

## Apklauso „Inspekcijos klientų pasitenkinimo vertinimas“ rezultatai

### 1. Kaip dažnai lankotės Inspekcijoje?

#### *Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| Rečiau nei 1 kartą per metus (11)      | 8,9 %  |
| 1 kartą per metus (12)                 | 9,7 %  |
| Ne daugiau nei 1 kartą per mėnesį (37) | 29,8 % |
| Daugiau nei 1 kartą per mėnesį (23)    | 18,5 % |
| Kiekvieną savaitę (41)                 | 33,1 % |

### 2. Ar esate informuoti apie Inspekcijos darbo laiką?

#### *Atsakė 124 respondentai.*

|            |        |
|------------|--------|
| Taip (117) | 94,4 % |
| Ne (7)     | 5,6 %  |

### 3. Ar Inspekcijoje nustatytas asmenų priėmimo laikas Jums yra patogus?

#### *Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| Jeigu atsakymas neigiamas, pakomentuokite: (6) | 4,8 %  |
| Ne (10)  | 8,1 %  |
| Taip (113)                                     | 91,1 % |

### 4. Kaip vertinate aptarnavimo kokybę (ar esate aptarnaujami greitai, mandagiai ir kvalifikuotai)?

#### *Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| 5 (labai gerai) (64)                                     | 51,6 % |
| 4 (gerai) (37)   | 29,8 % |
| 3 (pusėtinai) (16)                                       | 12,9 % |
| 2 (blogai) (4)   | 3,2 %  |
| 1 (labai blogai) (2)                                     | 1,6 %  |
| Jeigu aptarnavimo kokybę netenkina, įvardykite, kas: (5) | 4 %    |

### 5. Ar tenkina informacijos, metodinės pagalbos teikimo ir konsultavimo tvarka Inspekcijoje?

#### *Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| Taip (101)                                     | 81,5 % |
| Ne (22)  | 17,7 % |
| Jeigu atsakymas neigiamas, pakomentuokite: (9) | 7,3 %  |

### 6. Ar Inspekcijos konsultacija arba metodinė pagalba buvo naudinga, padėjo suprasti teisės aktus ir jų laikytis?

#### *Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| Taip (97)                                      | 78,2 % |
| Ne (27)  | 21,8 % |
| Jeigu atsakymas neigiamas, pakomentuokite: (9) | 7,3 %  |

**7. Ar kontroliniai klausimynai padėjo suvokti teisės aktų reikalavimus ir geriau juos įgyvendinti?**

*Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| Taip (103)                                     | 83,1 % |
| Ne (20)  | 16,1 % |
| Jeigu atsakymas neigiamas, pakomentuokite: (3) | 2,4 %  |

**8. Kaip vertinate Inspekcijos teikiamą informaciją Jums aktualiomis temomis (ar ji tiksli, išsami ir svarbi)?**

*Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| 5 (labai gerai) (40)   | 32,3 % |
| 4 (gerai) (57)   | 46 %   |
| 3 (pusėtinai) (17)   | 13,7 % |
| 2 (blogai) (7)   | 5,6 %  |
| 1 (labai blogai) (4)   | 3,2 %  |
| Jeigu informacijos teikimas netenkina, įvardykite, pateikite pasiūlymų (3) | 2,4 %  |

**9. Ar tenkina paslaugų suteikimo terminai?**

*Atsakė 124 respondentai.*

|   |        |
|---|--------|
| Taip (108)  | 87,1 % |
| Ne (14)   | 11,3 % |
| Jeigu atsakymas neigiamas, įvardykite, kokių konkrečių paslaugų suteikimo terminas turėtų būti trumpesnis (8) | 6,5 %  |

**10. Ar gaunate informacijos apie elektronines administracines paslaugas (interneto svetainėje, telefonu, el. paštu)?**

*Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| Taip (103)   | 83,1 % |
| Ne (21)  | 16,9 % |
| Jeigu atsakymas neigiamas, pateikite pasiūlymų (1) | 0,8 %  |

**11. Ar teko naudotis Inspekcijos teikiamomis elektroninėmis administracinėmis paslaugomis?**

*Atsakė 124 respondentai.*

|   |        |
|---|--------|
| Taip (pereikite prie 13 klausimo) (101) | 82,1 % |
| Ne (22)                                 | 17,9 % |

**12. Jeigu elektroninėmis administracinėmis paslaugomis nesinaudojate, nurodykite pagrindinę priežastį (pasirinkę atsakymą, pereikite prie 17 klausimo):**

*Atsakė 19 respondentų.*

|  |        |
|--|--------|
| Nežinojau, kad administracinės paslaugos yra teikiamos internetu (4)                                 | 21,1 % |
| Neturiu prieigos prie interneto (namuose, darbe) (0)   | 0 %    |
| Per brangu (reikia įsigyti kompiuterį, įsivesti internetą, įsigyti visą reikiamą įrangą ir pan.) (0) | 0 %    |

|   |        |
|---|--------|
| Sudėtinga (nemoku) naudotis internetu teikiamomis paslaugomis (0)               | 0 %    |
| Nemoku gerai naudotis kompiuteriu, internetu (0)                                | 0 %    |
| Patogia / paprasčiau paslaugą gauti įprastu būdu (8)                            | 42,1 % |
| Teikiu pirmenybę reikalus tvarkyti tiesiogiai bendraudamas (-a) su žmonėmis (8) | 42,1 % |
| Kita (įrašykite) (2)  | 10,5 % |

**13. Pirmenybę teikiate internetu teikiamoms paslaugoms ar paslaugą užsisakote įprastiniu būdu (atvykus į Inspekciją)?**

*Atsakė 115 respondentų.*

|  |        |
|--|--------|
| Taip, internetu (90)                         | 78,3 % |
| Ne, įprastu būdu (atvykus į Inspekciją) (27) | 23,5 % |

**14. Kurias Inspekcijos teikiamas paslaugas norėtumėte užsisakyti internetu?**

*Atsakė 110 respondentų.*

|   |        |
|---|--------|
| Licencijavimo (83)                                | 75,5 % |
| Tachografo kortelių (53)                          | 48,2 % |
| Kelionės leidimų (46)                             | 41,8 % |
| Egzaminavimo (47)                                 | 42,7 % |
| Leidimus sunkiasvorėms transporto priemonėms (40) | 36,4 % |
| Kita (įrašykite) (9)                              | 8,2 %  |

**15. Ar paslaugų užsisakymas internetu, Jūsų manymu, supaprastina paslaugų gavimo procedūras (mažiau formalumų, pateikiamų dokumentų, jų kopijų, taupomas laikas)?**

*Atsakė 117 respondentų.*

|                        |        |
|------------------------|--------|
| 5 (supaprastina) (88)  | 75,2 % |
| 4 (19)                 | 16,2 % |
| 3 (7)                  | 6 %    |
| 2 (1)                  | 0,9 %  |
| 1 (nesupaprastina) (2) | 1,7 %  |

**16. Kaip vertinate elektroninių administracinių paslaugų patogumą?**

*Atsakė 116 respondentų.*

|                  |        |
|------------------|--------|
| 5 (patogu) (74)  | 63,8 % |
| 4 (34)           | 29,3 % |
| 3 (9)            | 7,8 %  |
| 2 (1)            | 0,9 %  |
| 1 (nepatogu) (1) | 0,9 %  |

**17. Kaip vertinate Inspekcijos pareigūnų elgesį (mandagumą, geranoriškumą ir kt.) kontrolės metu?**

*Atsakė 124 respondentai.*

|                      |        |
|----------------------|--------|
| 5 (labai gerai) (46) | 37,1 % |
| 4 (gerai) (46)       | 37,1 % |

|   |        |
|---|--------|
| 3 (pusėtinai) (19)                                    | 15,3 % |
| 2 (blogai) (4)  | 3,2 %  |
| 1 (labai blogai) (5)                                  | 4 %    |
| Neteko susidurti (5)                                  | 4 %    |
| Jeigu pareigūnų elgesys netenkina, pakomentuokite (3) | 2,4 %  |

**18. Į Inspekcijos reguliavimo sritį patenkančia veikla užsiimate:**

*Atsakė 124 respondentai.*

|                       |        |
|-----------------------|--------|
| 1 m. (17)             | 13,7 % |
| 2 m. ir daugiau (108) | 87,1 % |

**19. Ar pirmaisiais veiklos metais gavote naudingų konsultacijų?**

*Atsakė 124 respondentai.*

|  |        |
|--|--------|
| Taip (93)                                      | 75 %   |
| Ne (29)  | 23,4 % |
| Jeigu atsakymas neigiamas, pakomentuokite: (7) | 5,6 %  |

**20. Ar pirmaisiais veiklos metais buvo taikytos poveikio priemonės**

*Atsakė 124 respondentai.*

|           |        |
|-----------|--------|
| Taip (24) | 19,4 % |
| Ne (100)  | 80,6 % |