

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 2017 metais.

2017 metais į Tarnybą kreipėsi 25037 asmenys, iš jų:

- raštu - 6294;
- žodžiu - 1856;
- telefonu - 12046;
- elektroniniu būdu – 4841.

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 2017 metais rezultatai

Eil. Nr.	Klausimas	Laikotarpis nuo 2017-01-01 iki 2017-12-31		
		Taip	Ne	Neatsakė
1.	Ar esate pakankamai informuotas apie Tarnybos darbo laiką?	85,71%	7,14%	7,14%
2.	Ar Jums patogus Tarnyboje nustatytas asmenų priėmimo laikas?	85,71%	7,14%	7,14%
3.	Ar Jums teko ilgai laukti priėmimo?	21,42%	71,42%	7,14%
4.	Ar mandagiai buvote aptarnautas?	92,85%	-	7,14%
5.	Ar Jums rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai?	85,71%	7,14%	7,14%
6.	Ar pakankamai greitai buvo atsakyta į Jūsų prašymą (skundą)?	92,85%	-	7,14%
7.	Ar buvote informuotas apie tyrimo eigą?	92,85%	-	7,14%
8.	Jūsų nuomone, ar Tarnyboje aptarnaujant asmenis, nagrinėjant prašymus taikomas „vieno langelio“ principas?	92,85%	-	7,14%
9.	Jūsų nuomone, ar „vieno langelio“ principo taikymas gerina Tarnybos teikiamų paslaugų kokybę?	78,57%	-	21,42%

Įvertinus 2017 metais atliktos anoniminės apklausos rezultatus, nustatyta, jog didžioji dalis atsakymus pateikusių asmenų žino Tarnybos darbo laiką (85,71 proc.) ir didžiąją besikreipiančiųjų daliai jis patogus (85,71 proc.), asmenys yra patenkinti aptarnavimo kokybe (85,71 proc.) ir atsakymo į jų prašymą (skundą) pateikimo terminais (92,85 proc.), taip pat buvo tinkamai informuoti apie klausimo ar prašymo nagrinėjimo eigą (92,85 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.