

**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 2018 metais.

2018 metais į Tarnybą asmenys kreipėsi 27573 kartus, iš jų:

- raštu - 7353;
- žodžiu - 1644;
- telefonu - 14330;
- elektroniniu būdu – 4246.

Vadovaujantis Tarnybos direktoriaus 2016 m. kovo 8 d. įsakymu Nr. 1-77 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.

**Anoniminės apklausos apie asmenų aptarnavimą Tarnyboje 2018 metais rezultatai**

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2018-01-01 iki 2018-12-31		
		Atvykęs	El. paštu	Paštu
1.	Kokiu būdu kreipėtės į Tarnybą?	76,92%	15,39%	7,69%
2.	Kaip Jūs vertinate Tarnybos darbuotojų pasiekiamumą (telefonu, el. paštu, atvykus, per socialinio tinklo „Facebook“ profilį)?	Geri 69,23%	Prastai 7,69%	L. gerai 23,08%
3.	Ar Tarnybos interneto svetainėje lengvai radote reikiamą informaciją (jei jomis naudojotės)?	Greitai 61,54%	Užtruko 23,07%	Nesinaudojau 15,39%
4.	Kaip vertinate gautos informacijos aiškumą ir tikslumą?	Geri 92,31%	Prastai 7,69%	–
5.	Kaip vertinate Tarnybos darbuotojo (-ų) paslaugumą, mandagumą?	Geri 76,93%	L. gerai 23,07%	–
6.	Ar esate patenkintas asmenų aptarnavimo kokybe Tarnyboje?	Patenkintas 76,92%	Nepatenkintas 7,69%	L. patenkintas 15,39%
7.	Ar esate pakankamai informuotas apie Tarnybos darbo laiką?	Taip 92,31%	Ne 7,69%	–
8.	Ar Jums patogus Tarnyboje nustatytas asmenų priėmimo laikas?	Taip 100%	–	–
9.	Ar Jums teko ilgai laukti priėmimo?	Taip 92,31%	Ne 7,69%	–
10.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	Taip 92,31%	Ne 7,69%	–
11.	Ar buvote išsamiai informuotas apie veiksmus, kurių ėmėsi Tarnyba, sprendama Jūsų klausimus?	Taip 76,92%	Ne 7,69%	Nepateikė atsakymo 15,39%

<b>12.</b>	Ar Jus tenkino Tarnybos atsakymų į prašymo/skundo/paklausimo pateikimo terminai, jei tokį teikėte paštu/el. paštu/tiesiogiai?	Taip 69,23%	Ne 15,39%	Nepateikė atsakymo 15,39%
<b>13.</b>	Jūsų nuomone, ar Tarnyboje aptarnaujant asmenis, nagrinėjant prašymus taikomas „vieno langelio“ principas?	Taip 84,62%	Ne 7,69%	Nepateikė atsakymo 7,69%
<b>14.</b>	Jūsų nuomone, ar „vieno langelio“ principo taikymas gerina Tarnybos teikiamų paslaugų kokybę?	Taip 53,85%	Ne 7,69%	Nepateikė atsakymo 38,46%

Įvertinus 2018 metais atliktos anoniminės apklausos rezultatus, nustatyta, jog didžioji dalis atsakymus pateikusių asmenų gerai informuoti apie Tarnybos darbo laiką (92,31 proc.) ir visiems besikreipiantiesiems jis patogus (100 proc.), asmenys yra patenkinti aptarnavimo kokybe (76,92 proc.), darbuotojų pasiekiamumu (69,23 proc.), atsakymo į jų prašymą (skundą) pateikimo terminus (69,23 proc.), taip pat buvo tinkamai informuoti apie veiksmus, kurių ėmėsi Tarnyba, spręsdama asmenų klausimus (76,92 proc.) bei gerai žinoma, kad Tarnyboje taikomas „vieno langelio“ principas (84,62 proc.).

Pažymėtina, kad dažniausiai nuomonę apie Tarnybos veiklą linkę išreikšti asmenys, kurių prašymai, skundai 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.