

**VARTOTOJŲ PASITENKINIMO KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS TEIKIAMOMIS**

**E. PASLAUGOMIS TYRIMAS**

**REZULTATŲ SUVESTINĖ**

Tyrimas vyko 2015 m. lapkričio 25 d. – gruodžio 18 d.

Klaipėdos miesto savivaldybės administracija atliko vartotojų pasitenkinimo dažniausiai naudojamomis Savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis verslui ir gyventojams tyrimą (toliau – Tyrimas). Atsižvelgiant į tai, kad buvo siekiama ištirti vartotojų pasitenkinimą e. paslaugomis, Tyrime buvo taikomas kiekybinis apklausos internetu tyrimo metodas. Į klausimus buvo galima atsakyti apsilankius savivaldybės interneto svetainėje [www.klaipeda.lt](http://www.klaipeda.lt). Tyrimas buvo atliekamas vadovaujantis LR vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika.

 Tyrimo klausimynas patvirtintas Klaipėdos miesto savivaldybės administracijos direktoriaus 2015 m. spalio 19 d. įsakymu Nr. AD1-3065 „Dėl apklausos organizavimo“.

**E. paslaugos verslui** Tyrime suprantamos kaip paslaugos, susijusios su prašymų licencijoms ir leidimams gauti pateikimu e. būdu bei licencijų ir leidimų išdavimu verslo subjektams.

**E. paslaugos gyventojams** Tyrime suprantamos kaip paslaugos, susijusios su prašymų pažymoms apie deklaruotą gyvenamąją vietą gauti pateikimu e. būdu ir pažymų išdavimu gyventojams.

**E. paslaugos vertinimas** Tyrime suprantamas kaip suteiktos paslaugos įvertinimas atitikimo paslaugos gavėjo lūkesčiams aspektu.

Tyrime dalyvavo 61 respondentas, iš kurių 36 respondentai, atsakę „Taip“ į klausimą „Ar Jums yra tekę užsisakyti ar domėtis e. paslaugomis verslui ir gyventojams Savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt?“, apklausą tęsė, atitinkamai 25 respondentai, atsakę į minėtą klausimą „Ne“, apklausą baigė. Tyrime vertintos 36 respondentų anketos.

**TYRIMO REZULTATŲ SUVESTINĖ**

**1. Demografiniai rodikliai:**

1.1. Apklausoje dalyvavo nežymiai daugiau vyrų nei moterų.

1.2. E. paslaugos prieinamos visoms amžiaus grupėms, labiausiai populiarios tarp respondentų, kurių amžius siekia 21-30 metų.

1.3. E. paslaugomis dažniausiai naudojasi aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys.

1.4. E. paslaugomis intensyviausiai naudojasi dirbantys asmenys.

**2. E. paslaugų vertinimas:**

2.1. Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) vertinant *e. paslaugas verslui*, paskaičiuotas pagal skirtingas alternatyvas yra: pagal VPI1 **–** 47,52 %, pagal VPI2 – 36,03 %.

2.2. Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) vertinant *e. paslaugas gyventojui*, paskaičiuotas pagal skirtingas alternatyvas yra: pagal VPI1 **–** 56,48 %, pagal VPI2 – 50,82 %.

2.3. Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) vertinant *bendrai e. paslaugas verslui ir e. paslaugas gyventojui*, paskaičiuotas pagal VPI1 – 51,03 %.

**3. Naudojimosi e. paslaugomis vertinimas:**

3.1. Bendras Savivaldybės e. paslaugų verslui ir gyventojams suteikimo rezultato pasitenkinimo indeksas yra 66,81 %.

**4. Reikšmingiausios nepasitenkinimo priežastys dėl Savivaldybės e. paslaugų teikimo:**

4.1. Labai dažni e. paslaugų programos sutrikimai.

4.2. Nėra jokio archyvo, pagal kurio šabloną būtų galima pateikti naują užsakymą – kiekvieną kartą reikia pildyti tą pačią informaciją iš naujo.

4.3. Nepakankamai informatyvi ir profesionali Savivaldybės specialistų pagalba.

4.4. Reikalaujama atsiųsti paštu pavedimo originalą su banko darbuotojo parašu.

4.5. Apie atliktą paslaugą pageidautina gauti informaciją el. paštu arba telefonu.

**5. Savivaldybės, teikiančios e. paslaugas verslui ir gyventojams, darbo vertinimas pagal teiginius (vertinta 10 teiginių):**

5.1. Visus teiginius vartotojai vertina dažniau teigiamai nei neigiamai.

5.2. Geriausiai vartotojų lūkesčius atitinka teiginys „Kai užsisakėte e. paslaugą verslui ir gyventojams Savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt, e. paslauga verslui ir gyventojams buvo suteikta laiku (per nurodytą laiką)“.

5.3. Blogiausiai vartotojų vertinami teiginiai yra:

5.3.1. „Kai užsisakėte e. paslaugą verslui ir gyventojams Savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt, informaciją dėl papildomų dokumentų pateikimo gavote iš karto;

5.3.2. „Kai užsisakėte e. paslaugą verslui ir gyventojams Savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt, informaciją dėl e. paslaugos atlikimo gavote iš karto“;

5.3.3. „Savivaldybės interneto svetainėje www.klaipeda.lt skelbiama informacija apie e. paslaugas verslui ir gyventojams yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama“.

**6. Detalus e. paslaugų vertinimas pagal jai būdingus veiksnius:**

6.1. Vertintos e. paslauga verslui „Leidimų važiuoti Klaipėdos miesto gatvėmis didžiagabaritėms ir sunkiasvorėms transporto priemonėms išdavimas“ ir e. paslauga gyventojams „Pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas“.

6.2. Didesnis skaičius respondentų, e. paslaugoms būdingus veiksnius – publikavimo vietą, užsakymo būdą, informacijos apie e. paslaugą turinį, suteikimo laiką, suteiktos e. paslaugos kokybę – vertino „gerai“ ar „labai gerai“, lyginant su respondentų skaičiumi, kurių vertinimas buvo „labai blogai“ ar „blogai“.

6.3. Pagal joms būdingus veiksnius, e. paslaugas gyventojams teigiamai vertino daugiau respondentų, nei e. paslaugas verslui.

**IŠVADOS**

1. Bendras e. paslaugų kokybės vertinimas pagal vartotojų pasitenkinimo indeksą parodė, kad vartotojai e. paslaugas vertina vidutiniškai – 51,03 %.

2. Pagal bendrą e. paslaugų kokybės vertinimą e. paslaugos gyventojams yra vertinamos geriau nei e. paslaugos verslui.

3. E. paslaugų suteikimo kokybė yra vertinama geriau nei bendra e. paslaugų kokybė.

**REKOMENDACIJOS**

1. Tobulinti Paslaugų valdymo sistemą, įdiegiant automatinio pranešimo asmeniui el. paštu ar SMS apie administracinės e. paslaugos suteikimą funkcionalumą.

2. Tobulinti administracinių e. paslaugų užsakymo formas dėl pasikartojančių asmens duomenų automatinio užpildymo, kai paslauga yra užsakoma ne pirmą kartą.

3. Supažindinti darbuotojus, teikiančius e. paslaugas, su papildomomis galimybėmis dėl apmokėjimo gavimo iš Valstybinės mokesčių inspekcijos ar kitų įstaigų duomenų bazių.