

Ūkio subjektų apklausos anketų analizė 2016 m.

2016 m. gruodžio 29 d. Nr. BV- 2227 (4.42. 08)

Vilnius

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, Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC) 2016 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 2016 m. NVSC departamentų organizuojamų seminarų-viešųjų konsultacijų dalyviams, į įstaigą (jos departamentus) besikreipiantiems piliečiams (atvykus pateikti paraišką, atsiimti dokumentų ir pan.), savo nuomonę buvo galima išsakyti elektroniniu būdu – anketa yra paskelbta interneto svetainėje npsc.lrv.lt. Iš viso apklausta 1212 asmenų.

Didžioji dalis apklaustųjų buvo asmenys, turintys verslo liudijimą (42 proc.), 27 proc. apklaustųjų buvo įmonės darbuotojai, 12 proc. įmonės savininkų, 11 proc. – įmonės vadovai.

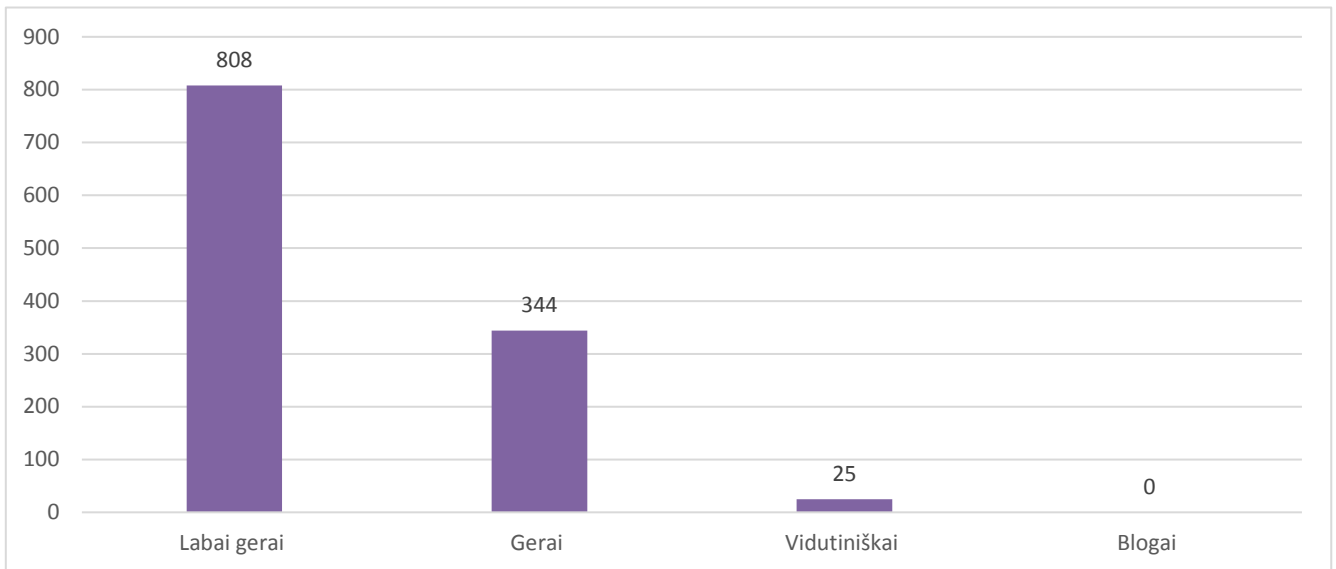
Didesnė dalis – 54 proc. apklausoje dalyvavusiųjų veiklą, kurią prižiūri (kontroliuoja) NVSC, vykdo daugiau nei 5 metus. Nuo 1 iki 5 metų veiklą vykdo 27 proc. apklaustųjų, ką tik įsisteigusių, t.y. veiklą vykdančių mažiau nei metus, tarp apklaustųjų buvo tik 18 proc.

Daugiausiai apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad į NVSC paskutinį kartą kreipėsi norėdami pateikti prašymą gauti leidimą-higienos pasą – 34 proc., 15 proc. apklaustųjų kreipėsi norėdami pateikti papildomus duomenis (dokumentus) kontrolę vykdančiam NVSC darbuotojui. 8 proc. apklaustųjų kreipėsi, kad pateiktų papildomus duomenis (dokumentus) leidimui-higienos pasui gauti. Dėl konsultacijos prieš pradėdami vykdyti veiklą kreipėsi 12 proc. apklaustųjų, dėl konsultacijos vykdančią veiklą – 32 proc.

Dažniausiai respondentai į NVSC kreipėsi tiesioginiu būdu, t. y. atvykę į įstaigą (71 proc.), 18 proc. apklaustųjų skambino telefonu, 8 proc. apklaustųjų išsiuntė prašymą (paklausimą ar dokumentus) elektroniniu paštu, 2 proc. prašymą išsiuntė (paklausimą ar dokumentus) paštu, 0,4 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad išsiuntė prašymą (paklausimą ar dokumentus) faksu.

Kad NVSC darbuotojai dėmesingi, mandagūs teigia net 97 proc. apklaustųjų, 3 proc. apklaustųjų asmenų pareiškė, kad darbuotojai buvo mandagūs ne visada.

Net 97 proc. apklaustųjų į klausimą „Kaip NVSC darbuotojai konsultuoja“, pasirinko atsakymus „labai gerai“ ir „gerai“.

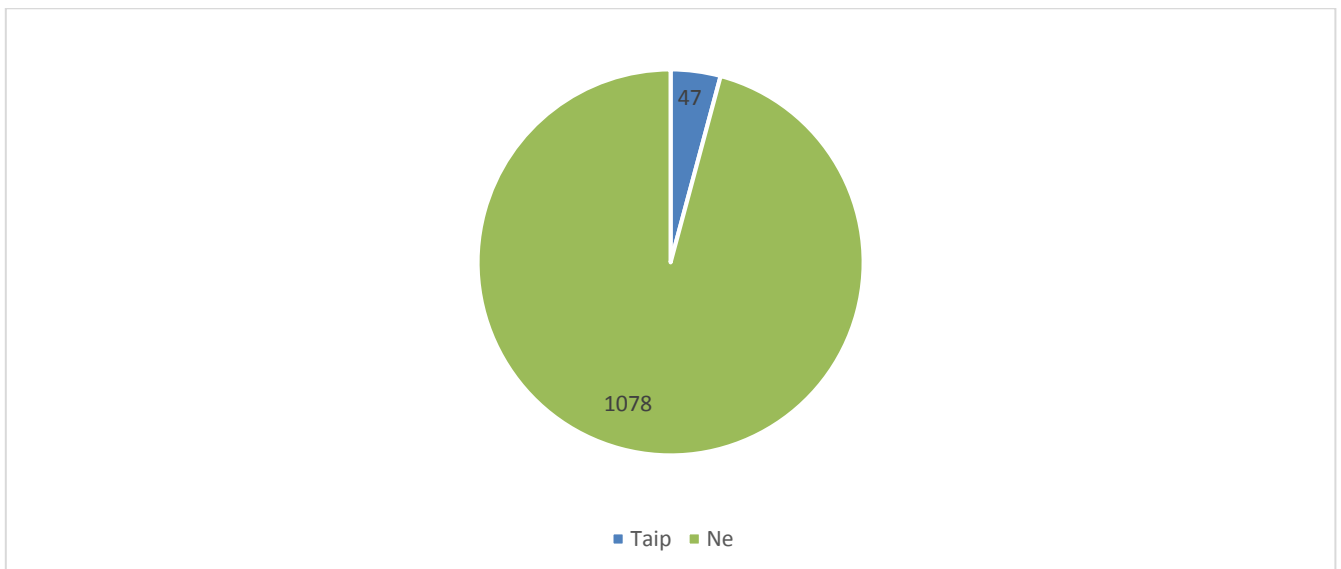


1 pav. Įvertinkite, kaip NVSC darbuotojai konsultuoja (n=1177)

Net 90 proc. 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?)**

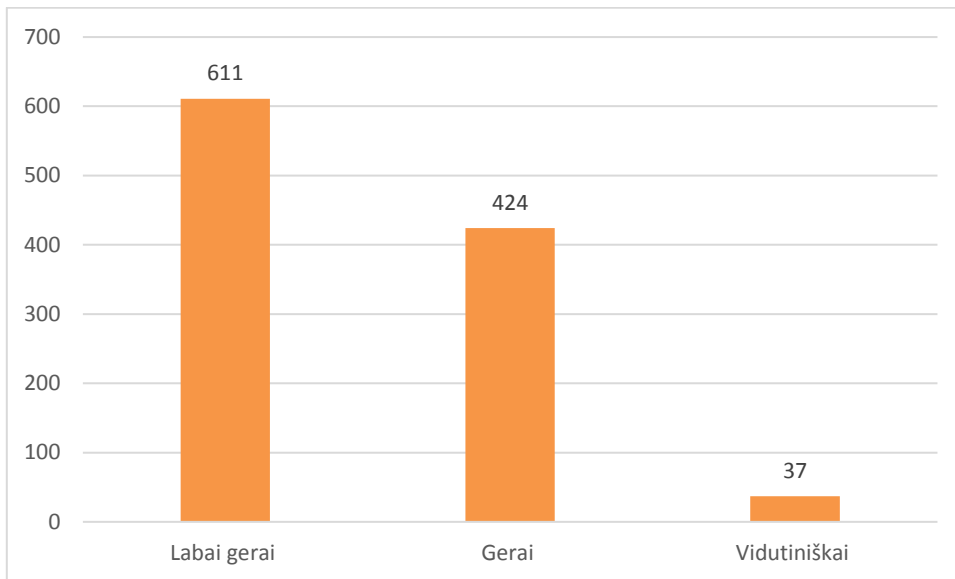
46 proc. apklaustųjų viešai skelbiamus klausimynus vertina labai gerai, 45 proc. – gerai, 8 proc. – vidutiniškai. **(10 kl. Kaip vertinate viešai skelbiamus kontrolinius klausimynus?)**

95,8 proc. respondentų į klausimą „Ar pasitaikė atvejų, kad skirtingi NVSC darbuotojai tuo pačiu klausimu skirtingai aiškino teisės aktų reikalavimus“ atsakė neigiamai. Visgi 4,1 proc. teigia susidūrę su tokiais atvejais. **(11 kl.)**



2 pav. Ar pasitaikė atvejų, kad skirtingi NVSC darbuotojai tuo pačiu klausimu skirtingai aiškino teisės aktų reikalavimus? (n=1125)

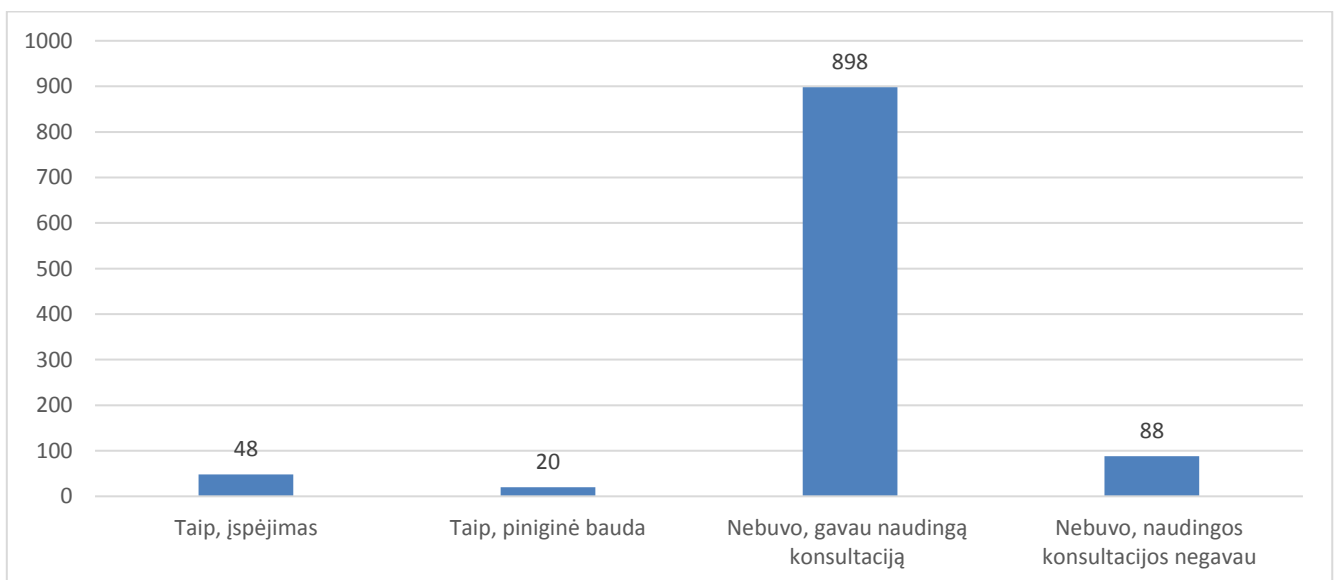
Respondentai neįžvelgia NVSC darbuotojų veiksmuose subjektyvumo. 57 proc. apklaustųjų NVSC specialistų objektyvumą patikrinimo metu vertina labai gerai, 40 proc. gerai, 3 proc. – vidutiniškai. (12 kl. „Kaip vertinate NVSC specialistų objektyvumą patikrinimo metu?“)



3 pav. Kaip vertinate NVSC specialistų objektyvumą patikrinimo metu? (n=1072)

Net 96 proc. 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?)

Didžioji dalis respondentų – 85 proc. tvirtina, kad pirmaisiais veiklos vykdymo metais jiems nebuvo taikytos sankcijos ir jie gavo naudingą konsultaciją. 8 proc. teigia naudingos konsultacijos negavę ir sankcijos jiems nebuvo taikytos, 4,5 proc. teigia, kad jiems buvo paskirtas išpėjimas, 2 proc. teigia, kad jiems buvo skirta bausmė. (14 kl. Ar Jums buvo taikytos sankcijos pirmaisiais veiklos metais?)



4 pav. Ar Jums buvo taikytos sankcijos pirmaisiais veiklos metais? (n=1054)

Į klausimą „Kokių NVSC veiklos pokyčių Jūs tikėtės ūkio subjektų priežiūros (kontrolės) srityje? (15 kl.) respondentai išsakė šiuos lūkesčius: 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 anketos klausimą „Kurie Jūsų veiklos sritį reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai Jums atrodo nepagrįsti ar nesuprantami?“, apklausos dalyviai paminėjo šiuos: *brangus legioneliozės tyrimas; turėti darbo įrankių naudojimosi instrukcijas (kirpėjoms)*.

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

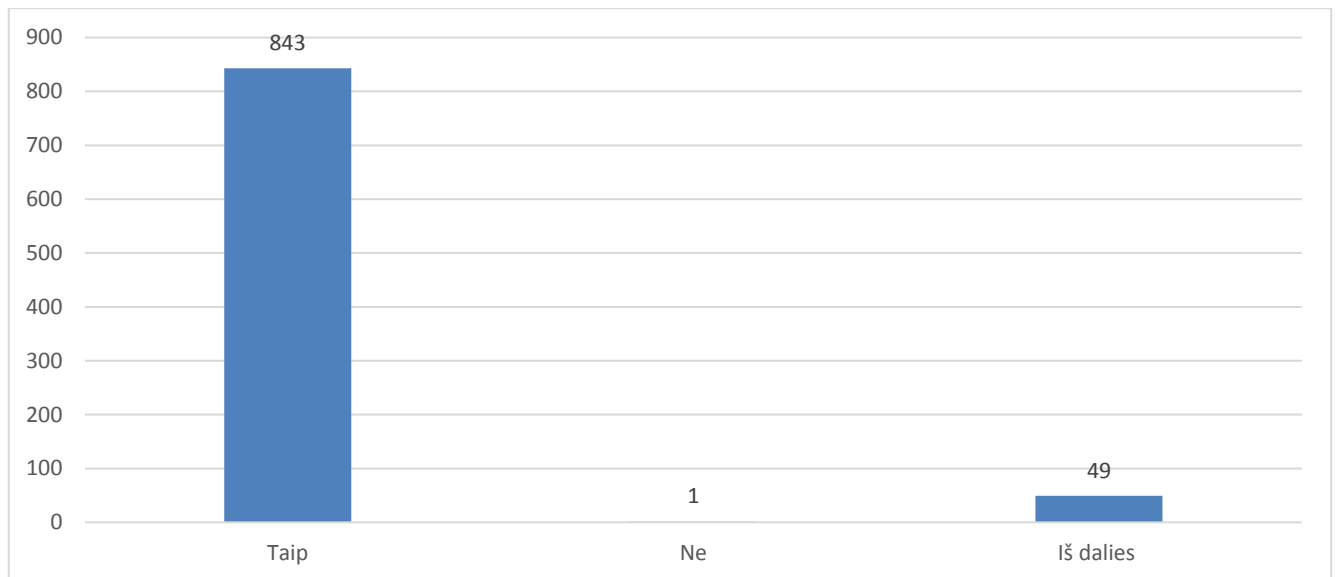
Klausimai apie aptarnavimo kokybę NVSC ir jo departamentų priimamuosiuose

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

Atsakydami į klausimą „Ar esate pakankamai informuoti apie NVSC ir jo departamentų ar skyrių rajonuose daro laiką?“, didžioji apklausos dalyvių dalis teigė esanti informuota pakankamai – 87 proc. apklaustųjų, 2,6 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų teigia, kad nėra pakankamai informuoti, 10 proc. nurodė, kad jiems tai nėra aktualu.

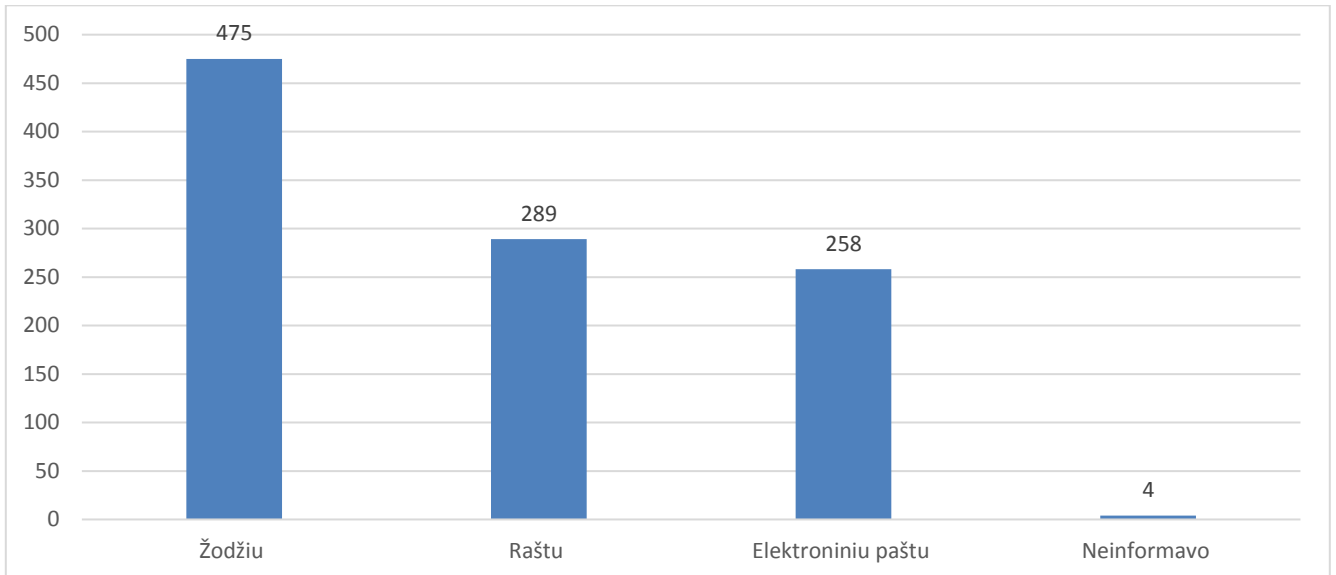
85 proc. apklaustųjų pareiškė, kad Jiems patogus NVSC ir jo departamentų nustatytas asmenų priėmimo laikas. Tik 0,7 proc. nurodė, kad laikas jiems nepatogus, 14 proc. apklaustųjų šis klausimas neaktualus. *(2 kl. Ar Jums patogus NVSC, jo departamentų ar skyrių rajonuose nustatytas asmenų priėmimo laikas).*

Didžioji dalis – 94 proc. apklaustųjų teigia, kad jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai, priešingai mano tik 0,1 proc. apklaustųjų. 5,4 proc. teigė, kad klausimai buvo išspręsti tik iš dalies kvalifikuotai. *(3 kl. Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti kvalifikuotai?)*



5 pav. Ar Jums rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai?(n=893)

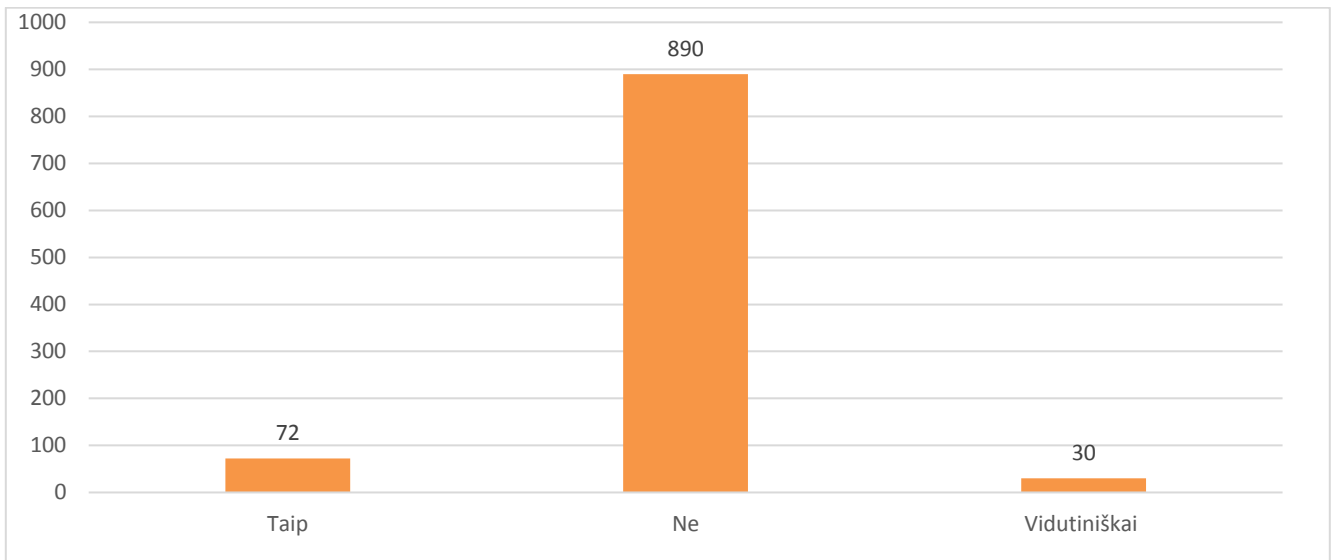
Dažniausias būdas, kuriuo pareiškėjai informuojami apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus (-us)?, yra „žodžiu“– tokį atsakymą pasirinko 46 proc. respondentų; 28 proc. nurodė, kad buvo informuoti raštu. 25 proc. apklaustųjų buvo informuoti elektroniniu paštu, 0,3 proc. teigia, kad jie nebuvo informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus. *(4 kl. Koku būdu buvote informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama Jūsų klausimą?)*



6 pav. Kokiū būdu buvote informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama Jūsų klausimą (-us)? (n=1026)

Atsakydami į 5 anketos klausimą („Ar mandagiai buvote aptarnaujami?“), beveik visi – 98,6 proc. respondentų teigia, kad jie buvo aptarnauti mandagiai, 1,3 proc. aptarnavimą įvertino vidutiniškai.

Paklausti, ar ilgai teko laukti priėmimo pas specialistus (6 kl.), 90 proc. respondentų teigia, kad priėmimo ilgai laukti neteko, 7 proc. tvirtina, kad laukti teko ilgai, 3 proc. teigė, kad priėmimo laukti teko vidutiniškai.



7 pav. Ar ilgai teko laukti priėmimo pas specialistus (n=992)

Išvados

Iš respondentų pateiktų atsakymų matyti, kad jie 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.

Parengė

Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyriaus patarėja Lina Grinytė-Jauniškienė