

**LIETUVOS RESPUBLIKOS VYRIAUSYBĖS KANCELIARIJOS
 ASMENŲ APTARNAVIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI
 (2021 M.)**

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

STATISTIKA Į LRVK 2021 m. kreipėsi 5 652 asmenys (2020 m. – 5 875, 2019 m. – 3 599).
 Apie 80 % visų kreipimūsi pateikta elektroniniu būdu.
 Konsultacijos telefonu suteiktos 1 919 asmenų.

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 8 asmenys: aktyviausi buvo 36–55 metų asmenys, gyvenantys didžiuosiuose miestuose, daugiausia – moterys.

REZULTATAI Bendras asmenų pasitenkinimo aptarnavimo paslaugomis LRVK lygis – 85,1 %.

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
84,3 %	85,4 %	82,5 %	85,7 %	86,6 %

Vertinti kiti kriterijai:

- kiek bendrai asmuo patenkintas aptarnavimu | įvertino teigiamai – 85,4 %;
- ar rekomenduotų aptarnavusį darbuotoją kitiems asmenims | atsakė teigiamai – 85 %;
- skundų, pripažintų pagrįstais, skaičius – 1;
- greičiau nei nustatytais terminais parengtų atsakymų dalis – 98 %.

TOBULINIMO PRIEMONĖS

Įgyvendintos priemonės 2021 m.	Pagrindinės kryptys 2022 m.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Parengtas Asmenų aptarnavimo LRVK standartas. ▪ Parengtos Valstybės įstaigų reputacijos didinimo gairės. ▪ Atnaujintas Vyriausybės narių organizuojamo gyventojų priėmimo tvarkos aprašas. ▪ Organizuoti gerosios asmenų aptarnavimo praktikos aptarimai, diskusija „Kaip stiprinti visuomenės ir valdžios dialogą“. ▪ Atnaujinta LRVK svetainės DUK skiltis. ▪ Atnaujinta svetainės „E. pilietis“ struktūra ir turinys, siekiant sudaryti sąlygas sekti Vyriausybės teisėkūros planą ir viešąsias konsultacijas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valdžios ir visuomenės dialogą skatinančių iniciatyvų įgyvendinimas (įskaitant išvykas į regionus, kryptingą „E. piliečio“ galimybių komunikaciją ir kt.). ▪ Aptarnavimo kompetencijų stiprinimas (mokymų veiklos LRVK darbuotojams). ▪ Įstaigų reputacijos stiprinimo iniciatyvos (per tinklaveiką, gerosios patirties mainus).