

2017 m. ūkio subjektų anoniminės apklausos anketų analizė

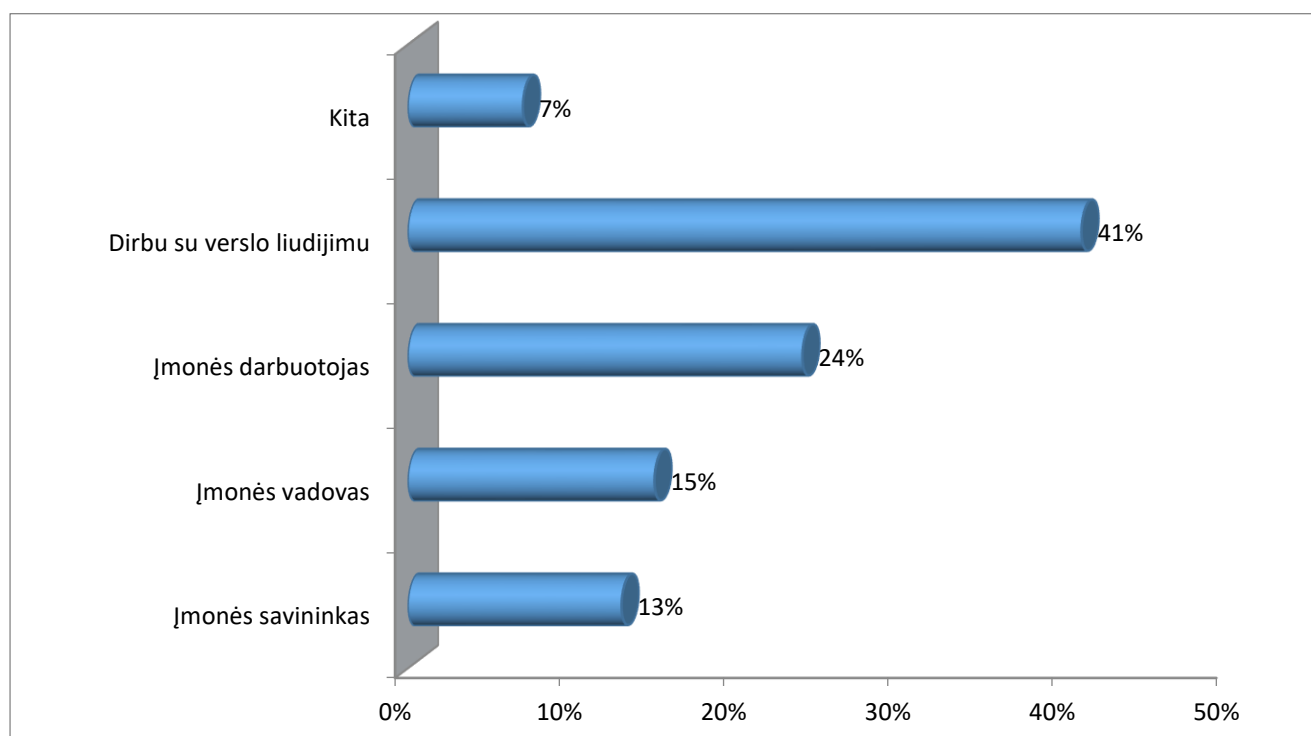
2017 m. gruodžio 29 d.

Vadovaudamasis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“, Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC) 2017 metais vykdė apklausą, siekdamas sužinoti, kaip į įstaigą besikreipiantys asmenys vertina aptarnavimo NVSC kokybę, taip pat, kaip vertinama ūkio subjektų priežiūros (kontrolės) veikla.

Anoniminės apklausos anketos buvo dalijamos 2017 m. NVSC departamentų organizuojamų seminarų-viešųjų konsultacijų dalyviams, į įstaigą (jos departamentus) besikreipiantiems piliečiams (atvykus pateikti prašymą, atsiimti dokumentų ir pan.), savo nuomonę buvo galima išsakyti elektroniniu būdu – anketa yra paskelbta interneto svetainėje npsc.lrv.lt. Iš viso apklausta 1611 asmenys.

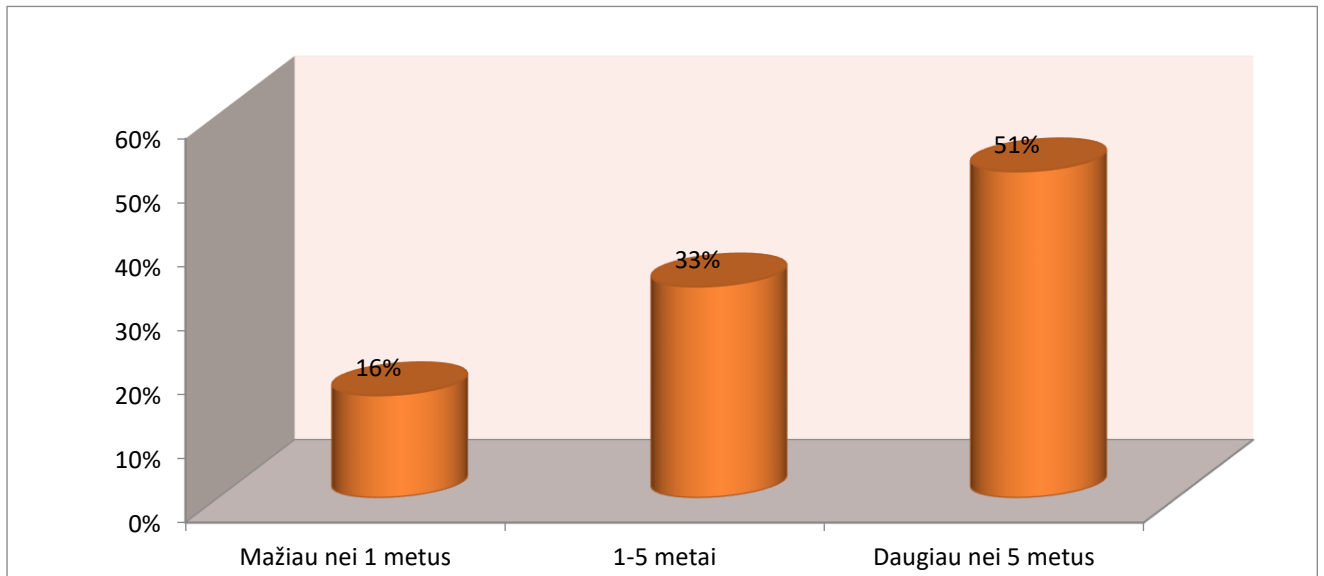
Anketinės apklausos tikslas – sužinoti, kaip interesantai vertina suteiktas paslaugas bei informacijos kokybę, kokios informacijos, paslaugų trūksta, kaip NVSC specialistai paaiškina teisės aktų reikalavimus, ar patogus asmenų prašymų ir skundų priėmimo laikas ir t.t.

Didžioji dalis apklaustųjų buvo asmenys, turintys verslo liudijimą - 41% , 24% apklaustųjų buvo įmonės darbuotojai, 13% - įmonės savininkų, 15% - įmonės vadovai. (*1 kl. „Jūsų užsiėmimas“*)



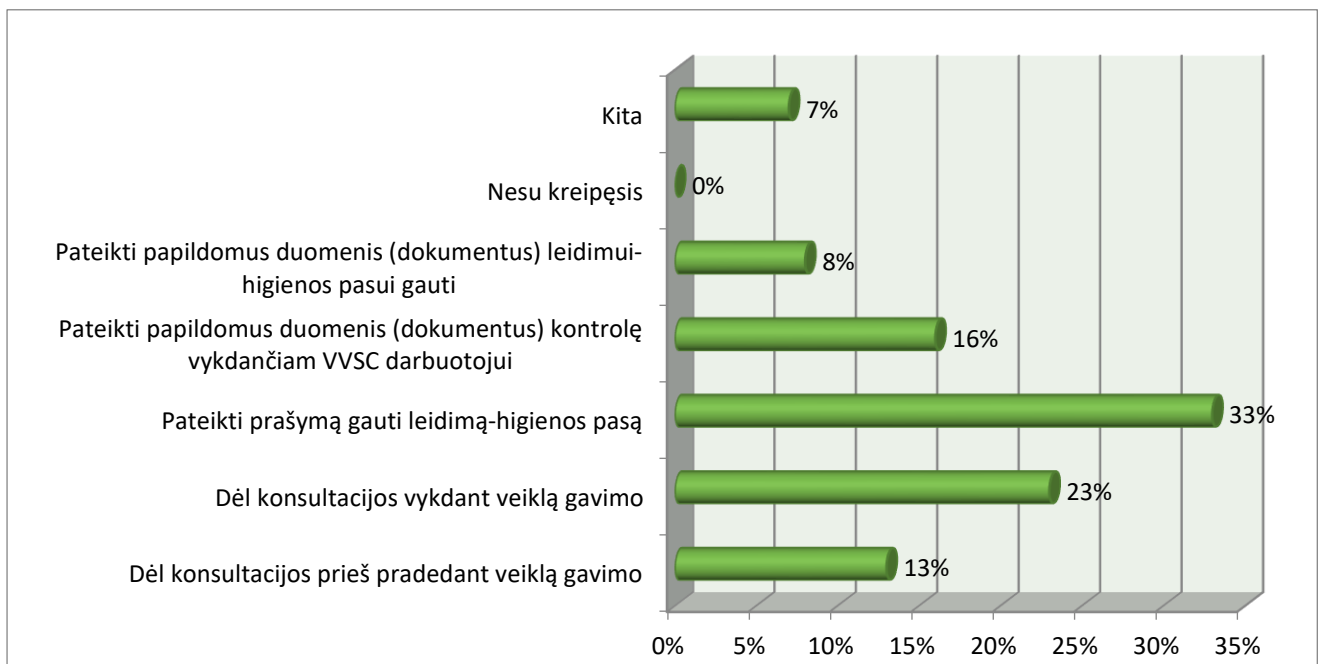
1 pav. Jūsų užsiėmimas? (n=1611)

Didesnė dalis – 51% apklausoje dalyvavusiųjų veiklą, kurią prižiūri (kontroliuoja) NVSC, vykdo daugiau nei 5 metus. Nuo 1 iki 5 metų veiklą vykdo 33% apklaustųjų, ką tik įsisteigusių, t. y. veiklą vykdančių mažiau nei metus, tarp apklaustųjų buvo tik 16%. (2 kl. „Kiek metų vykdate veiklą, kurią prižiūri (kontroliuoja) NVSC?“)



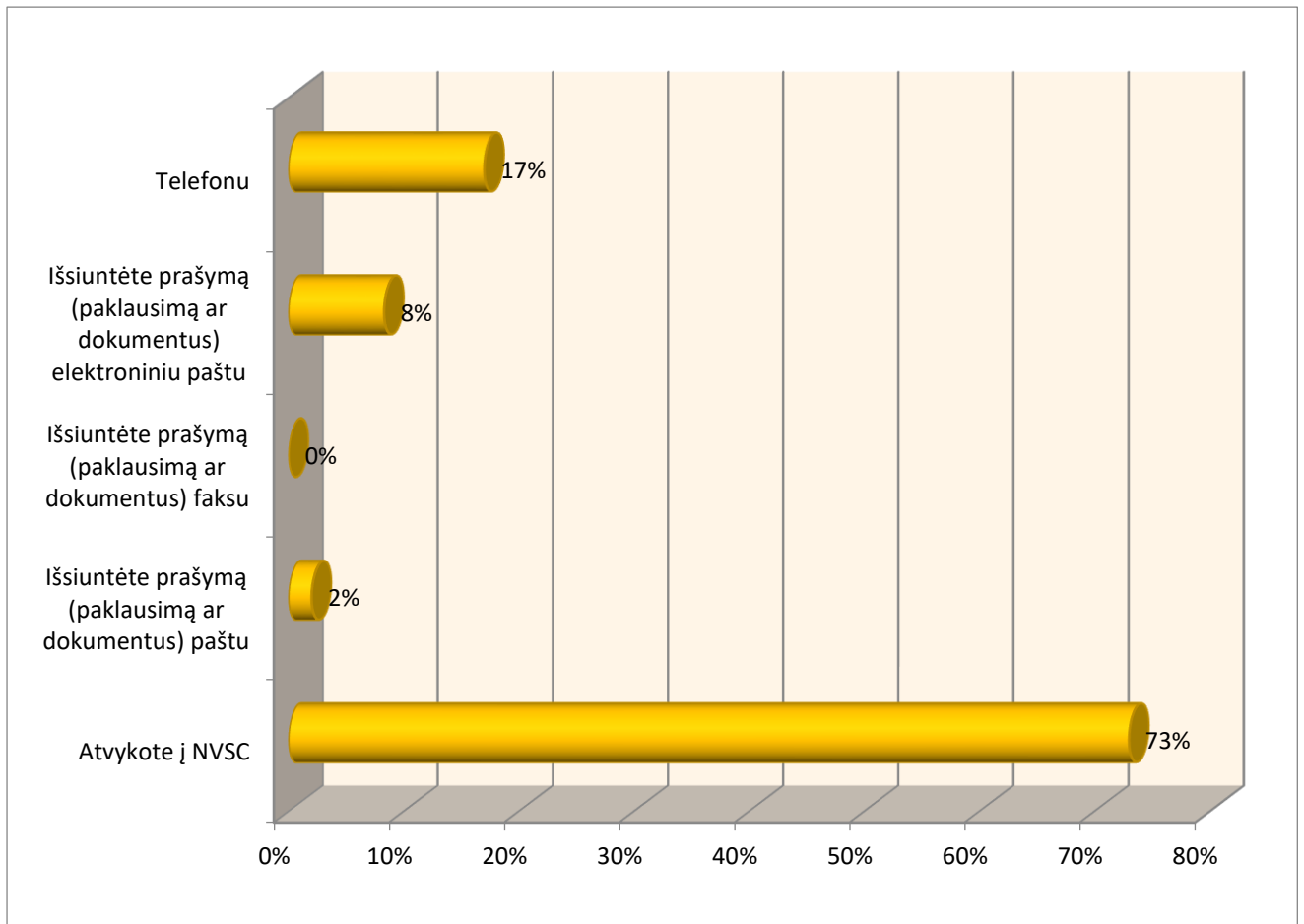
2 pav. Kiek metų vykdate veiklą, kurią prižiūri (kontroliuoja) NVSC? (n=1564)

Daugiausiai apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad į NVSC paskutinį kartą kreipėsi norėdami pateikti prašymą gauti leidimą-higienos pasą – 33%, 16% apklaustųjų kreipėsi norėdami pateikti papildomus duomenis (dokumentus) kontrolę vykdančiam NVSC darbuotojui. 8% apklaustųjų kreipėsi, kad pateiktų papildomus duomenis (dokumentus) leidimui-higienos pasui gauti. Dėl konsultacijos prieš pradėdant vykdyti veiklą kreipėsi 13% apklaustųjų, dėl konsultacijos vykdančią veiklą – 23%. (3 kl. „Dėl kokios priežasties paskutinį kartą kreipėtės į NVSC?“)



3 pav. Dėl kokios priežasties paskutinį kartą kreipėtės į NVSC? (n=1548)

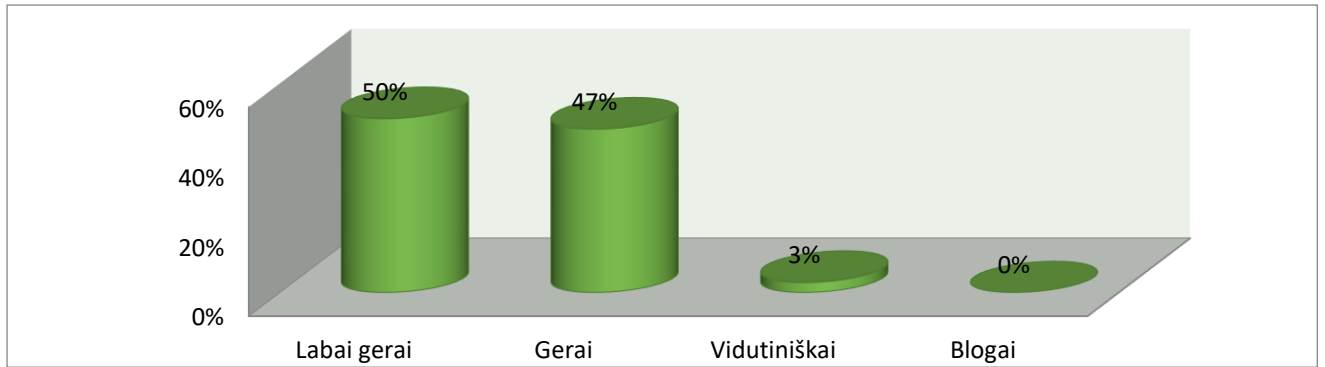
Dažniausiai respondentai į NVSC kreipėsi tiesioginiu būdu, t. y. atvykę į įstaigą 73% , 17% apklaustųjų skambino telefonu, 8% apklaustųjų išsiuntė prašymą (paklausimą ar dokumentus) elektroniniu paštu, 2% prašymą išsiuntė (paklausimą ar dokumentus) paštu. (4 kl. „Kokiu būdu kreipėtės į NVSC? Jeigu kreipėtės keletą kartų, nurodykite dažniausią kreipimosi būdą.“)



4 pav. Kokiu būdu kreipėtės į NVSC? Jeigu kreipėtės keletą kartų, nurodykite dažniausią kreipimosi būdą. (n=1584)

Kad NVSC darbuotojai dėmesingi, mandagūs teigia net 97,5% apklaustųjų, 2,5% apklaustųjų asmenų pareiškė, kad darbuotojai buvo mandagūs ne visada. (7 kl. „Ar NVSC darbuotojai pakankamai dėmesingi ir mandagūs?“)

Net 97% apklaustųjų į klausimą „Kaip NVSC darbuotojai konsultuoja“, pasirinko atsakymus „labai gerai“ ir „gerai“. (8 kl. „Įvertinkite, kaip NVSC darbuotojai konsultuoja (aiškina teisės aktų reikalavimus, atsako į Jūsų pateiktus klausimus“)

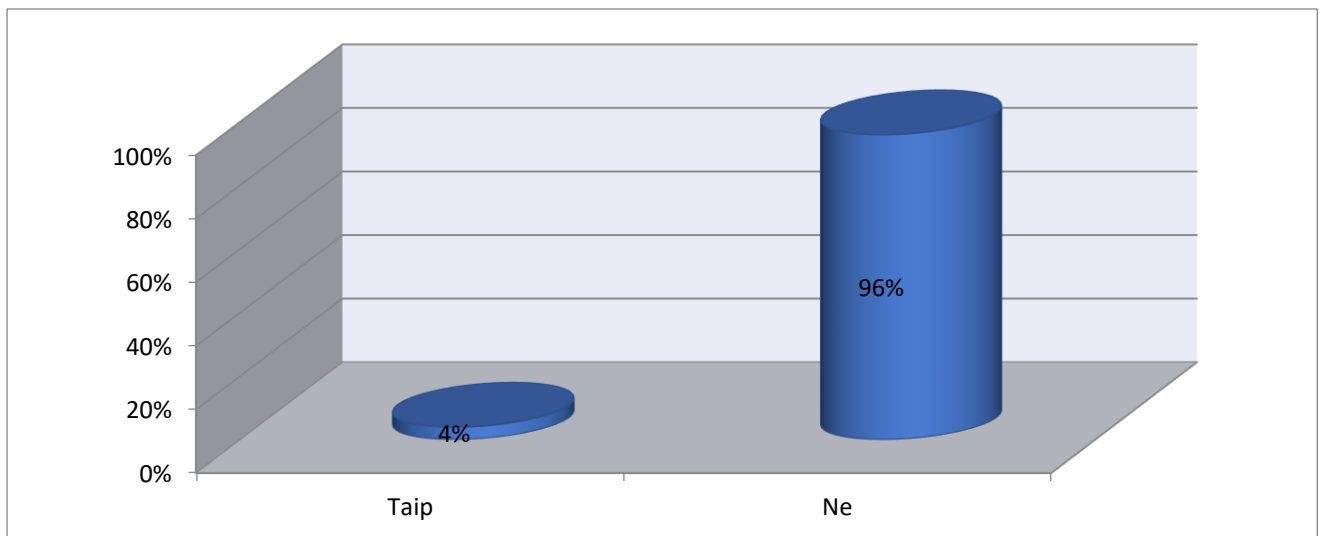


5 pav. Įvertinkite, kaip NVSC darbuotojai konsultuoja (aiškina teisės aktų reikalavimus, atsako į Jūsų pateiktus klausimus) (n=1569)

Net 89% apklausos dalyvių teigia, kad pirmaisiais veiklos gyvavimo metais jiems nebuvo taikytos sankcijos ir jie gavo naudingą konsultaciją. (9 kl. „Ar pirmaisiais veiklos metais gavote naudingų konsultacijų ir Jums nebuvo taikytos poveikio priemonės, išskyrus atvejus, kai jos buvo būtinos?“)

43% apklaustųjų viešai skelbiamus klausimynus vertina „labai gerai“, 49% – „gerai“, 7,6% – „vidutiniškai“. (10 kl. „Kaip vertinate viešai skelbiamus kontrolinius klausimynus?“)

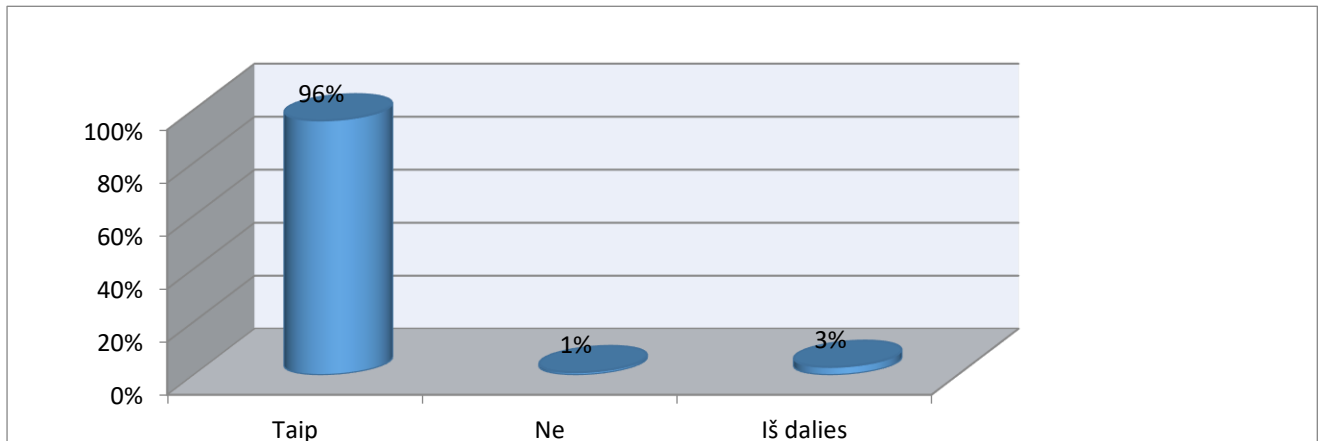
96% respondentų į klausimą „Ar pasitaikė atvejų, kad skirtingi NVSC darbuotojai tuo pačiu klausimu skirtingai aiškino teisės aktų reikalavimus“ atsakė neigiamai. Visgi 4% teigia susidūrę su tokiais atvejais. (11 kl. „Ar pasitaikė atvejų, kad skirtingi NVSC darbuotojai tuo pačiu klausimu skirtingai aiškino teisės aktų reikalavimus?“)



6 pav. Ar pasitaikė atvejų, kad skirtingi NVSC darbuotojai tuo pačiu klausimu skirtingai aiškino teisės aktų reikalavimus? (n=1548)

Respondentai neįžvelgia NVSC darbuotojų veiksmuose subjektyvumo. 56% apklaustųjų NVSC specialistų objektyvumą patikrinimo metu vertina „labai gerai“, 40,3% „gerai“, 3,5% – „vidutiniškai“. (12 kl. „Kaip vertinate NVSC specialistų objektyvumą patikrinimo metu?“)

Net 96% apklaustųjų tvirtina, kad patikrinimo išvados ir nurodymai jiems buvo aiškūs. Likusieji teigia, kad nurodymai buvo neaiškūs arba iš dalies aiškūs. (**13 kl.** „Ar patikrinimo išvados ir nurodymai Jums buvo aiškūs?“)



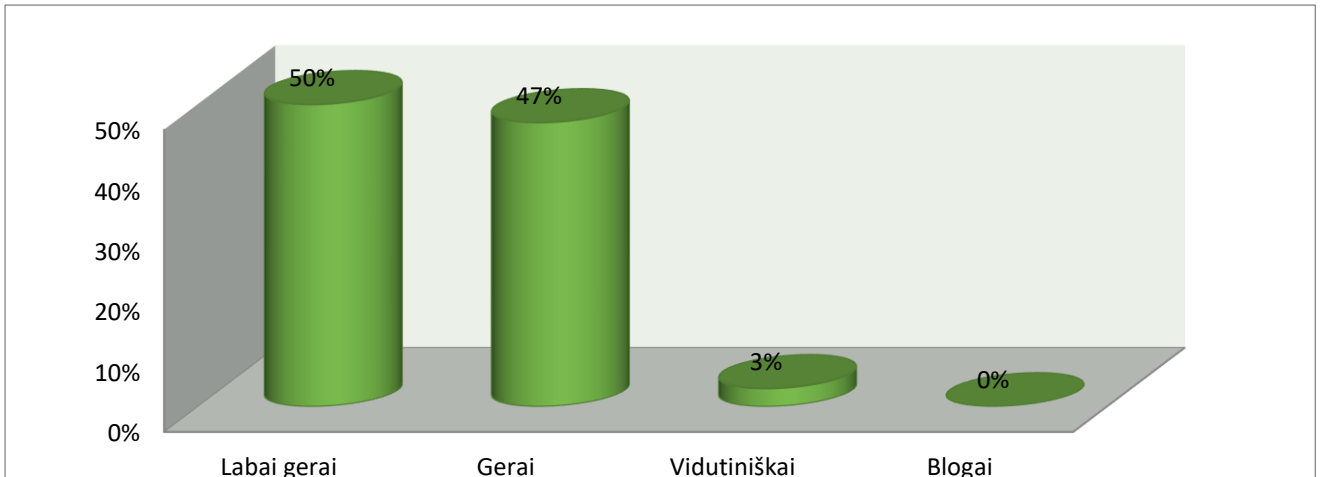
7 pav. Ar patikrinimo išvados ir nurodymai Jums buvo aiškūs? (n=1463)

Didžioji dalis respondentų – 87% tvirtina, kad pirmaisiais veiklos vykdymo metais jiems nebuvo taikytos sankcijos ir jie gavo naudingą konsultaciją. 7% teigia naudingos konsultacijos negavę ir sankcijos jiems nebuvo taikytos, 3% teigia, kad jiems buvo paskirtas išpėjimas, 3% teigia, kad jiems buvo skirta bauda. (**14 kl.** „Ar Jums buvo taikytos sankcijos pirmaisiais veiklos metais?“)

Į **15 kl.** „Kokių NVSC veiklos pokyčių Jūs tikėtės ūkio subjektų priežiūros (kontrolės) srityje?“ respondentai išsakė šiuos lūkesčius (tekstas netaisytas) : „Tobulėjimo, daugiau prieinamos informacijos dėl normų pakeitimo; tinkamų konsultacijų; bendradarbiavimo, daugiau konsultacijų, patarimų nei bausmių; pagrįsto priežiūros periodiškumo nustatymo, kadangi patikrinimai būna kiekvienais metais, nesant pažeidimų.“

Atsakydami į **16 kl.** „Kurie Jūsų veiklos sritį reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai Jums atrodo nepagrįsti ar nesuprantami?“, apklausos dalyviai paminėjo šiuos (tekstas netaisytas) : „Kad naujieji higienos reikalavimai vaikų žaidimų aikštelėms atrodo per griežti; kosmetikos gaminių, kurių tinkamumo naudoti terminas yra ilgesnis kaip 30 mėn., pakuotės atidarymo datos registras nereikalingas; taip pat respondentai norėtų, kad „nebūtų atsakomybės už gamintojo parengtas ne visai suprantamas įrangos instrukcijas.“

97% apklausoje dalyvavusių asmenų NVSC vykdomą veiklą vertina „labai gerai“ arba „gerai“, likusieji 3% – „vidutiniškai“. (**17 kl.** „Kaip vertinate NVSC vykdomą veiklą?“)



8 pav. Kaip vertinate NVSC vykdomą veiklą? (n=1536)

Klausimai apie aptarnavimo kokybę NVSC ir jo departamentų priimamuosiuose

Atskira anketos dalis buvo skirta išsiaiškinti asmenų, kuriems teko lankytis NVSC ir jo departamentų priimamuosiuose, nuomonę apie aptarnavimo kokybę.

Atsakydami į **1 kl.** „Ar Jūs pakankamai informuoti apie NVSC, jo departamentų ar skyrių rajonuose daro laiką?“, didžioji apklausos dalyvių dalis teigė esanti informuota pakankamai – 90,5% apklaustųjų, 3,6% apklausoje dalyvavusių asmenų teigia, kad nėra pakankamai informuoti, 5,9% nurodė, kad jiems tai nėra aktualu.

2 kl. „Ar Jums patogus NVSC, jo departamentų ar skyrių rajonuose nustatytas asmenų priėmimo laikas?“ - 90,7% apklaustųjų pareiškė, kad jiems patogus NVSC ir jo departamentų nustatytas asmenų priėmimo laikas. Tik 1,1% nurodė, kad laikas jiems nepatogus, 8,2% apklaustųjų šis klausimas neaktualus.

3 kl. „Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai?“ Didžioji dalis – 95,4% apklaustųjų teigia, kad jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai, priešingai mano tik 0,3% apklaustųjų, 4,3% teigė, kad klausimai buvo išspręsti tik iš dalies kvalifikuotai.

4 kl. „Kokiu būdu buvote informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama Jūsų klausimą?“ Dažniausias būdas, kuriuo pareiškėjai informuojami apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus yra „žodžiu“ – tokį atsakymą pasirinko 50% respondentų, 25,5% nurodė, kad buvo informuoti „raštu“, 24% apklaustųjų buvo informuoti „elektroniniu paštu“, 0,5% teigia, kad jie „nebuvo informuoti“ apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus.

Atsakydami į **5 kl.** „Ar mandagiai buvote aptarnaujami?“, beveik visi – 98,5% respondentų teigia, kad jie buvo aptarnauti „mandagiai“, 1,5% aptarnavimą įvertino „vidutiniškai“.

Paklausti, **6 kl.** „Ar ilgai teko laukti priėmimo pas specialistus?“ 91% respondentų teigia, kad priėmimo „ilgai laukti neteko“, 7% tvirtina, kad „laukti teko ilgai“, 2% teigė, kad priėmimo „laukti teko vidutiniškai“.

IŠVADOS

Iš respondentų pateiktų atsakymų matyti, kad jų didžioji dauguma teigiamai vertina įstaigos veiklą, aptarnavimo kokybę, ūkio subjektų priežiūros (kontrolės) veiklą. Visgi į nė vieną klausimą atsakymai nebuvo vienareikšmiški. Kai kurie apklausos dalyviai nurodė ir kai kuriuos veiklos trūkumus. Į juos būtinai bus atsižvelgta planuojant ir vykdant veiklą ateityje.

NVSC dėkoja visiems, kurie skyrė laiko ir užpildė anonimines anketas. Ypatingai dėkojame už išsakytą nuomonę ir pasiūlymus. Ir toliau sieksime gerinti ūkio subjektų priežiūros (kontrolės), asmenų prašymų nagrinėjimo bei jų aptarnavimo kokybę, atsižvelgsime į apklaustųjų asmenų pastabas ir rekomendacijas: bus organizuojama daugiau seminarų ūkio subjektams rūpimais klausimais, operatyviai teikiamos konsultacijos, atsakingai išaiškinami veiklą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai, rengiama ir skelbiama informacija interneto svetainėje.