

## 2022 m. internetu vykdytos apklausos vertinimo analizė

### Administracinių paslaugų vertinimas žvaigždutėmis

NVSC interneto svetainės lankytojams yra sudaryta galimybė įvertinti administracinių paslaugų teikimą skiriant žvaigždutes (5 žvaigždutės geriausias įvertinimas, 1 – blogiausias). Pavyzdžiui, *Leidimo vykdyti veiklą, susijusią su nuodingosiomis medžiagomis* išdavimą 2022 m. įvertino 10 paslaugos gavėjų. Iš jų 60 proc. skyrė 5 žvaigždutes (labai gerai). Visi interneto svetainės lankytojai, kurie įvertino *Leidimo higienos paso patikslinimas, galiojimo panaikinimas, galiojimo sustabdymo panaikinimas, galiojimo sustabdymas ir dublikato išdavimo paslaugą* 2022 m., ją įvertino labai gerai skyrė 5/5 žvaigždutes.

### Vertinimas atsakant į anketos klausimus interneto svetainėje

Į apklausos apie konsultavimą NVSC anketą įtraukti šie vertinimo kriterijai ir juos atitinkantys klausimai: *paslaugos prieinamumas, aptarnavimas „vieno langelio principu“ ir aptarnavimo kokybė*. Dauguma atsakiusių (63 proc.) vertino konsultaciją, suteiktą telefonu.

*Prieinamumas*: teigiami ir neigiami vertinimai pasiskirstė maždaug po lygiai:

Su teiginiu „Informacija (skelbiama telefonu) apie NVSC teikiamas paslaugas yra aiški, pasirinkti norimą temą yra lengva“ 38 proc. atsakė „Nesutinku“, 25 proc. „Sutinku“.

Informacija apie *asmenų aptarnavimo laiką*, kreipimosi į įstaigą būdus yra pakankama ir aiški (40 proc. atsakė „Sutinku“ ir „Visiškai sutinku“, 30 proc. – „Nesutinku“).

*Aptarnavimas „vieno langelio“ principu* – vertinimai pasiskirstė po lygiai: su teiginiu „Telefoninės konsultacijos metu susidūrus su sudėtingesniais klausimais, buvau sujungtas su kompetentingu specialistu“ „Visiškai sutinka“ 25 proc., „visiškai nesutinka“ 25 proc.

Vertinimai dėl kokybės ir pasitenkinimo taip pat apylygiai:

*Aptarnavimas* (kokybė): Su teiginiu „Konsultacijos metu buvo suteikta išsami informacija apie skundo, prašymo nagrinėjimo eigą, terminus, reikalingus pateikti dokumentus“ visiškai sutinka 25 proc., 38 proc. visiškai nesutinka.

Su teiginiu „Konsultacija likau patenkintas“ „visiškai sutinka“ 25 proc., „nesutinka“ 25 proc.

**Apklausos apie NVSC teikiamų administracinių paslaugų anketa sudaryta** pagal šiuos vertinimo kriterijus ir juos atitinkančius klausimus: *paslaugos prieinamumas, atvirumas, aptarnavimas, kokybė*.

Respondentai 2022 m. vertino Leidimo higienos paso išdavimo paslaugą. Pagal pateiktus atsakymus, darytina išvada, kad paslaugos suteikimo būdų yra pakankamai, specialistai aptarnavo mandagiai ir dalykiškai, paslaugos kokybe respondentai yra patenkinti (100 proc. atsakymų į susijusius klausimus buvo teigiami).

Parengė

Kokybės vadybos ir komunikacijos skyriaus patarėja Lina Grinytė-Jauniškienė