



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

2016 M. INTERESANTŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS ATASKAITA

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Bendrasis informacijos centras

2016-11-23

Anoniminės apklausos rezultatai

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – Komisija) 2016 m. atliko anoniminę apklausą, kuria siekiama sužinoti asmenų nuomonę apie aptarnavimo kokybę bei kitus su asmenų aptarnavimu susijusius klausimus.

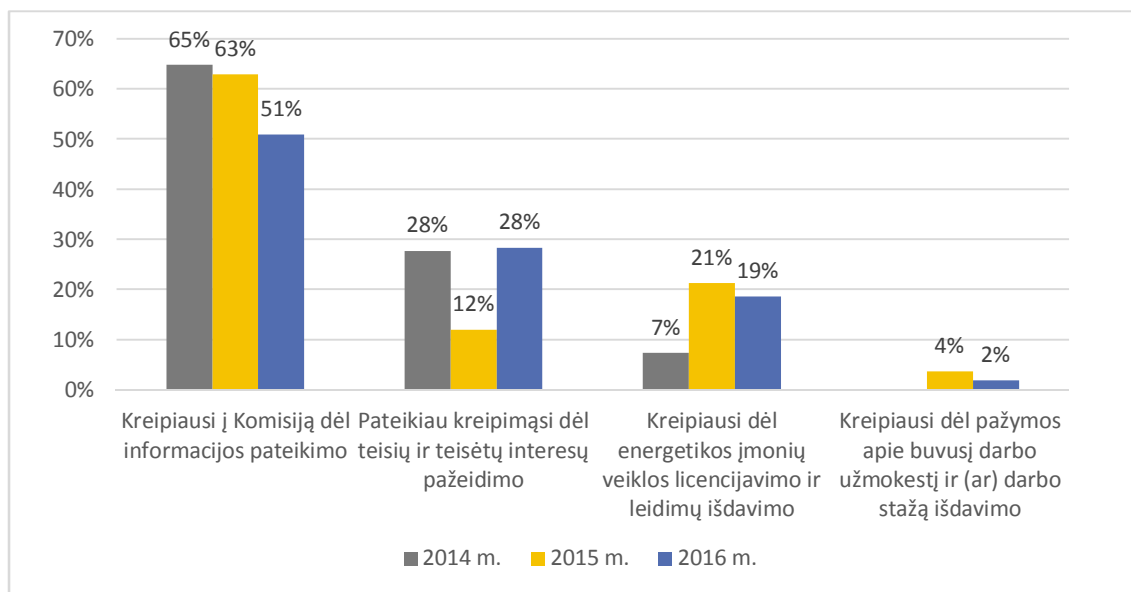
Apklausa buvo atliekama 2016 m. spalio 3–30 dienomis. Respondentams pateikti 22 uždari ir 1 atviras klausimas. Į juos atsakė 128 respondentai, 2016 m. pasinaudoję Komisijos teikiamomis paslaugomis. Palyginti su praėjusiais metais, apklausoje dalyvavo kur kas daugiau respondentų.

Respondentų atsakymų analizė ir palyginimas su 2014 bei 2015 metų apklausų duomenimis pateikiami toliau.

1. Kokiomis Komisijos paslaugomis naudojotės?

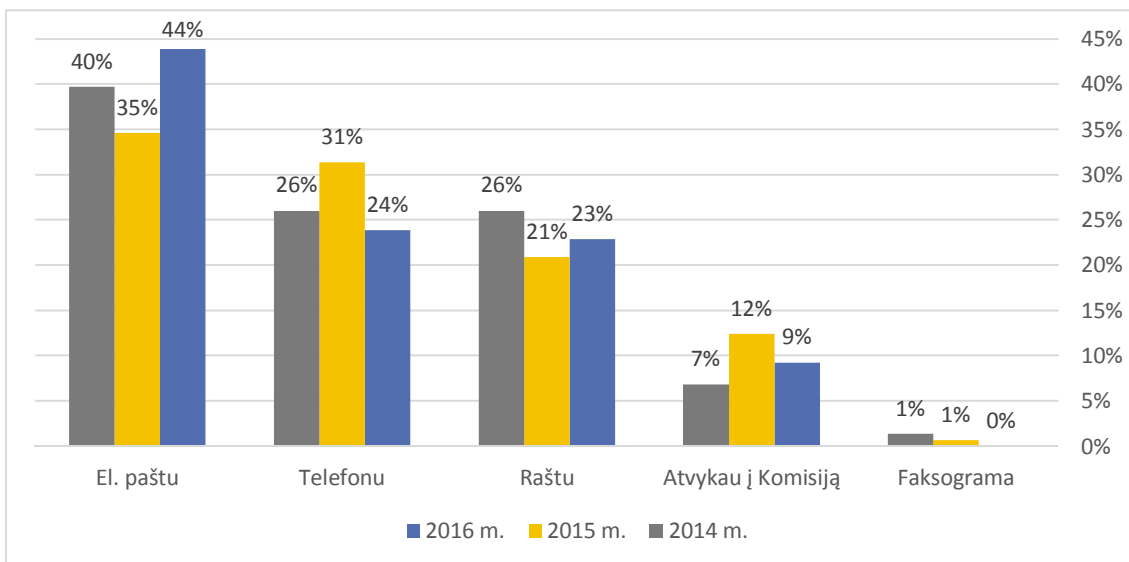
Kaip ir ankstesniais metais, respondentai nurodė, kad į Komisiją dažniausiai kreipiasi siekdami gauti jiems aktualios informacijos: 2016 m. apklausos duomenimis, šie interesantai sudaro 1/2 besikreipusiųjų į Komisiją. Visgi šių respondentų dalis nuo 2014 m. mažėja: respondentų, pateikusių kreipimąsi dėl galimo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo, 2016 m. padaugėjo 16 procentinių punktų ir pasiekė 2014 m. lygį. Palyginti su 2015 m., atitinkamai po 3 ir 2 procentinius punktus sumažėjo besikreipusiųjų dėl energetikos įmonių veiklos licencijavimo ir leidimų išdavimo bei dėl pažymų apie buvusį darbo užmokestį.

Tai leidžia daryti išvadą, kad 2016 m. didžioji dalis Komisijos apklausoje dalyvavusių respondentų sudaro interesantai, besikreipiantys dėl informacijos pateikimo bei galimai pažeistų vartotojų teisių gynimo.



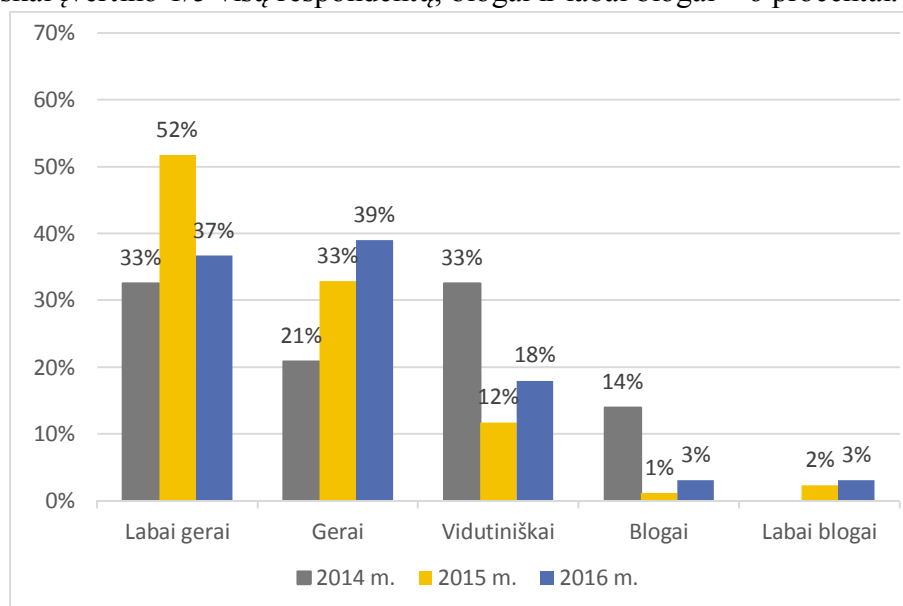
2. Koku būdu Jums teko kreiptis į Komisiją?

Daugiausia anketą pildžiusių respondentų į Komisiją kreipėsi elektroniniu paštu, šiek tiek mažiau telefonu bei raštu ir tik nedidelė dalis respondentų atvyko į Komisiją. Besikreipusiųjų faksograma 2016 m. nebuvo.



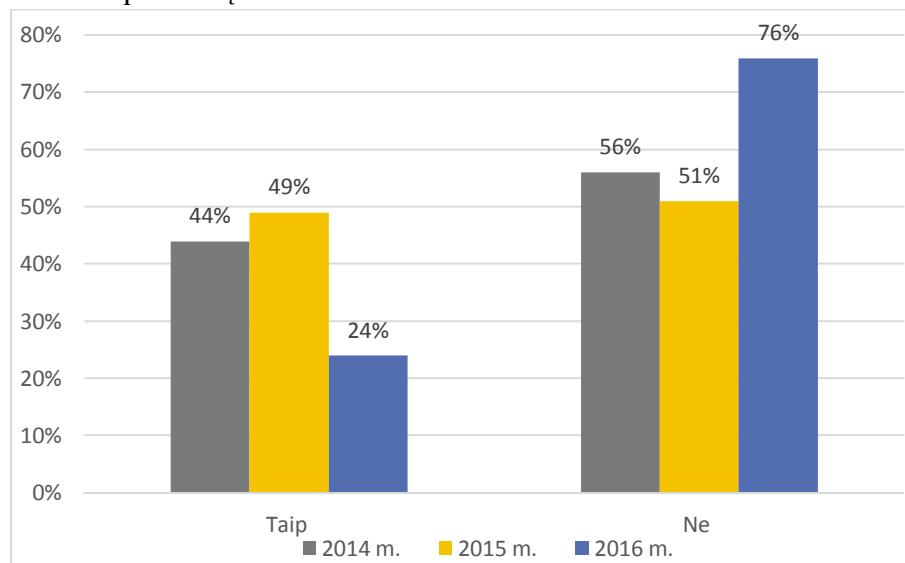
3. Kaip vertinate Komisijos darbuotojo pasiekiamumą (telefonu, el. paštu ar atvykus į Komisiją)?

Absoliuti dauguma respondentų Komisijos darbuotojų pasiekiamumą įvertino labai gerai ir gerai, vidutiniškai įvertino 1/5 visų respondentų, blogai ir labai blogai – 6 procentai.



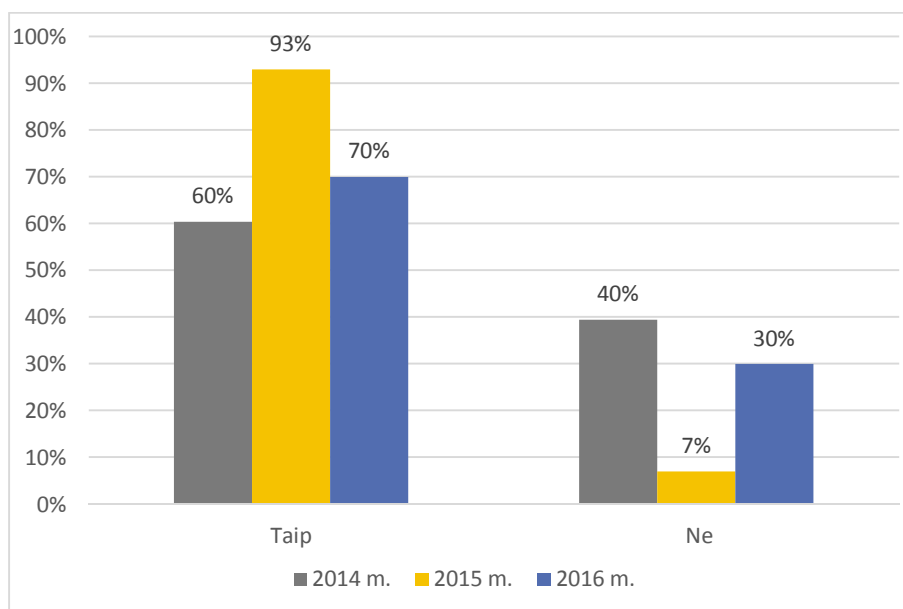
4. Ar žinote, kad antradieniais ir ketvirtadieniais kreipimasi Komisijai galite pateikti iki 18 val.?

Kad tam tikromis savaitės dienomis Komisijai kreipimasi galima pateikti iki 18 val., žino tik ketvirtadalis respondentų. Palyginti su ankstesnių apklausų duomenimis, žinančiųjų skaičius svyruoja nuo 24 iki 49 procentų.



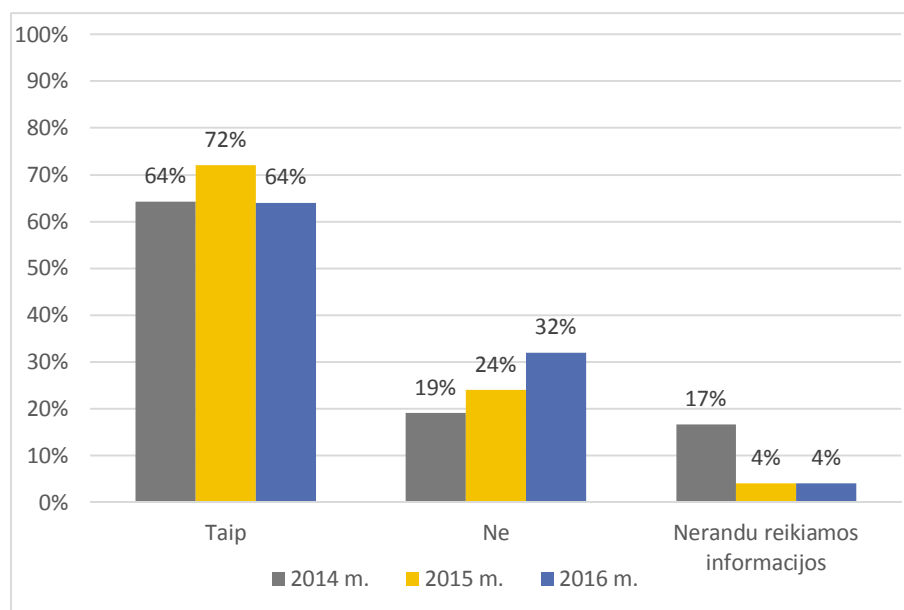
5. Ar žinote, kad Komisijos posėdžių medžiaga yra vieša ir skelbiama Komisijos interneto svetainėje?

Didžioji dalis respondentų žino, kad Komisijos posėdžių medžiaga yra vieša. Palyginti su ankstesnių apklausų duomenimis, žinančiųjų skaičius svyruoja nuo 60 iki 93 procentų. Šis rodiklis tiesiogiai yra priklausomas nuo atsitiktinės apklausos dalyvių imties.



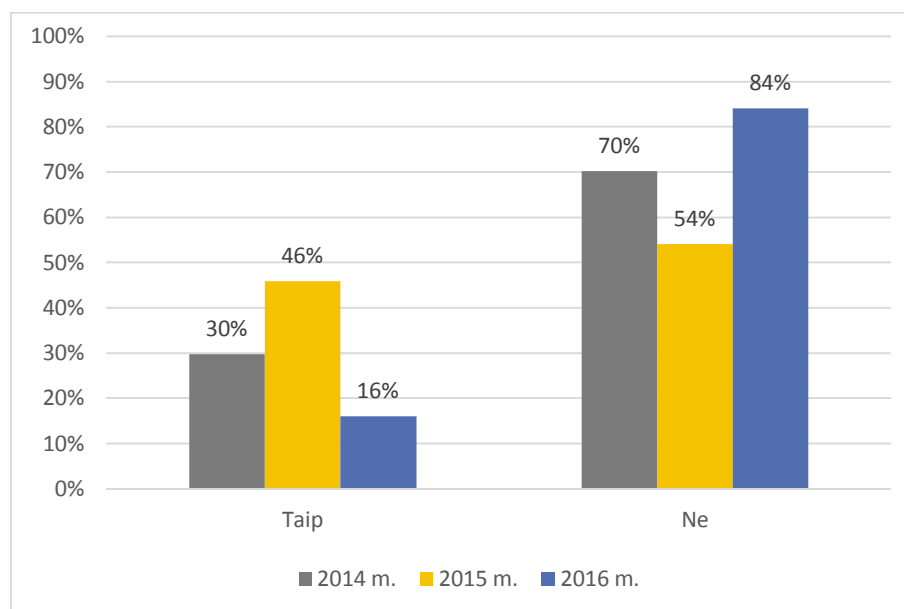
6. Ar Jūs lengvai ir greitai randate reikalingą informaciją Komisijos interneto svetainėje?

Daugiau nei pusė apklausos dalyvių nurodė lengvai ir greitai randantys informaciją Komisijos interneto svetainėje. Labai maža dalis respondentų nurodė ieškomos informacijos Komisijos interneto svetainėje neradę.



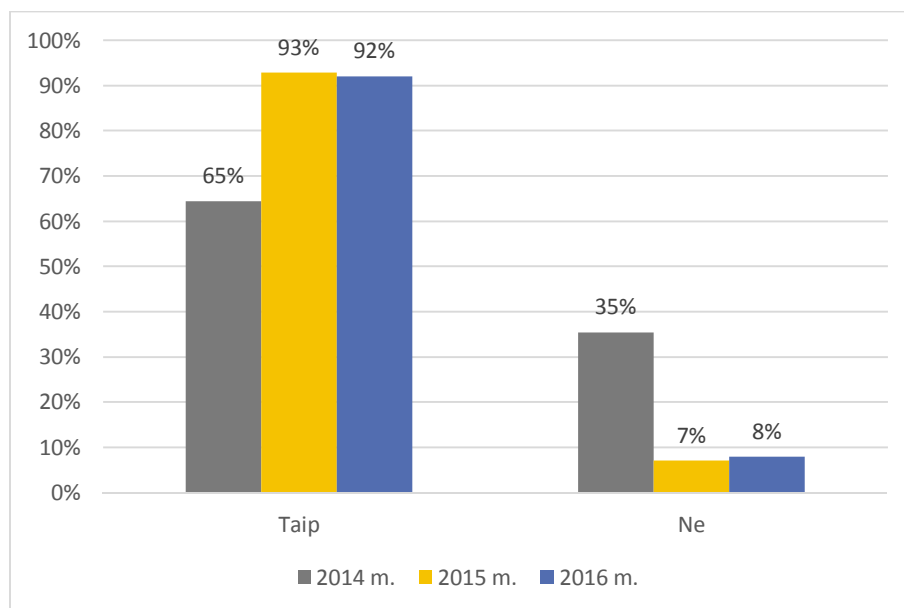
7. Ar prenumeruojate Komisijos naujienlaiškį?

Komisijos naujienlaiškį nurodė prenumeruojantys šiek tiek mažiau nei ketvirtis apklausos dalyvių. Tai mažiausias respondentų, prenumeruojančių Komisijos naujienlaiškį, skaičius per paskutinius trejus metus.



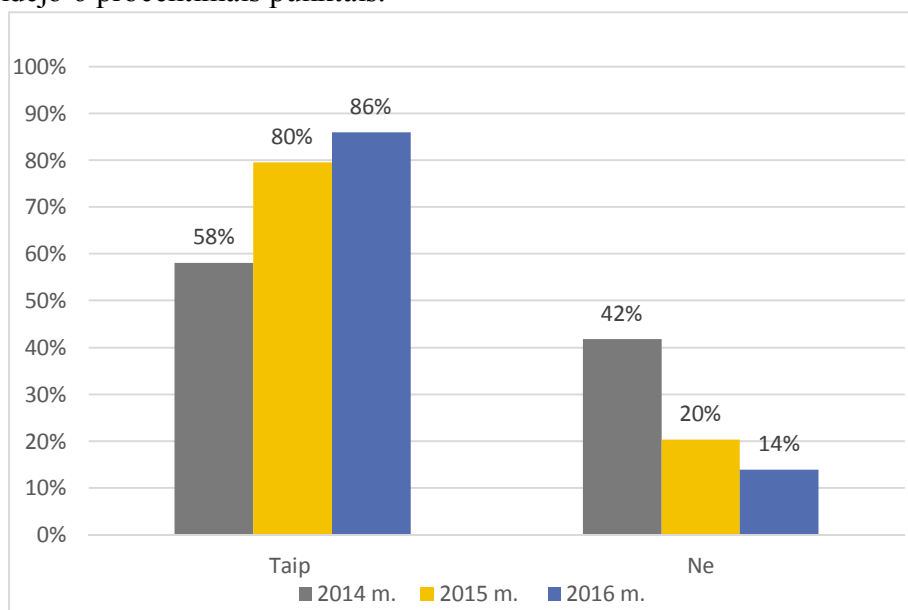
8. Ar, atvykę į Komisiją, buvote aptarnauti dėmesingai ir mandagiai?

Absoliuti dauguma respondentų, kaip ir 2015 m., nurodė, kad, atvykę į Komisiją, buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai. Palyginti su 2014 m., respondentų, nurodžiusių, jog Komisijoje buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai, skaičius išaugo 27 procentiniais punktais.



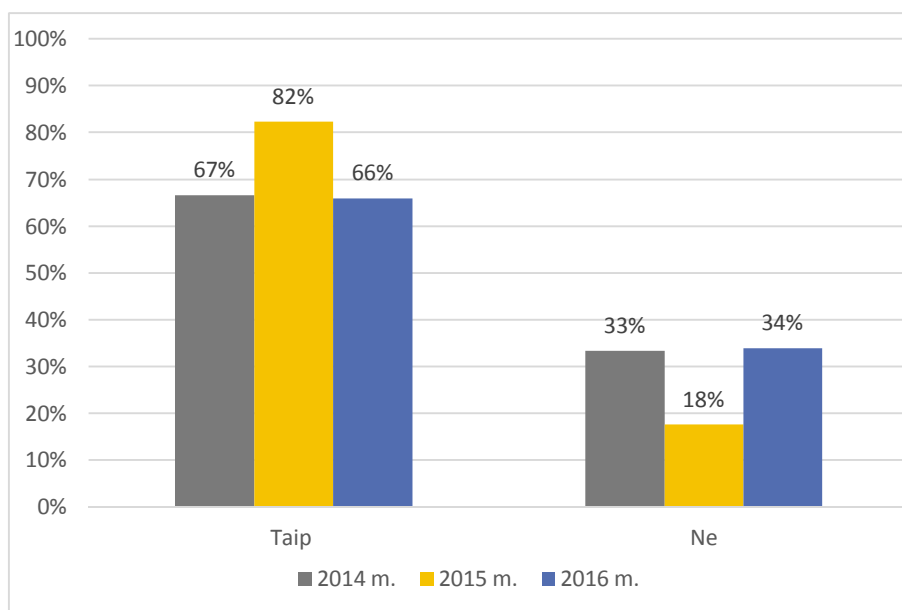
9. Ar, atvykus į Komisiją, Jums buvo pateikta suprantama ir aiški informacija?

Kaip ir ankstesniais metais, daugėja respondentų, nurodžiusių, kad, atvykus į Komisiją, jiems buvo suteikta suprantama ir aiški juos dominusi informacija. Šis respondentų skaičius, palyginti su 2015 m., padidėjo 6 procentiniais punktais.



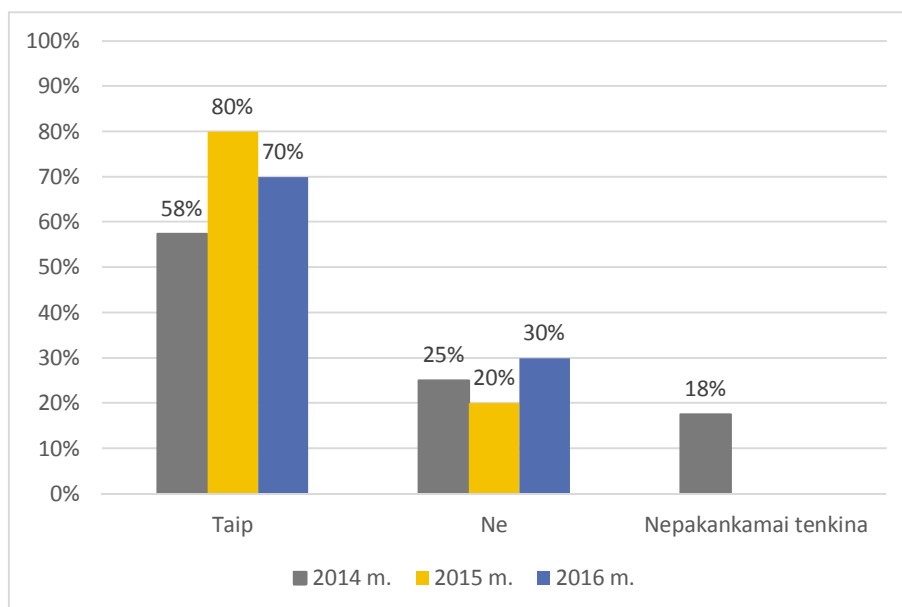
10. Ar žinote, kad kreipdamiesi į Komisiją turite galimybę nemokamai išspręsti iškilusį ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu?

Dauguma respondentų žino, kad kreipdamiesi į Komisiją gali nemokamai išspręsti ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu. Palyginus trejų paskutinių metų apklausų duomenis, žinančiųjų skaičius svyruoja nuo 66 iki 82 procentų.



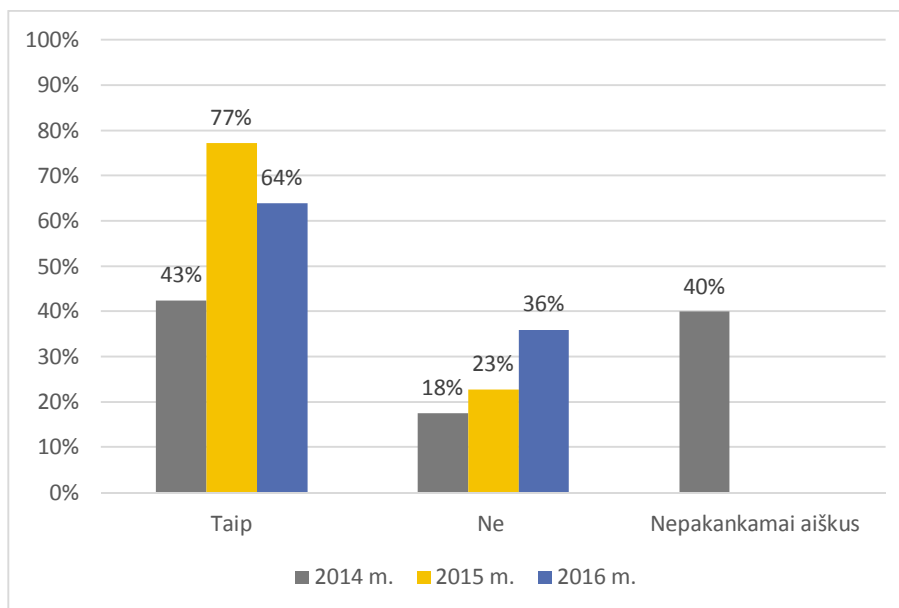
11. Ar Jus tenkina atsakymų į rašytinį kreipimąsi pateikimo terminai?

Didžiąją dalį respondentų tenkina atsakymų į rašytinį kreipimąsi pateikimo terminai.



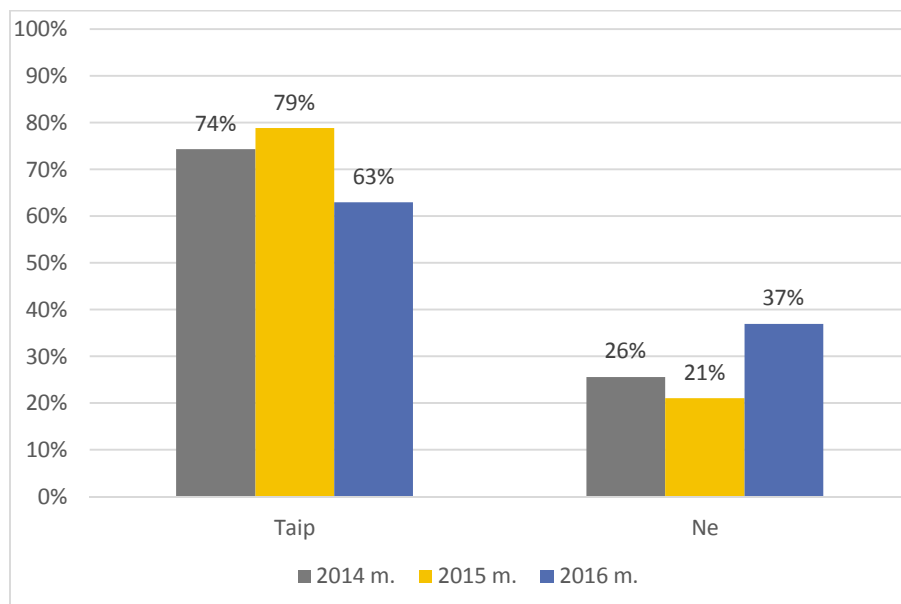
12. Ar raštu Jums pateiktas atsakymas buvo aiškus ir suprantamas?

Didžioji dauguma respondentų raštu jiems pateiktą atsakymą įvardino kaip aiškų ir suprantamą. Palyginus trejų paskutinių metų apklausų duomenis, atsakymą kaip aiškų ir suprantamą įvardijusių skaičius svyruoja nuo 43 iki 77 procentų.



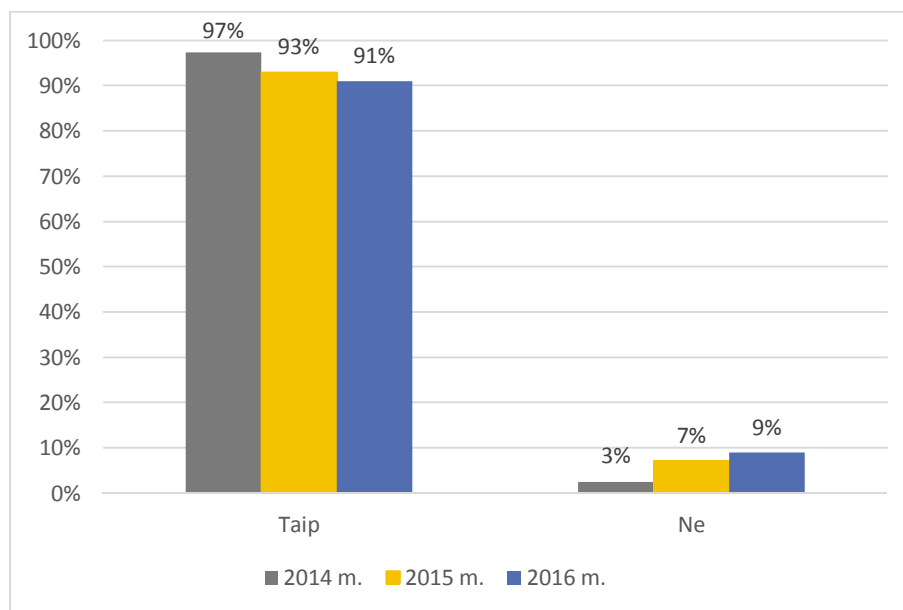
13. Ar žinote apie galimybę tiesiogiai interneto svetainėje pateikti klausimą Jus dominančia tema?

Apie galimybę pateikti klausimą Komisijos interneto svetainėje žino daugiau nei du trečdaliai respondentų. Palyginus trejų paskutinių metų apklausų duomenis, žinančiųjų skaičius svyruoja nuo 63 iki 79 procentų.



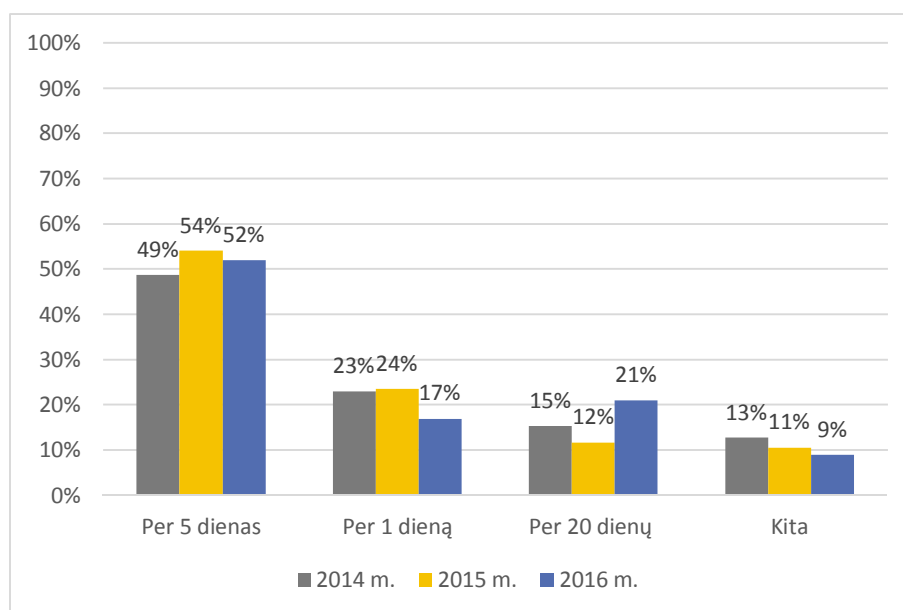
14. Ar žinote apie kreipimūsi pateikimo Komisijai galimybę el. paštu?

Beveik visi apklaustieji respondentai nurodė žinantys apie kreipimūsi pateikimo Komisijai galimybę elektroniniu paštu, nežinantys sudaro tik statistiškai nereikšmingą dalį respondentų.



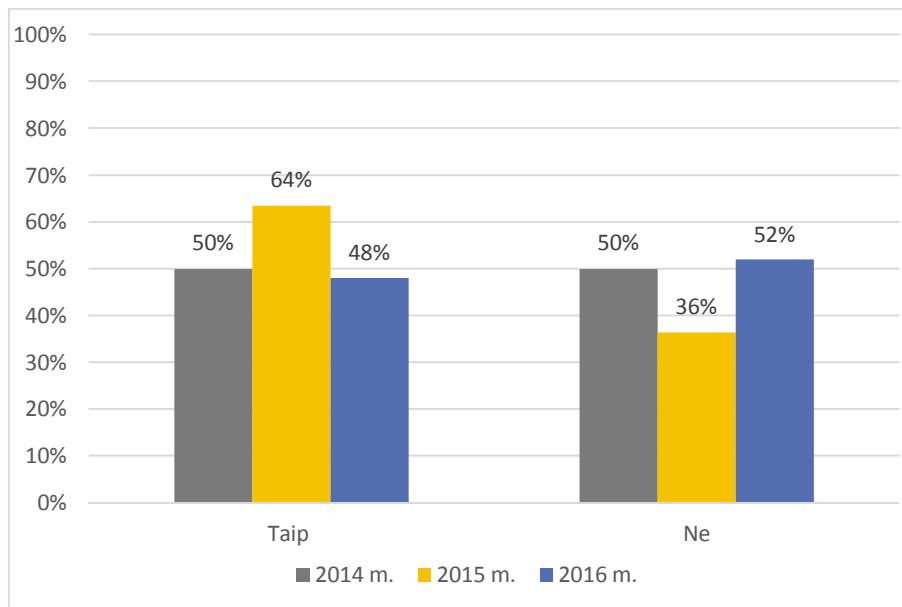
15. Kaip greitai Jūs tikėtės gauti informaciją, pateikę paklausimą el. paštu?

Šiek tiek daugiau nei pusė respondentų informaciją, pateikę paklausimą elektroniniu paštu, tikisi gauti per 5 dienas, penktadalis respondentų – per 20 dienų, šiek tiek mažesnė dalis nurodė, kad informaciją tikisi gauti per 1 dieną. Respondentai, pasirinkę atsakymo variantą „Kita“, nurodė įvairius terminus: 2 dienas, 3 dienas, 10 dienų, 30 dienų ir pan. Palyginti su 2014 ir 2015 m., pastebimai padaugėjo respondentų, nurodžiusių, kad informaciją tikisi gauti per 20 dienų, ir sumažėjo respondentų, pageidaujančių atsakymą gauti per 1 ir 5 dienas.



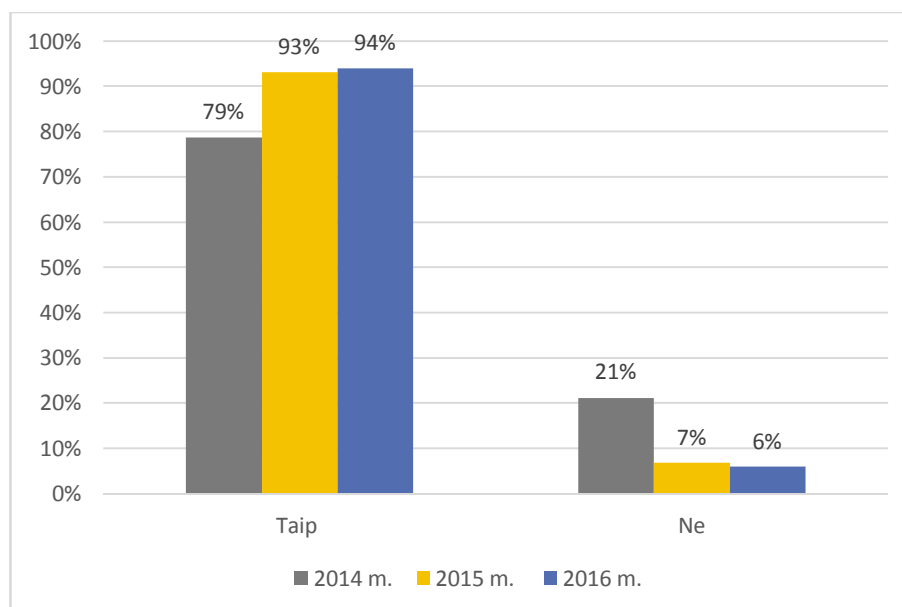
16. Ar žinote apie galimybę kreiptis į Komisiją nemokama telefono linija 8 800 20500?

Penktadalis apklausoje dalyvavusių respondentų kreipėsi būtent telefonu, tačiau 2016 m. pusė respondentų nežinojo apie galimybę kreiptis į Komisiją nemokama telefono linija. Palyginus trejų paskutinių metų apklausų duomenis, žinančiųjų skaičius svyruoja nuo 48 iki 64 procentų.



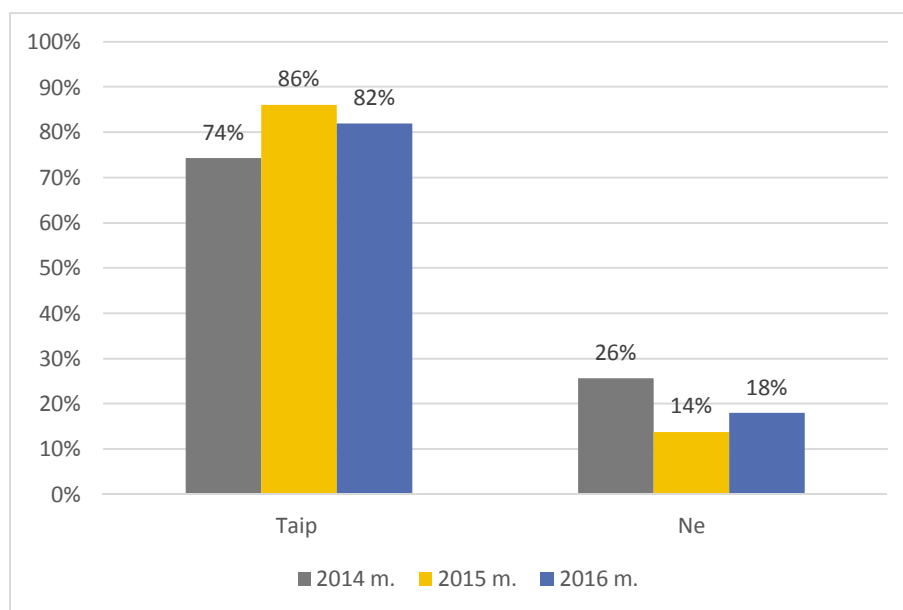
17. Ar telefonu Jūs buvote aptarnautas dėmesingai ir mandagiai?

Iš apklausoje dalyvavusių respondentų du trečdaliai nurodė, kad kreipėsi į Komisiją būtent telefonu. Kaip ir 2015 m. metais, 2016 m. beveik visi respondentai teigė, jog telefonu buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai.



18. Ar telefonu suteikta informacija buvo aiški ir suprantama?

Absoliuti dauguma respondentų telefonu suteiktą informaciją nurodė kaip aiškia ir suprantama.



19. Ar, Jūsų nuomone, korupcija Komisijoje yra dažnas reiškinys?

Palyginti su 2015 m., 12 procentinių punktų padaugėjo respondentų, manančių, kad asmeninės pažintys, neoficialus atlygis galėtų turėti įtakos Komisijos priimtiems sprendimams. Neturinčiųjų nuomonės šiuo klausimu respondentų skaičius per metus nekito. Daugumos respondentų nuomone, korupcija Komisijoje yra visiškai nepasitaikantis ar retas reiškinys. Ir tik maža dalis, t. y. 16 procentų respondentų mano, kad korupcija Komisijoje yra dažnas ar itin dažnas reiškinys. Absoliuti dauguma respondentų (90 proc.) nurodė nesusidūrę su Komisijos darbuotojų korupcijos apraiškomis. Respondentų, nurodžiusių, kad susidūrė su Komisijos darbuotojų korupcijos apraiškomis (13 iš 115 respondentų), buvo paprašyta įvardinti jų pobūdį. Po keletą respondentų nurodė, kad susidūrė su piktnaudžiavimo tarnyba ir politinių partijų protegavimo atvejais, kitus atsakymo variantus pasirinko tik pavieniai respondentai. Pažymėtina, kad atsakymo variantą „Kita“ pasirinkę vartotojai reiškė savo nepasitenkinimą Komisijos veikla, kuri nėra sietina su korupcijos apraiškomis, pvz., nenoras padėti, delsimas ar nekompetentingumas.

Išvados:

1. 2016 m. apklausos duomenimis, Komisija yra atvira institucija. Komisijos teikiamų paslaugų žinomumą nusakantys rodikliai yra geri:

1.1. Interesantai yra informuoti apie galimybę nemokamai išspręsti iškilusį ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu bei didžioji dalis jų žino, kokiomis priemonėmis (nemokama telefono linija, tiesiogiai interneto svetainėje ar elektroniniu paštu) gali gauti informacijos dominančia tema.

1.2. Interesantams taip pat yra žinoma, kad Komisijos posėdžių medžiaga yra vieša ir skelbiama Komisijos interneto svetainėje.

2. 2016 m. apklausos duomenimis, Komisijos teikiamomis paslaugomis interesantai yra patenkinti. Paslaugų kokybės vertinimo rodikliai yra labai aukšti:

2.1. Telefonu ar atvykę į Komisiją interesantai yra aptarnaujami dėmesingai ir mandagiai.

2.2. Interesantams raštu bei telefonu suteikiama informacija yra aiški ir suprantama.

2.3. Interesantus tenkina atsakymų į kreipimusis pateikimo terminai bei Komisijos darbuotojų pasiekiamumas.

3. 2016 m. apklausos duomenimis, Komisija yra nekorumpuota institucija. Absoliuti dauguma interesantų su korupcijos apraiškomis Komisijoje nesusidūrė. Maža dalis nurodžiusių, kad susidūrė, tokiu būdu išreiškė nepasitenkinimą Komisijos veikla ir konkrečių korupcijos apraiškų įvardinti negalėjo.