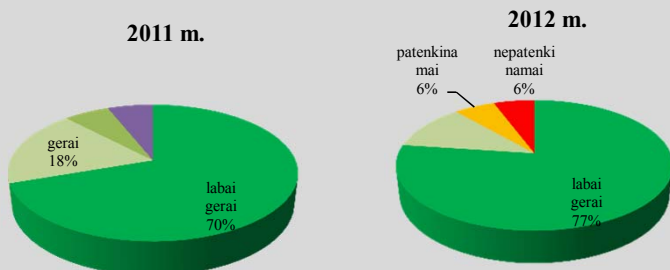


# Teisinių institucijų teikiamų paslaugų patogumas vartotojams ir jų efektyvumas

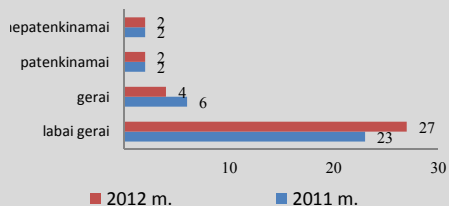
## Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba

### 1. Kaip vertinate teikiamų paslaugų kokybę?

	2011 m.	2012 m.
labai gerai	23	27
gerai	6	4
patenkinamai	2	2
nepatenkinamai	2	2
Teigiamų atsakymų lygis:*	87,87878788	89

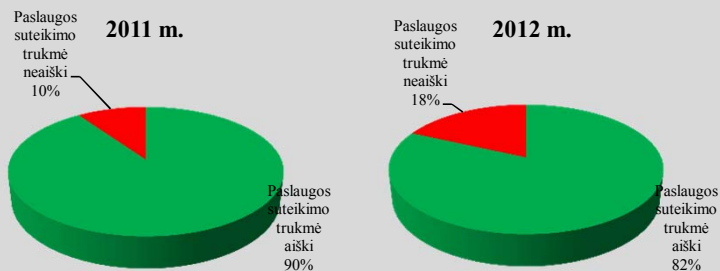


### Teikiamų paslaugų kokybės įvertinimas

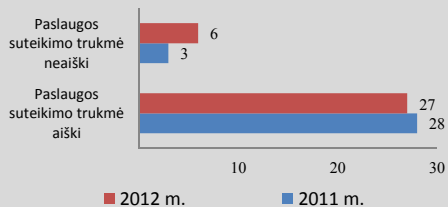


### 2. Ar Jums buvo paaiškinta, per kiek laiko turėjo būti suteikta paslauga?

	2011 m.	2012 m.
Paslaugos suteikimo trukmė aiški	28	27
Paslaugos suteikimo trukmė neaiški	3	6
Teigiamų atsakymų santykis:	90	82

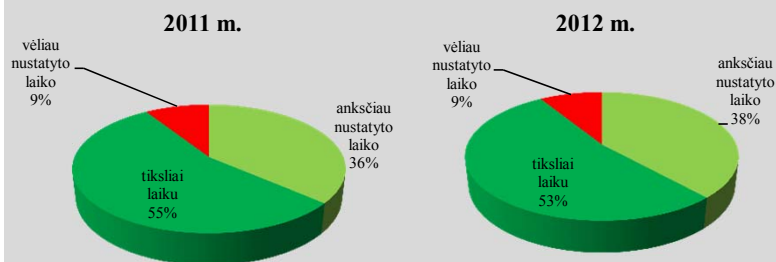


### Teikiamų paslaugų trukmės aiškumas

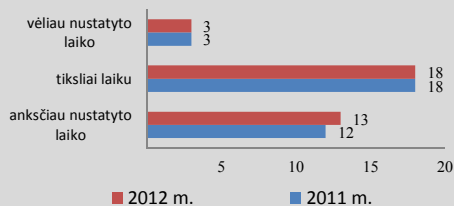


### 3. Ar paslauga Jums buvo suteikta laiku?

	2011 m.	2012 m.
anksčiau nustatyto laiko	12	13
tiksliai laiku	18	18
vėliau nustatyto laiko	3	3
Teigiamų atsakymų santykis:	91	91



### Teikiamų paslaugų savalaikiškumas



### 4. Kaip vertinate Jus aptarnavusių asmenų pagarbą žmogui (ar Jus aptarnavo dėmesingai ir

	2011 m.	2012 m.
labai gerai	22	31
gerai	7	4

patenkinamai	3	
nepatenkinamai	1	
Teigiamų atsakymų santykis:	88	100

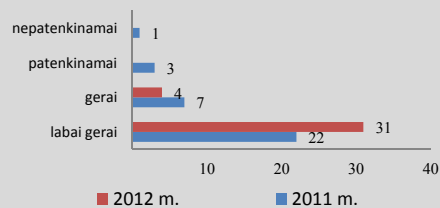
2011 m.



2012 m.



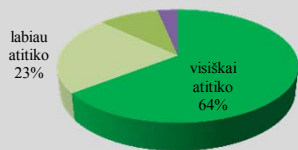
### Pagarba žmogui teikiant paslaugas



### 5. Ar suteiktos paslaugos atitiko Jūsų lūkesčius?

	2011 m.	2012 m.
visiškai atitiko	20	27
labiau atitiko	7	2
labiau neatitiko	3	
neatitiko	1	3
Teigiamų atsakymų santykis:	87	91

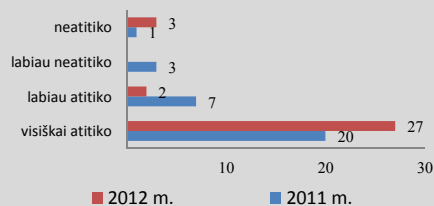
2011 m.



2012 m.



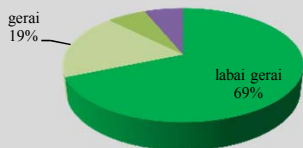
### Paslaugos atitikimas lūkesčiams



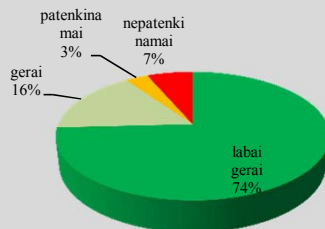
### 6. Kaip vertinate Jus aptarnavusių asmenų kompetenciją?

	2011 m.	2012 m.
labai gerai	22	23
gerai	6	5
patenkinamai	2	1
nepatenkinamai	2	2
Teigiamų atsakymų santykis:	88	90

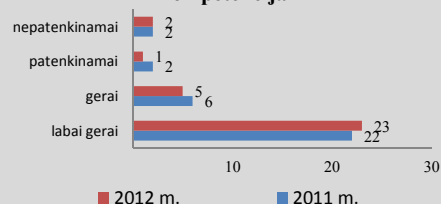
2011 m.



2012 m.



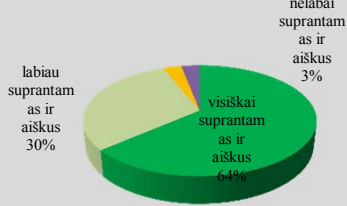
### Aptarnaujančių asmenų kompetencija



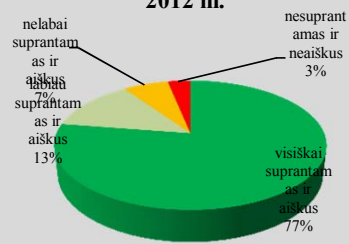
### 7. Ar suteikta paslauga (gautas sprendimas) buvo suprantamas ir aiškus?

	2011 m.	2012 m.
visiškai suprantamas ir aiškus	21	24
labiau suprantamas ir aiškus	10	4
nelabai suprantamas ir aiškus	1	2
nesuprantamas ir neaiškus	1	1
Teigiamų atsakymų santykis:	94	90

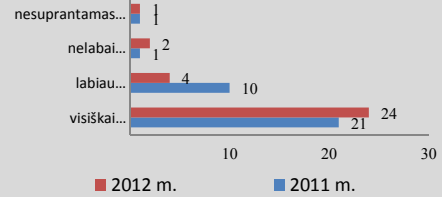
2011 m.



2012 m.



**Suteiktos paslaugos suprantamumas ir aiškumas**



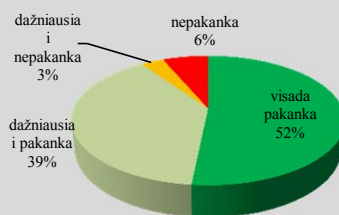
**8. Ar pakanka informacijos, skelbiamos interneto svetainėje, apie teikiamas paslaugas?**

	2011 m.	2012 m.
visada pakanka	13	16
dažniausiai pakanka	16	12
dažniausiai nepakanka	1	1
nepakanka	3	2
Teigiamų atsakymų santykis:	88	90

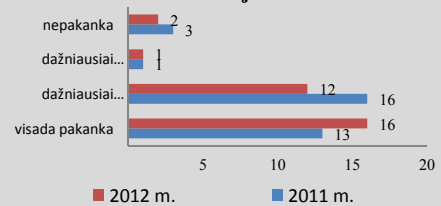
2011 m.



2012 m.



**Ar pakanka informacijos interneto svetainėje?**



**9. Bendras pasitenkinimo lygis teikiamomis paslaugomis**

**Bendras įvertinimas:\*\*\* 90 %**

\* Teigiamų atsakymų lygis apskaičiuojamas pagal formulę:  $T/S*100$   
 T= pozityvių atsakymų skaičius  
 S= visų apklausos respondentų atsakymų skaičius

\*\* Bendras įvertinimas apskaičiuojamas pagal formulę:  $T_2/S_2*100$

$T_2$ = visų apklausos klausimų pozityvių atsakymų skaičius internetinėje apklausoje  
 $S_2$ = visų apklausos respondentų, visų klausimų atsakymų skaičius internetinėje apklausoje