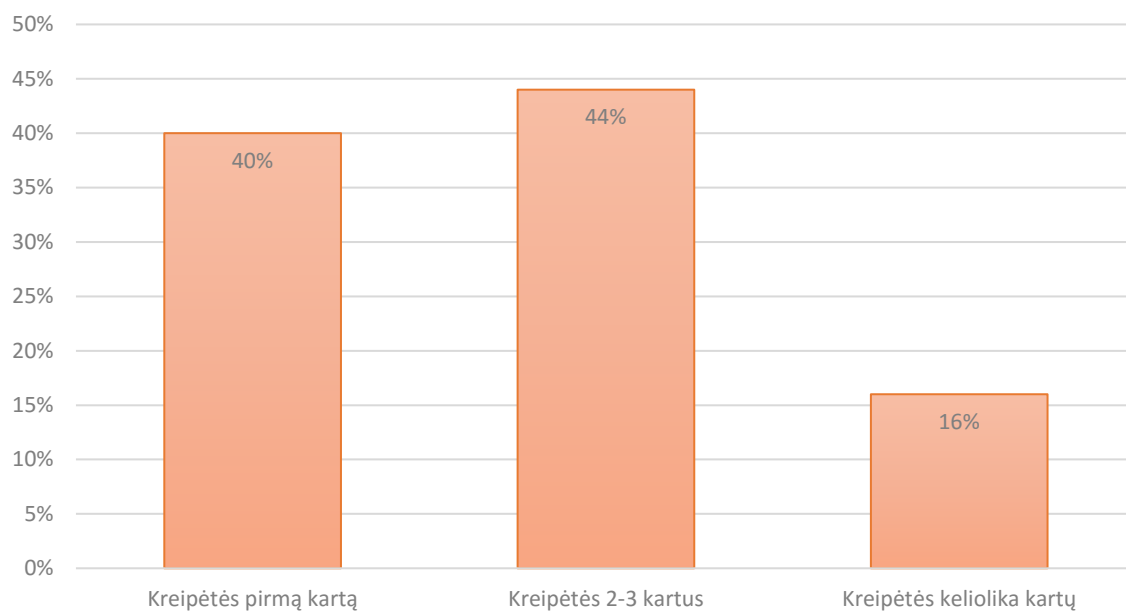
Ar Jums patogus nustatytas asmenų aptarnavimo laikas?



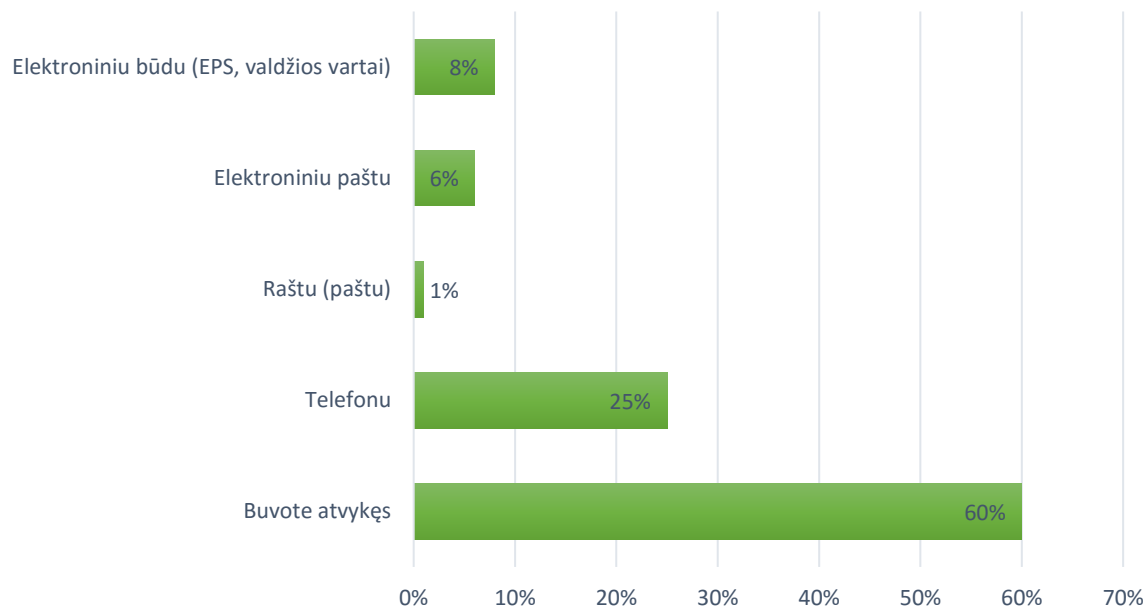
Ar paslauga(-os) buvo suteikta laiku, nustatytais terminais?



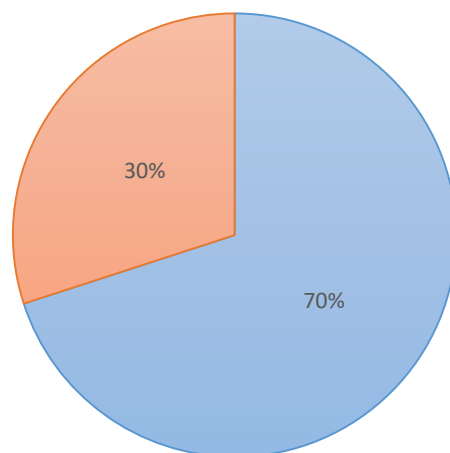
Ar dažnai per pastaruosius vienerius metus Jūs kreipėtės dėl paslaugos(-ų) suteikimo?



Kokiu būdu kreipėtės?

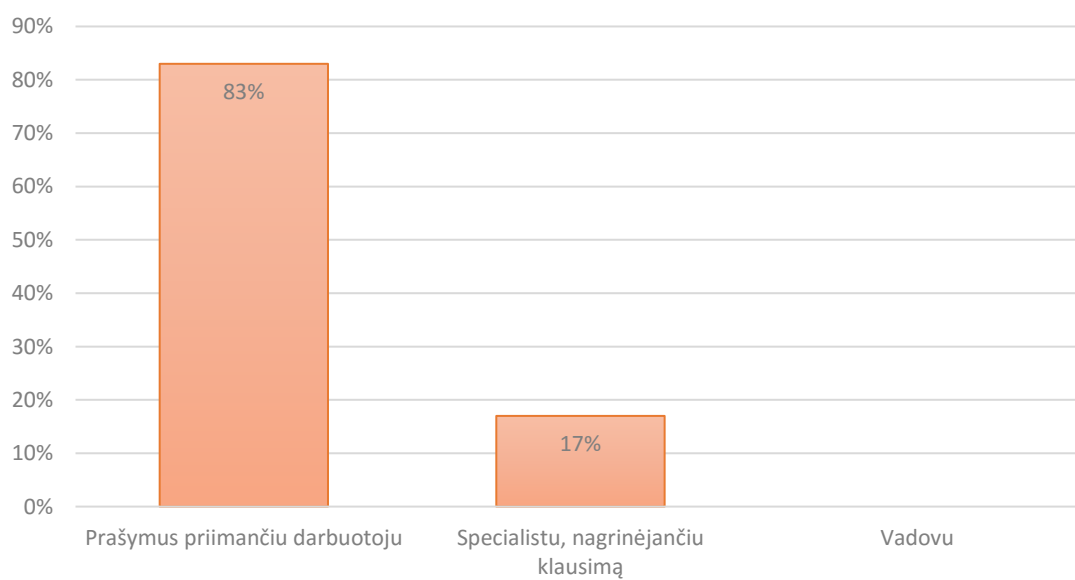


Jei buvote atvykęs, kiek laiko teko laukti, kol būsite aptarnauti?

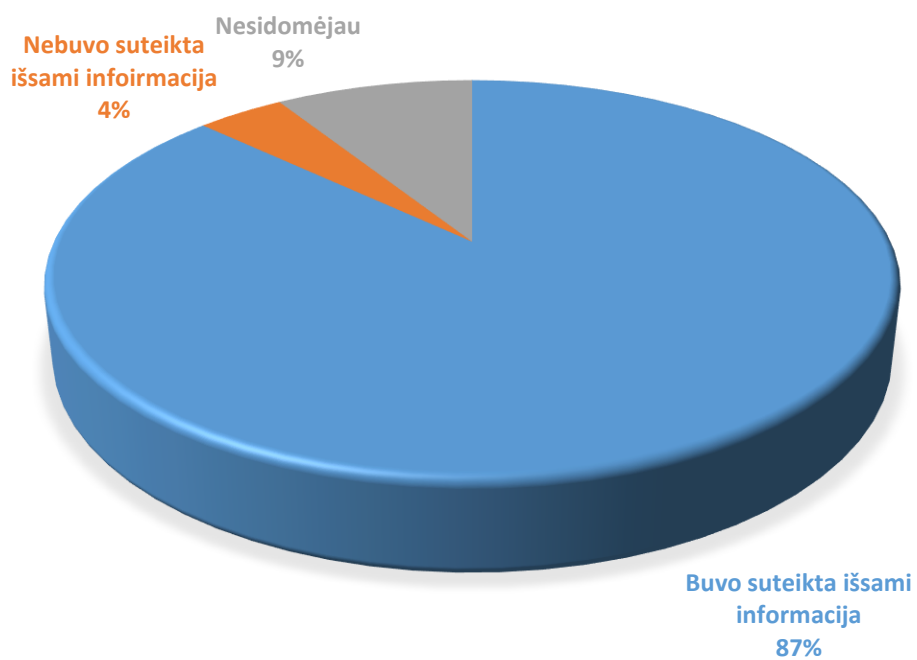


■ Nedelsiant ■ 5 - 10 min. ■ 10 - 20 min. ■ ilgiau nei 30 min.

Jus aptarnavo / bendravote su:

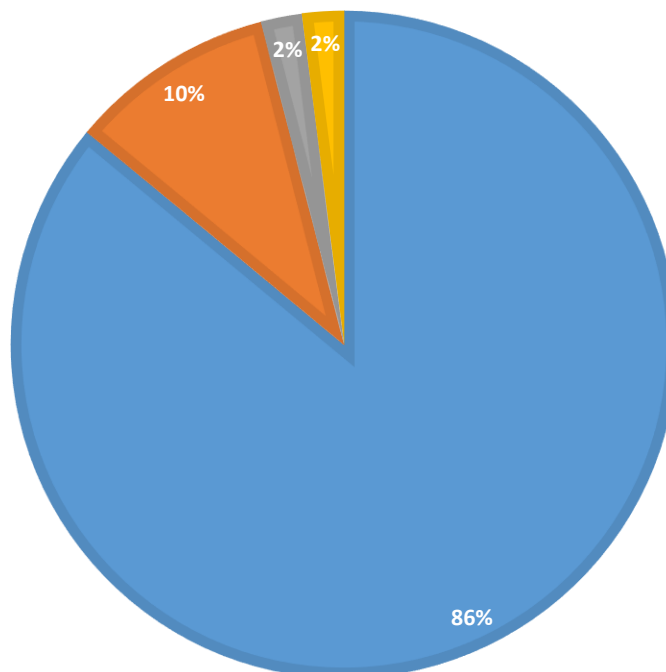


Ar buvo suteikta informacija apie rūpimo klausimo nagrinėjimo eigą?

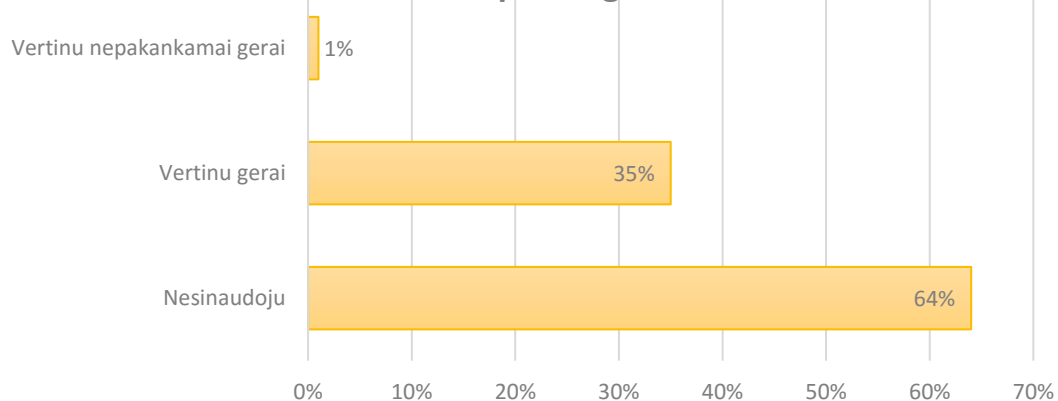


Kaip vertinate jus aptarnavusių darbuotojų elgesį priėmimo metu?

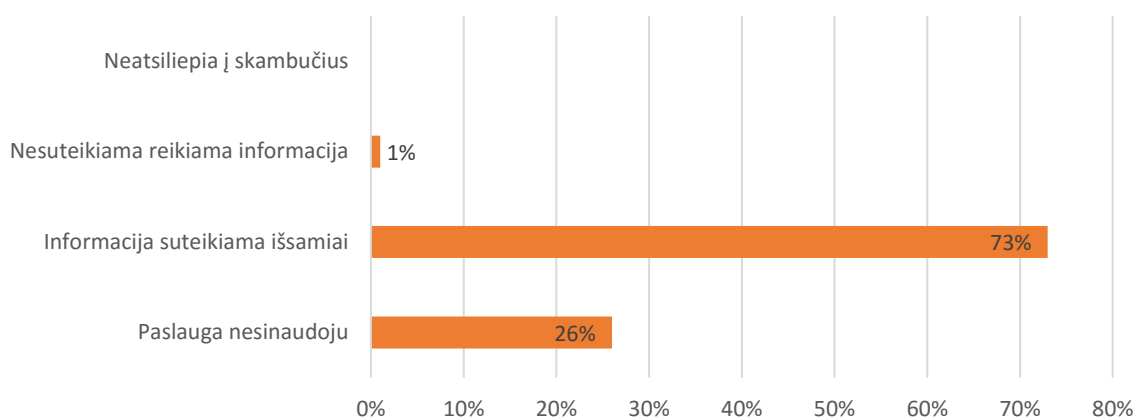
■ Puikus ■ Geras ■ Vidutiniškai ■ Blogas ■ Nežinau



Ar naudojate (ir jei taip) kaip vertinate elektroniniu būdu teikiamas paslaugas?



Kaip vertinate informaciją teikimą telefonu (skambinant tiesiogiai į padalinius)?



Kaip vertinate interneto svetainėje www.kaunas.lt teikiamos informacijos naudingumą ir išsamumą?

