



ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS TYRIMAS KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOJE

REZULTATŲ SUVESTINĖ

Apklausa vyko 2016 m. balandžio 18 d. – gegužės 30 d.





















Į klausimus buvo galima atsakyti apsilankius savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt arba užpildyti anketą savivaldybės administracijos patalpose

Apklausoje dalyvavo 286 respondentai, iš kurių 239 respondentai užpildė elektroninę apklausos anketą, o 47 atsakė į anketos klausimus savivaldybės administracijos patalpose.

ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO VERTINIMO ANKETA 2016		
1. Ar Jūs esate pakankamai informuotas apie Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos darbo laiką?		
Atsakė: 258		
Neturiu nuomonės. (33)		12.8 %
Ne; (76)		29.5 %
Taip; (149)		57.8 %
2. Ar Jums patogus Klaipėdos miesto savivaldybės administracijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas?		
Atsakė: 258		
Taip; (117)		45.3 %
Ne; (95)		36.8 %
Neturiu nuomonės. (46)		17.8 %
3. Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo pas Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos skyrių specialistus?		
Atsakė: 257		
Taip; (91)		35.4 %
Ne; (110)		42.8 %
Neturiu nuomonės. (56)		21.8 %
4. Ar Jums tenka ilgai laukti priėmimo pas vieno langelio specialistus?		
Atsakė: 256		
Taip; (72)		28.1 %
Ne; (127)		49.6 %
Neturiu nuomonės. (57)		22.3 %
5. Ar Jūs buvote atidžiai išklaustyti Jus aptarnavusių Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos skyrių specialistų?		
Atsakė: 254		
Taip; (147)		57.9 %
Ne; (70)		27.6 %
Neturiu nuomonės. (37)		14.6 %
6. Ar Jūs buvote atidžiai išklaustyti Jus aptarnavusių vieno langelio specialistų?		
Atsakė: 253		
Taip; (142)		56.1 %
Ne; (54)		21.3 %
Neturiu nuomonės. (57)		22.5 %
7. Ar Jums aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į Jums rūpimus klausimus ar prašymus?		
Atsakė: 254		
Taip; (133)		52.4 %
Ne; (92)		36.2 %
Neturiu nuomonės. (29)		11.4 %
8. Per kiek laiko Jūs sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą?		
Atsakė: 244		
Iš karto; (80)		32.8 %
Per 1–5 darbo dienas; (26)		10.7 %
Per 5–10 darbo dienų; (27)		11.1 %
Per 10–15 darbo dienų; (23)		9.4 %
Per 15–20 darbo dienų; (52)		21.3 %
Atsakymą gavau pavėluotai. (36)		14.8 %
9. Ar Jūs informuoti apie veiksmus, kurių Klaipėdos miesto savivaldybės administracija ėmėsi sprendama Jūsų klausimus ar prašymus?		
Atsakė: 253		
Taip; (110)		43.5 %
Ne; (93)		36.8 %
Neturiu nuomonės. (50)		19.8 %

10. Kokių klausimų ar prašymų kreipėtės į Klaipėdos miesto savivaldybės administraciją?

Atsakė: 253

Dėl statybos leidimo; (35)		13.8 %
Dėl detaliojo plano; (24)		9.5 %
Dėl adreso suteikimo; (11)		4.3 %
Dėl miesto tvarkymo; (36)		14.2 %
Dėl gatvių priežiūros ir tvarkymo; (29)		11.5 %
Dėl kapinių priežiūros ir tvarkymo; (1)		0.4 %
Dėl atliekų tvarkymo; (26)		10.3 %
Dėl želdinių tvarkymo; (23)		9.1 %
Dėl gyvenamojo būsto; (20)		7.9 %
Dėl socialinio būsto; (20)		7.9 %
Dėl higienos ir triukšmo; (11)		4.3 %
Dėl socialinės pašalpos, paramos; (30)		11.9 %
Dėl švietimo įstaigų veiklos; (25)		9.9 %
Dėl priėmimo į ikimokyklinės įstaigas; (56)		22.1 %
Civilinės metrikacijos klausimais; (16)		6.3 %
Dėl gyvenamosios vietos deklaravimo; (43)		17 %
Dėl renginių leidimo; (8)		3.2 %
Dėl prekybos (paslaugų) licencijos / leidimo; (14)		5.5 %
Dėl leidimo automobiliams statyti; (37)		14.6 %
Dėl transporto; (27)		10.7 %
Dėl viešosios tvarkos; (29)		11.5 %
Dėl žemės / turto nuomos mokesčio; (9)		3.6 %
Dėl privatizavimo ir turto nuomos; (6)		2.4 %
Dėl archyvinių dokumentų tvarkymo; (11)		4.3 %
Dėl teisinės pagalbos; (22)		8.7 %
Dėl priėmimo pas vadovus. (20)		7.9 %

11. Koks Jūsų amžius?

Atsakė: 256

Iki 20 metų; (0)		0 %
21–30 metų; (56)		21.9 %
31–40 metų; (100)		39.1 %
41–50 metų; (43)		16.8 %
51–60 metų; (40)		15.6 %
60 metų ir daugiau. (17)		6.6 %