

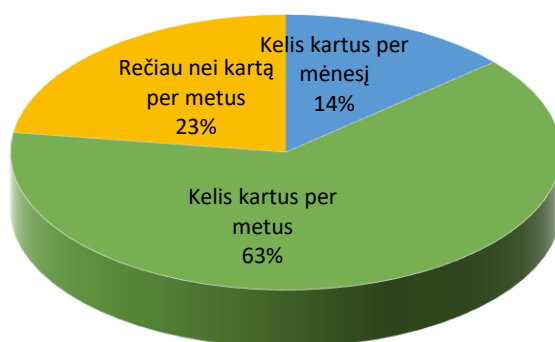
## Apklausoje „Klientų aptarnavimo kokybė“ rezultatų apžvalga

**Apklausoje tikslas** – sužinoti Audito, apskaitos, turto vertinimo ir nemokumo valdymo tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau Tarnyba) klientų nuomonę apie Tarnybos teikiamų paslaugų kokybę.

**Apklausoje trukmė ir apimtis** – nuo 2018-12-10 iki 2019-01-15, 11 klausimų.

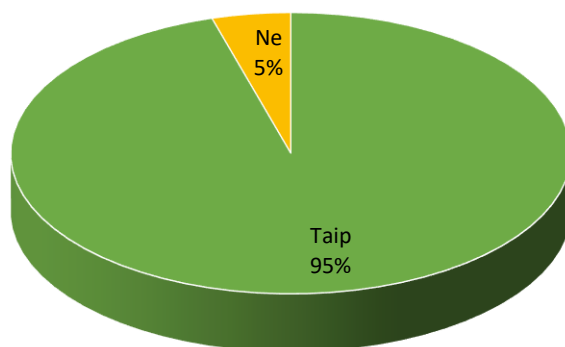
**Respondentai** – Tarnybos klientai, **respondentų skaičius** – 44.

### 1. Kaip dažnai kreipiatės į Tarnybą?



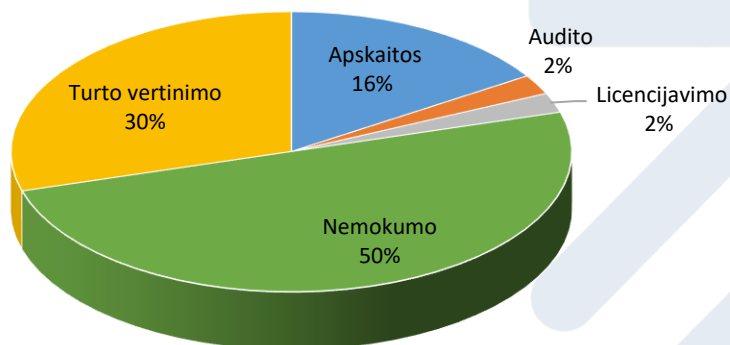
Daugiau negu pusė respondentų į Tarnybą kreipėsi kelis kartus per metus, 23 % respondentų Tarnybos paslaugomis naudojosi rečiau nei kartą per metus. Mažiausias skaičius – 14 % respondentų – į Tarnybą kreipėsi kelis kartus per mėnesį.

### 2. Ar esate pakankamai informuotas apie Tarnybos darbo laiką?



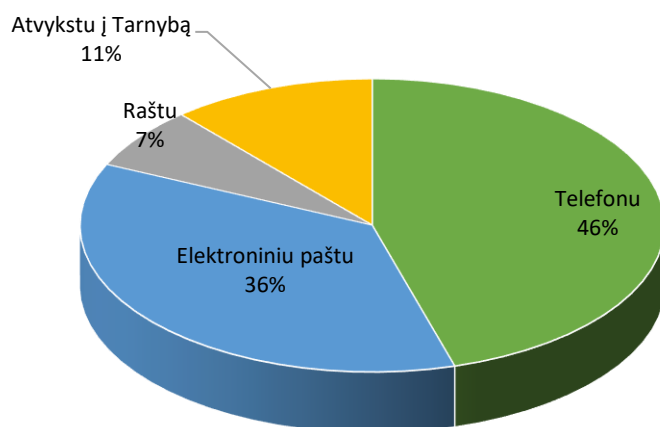
Didžioji dalis respondentų (95 %) nurodė, kad yra gerai informuoti apie Tarnybos darbo laiką ir tik 5 % respondentų nurodė informacijos nepakankamumą.

### 3. Kokiais klausimais tenka dažniausiai kreiptis į Tarnybą?



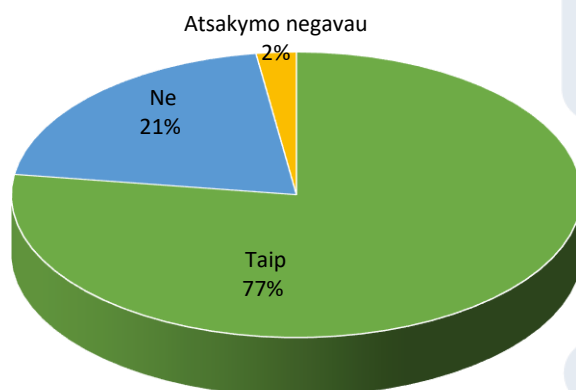
Pusė respondentų (50 %) į Tarnybą dažniausiai kreipiasi nemokumo, 30 % – turto vertinimo, 16 % – apskaitos klausimais. Tolygiai pasiskirstė kreipimasis audito ir licencijavimo klausimais – po 2 %.

### 4. Koku būdu dažniausiai kreipiatės į Tarnybą?



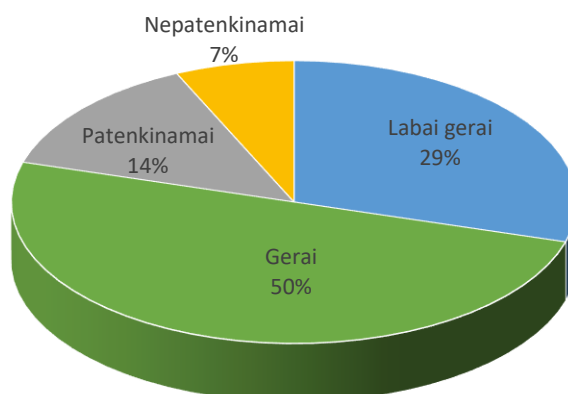
Didžioji dalis respondentų į Tarnybą kreipiasi skambindami telefonu (46 %), šiek tiek mažiau (36 %) respondentų kreipiasi elektroniniu paštu. Mažiausiai respondentų kreipiasi į Tarnybą raštu – 7 % ir 11 % atvyksta į Tarnybą.

## 5. Ar aiškiai ir tiksliai buvo atsakyta į Jūsų klausimus?



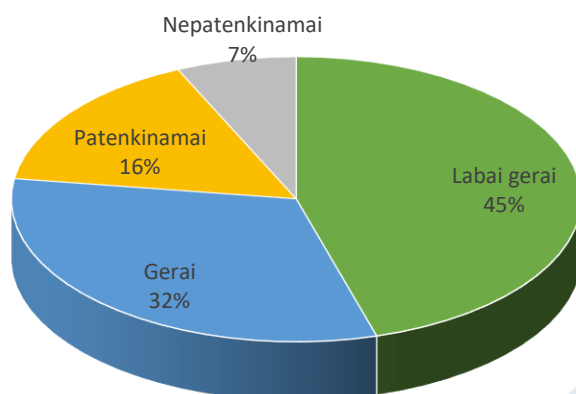
Daugiau nei pusė respondentų (77 %) gavo aiškius ir tikslius atsakymus į jiems rūpimus klausimus. Vis dėlto 21 % respondentų pažymėjo, kad negavo tikslaus ir aiškaus atsakymo. 2 % respondentų pažymėjo, kad nepavyko gauti atsakymo į užduotą klausimą Tarnybai.

## 6. Kaip Jūs vertinate Tarnybos darbuotojų pasiekiamumą telefonu?



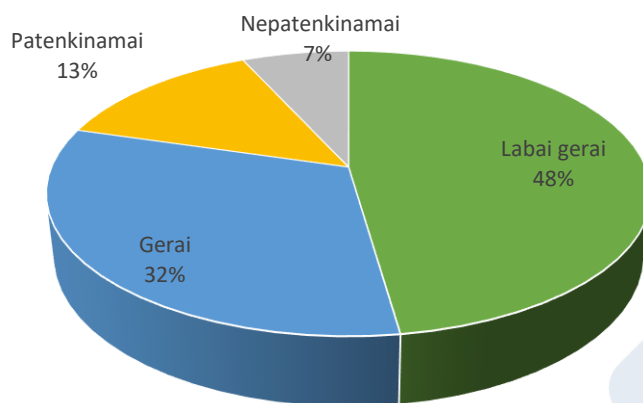
29 % respondentų nuomone, Tarnybos darbuotojai labai gerai pasiekiami telefonu, o 50 % respondentų mano, kad gerai. 21 % respondentų nuomone, Tarnybos darbuotojai ne visada pasiekiami telefonu (14 % patenkinamai ir 7 % nepatenkinamai).

7. Jei skambinate Tarnybos darbuotojams telefonu, kaip vertinate informacijos suteikimo pakankamumą, aiškumą, pokalbio mandagumą?



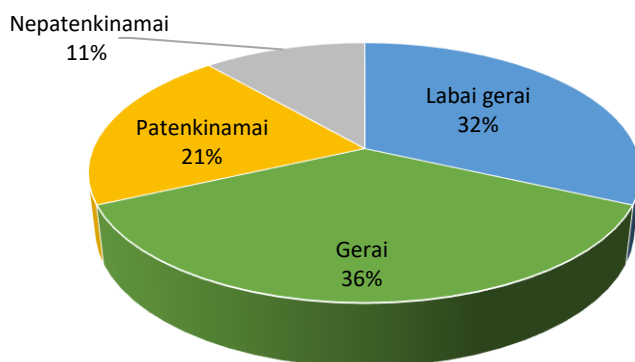
Vertinant informacijos suteikimą telefonu didžioji dalis respondentų nurodė, kad informacijabuvo pakankamai aiški, o pokalbiai buvo mandagūs (45 % labai gerai ir 32 % gerai).

8. Kaip vertinate Tarnybos darbuotojo (-ų) bendradarbiavimą su Jumis?



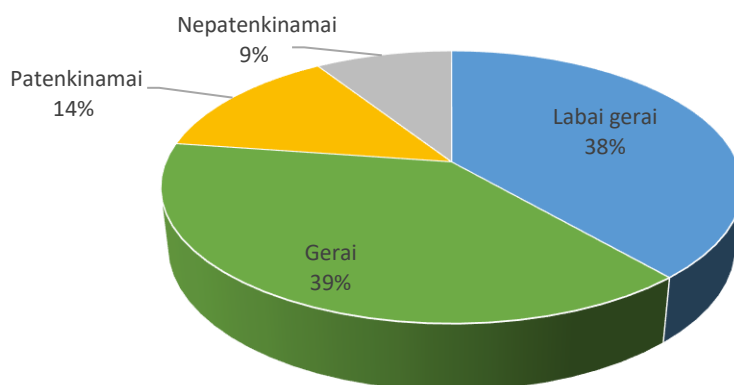
48 % respondentų Tarnybos darbuotojų bendradarbiavimą įvertino labai gerai. 32 % gerai, 13 % patenkinamai ir 7 % įvertino nepatenkinamai.

## 9. Kaip vertinate Jus aptarnavusių darbuotojų kompetenciją (įgūdžius, žinias)?



Daugiau kaip du trečdaliai (68 %) respondentų vertino Tarnybos darbuotojų kompetenciją (įgūdžius, žinias) labai gerai (32 %) ir gerai (36 %).

## 10. Kaip vertinate Jūsų aptarnavimą Tarnyboje?



Daugiau kaip trys ketvirtadaliai (77 %) respondentų aptarnavimą Tarnyboje vertino labai gerai (38 %) ir gerai (39 %), 14 % respondentų įvertino patenkinamai ir 9 % respondentų liko nepatenkinti aptarnavimu.

Apibendrinant gautus atsakymus darytina išvada, kad respondentai yra gerai informuoti apie Tarnybos darbo laiką, kreipėsi į ją mažiausiai kartą per metus. Respondentai yra patenkinti gaunamų paslaugų kokybe ir pažymi gerą aptarnavimą Tarnyboje. Jų nuomone, Tarnyba yra lengvai pasiekama, lengva gauti atsakymus į rūpimus klausimus, juos iš esmės tenkina konsultacijos telefonu. Respondentai teigiamai atsiliepia ir apie Tarnybos rengiamus mokymus, vertina darbuotojų kompetencijas ir žinias.

Alina Mačulskaja, tel. 212 5464, el. paštas [Alina.Maculskaja@avnt.lt](mailto:Alina.Maculskaja@avnt.lt)