

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJOS
 ASMENŲ APTARNAVIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI
 (2020 M.)**

VERTINIMO TIKSLAS Įvertinti asmenų aptarnavimo kokybės lygį Vyriausybės kanceliarijoje (LRVK) ir numatyti reikiamus veiksmus jam pakelti ar išlaikyti.

STATISTIKA Į LRVK kreipėsi: 5875 asmenys – 2020 m., 3599 asmenys – 2019 m.
 Apie 60 % visų kreipimūsi pateikta elektroniniu būdu.
 Konsultacijų telefonu suteikta 1907 asmenims.

VERTINIMO BŪDAI

ANONIMINĖ APKLAUSA	Skelbiama svetainėje E. pilietis ir Vyriausybės Priimamajame
PAGAL OBJEKTYVIUS KRITERIJUS	Skundai ginčus nagrinėjančių įstaigų pripažinti pagrįstais Greičiau nei nustatytais terminais pateikti atsakymai
PAGAL KITUS KRITERIJUS	Aptarnavimo telefonu kokybė Skundai, pateikti LRVK, dėl Piliečių chartijos nesilaikymo

APKLAUSOS DALYVIAI

Apklausoje dalyvavo 22 asmenys: aktyviausi buvo 36-45 metų amžiaus asmenys, 68 % – moterų, 50% – nurodė gyvenamąją vietą – kaimą, 36% – miestą.

REZULTATAI

Bendras asmenų pasitenkinimo aptarnavimo paslaugomis LRVK lygis – 80,2 %
 (2019 m. - 87, 8 %)

Vertinti 5 aptarnavimo kokybės aspektai:

PATIKIMUMAS	KOMPETENCIJA	REAGAVIMAS	APČIUOPIAMUMAS	VARTOTOJO PAŽINIMAS
Atsakymas išsamus, pagrįstas, aiškus, atsakantis į klausimą	Darbuotojas turi pakankamai žinių, mandagus,	Laiku atsakoma, suteikta galimybė pateikti pasiūlymus	Darbuotojas kultūringas, nereikia laukti eilėje	Asmeniui rodomas dėmesingumas, supratingumas
74,9 %	84,9 %	80,3 %	80,4 %	80,9 %

Taip pat vertinti kiti kriterijai:

- kiek bendrai asmuo patenkintas aptarnavimu | teigiamai – 80,9 %
- ar rekomenduotų aptarnavusį darbuotoją kitiems asmenims | teigiamai – 79,5 %
- Skundų, pripažintų pagrįstais, skaičius – 0
- Greičiau nei nustatytais terminais parengtas atsakymas – 98%.

TOBULINIMO PRIEMONĖS

ĮGYVENDINTOS PRIEMONĖS 2020 M.	PAGRINDINĖS KRYPTYS 2021 M.
<ul style="list-style-type: none"> • Sukurtas Vyriausybės narių gyventojų priėmimo e. registras. • Užtikrinta tarpinstitucinė gerosios aptarnavimo patirties sklaida. • Peržiūrėti ir optimizuoti aptarnavimo procesai. • Įdiegtos Vyriausybės peticijų komisijos veiklos el. priemonės. • Įdiegtos praleistų skambučių valdymo priemonės • Parengtas tipinių COVID-19 atsakymų katalogas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aptarnavimo standarto LRVK diegimas ir stebėseną. • Valstybės įstaigų reputacijos didinimo gairės. • Valdžios ir visuomenės dialogą skatinančių iniciatyvų įgyvendinimas. • Aptarnavimo kompetencijų stiprinimas tinklaveikos pagrindu. • Proaktyvi komunikacija atliepiant DUK.