

**ATASKAITA  
APIE ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMĄ IR JŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ  
VALSTYBINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOJE**

Valstybinėje vartotojų teisių apsaugos tarnyboje (toliau - Tarnyba) vartotojų aptarnavimo kokybės vertinimo anoniminė apklausa buvo vykdoma 2012 metais.

2012 metais į Tarnybą kreipėsi 13087 asmenų, iš jų:

- raštu - 2839;
- žodžiu - 401;
- telefonu - 6543;
- elektroniniu būdu - 3304;

Vadovaujantis Tarnybos direktoriaus patvirtintomis Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Tarnyboje taisyklėmis, ne rečiau kaip kartą per metus organizuojama anoniminė asmenų apklausa, siekiant įvertinti ir gerinti Tarnyboje vykdomą asmenų prašymų nagrinėjimą ir atvykusių asmenų aptarnavimą. Asmenims pateiktose anoniminės aptarnavimo kokybės vertinimo anketose buvo siekta sužinoti: ar asmenys pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką ir ar šis laikas jiems patogus; ar asmenys aptarnaujami greitai, mandagiai ir kvalifikuotai; ar asmenis tenkino atsakymų pateikimo terminai, ar jie buvo informuoti apie Tarnyboje nagrinėjamo klausimo, ginčo sprendimo eigą, taip pat buvo prašoma pateikti pastabas ar pasiūlymus, susijusius su Tarnybos veikla.

**Anketinės apklausos apie asmenų aptarnavimą Tarnyboje 2012 metais rezultatai**

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2012-01-01 iki 2012-12-31		
		Taip	Ne	Neatsakė
1.	Ar esate pakankamai informuotas apie Tarnybos darbo laiką?	88,9%	11,1%	-
2.	Ar Jums patogus Tarnyboje nustatytas asmenų priėmimo laikas?	77,8%	22,2%	-
3.	Ar Jums teko ilgai laukti priėmimo?	3,7%	96,3%	-
4.	Ar mandagiai buvote aptarnautas?	96,3%	3,7%	-
5.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	92,6%	3,7%	3,7%
6.	Ar pakankamai greitai buvo atsakyta į Jūsų prašymą (skundą) ?	77,8%	18,5%	3,7%
7.	Ar buvote informuotas apie tyrimo eigą?	85,2%	7,4%	7,4%

Duomenys nėra visiškai tikslūs, nes 2012 metais tik 6,73 proc. atvykusių į Tarnybą asmenų užpildė anonimines apklausos anketas.

Įvertinus 2012 m. atliktos anketinės apklausos rezultatus, nustatyta, jog didžioji dalis atsakymus pateikusių asmenų žino Tarnybos darbo laiką (88,9 proc.) ir jis jiems patogus (77,8 proc.), asmenys yra patenkinti aptarnavimo kokybe (96,3 proc.) ir atsakymo į jų prašymą (skundą) pateikimo terminais (77,8 proc.), taip pat buvo tinkamai informuoti apie klausimo ar prašymo nagrinėjimo eigą (85,2 proc.). Į klausimus atsakę asmenys pateikė keletą pastabų dėl Tarnybos darbo organizavimo ir veiklos gerinimo: siūlė didinti aptarnaujančių asmenis darbuotojų skaičių, didinti Tarnybos veiklos efektyvumą ir įtraukti vartotojus į ginčų nagrinėjimo procesą. Visgi pastebėtina, kad dažniausiai nuomonę apie Tarnybos veiklą linkę išreikšti asmenys, kurių prašymai buvo nagrinėjami Tarnyboje: dalis asmenų išreiškė padėkas už suteiktą informaciją ir pagalbą sprendžiant jų ir pardavėjų (paslaugų teikėjų) ginčus, dalis asmenų nebuvo patenkinti ginčų nagrinėjimo tvarka, terminais, Tarnybai suteiktomis teisinėmis priemonėmis ginant pažeistas vartotojų teises.