



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

**2018 M. INTERESANTŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS
ATASKAITA**

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius

2019-01-10

Anoniminės apklausos rezultatai

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – Komisija) 2018 m. atliko anoniminę apklausą, kuria siekiama sužinoti asmenų nuomonę apie aptarnavimo kokybę bei kitus su asmenų aptarnavimu susijusius klausimus.

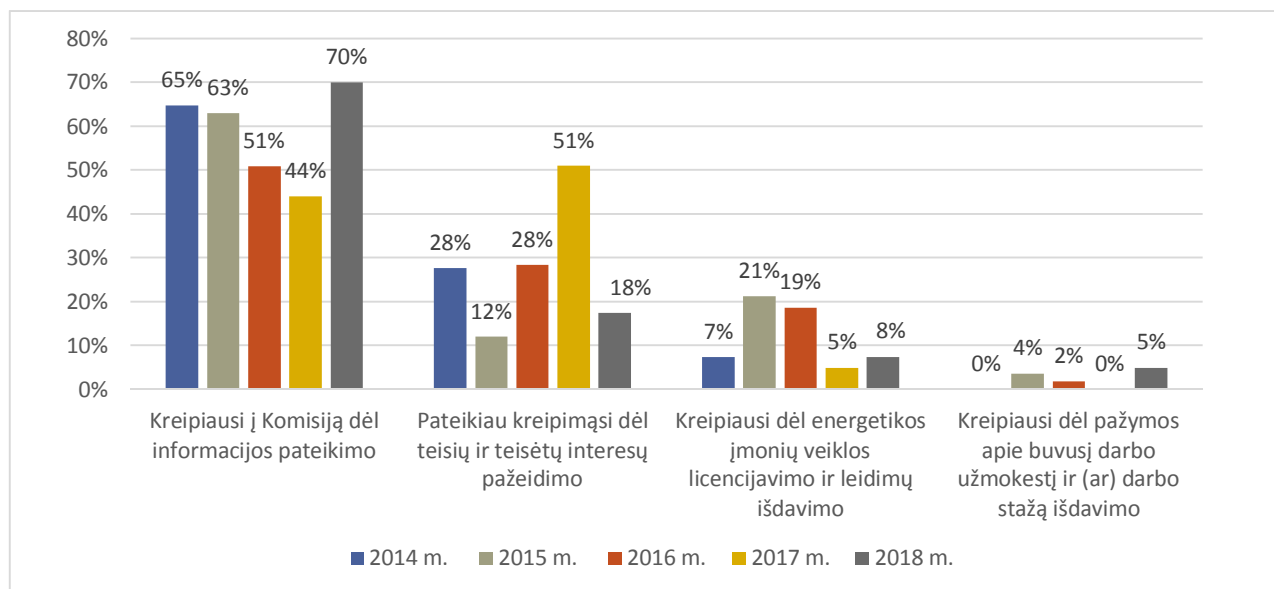
Apklausa buvo atliekama 2018 m. lapkričio 19–gruodžio 19 dienomis. Respondentams pateiktas 21 uždaras ir 2 atviri klausimai. Į juos atsakė 35 respondentai, 2018 m. pasinaudoję Komisijos teikiamomis paslaugomis. Palyginti su praėjusiais metais, apklausoje dalyvavo 26 procentiniais punktais mažiau respondentų.

Respondentų atsakymų analizė ir palyginimas su 2014, 2015, 2016, 2017 metų apklausų duomenimis pateikiami toliau.

1. Kokiomis Komisijos paslaugomis naudojotės?

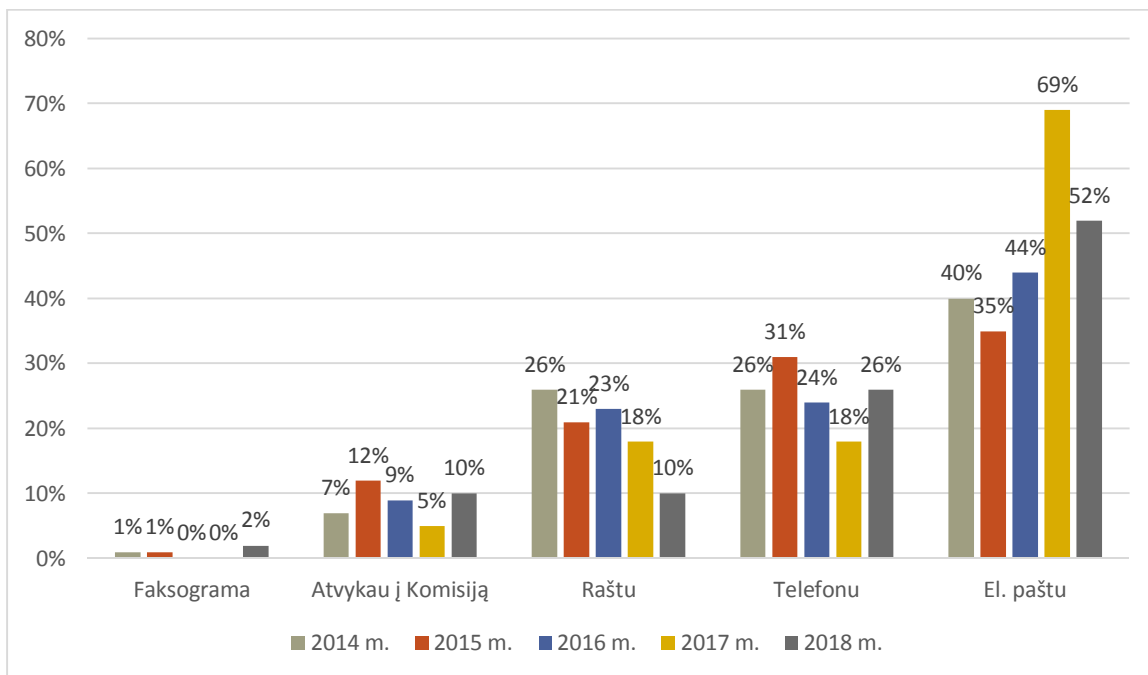
Kaip ir ankstesniais metais, respondentai nurodė, kad į Komisiją dažniausiai kreipiasi siekdami gauti jiems aktualios informacijos bei dėl teisių ir teisėtų interesų gynimo: 2018 m. apklausos duomenimis, šie interesantai sudaro 88 proc. visų besikreipusiųjų į Komisiją. Respondentų dalis, kuri kreipiasi į Komisiją dėl informacijos pateikimo, palyginti su 2017 m., padaugėjo net 26 procentiniais punktais, tačiau 2018 m. pastebimas žymus respondentų, kurie į Komisiją kreipėsi dėl galimo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo, skaičiaus, palyginti su 2017 m., sumažėjimas – 33 procentiniais punktais. Palyginti su 2017 m., atitinkamai po 3 ir 5 procentinius punktus padaugėjo besikreipusiųjų dėl energetikos įmonių veiklos licencijavimo ir leidimų išdavimo bei dėl pažymų apie buvusį darbo užmokestį.

Tai leidžia daryti išvadą, kad 2018 m. didžioji dalis Komisijos apklausoje dalyvavusių respondentų sudaro interesantai, besikreipiantys dėl informacijos pateikimo bei galimai pažeistų vartotojų teisių gynimo.



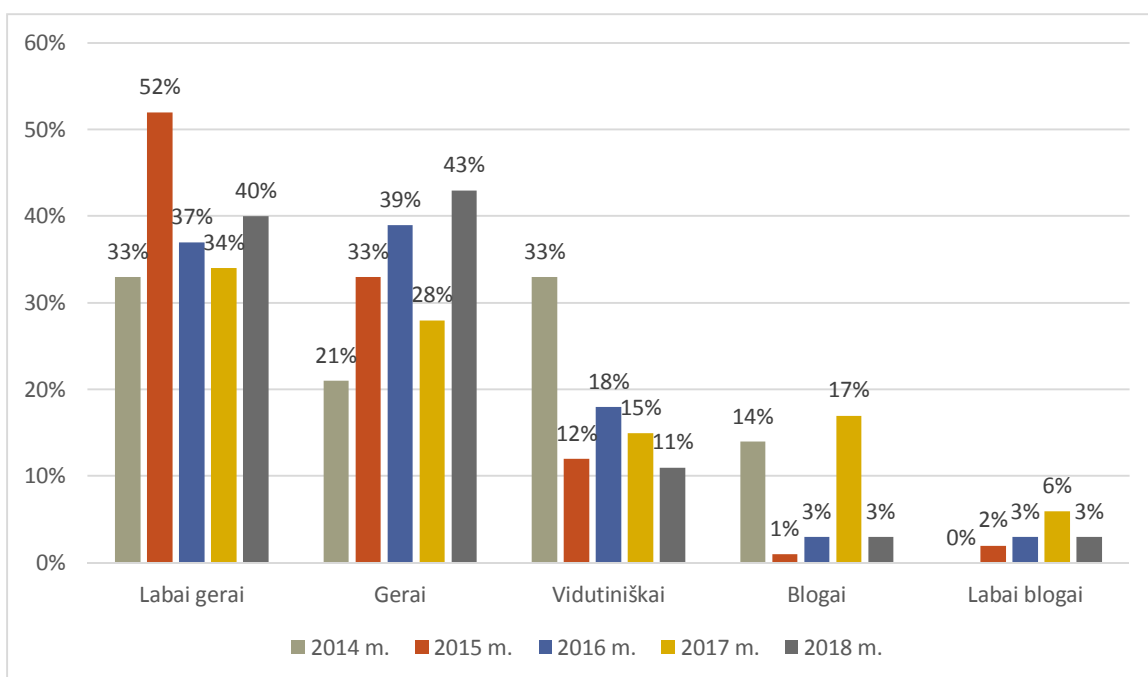
2. Koku būdu Jums teko kreiptis į Komisiją?

Daugiau kaip pusė anketą pildžiusių respondentų į Komisiją kreipėsi elektroniniu paštu, ketvirtadalis respondentų kreipėsi telefonu. Dešimtadalis respondentų kreipėsi raštu ir lygiai tiek pat respondentų atvyko į Komisiją. Besikreipusiųjų faksograma 2018 m., palyginti su 2017 m., išaugo 2 procentiniais punktais.



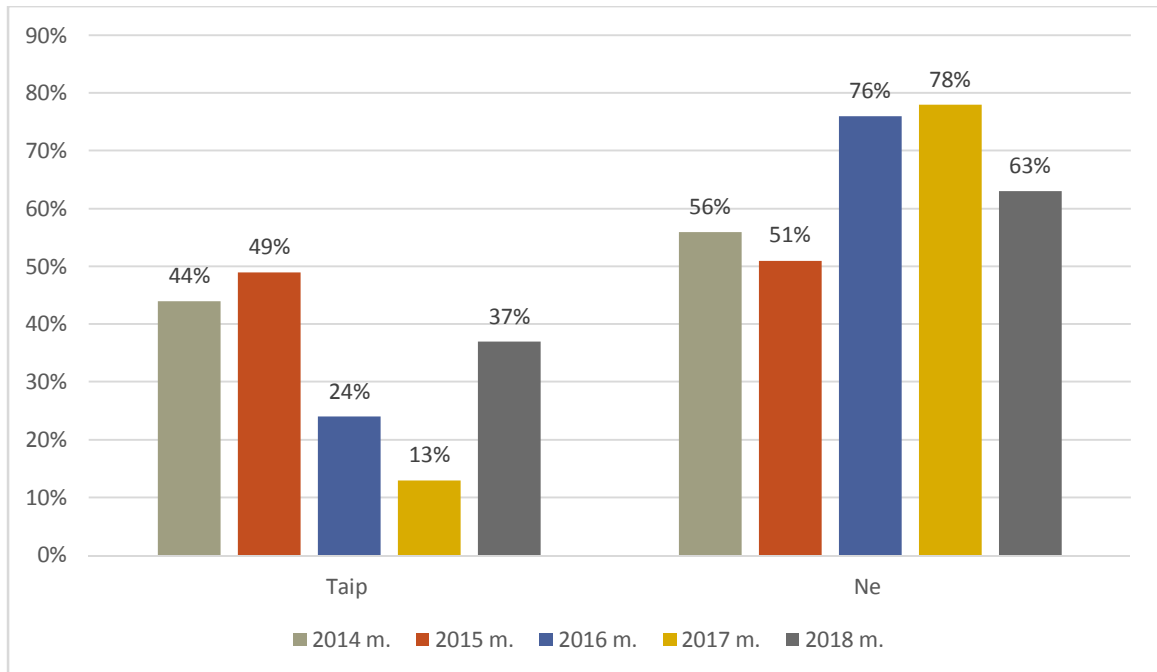
3. Kaip vertinate Komisijos darbuotojų pasiekiamumą (telefonu, el. paštu ar atvykus į Komisiją)?

Absoliuti dauguma respondentų Komisijos darbuotojų pasiekiamumą įvertino labai gerai (40 proc.) ir gerai (43 proc.), vidutiniškai įvertino dešimtadalis visų respondentų, blogai ir labai blogai – 6 procentai.



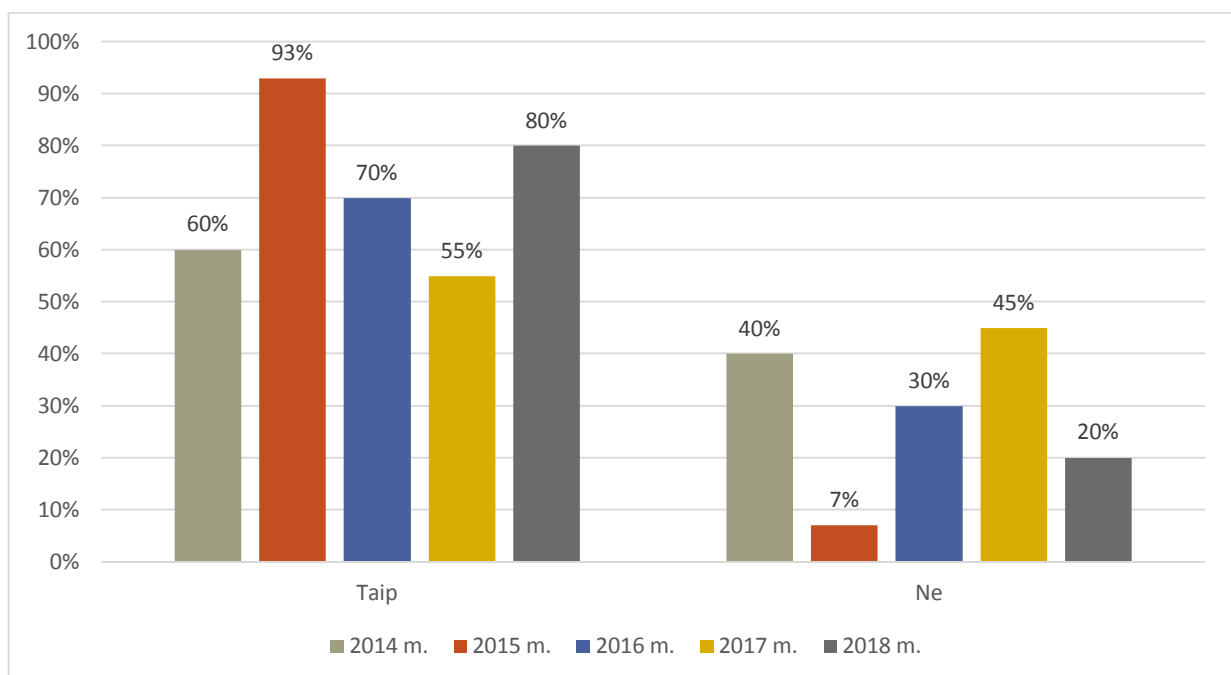
4. Ar žinote, kad antradieniais ir ketvirtadieniais kreipimasi Komisijai galite pateikti iki 18 val.?

Kad tam tikromis savaitės dienomis Komisijai kreipimasi galima pateikti iki 18 val., žino 37 procentų respondentų. Palyginti su 2017 m. apklausos duomenimis, žinančiųjų skaičius išaugo net 24 procentais.



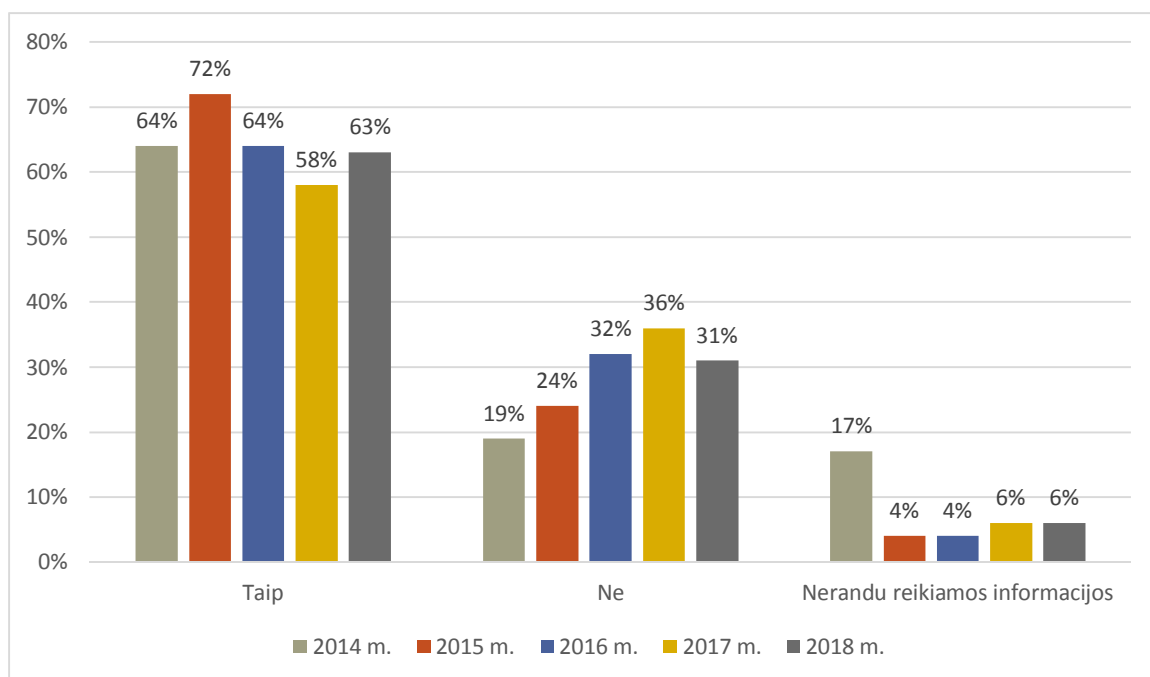
5. Ar žinote, kad Komisijos posėdžių medžiaga yra vieša ir skelbiama Komisijos interneto svetainėje?

Net 80 procentų visų respondentų žino, kad Komisijos posėdžių medžiaga yra vieša. Palyginti su 2017 m. apklausos duomenimis, žinančiųjų skaičius padidėjo 25 procentais. Šis rodiklis tiesiogiai yra priklausomas nuo atsitiktinės apklausos dalyvių imties.



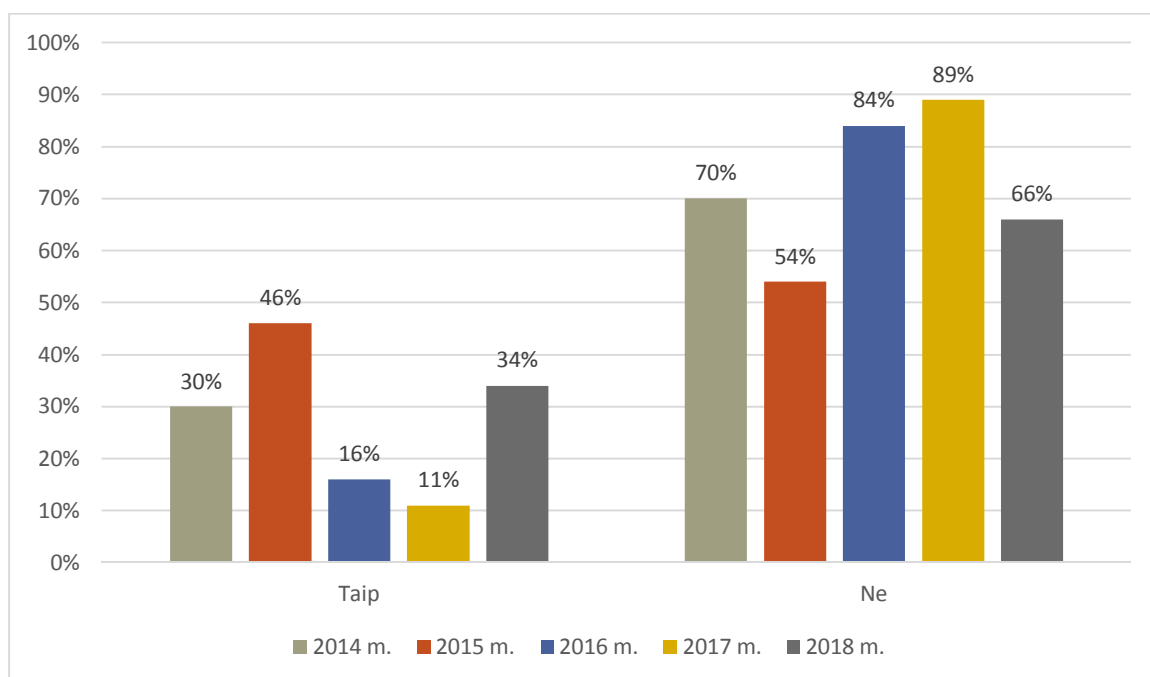
6. Ar Jūs lengvai ir greitai randate reikalingą informaciją Komisijos interneto svetainėje?

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.



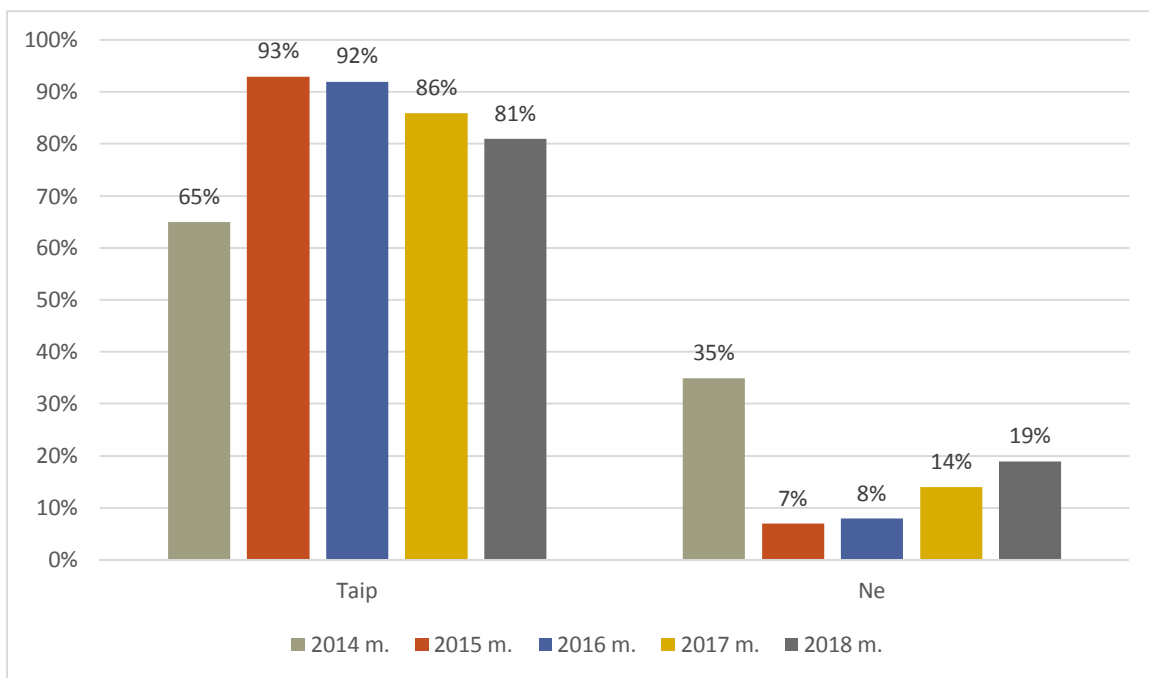
7. Ar prenumeruojate Komisijos naujienlaiškį?

Komisijos naujienlaiškį nurodė prenumeruojantys trečdalis respondentų ir tai yra net 34 procentais daugiau nei 2017 m.



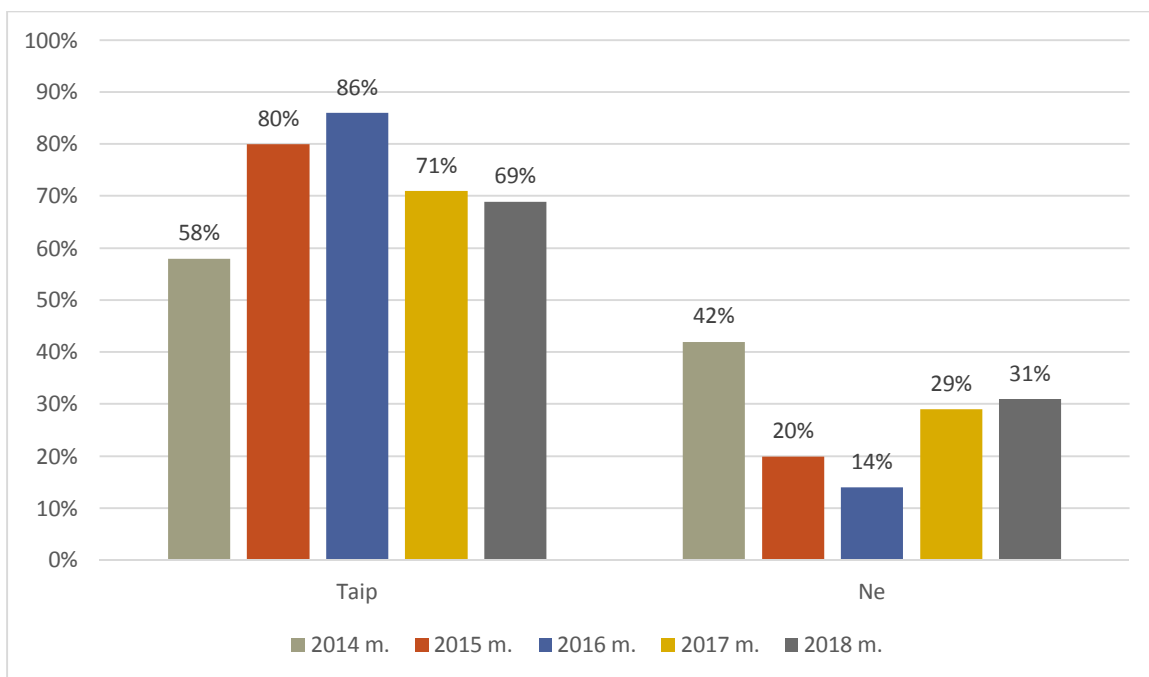
8. Ar, atvykę į Komisiją, buvote aptarnauti dėmesingai ir mandagiai?

81 procentas respondentų, kaip ir kitose apklausose, nurodė, kad, atvykę į Komisiją, buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai. Palyginti su 2017 m., respondentų, nurodžiusių, kad Komisijoje buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai, skaičius sumažėjo 5 procentiniais punktais.



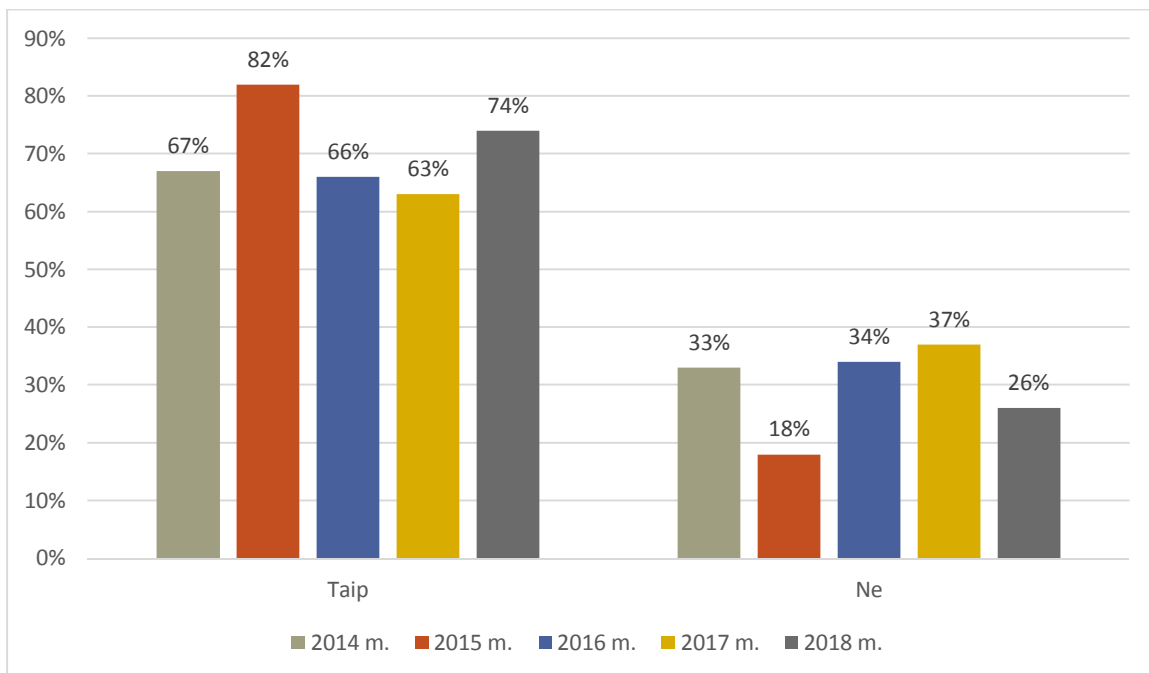
9. Ar, atvykus į Komisiją, Jums buvo pateikta suprantama ir aiški informacija?

Palyginti su 2017 m., 2 procentiniais punktais sumažėjo respondentų, nurodžiusių, kad, atvykus į Komisiją, jiems buvo suteikta suprantama ir aiški juos dominusi informacija.



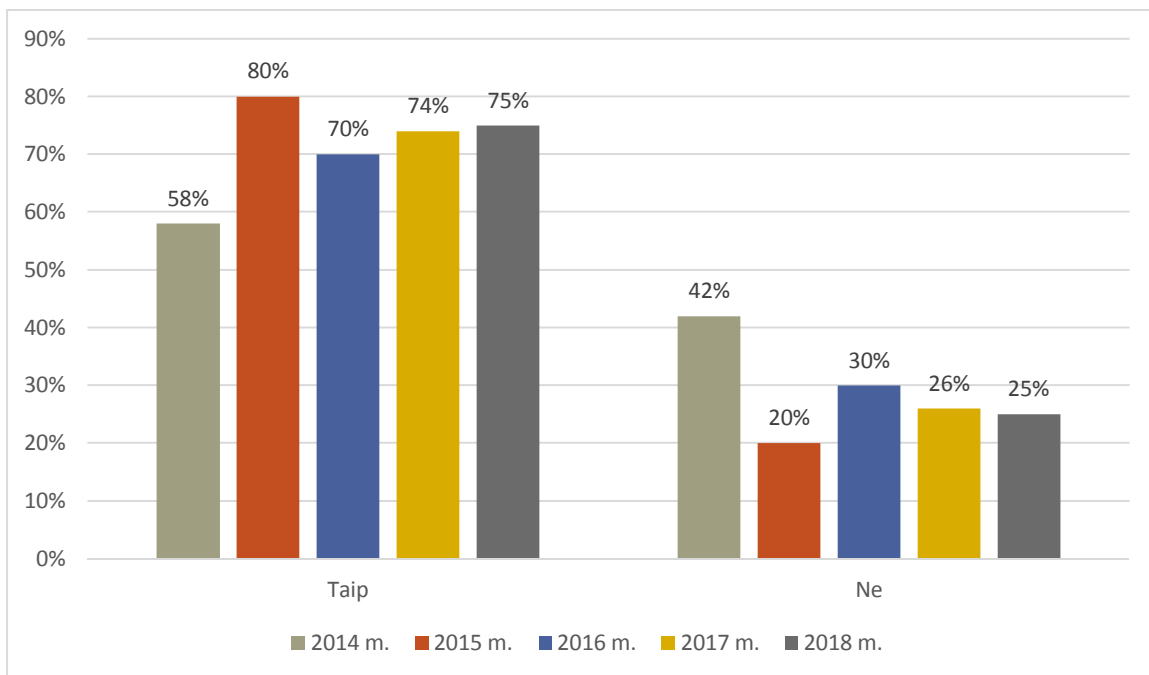
10. Ar žinote, kad kreipdamiesi į Komisiją turite galimybę nemokamai išspręsti iškilusį ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu?

Beveik trys ketvirtadaliai respondentų žino, kad kreipdamiesi į Komisiją gali nemokamai išspręsti ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu. Palyginti su 2017 m., žinančiųjų skaičius išaugo 11 procentų.



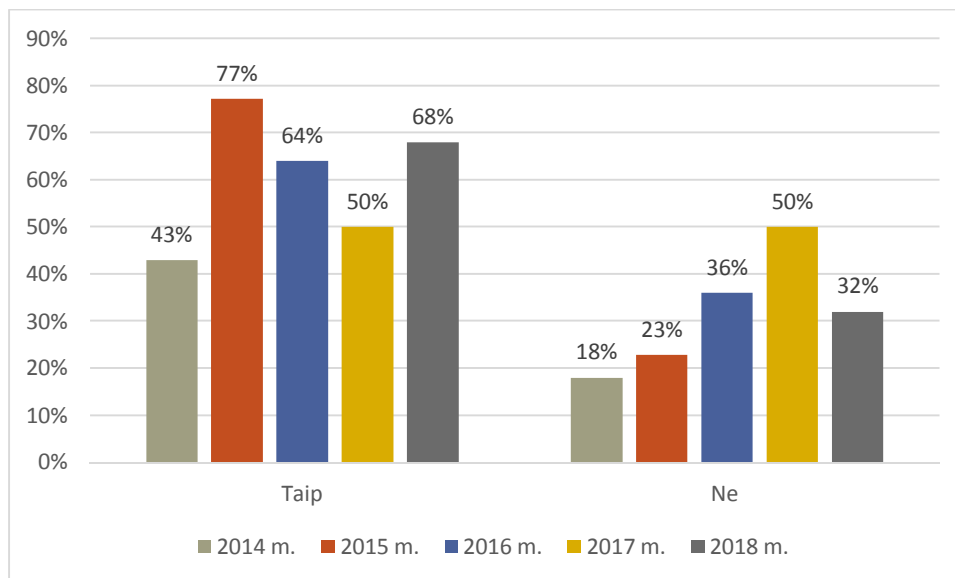
11. Ar Jus tenkina atsakymų į rašytinį kreipimąsi pateikimo terminai?

Didžiąją dalį respondentų tenkina atsakymų į rašytinį kreipimąsi pateikimo terminai.



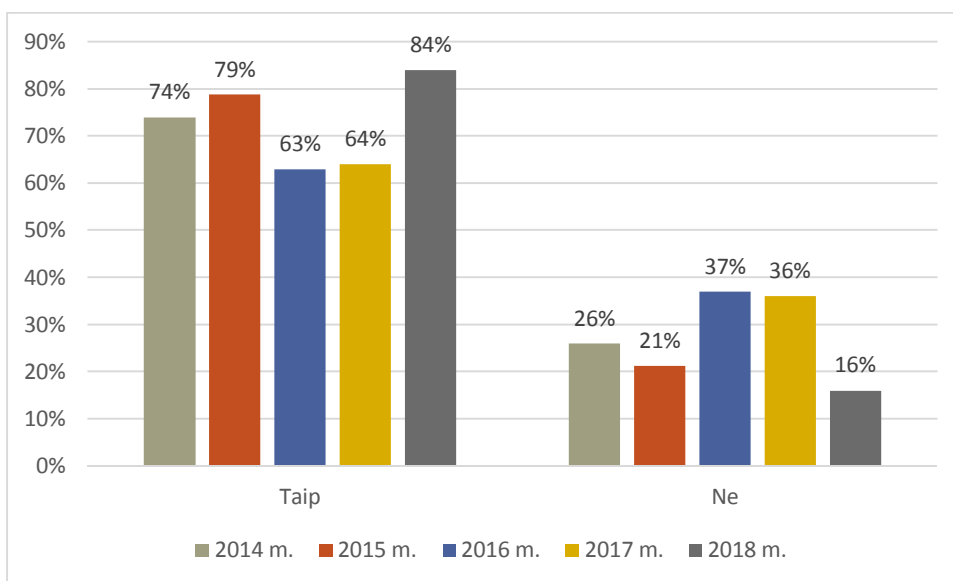
12. Ar raštu Jums pateiktas atsakymas buvo aiškus ir suprantamas?

Didžioji dauguma respondentų raštu jiems pateiktą atsakymą įvardino kaip aiškų ir suprantamą. Palyginti su 2017 m., respondentų skaičius padidėjo 18 procentinių punktų.



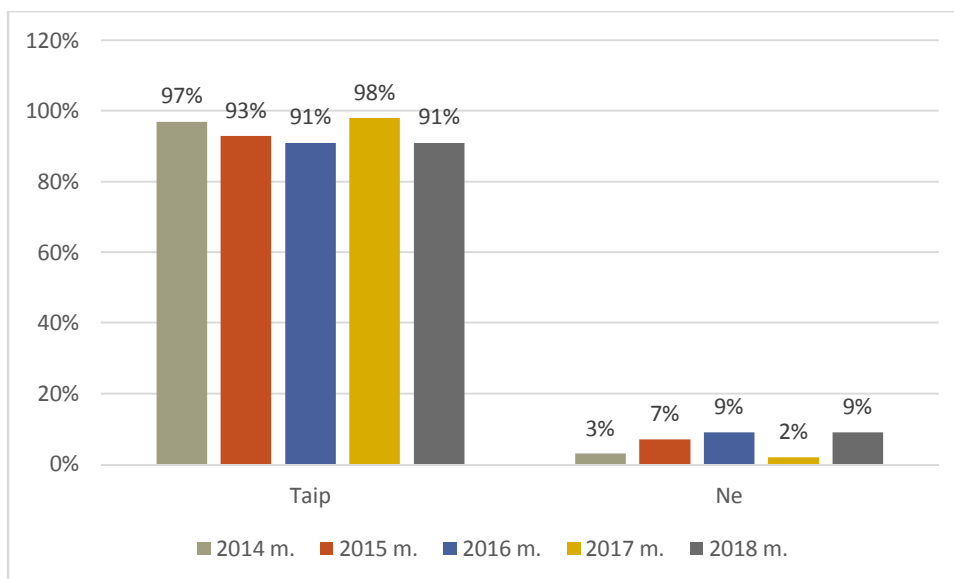
13. Ar žinote apie galimybę tiesiogiai interneto svetainėje pateikti klausimą Jus dominančia tema?

Apie galimybę pateikti klausimą Komisijos interneto svetainėje žino net 83 procentai respondentų. Palyginus keturių paskutinių metų apklausų duomenis, žinančiųjų skaičius yra didžiausias.



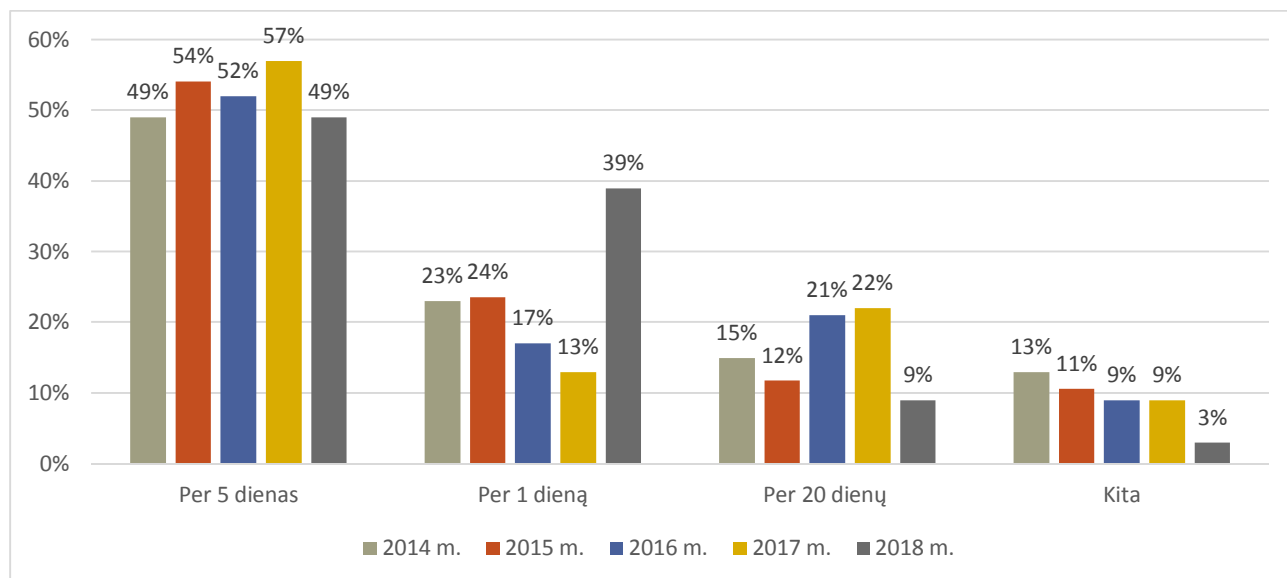
14. Ar žinote apie kreipimūsi pateikimo Komisijai galimybę el. paštu?

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?

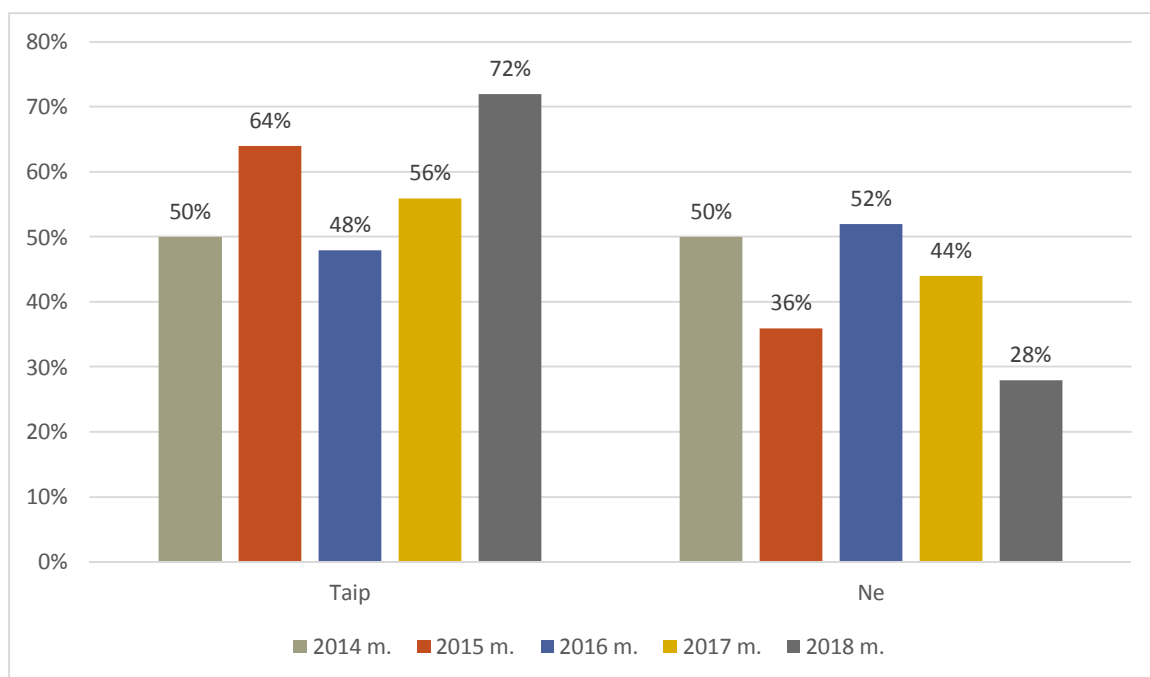
Beveik pusė respondentų informaciją, pateikę paklausimą elektroniniu paštu, tikisi gauti per 5 dienas, 39 procentai informaciją tikisi gauti per 1 dieną, dešimtadalis respondentų – per 20 dienų. Palyginti su keturių paskutinių metų apklausų duomenis, respondentų, nurodžiusių, kad informaciją tikisi gauti per 1 dieną, pastebimai padaugėjo, pavyzdžiui, palyginti su 2017 m., tokių respondentų padaugėjo net 26 procentais.



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

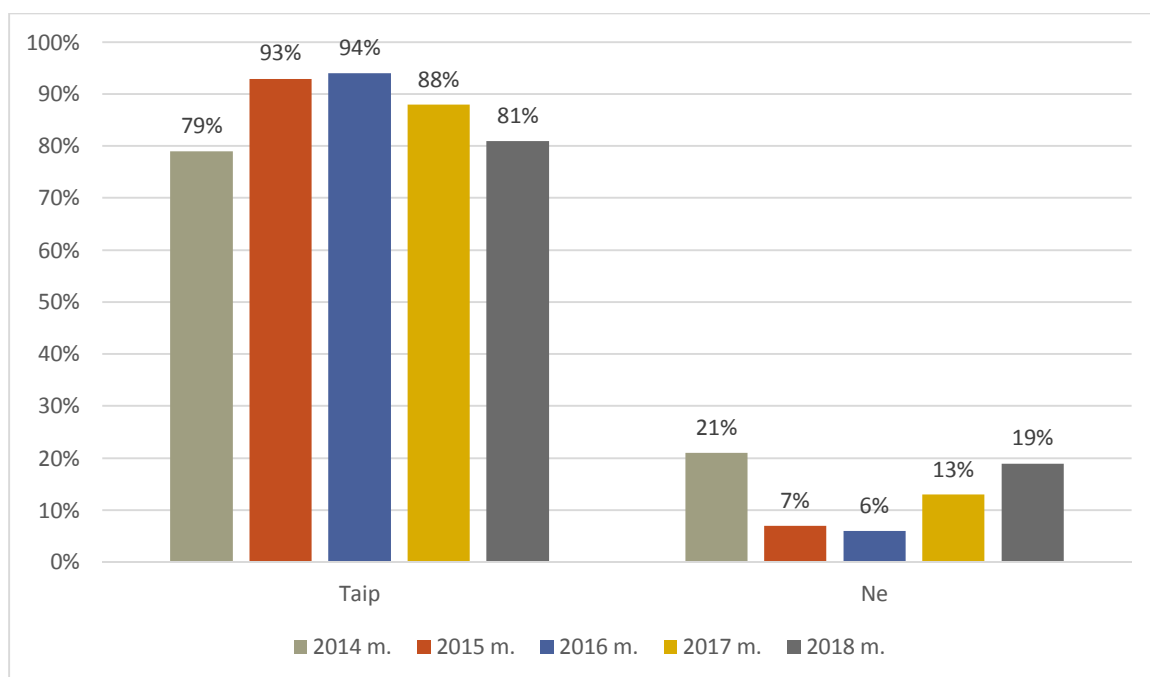
Beveik trys ketvirtadaliai apklausoje dalyvavusių respondentų kreipėsi būtent telefonu.

Tai didžiausias respondentų, kurie skambino telefonu, skaičius per paskutinius penkerius metus.



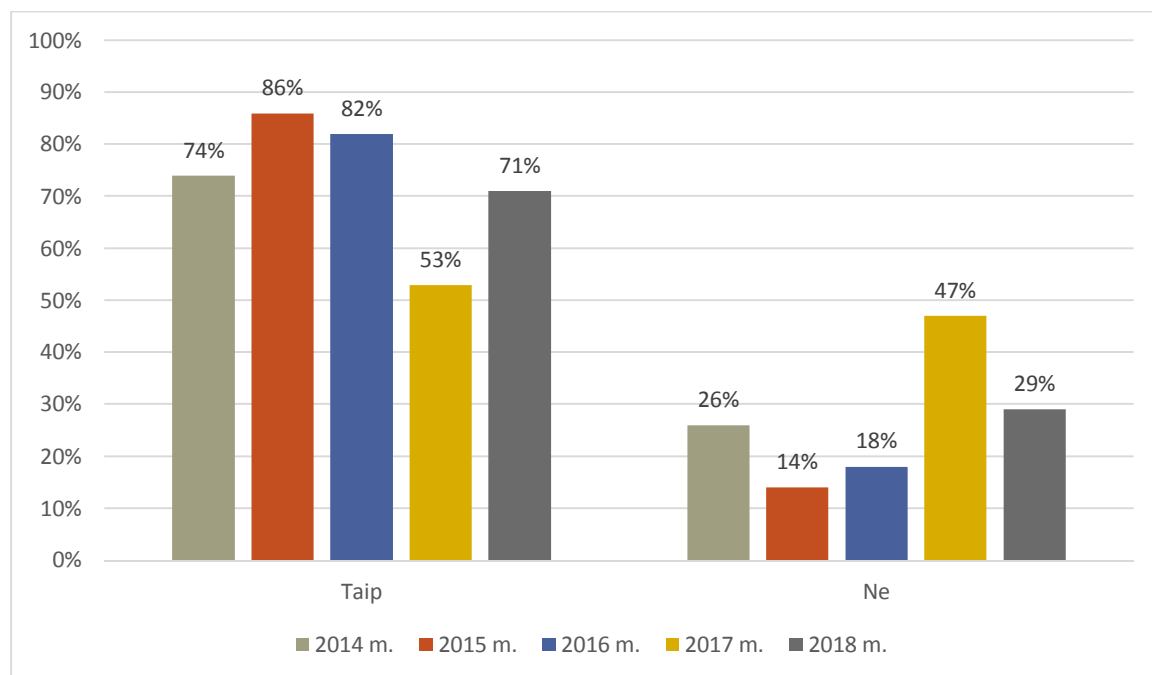
17. Ar telefonu Jūs buvote aptarnautas dėmesingai ir mandagiai?

81 procentas apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad telefonu buvo aptarnautas dėmesingai ir mandagiai. Palyginus keturių paskutinių metų apklausų duomenis, tokių respondentų skaičius svyruoja nuo 81 iki 94 procentų.



18. Ar telefonu suteikta informacija buvo aiški ir suprantama?

Absoliuti dauguma respondentų telefonu suteiktą informaciją nurodė kaip aiškią ir suprantamą. Palyginti su 2017 m., respondentų skaičius išaugo 18 procentinių punktų.



19. Ar esate asmeniškai susidūrę su Komisijos darbuotojų veiksmais, turinčiais korupcinio pobūdžio nusikalstamos veikos požymių?

Absoliuti dauguma respondentų nurodė nesusidūrę su Komisijos darbuotojų korupcijos apraiškomis. Tik maža dalis, t. y. 6 procentai (2 respondentai), nurodė, kad tokių veiksmų būta. Respondentai, nurodę, kad susidūrė su Komisijos darbuotojų veiksmais, turinčiais korupcinio pobūdžio nusikalstamos veikos požymių, nepateikė konkrečių datų, kada tas įvykis buvo užfiksuotas kaip pranešimas apie korupciją. Respondentų, nurodžiusių, kad susidūrė su Komisijos darbuotojų veiksmais, turinčiais korupcinio pobūdžio nusikalstamos veikos požymių, buvo paprašyta įvardinti jų pobūdį. Vienas respondentas nurodė, kad susidūrė su piktnaudžiavimo tarnyba arba įgaliojimų viršijimu. Kitas respondentas nurodė kitas nusikalstamas veikas.

Respondentų, nurodžiusių, kad susidūrė su Komisijos darbuotojų korupcijos apraiškomis, buvo paprašyta įvardinti, kokiose Komisijos vykdomų funkcijų srityse susidūrė. Visos pateiktos funkcijos pasidalino po 20 procentų, t. y. valstybės reguliuojamų kainų nustatymas, energetikos įmonių veiklos kontrolė, energetikos įmonių veiklos priežiūra bei skundų ir ginčų dėl energetikos įmonių veiklos ar neveikimo nagrinėjimas. Energetikos įmonių licencijavimo srityje respondentai korupcijos apraiškų neįžvelgia.

Išvados:

1. 2018 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 ir didžioji dalis jų žino, kokiomis priemonėmis (nemokama telefono linija, tiesiogiai interneto svetainėje ar elektroniniu paštu) gali gauti informacijos dominančia tema.

1.2. Didžioji dalis visų respondentų žino, kad Komisijos posėdžių medžiaga yra vieša ir skelbiama Komisijos interneto svetainėje.

2. 2018 m. apklausos duomenimis, Komisijos teikiamomis paslaugomis interesantai yra patenkinti.

2.1. Interesantai nurodė, kad 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 kreipimusi pateikimo terminai ir Komisijos darbuotojų pasiekiamumas.

3. *2018 m. apklausos duomenimis, Komisija yra nekorumpuota institucija. Absoliuti dauguma interesantų su korupcijos apraiškomis Komisijoje nesusidūrė. Maža dalis nurodė (2 respondentai), kad susidūrė, todėl išreiškė nepasitenkinimą Komisijos veikla ir konkrečių datų, kada tas įvykis buvo užfiksuotas kaip pranešimas apie korupciją, nepateikė.*