
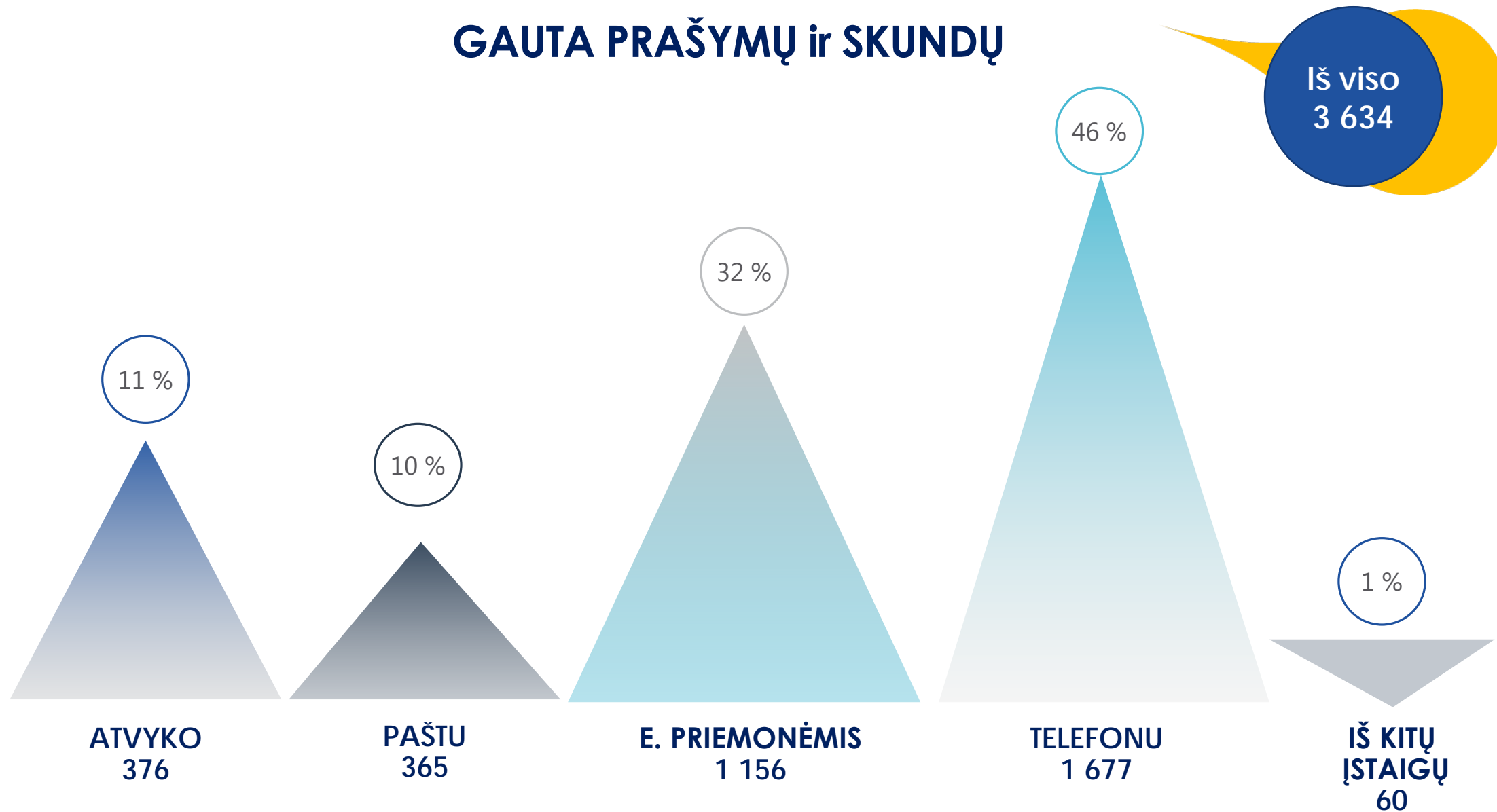


ASMENŲ APTARNAVIMO LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJOJE 2019 m. KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI

Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija
2020 m. kovo 6 d.



GAUTA PRAŠYMŲ ir SKUNDŲ



ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS (bendra informacija)

TIKSLAS

Įvertinti asmenų aptarnavimo paslaugų
2019 m. Vyriausybės kanceliarijoje
kokybę



METODAS

Anoniminė apklausa,
skelbta Vyriausybės
priimamajame
ir portale „E. pilietis“



LAIKOTARPIS

2019 m. rugpjūčio–gruodžio
mėn.



DALYVAVO

44 asmenys:
29 – „E. pilietyje“
15 – priimamajame



NUSTATYTA

Asmenų
pasitenkinimo
aptarnavimo
kokybe lygis (%)



GYVENAMOJI VIETA

59 % – iš didžiųjų miestų
20 % – kitų miestų
15 % – kaimo vietovių



LYTIS

52 % – moterų
34 % – vyrų
13 % – nenurodė



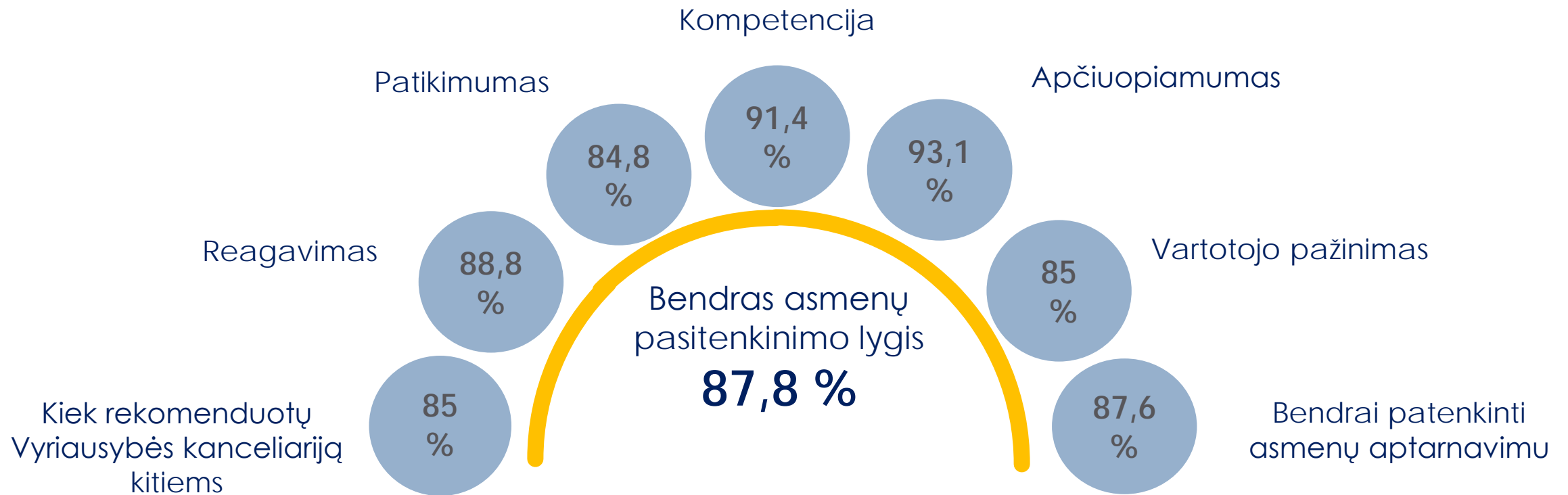
AMŽIUS

Aktyviausi
46–55 m. (23 %)



APKLAUSOS REZULTATAI (I)

2018
m.
68,3 %



APKLAUSOS REZULTATAI (II)

Dimensija	Kriterijus	„E. pilietis“	Priimamasis	Bendras rezultatas
Patikimumas	Pateiktas atsakymas išsamus, pagrįstas teisės aktų nuostatomis	84,1	86,4	85,3
	Suprantami ir aiškūs atsakymai	86,2	82,1	84,2
	Pateikta ta informacija, kurios prašoma	83,1	86,9	85,0
Rezultatas				84,8
Kompetencija	Darbuotojas turi pakankamai žinių	87,4	90,7	89,1
	Darbuotojai mandagūs ir draugiški	94,1	93,1	93,6
	Darbuotojų elgesys kelia pasitikėjimą	90,7	92,1	91,4
Rezultatas				91,4
Reagavimas	Laiku atsako	91,4	86,9	89,2
	Suteikta galimybė pateikti nuomonę / pasiūlymus, stengiamasi į juos atsižvelgti	87,1	87,7	87,4
	Tiksliai atsako, kada bus pateiktas atsakymas	87,1	92,3	89,7
Rezultatas				88,8
Apčiuopiamumas	Nereikia laukti eilėje (priimamajame)	92,2	87,7	90,0
	Skelbiama informacija aktuali, patraukli ir naudinga (priimamajame)	88,1	90,0	89,1
	Darbuotojai kultūringi, nepriekaištingos išvaizdos	94,1	92,1	93,1
Rezultatas				90,7
Vartotojo pažinimas	Ieškomas sprendimo būdas kiekvienu atveju	85,2	84,2	84,7
	Skiriamas pakankamas dėmesys	86,6	89,2	87,9
	Darbuotojų įsiklausymas, supratingumas (empatija)	85,7	86,7	86,2
Rezultatas				86,3

TOBULINIMO PRIEMONĖS

Siekis
85 %

2019 m.

Parengtos Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo taisyklės

Priimamojo patalpose pastatytas informacinis terminalas

Parengtas Asmenų aptarnavimo standartas ir Piliečių chartija

Įrašomi telefoniniai pokalbiai, atnaujinta informacija įstaigos interneto svetainėje

Atsakymai pateikiami per trumpesnę terminą, nei numatyta teisės aktuose

2020 m.

Aptarnavimo procesų optimizavimas

Įstaigos teikiamų paslaugų aprašymų atnaujinimas

Asmenų aptarnavimo kompetencijų tinklo veiklos plėtra

Vyriausybės narių susitikimų su asmenimis tvarkos tobulinimas

Peticijų instituto viešinimo strategija