



GYVENTOJŲ APKLAUSA APIE SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ, SAUGUMO SITUACIJĄ BEI NUOMONĘ APIE KULTŪRINĮ GYVENIMĄ MIESTE IR RAJONE

Rokiškio rajono savivaldybės administracijos Bendrasis skyrius 2019 m. vykdė gyventojų anoniminę apklausą, siekdamas įvertinti asmenų aptarnavimo kokybę savivaldybės administracijoje, išsiaiškinti saugumo situaciją bei nuomonę apie kultūrinį gyvenimą mieste ir rajone. Apklausoje dalyvavo 68 respondentai, iš jų vidurinį išsilavinimą turėjo 16,2 % (11), aukštesnįjį – 22,1 % (15), aukštąjį – 61,8 % (42). Apklausoje aktyvesnės buvo moterys – 72,1 % (49), vyrų dalyvavo mažiau – 27,9 % (19). Apklausoje dalyvių amžius: iki 20 metų – 4,4 % (3), 21–30 metų – 23,5 % (16), 31–40 metų – 27,9 % (19), 41–50 metų – 20,6 % (14), 51–60 metų – 16,2 % (11), 60 metų ir daugiau – 7,4 % (5). Dalyvavusių apklausoje gyventojų aktyvumas pagal gyvenamą vietą panašus (Rokiškio miestas – 55,9 % (38), Rokiškio rajonas – 44,1 % (30)).

APKLAUSOS REZULTATAI

54,4 % (37) respondentų nurodė, kad į savivaldybės administraciją per 2019 m. kreipėsi vieną kartą, 38,2 % (26) – nuo 2 iki 10 kartų, 1,5 % (1) – nuo 10 iki 20 kartų ir 5,9 % (4) – daugiau kaip 20 kartų.

75,0 % (51) apklausoje dalyvių nurodė, kad jiems aktualius klausimus sprendė atvykę į savivaldybės administraciją, 25 % (17) respondentų nurodė, kad rūpimais klausimais kreipėsi telefonu, elektroniniu paštu ir elektroninėmis priemonėmis užsakyta paslauga.

Anketoje gyventojai nurodė, kad 44,1 % (30) kreipėsi į sekretorę, likę 55,9 % (38) kreipėsi į įvairius specialistus. Daugiausiai buvo kreiptasi į Socialinės paramos ir sveikatos skyrių, taip pat buvo kreiptasi į Juridinį ir personalo skyrių, į Architektūros ir paveldosaugos skyrių, į Strateginio planavimo ir investicijų skyrių, į Rokiškio miesto ir Rokiškio rajono kaimiškąją seniūniją, į Statybos ir infrastruktūros plėtros skyrių, į Švietimo kultūros ir sporto skyrių bei į Žemės ūkio skyrių.

Į klausimą „Ar Jums teko ilgai laukti priėmimo pas Rokiškio rajono savivaldybės administracijos skyrių specialistus?“ 42,6 % (29) apklausoje dalyvių atsakė, kad aptarnavo iš karto, 32,4 % (22) laukė 5–15 min., 25,0 % (13) laukė ilgiau kaip 15 min.

Į klausimą „Kaip vertinate Jus aptarnavusio darbuotojo mandagumą ir paslaugumą?“ 52,9 % (36) respondentai nurodė, kad labai gerai, 20,6 % (14) – gerai, 22,1 % (15) – vidutiniškai, 4,4 % (3) – labai blogai.

Į klausimą „Ar Jūs buvote informuotas (–a) apie veiksmus, kurių Rokiškio rajono savivaldybės administracijos specialistai ėmėsi sprendami Jūsų klausimus ar prašymus?“ 70,6 % (48) apklausoje dalyvių atsakė „taip“, 29,4 % (20) atsakė „ne“.

Į klausimą „Per kiek laiko Jūs sulaukėte atsakymo į pateiktą klausimą ar prašymą?“ 55,9 % (38) atsakė, kad buvo atsakyta priėmimo metu, 23,5 % (16) – per 1–5 darbo dienas, 4,4 % (3) – per 6–10 darbo dienų, 1,5 % (1) – per 11–15 darbo dienų, 10,3 % (7) per 16–20 darbo dienų, 4,4 % (3) atsakymą gavo pavėluotai.

Į klausimą „Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?“ 72,1 % (49) atsakė „taip“, 16,2 % (11) neturi nuomonės, 11,8 % (8) – „ne“.

Į klausimą „Kaip vertinate asmenų aptarnavimą Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje?“ 33,8 % (23) respondentai atsakė, kad labai gerai, gerai – 36,8 % (25), vidutiniškai – 26,5 % (18) ir blogai – 2,9 % (2).

Pasidomėjus, ar gyventojai jaučiasi saugūs gyvendami Rokiškio mieste ir rajone, 63,2 % (43) apklausos dalyvių atsakė „taip“, nesijaučia saugūs 19,1 % (13), o neturi nuomonės šiuo klausimu 17,6 % (12).

82,4 % (56) Rokiškio miesto (rajono) apklausos dalyvių žinojo, jog miestas yra stebimas vaizdo stebėjimo kameromis, tačiau 17,6 % (12) teigė, kad nežino apie stebėjimo kameras.

29,4 % (20) respondentų mano, kad yra pakankamai vaizdo stebėjimo kamerų Rokiškio mieste (rajone), net 70,6 % (48) mano, kad jų trūksta.

Į klausimą „Ar žinote, kad 2019 metais Rokiškis yra kultūros sostinė?“ 98,5 % (67) respondentų atsakė „taip“, 1,5 % (1) – „ne“.

Kultūros renginius, vykstančius Rokiškio mieste, 26,5 % (18) apklausos dalyvių vertina labai gerai, 32,4 % (22) – gerai, 27,9 % (19) – vidutiniškai, 10,3 % (7) – blogai, 2,9 % (2) – labai blogai.

47,1 % (32) mano, kad užtenka kultūros renginių Rokiškio mieste, 42,6 % (29) mano, kad ne, 10,3 % (7) neturi nuomonės.

IŠVADOS, PASIŪLYMAI IR KOMENTARAI

Rokiškio rajono gyventojai savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis naudojasi, o besikreipiantys dažniausiai į savivaldybės administraciją kreipiasi atvykdami į savivaldybės priimamąjį, telefonu arba užpildę prašymus elektroniniu būdu.

Analizuojant anketos rezultatus, norėtuši atkreipti dėmesį, kad atsiliepimų sulaukė ir savivaldybės administracijai nepriklausančios institucijos. Todėl, apibendrinus atsakymų rezultatus, galima teigti, kad savivaldybės administracijos suteikiamų administracinių paslaugų kokybę dauguma apklausoje dalyvavusių gyventojų bendrai vertina gerai. Vertinant klientų aptarnavimą, Rokiškio rajono savivaldybės administracijoje labiausiai respondentams trūko informacijos apie atliktus veiksmus priimant sprendimus, tačiau daugumą tenkino, kad informacija buvo pateikta išsamiai, suprantamai ir įsitenkant į teisės aktuose numatytus terminus. Gyventojai pažymėjo, kad norėtų didesnio savivaldybės darbuotojų ir valdžios bendravimo su gyventojais.

Apklausos dalyviai aktyviai dalinosi pastebėjimais ir siūlymais dėl saugumo Rokiškio mieste (rajone), dėl kultūros renginių. Daugiausiai nurodė, kad vaizdo stebėjimo kamerų trūksta parkuose, prie ugdymo įstaigų, pagrindinėse gatvėse ir skersgatviuose. Vienas respondentas nurodė, kad „... *kameros turėtų būti visame mieste ir aprėpti visą miestą nuo įvažiavimo į miestą iki išvažiavimo, nes incidentiniai įvykiai, kuriuos identifikuotų stebėjimo kameros, gali nutikti bet kur*“.

Gyventojai akcentavo, kad, jų manymu, Rokiškio rajono savivaldybės gyventojų ir svečių saugumą ir viešąją tvarką mieste (rajone) didintų gatvių apšvietimas visa naktį, pilietiškumas, daugiau vaizdo stebėjimo kamerų, taip pat nurodė, kad nesaugiausiai jaučiasi ten, kur yra neapšviesta, kiemuose, tamsiose gatvėse, kaimuose. Apklausos dalyvis rašė: „...*miestas bus saugus, esant stipriai bendruomenei, todėl žmonės turi būti patys aktyvūs ir bendradarbiauti su teisėsauga, pareigūnų reidai tikrinant jaunuolių amžių, apsvaigimą nuo alkoholio, tai tik pagalbinės priemonės siekiant saugaus gyvenimo Rokiškyje*“.

Atsakydamas į klausimus, liečiančius kultūrinį gyvenimą Rokiškio mieste (rajone), vienas respondentas parašė „...*renginių vyksta tikrai nemažai, bet pastebiu ir tai, kad nemaža dalis renginių vyksta ne dėl turimo miesto statuso „Kultūros sostinės“, tačiau jie ir taip būtų vykę, <...>, užimtumas didelis, nemaža dalis žmonių lanko Rokiškio miestą nes čia yra ką pamatyti, bet ko žmonės nori? Dažniausiai išreiškiamas poreikis pramogų: edukacijų, lankytinų vietų, pramogų parkų, aktyvaus laisvalaikio ir pan. Asmeniškai man – muzikinių ir meninių renginių yra tikrai daug! Šaunus mūsų Rokiškis!*“. Tačiau buvo ir nusiskundimų dėl informacijos trūkumo.

Pasiūlymuose ir komentaruose buvo pasigesta tvirtesnės seniūnų rankos, didesnio rūpestingumo savo vietovės žmonėms.

Apklauso dalyvis pabaigė anketą palinkėjimu Rokiškio krašto žmonėms: „*Mylėkim Rokiškį! Man šis miestas pats mieliausias, tad norėtųsi, kad visi jį gerbtų: nešiukšlintų, nevogtų gėlyčių, nedaužytų žibintų! Ir kelius galėtų labiau prižiūrėti – n e f a i n a, kai dulka visi langai nuo žvyro, bet čia turbūt ir kaimynų sąmoningumo stoka*“.