

2019 m. ūkio subjektų anoniminės apklausos anketų analizė

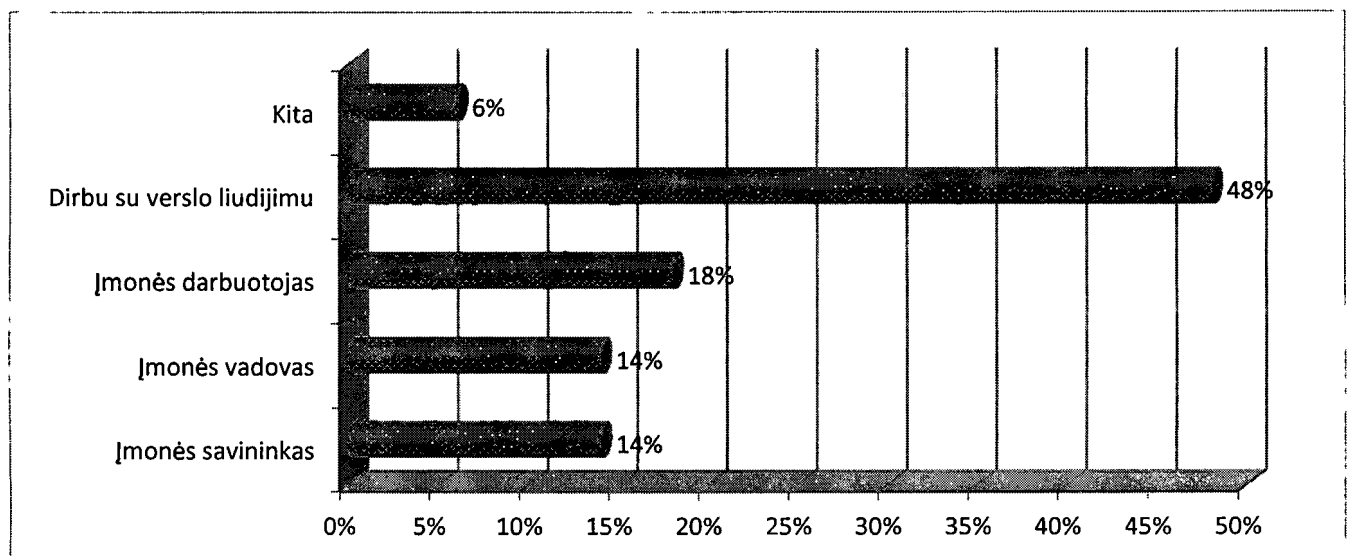
2019 m. gruodžio 31 d. Nr. (08 4.82)BV- 15281

Vadovaudamasi Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, Nacionalinis visuomenės sveikatos centras prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – NVSC) 2019 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 2019 m. NVSC departamentų organizuojamų seminarų-viešųjų konsultacijų dalyviams, į įstaigą (jos departamentus) besikreipiantiems piliečiams (atvykus pateikti prašymą, atsiimti dokumentų ir pan. Iš viso apklausta 1501 asmenys.

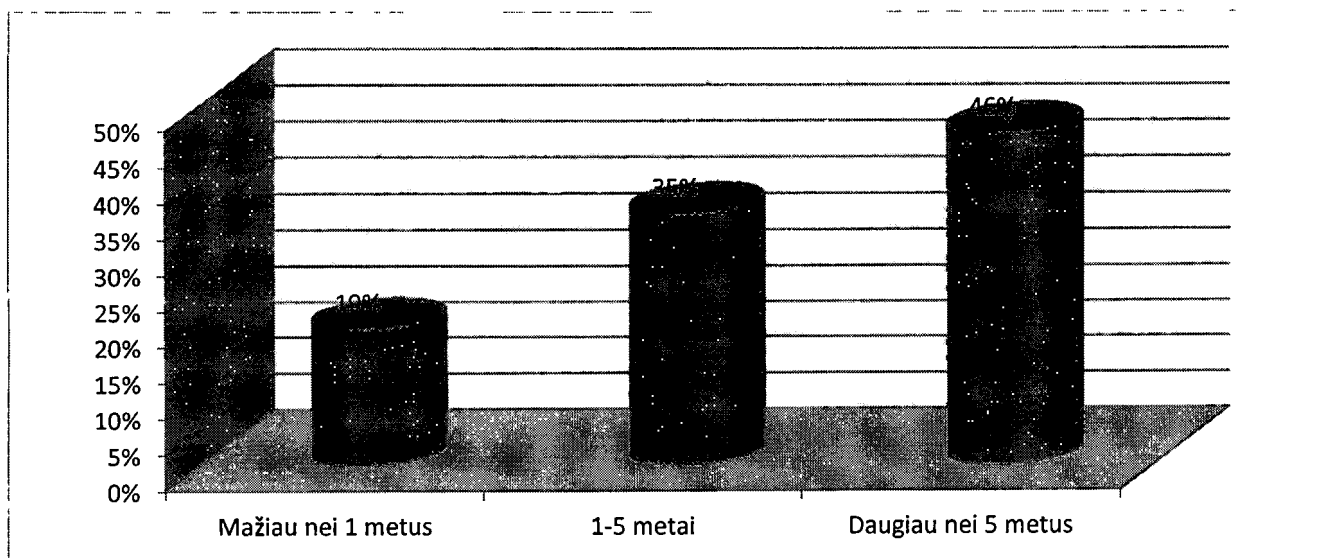
Anketinės apklausos tikslas – sužinoti, kaip interesantai vertina suteiktas paslaugas bei informacijos kokybę, kokios informacijos, paslaugų trūksta, kaip NVSC specialistai paaiškina teisės aktų reikalavimus, ar patogus asmenų prašymų ir skundų priėmimo laikas ir t.t.

Didžioji dalis apklaustųjų buvo asmenys, turintys verslo liudijimą – 48 proc., 18 proc. apklaustųjų buvo įmonės darbuotojai, 14 proc. – įmonės vadovų, 14 proc. – įmonės savininkų.



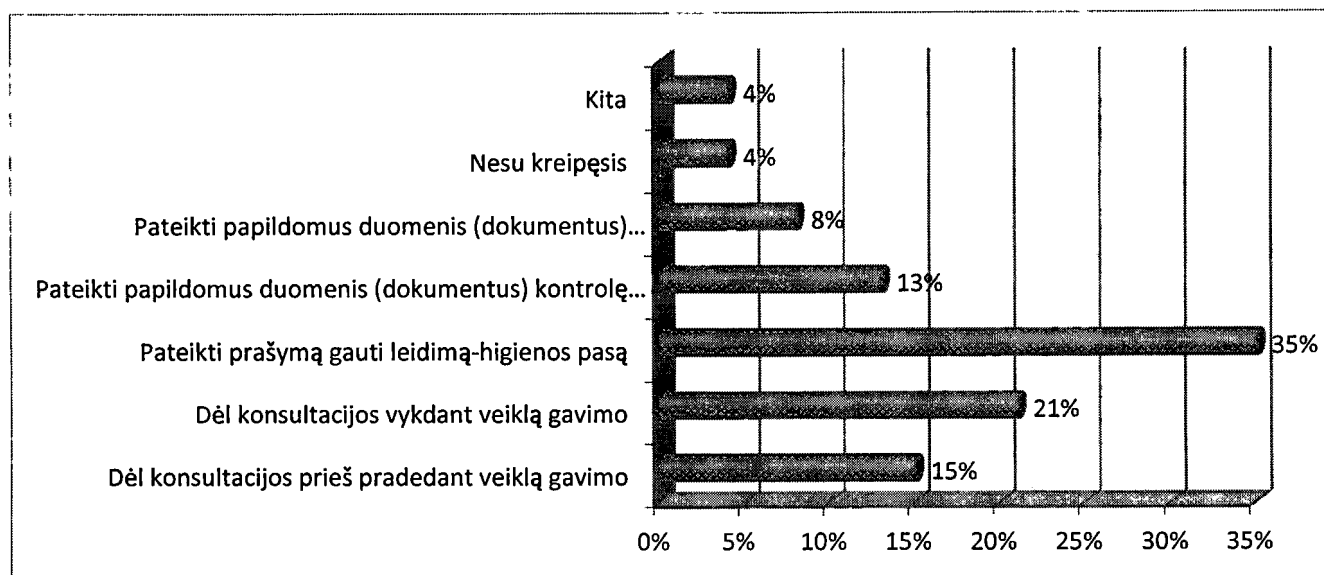
1 pav. Jūsų užsiėmimas? (n=1477)

Didesnė dalis – 46 proc. apklausoje dalyvavusiųjų veiklą, kurią prižiūri (kontroliuoja) NVSC, vykdo daugiau nei 5 metus. Nuo 1 iki 5 metų veiklą vykdo 35 proc. apklaustųjų, ką tik įsisteigusių, t. y. veiklą vykdančių mažiau nei metus, tarp apklaustųjų buvo tik 19 proc.



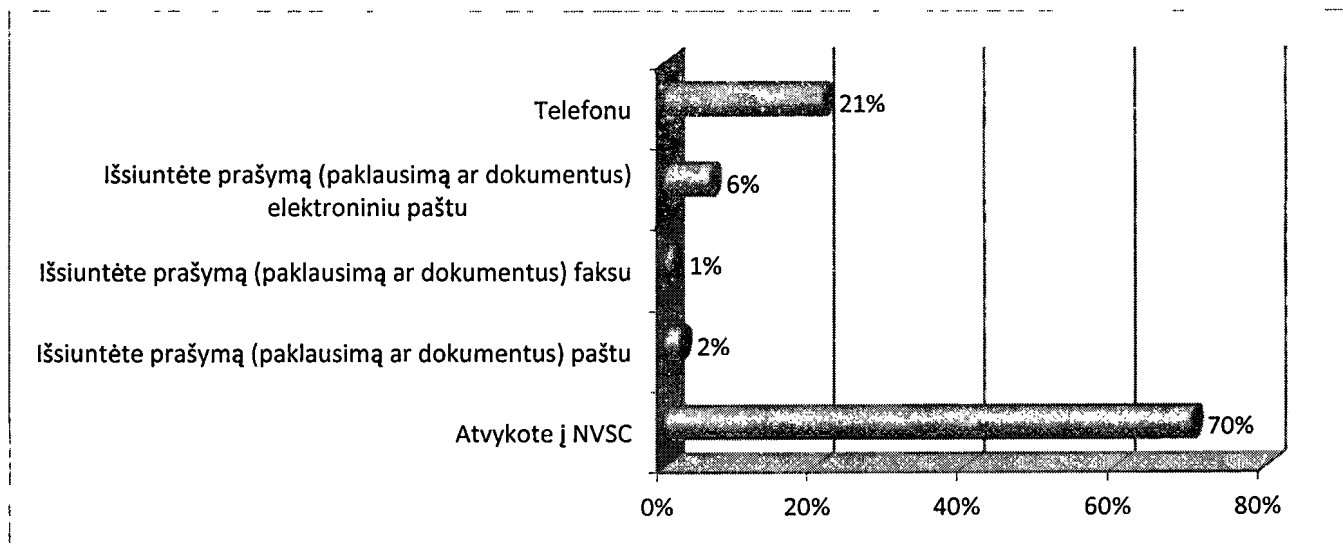
2 pav. Kiek metų vykdote veiklą, kurią prižiūri (kontroliuoja) NVSC? (n=1565)

Daugiausiai apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad į NVSC paskutinį kartą kreipėsi norėdami pateikti prašymą gauti leidimą-higienos pasą – 35 proc. 21 proc. apklaustųjų kreipėsi dėl konsultacijos vykdant veiklą gavimo, dėl konsultacijos prieš pradėdant vykdyti veiklą kreipėsi 15 proc. apklaustųjų. 13 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.



3 pav. Del kokios priežasties paskutinį kartą kreipėtės į NVSC? (n=1543)

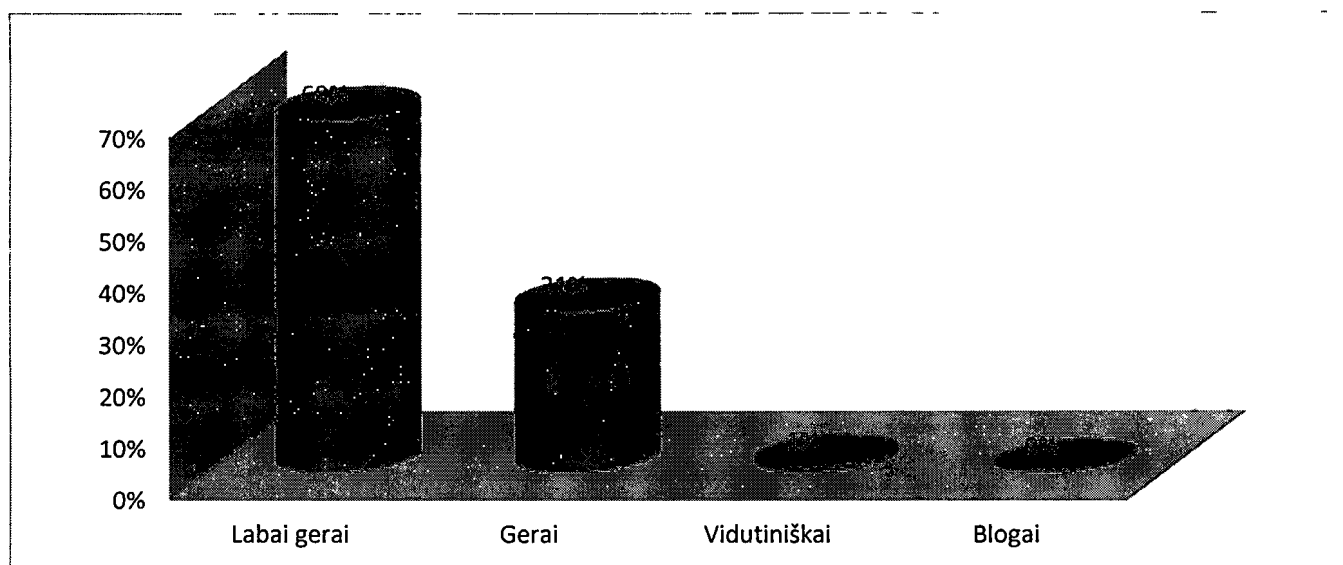
Dažniausiai apklaustieji į NVSC kreipėsi tiesioginiu būdu, t. y. atvykę į įstaigą 70 proc., 21 proc. apklaustųjų skambino telefonu, 6 proc. apklaustųjų išsiuntė prašymą (paklausimą ar dokumentus) elektroniniu paštu, po 1 proc. prašymą išsiuntė (paklausimą ar dokumentus) paštu, faksu.



4 pav. Kokiū būdu kreipėtės į NVSC? Jeigu kreipėtės keletą kartų, nurodykite dažniausią kreipimosi būdą. (n=1571)

Kad NVSC darbuotojai dėmesingi, mandagūs teigia net 98 proc. apklaustųjų, 2 proc. apklaustųjų asmenų pareiškė, kad darbuotojai buvo mandagūs ne visada. (7 kl. Ar NVSC darbuotojai pakankamai dėmesingi ir mandagūs?)

Net 99 proc. apklaustųjų į klausimą „Kaip NVSC darbuotojai konsultuoja“, pasirinko atsakymus „labai gerai“ ir „gerai“.

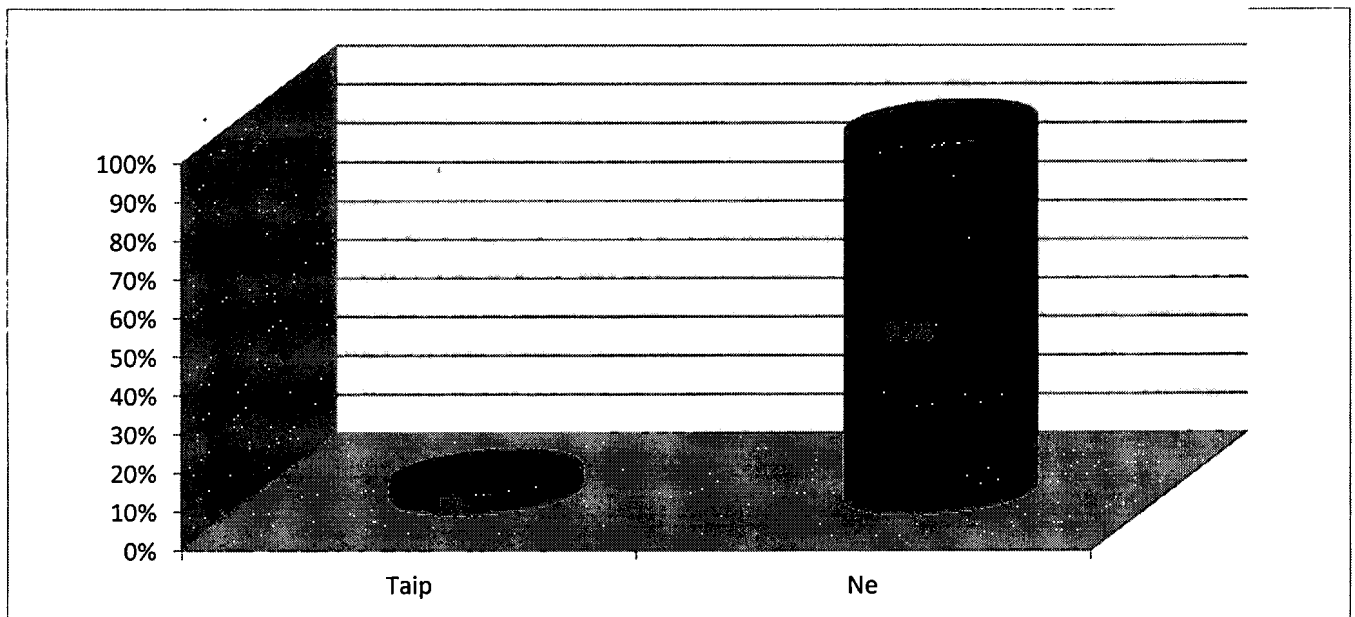


5 pav. Įvertinkite, kaip NVSC darbuotojai konsultuoja (aiškina teisės aktų reikalavimus, atsako į Jūsų pateiktus klausimus) (n=1482)

Net 89 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?) (n=1443)

47 proc. apklaustųjų viešai skelbiamus klausimynus vertina „labai gerai“, 49 proc. – „gerai“, 3 proc. – „vidutiniškai“, blogai – 1 proc. (10 kl. Kaip vertinate viešai skelbiamus kontrolinius klausimynus?) (n=1296)

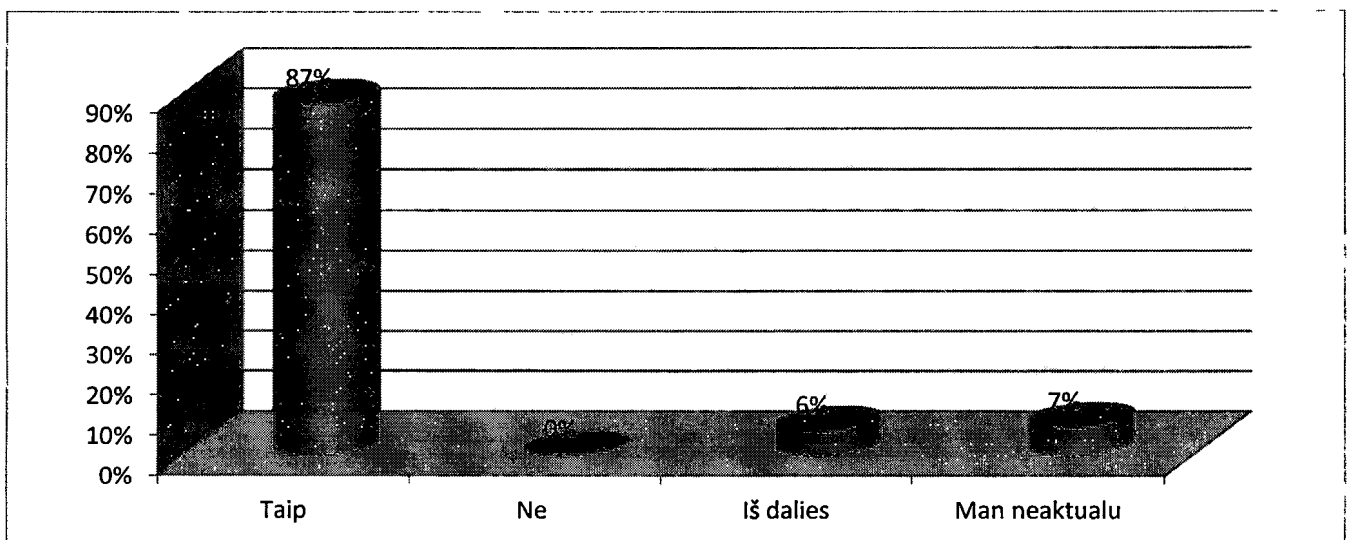
95 proc. apklaustųjų į klausimą „Ar pasitaikė atvejų, kad skirtingi NVSC darbuotojai tuo pačiu klausimu skirtingai aiškino teisės aktų reikalavimus“ atsakė neigiamai. Visgi 5 proc. teigia susidūrę su tokiomis atvejais.



6 pav. Ar pasitaikė atvejų, kad skirtingi NVSC darbuotojai tuo pačiu klausimu skirtingai aiškino teisės aktų reikalavimus? (n=1469)

Apklaustieji neįvelgia NVSC darbuotojų veiksmuose subjektyvumo. 62 proc. apklaustųjų NVSC specialistų objektyvumą patikrinimo metu vertina „labai gerai“, 36 proc. „gerai“, 2 proc. – „vidutiniškai“. (12 kl. Kaip vertinate NVSC specialistų objektyvumą patikrinimo metu?) (n=1412)

Net 87 proc. apklaustųjų tvirtina, kad patikrinimo išvados ir nurodymai jiems buvo aiškūs. 6 proc. teigia, kad nurodymai buvo iš dalies aiškūs.



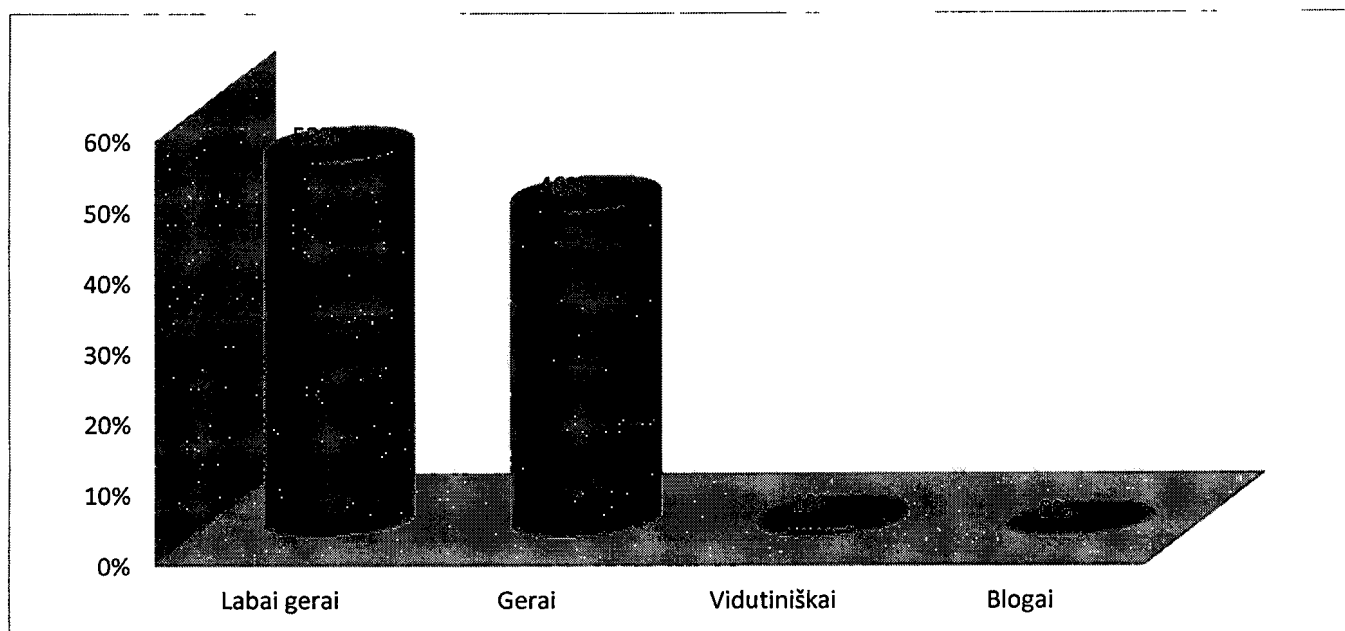
7 pav. Ar patikrinimo išvados ir nurodymai Jums buvo aiškūs? (n=1404)

Didžioji dalis apklaustųjų – 87 proc. tvirtina, kad pirmaisiais veiklos vykdymo metais jiems nebuvo taikytos sankcijos ir jie gavo naudingą konsultaciją. 5 proc. teigia naudingos konsultacijos negavę ir sankcijos jiems nebuvo taikytos, 6 proc. teigia, kad jiems buvo paskirtas įspėjimas, 2 proc. teigia, kad jiems buvo skirta bauda. (14 kl. Ar Jums buvo taikytos sankcijos pirmaisiais veiklos metais?) (n=1429)

Į klausimą: „Kokių NVSC veiklos pokyčių Jūs tikėtės ūkio subjektų priežiūros (kontrolės) srityje?“ apklaustieji išsakė šiuos lūkesčius: „dažniau kontroliuoti, nes objektuose yra kur tobulėti tvarkant patalpas, dokumentus, daugiau prieinamos, savalaikės informacijos pateikimo dėl higienos normų pasikeitimo, bendradarbiavimo, daugiau patarimų nei bausmių, dokumentų paprastumo ir aiškumo, specialistų vienodo teisės aktų traktavimo“.

Atsakydami į anketos klausimą: „Kurie Jūsų veiklos sritį reglamentuojančių teisės aktų reikalavimai Jums atrodo nepagrįsti ar nesuprantami?“, apklausos dalyviai paminėjo šiuos: HN 117:2007, higienos normų reikalavimų taikymai didžiosioms įstaigoms ir kaimo medicinos punktam, dėl kosmetikos gaminio pakuotės atidarymo registracijos (grožio specialistėms).

99 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų NVSC vykdomą veiklą vertina „labai gerai“ arba „gerai“, likusieji 1 proc. – „vidutiniškai“.



8 pav. Kaip vertinate NVSC vykdomą veiklą? (n=1416)

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 – 91 proc. apklaustųjų, 2 proc. apklausoje dalyvavusių asmenų teigia, kad nėra pakankamai informuoti, 7 proc. nurodė, kad jiems tai nėra aktualu.

93 proc. apklaustųjų pareiškė, kad jiems patogus NVSC ir jo departamentų nustatytas asmenų priėmimo laikas. Tik 1 proc. apklaustųjų nurodė, kad laikas jiems nepatogus, 6 proc. apklaustųjų šis klausimas neaktualus.

Didžioji dalis – 96 proc. apklaustųjų teigia, kad jiems rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai, 4 proc. teigė, kad klausimai buvo išspręsti tik iš dalies kvalifikuotai.

Dažniausias būdas, kuriuo pareiškėjai informuojami apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus yra „žodžiu“ – tokį atsakymą pasirinko 53 proc. apklaustųjų, 14 proc. nurodė, kad buvo informuoti „raštu“, 32 proc. apklaustųjų buvo informuoti „elektroniniu paštu“, 1 proc. teigia, kad jie „nebuvo informuoti“ apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus.

Atsakydami į klausimą („Ar mandagiai buvote aptarnaujami?“), beveik visi – 98 proc. apklaustųjų teigia, kad jie buvo aptarnauti „mandagiai“, 2 proc. aptarnavimą įvertino „vidutiniškai“.


Paklausti, ar ilgai teko laukti priėmimo pas specialistus 92 proc. apklaustųjų teigia, kad priėmimo „ilgai laukti neteko“, 5 proc. tvirtina, kad „laukti teko ilgai“, 3 proc. teigė, kad priėmimo „laukti teko vidutiniškai“.

IŠVADOS

Iš apklaustųjų 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.

Dokumentų valdymo ir konsultavimo skyriaus vedėja



Jūratė Dapkienė