

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 2020 metais.

2020 metais asmenys į Tarnybą kreipėsi 34 914 kartų, iš jų:

- raštu – 10 806 kartus;
- žodžiu – 482 kartus;
- telefonu – 16 898 kartus;
- elektroniniu paštu – 6 728 kartus.

Vadovaujantis Tarnybos direktoriaus 2019 m. birželio 28 d. įsakymu Nr. 1-191 patvirtintomis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų 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 2020 metais rezultatai

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2020-01-01 iki 2020-12-31		
		Taip	Ne	—
1.	Ar esate pakankamai informuotas apie Tarnybos darbo laiką?	Taip 82,76%	Ne 17,24%	—
2.	Ar esate patenkintas aptarnavimu atsakant į Jūsų klausimus?	Taip 98,28%	Ne 0%	Neatsakyta 1,72%
3.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti kvalifikuotai?	Taip 82,76%	Ne 1,72%	Neatsakyta 15,52%
4.	Ar buvote informuotas apie Jūsų prašymo nagrinėjimo eigą?	Taip 58,62%	Ne 8,62%	Neatsakyta 32,76%
5.	Ar rekomenduotumėte kreiptis dėl konsultacijos į Tarnybą kitiems vartotojams?	Taip 96,55%	Ne 3,45%	—

Įvertinus 2020 metais atliktos anoniminės apklausos rezultatus, nustatyta, jog didžioji dalis atsakymus pateikusių asmenų pakankamai informuoti apie Tarnybos darbo laiką (82,76 proc.), asmenys yra patenkinti aptarnavimu atsakant į klausimus (98,28 proc.), klausimai išspręsti kvalifikuotai (82,76 proc.) bei pakankamai informuoti apie prašymo nagrinėjimo eigą (58,62 proc.). Didžioji dalis apklaustųjų rekomenduotų kreiptis konsultacijos į tarnybą (96,55 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.