



Valstybinė
kainų ir
energetikos
kontrolės
komisija

**2017 M. INTERESANTŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS
ATASKAITA**

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija

Vartotojų teisių gynimo ir informavimo skyrius

2017-12-18

Anoniminės apklausos rezultatai

Valstybinė kainų ir energetikos kontrolės komisija (toliau – Komisija) 2017 m. atliko anoniminę apklausą, kuria siekiama sužinoti asmenų nuomonę apie aptarnavimo kokybę bei kitus su asmenų aptarnavimu susijusius klausimus.

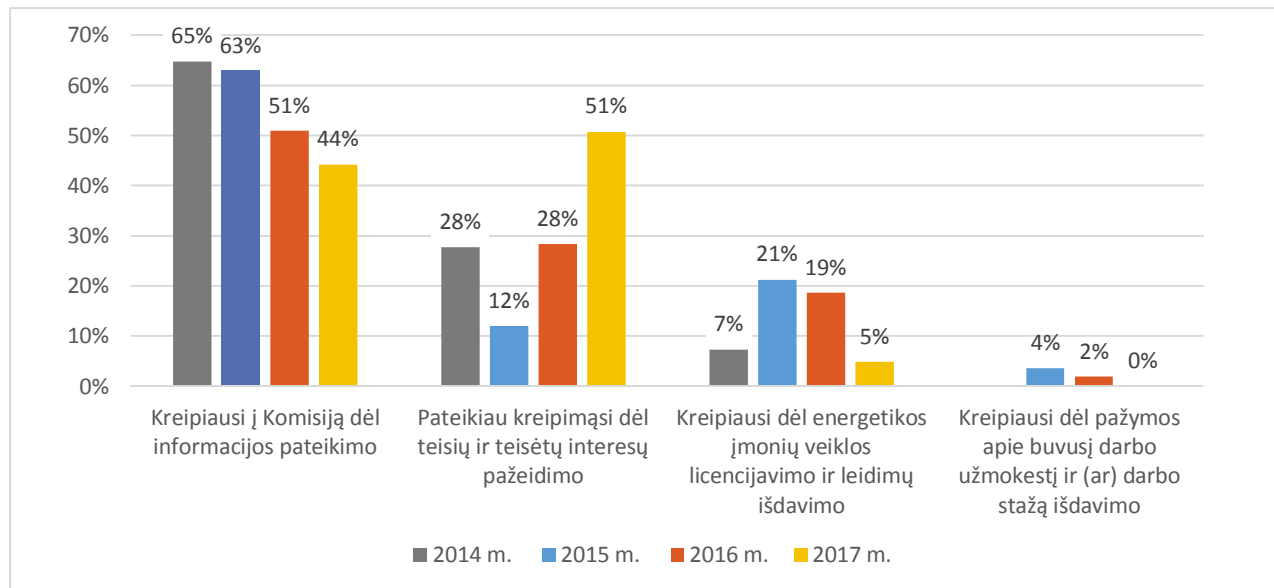
Apklausa buvo atliekama 2017 m. lapkričio 13 – gruodžio 17 d. Respondentams pateikti 22 uždari ir 1 atviras klausimas. Į juos atsakė 47 respondentai, 2017 m. pasinaudoję Komisijos teikiamomis paslaugomis. Palyginti su praėjusiais metais, apklausoje dalyvavo 3 kartus mažiau respondentų.

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

1. Kokiomis Komisijos paslaugomis naudojotės?

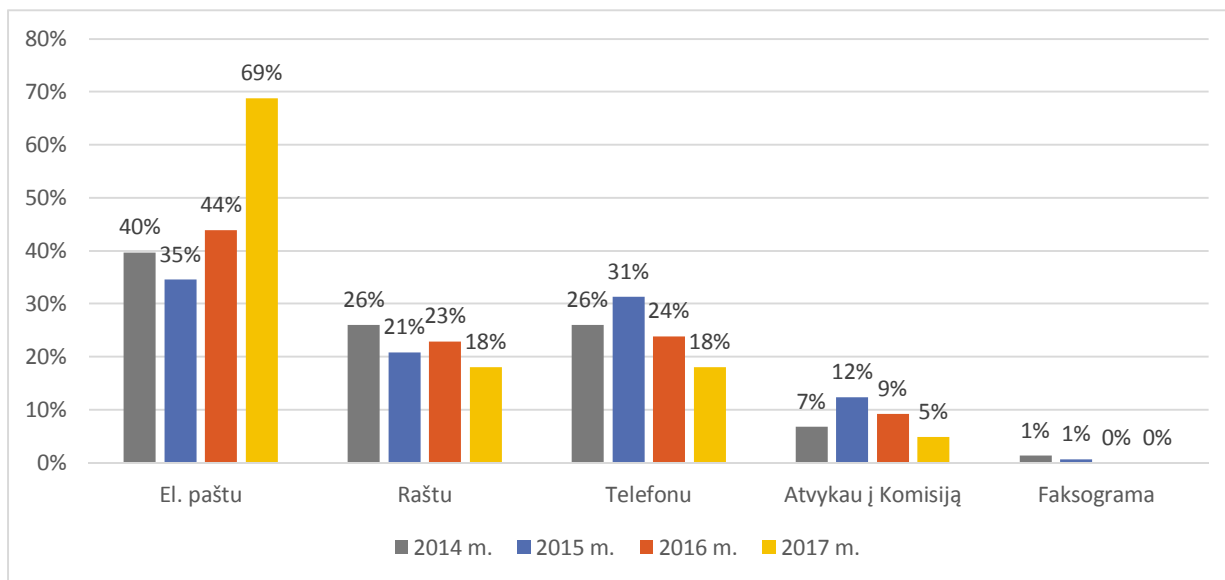
Kaip ir ankstesniais metais, respondantai nurodė, kad į Komisiją dažniausiai kreipiasi siekdami gauti jiems aktualios informacijos bei dėl teisių ir teisėtų interesų gynimo. Respondentų dalis, kurie kreipiasi į Komisiją dėl informacijos pateikimo nuo 2014 m. mažėja, tačiau 2017 m. pastebimas žymus respondentų, kurie į Komisiją kreipėsi dėl galimo teisių ar teisėtų interesų pažeidimo, skaičius – lyginant su 2016 m. respondentų padaugėjo 23 procentiniais punktais. Palyginti su 2015 m., ženkliai sumažėjo besikreipusiųjų dėl energetikos įmonių veiklos licencijavimo ir leidimų išdavimo – 14 procentinių punktų. Dėl pažymų apie buvusį darbo užmokestį 2017 m. respondantai nesikreipė.

Tai leidžia daryti išvadą, kad 2017 m. daugiausiai Komisijos apklausoje dalyvavusių respondentų sudaro interesantai, besikreipiantys dėl galimai pažeistų vartotojų teisių gynimo bei informacijos pateikimo.



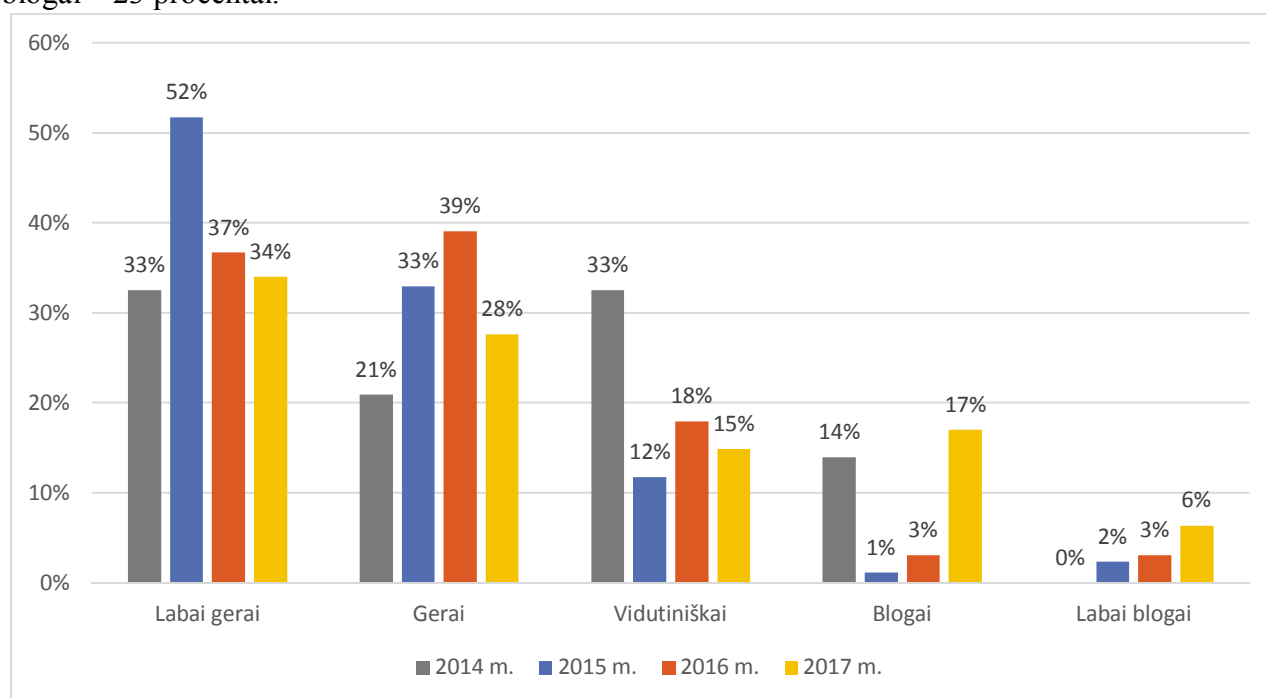
2. Koku būdu Jums teko kreiptis į Komisiją?

Daugiausiai anketą pildžiusių respondentų į Komisiją kreipėsi elektroniniu paštu – 69 procentai respondentų, šiek tiek mažiau telefonu bei raštu ir tik nedidelė dalis respondentų atvyko į Komisiją. Besikreipusiųjų faksograma 2017 m. nebuvo.



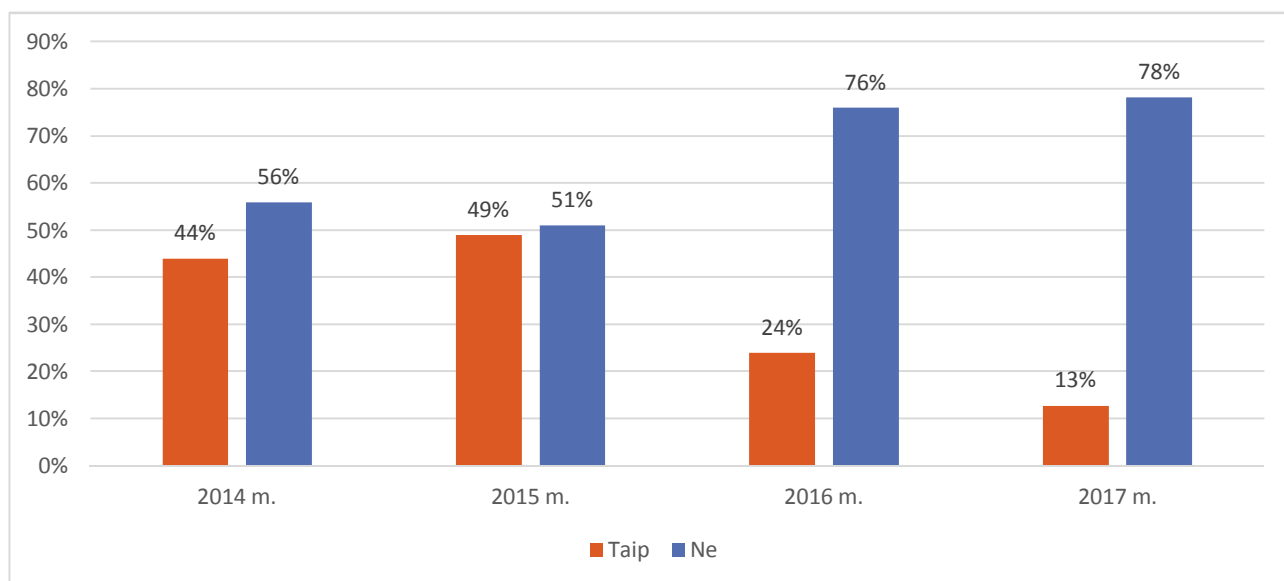
3. Kaip vertinate Komisijos darbuotojo pasiekiamumą (telefonu, el. paštu ar atvykus į Komisiją)?

Didžioji dalis respondentų Komisijos darbuotojų pasiekiamumą įvertino labai gerai (34 procentai) ir gerai (28 procentai), vidutiniškai įvertino 15 procentų visų respondentų, blogai ir labai blogai – 23 procentai.



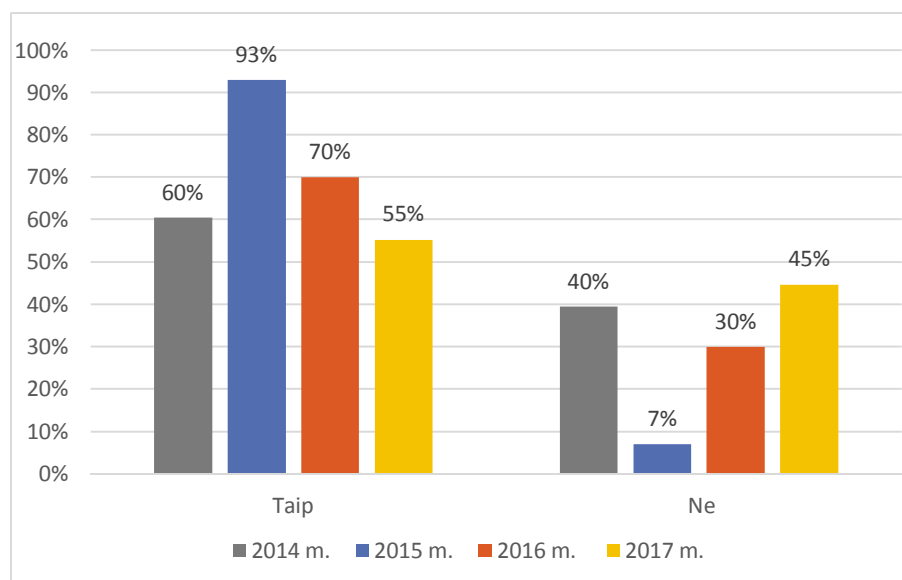
4. Ar žinote, kad antradieniais ir ketvirtadieniais kreipimasi Komisijai galite pateikti papildomu laiku (7.30-8.00 ir 17.00-17.30)

Kad tam tikromis savaitės dienomis Komisijai kreipimasi galima pateikti papildomomis valandomis, žino tik 13 procentų respondentų.



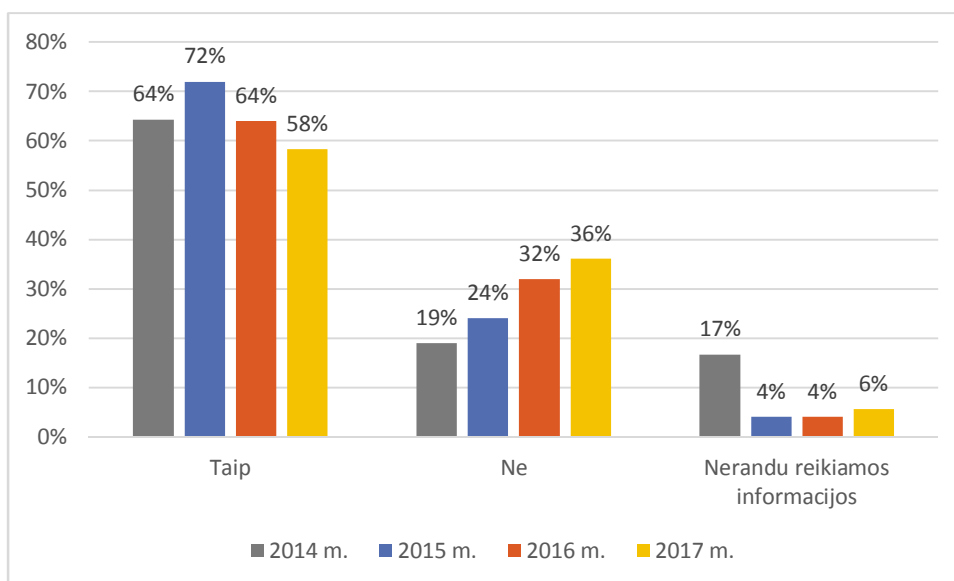
5. Ar žinote, kad Komisijos posėdžių medžiaga yra vieša ir skelbiama Komisijos interneto svetainėje?

Didžioji dalis respondentų žino, kad Komisijos posėdžių medžiaga yra vieša. Palyginti su ankstesnių apklausų duomenimis, žinančiųjų skaičius svyruoja nuo 55 iki 93 procentų. Šis rodiklis tiesiogiai yra priklausomas nuo atsitiktinės apklausos dalyvių imties.



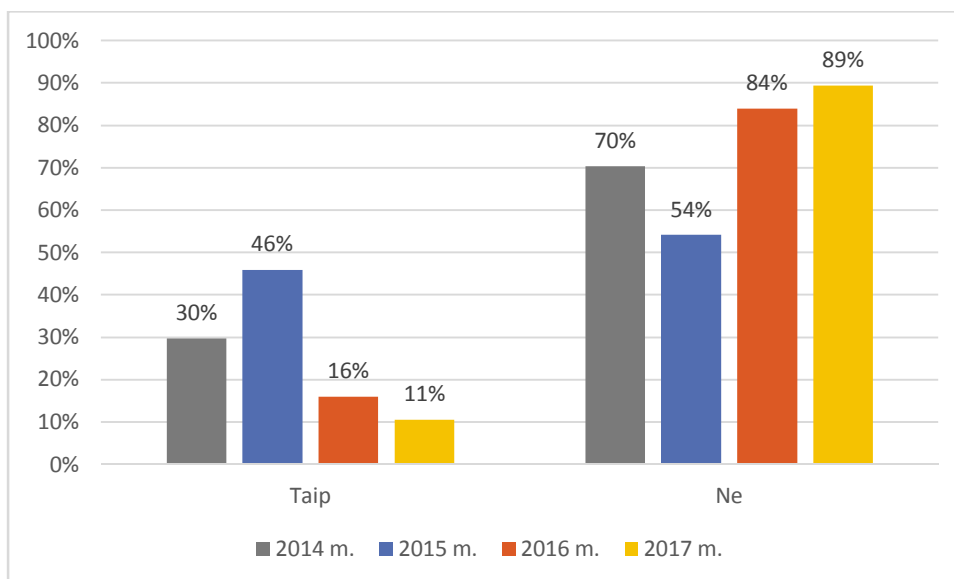
6. Ar Jūs lengvai ir greitai randate reikalingą informaciją Komisijos interneto svetainėje?

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.



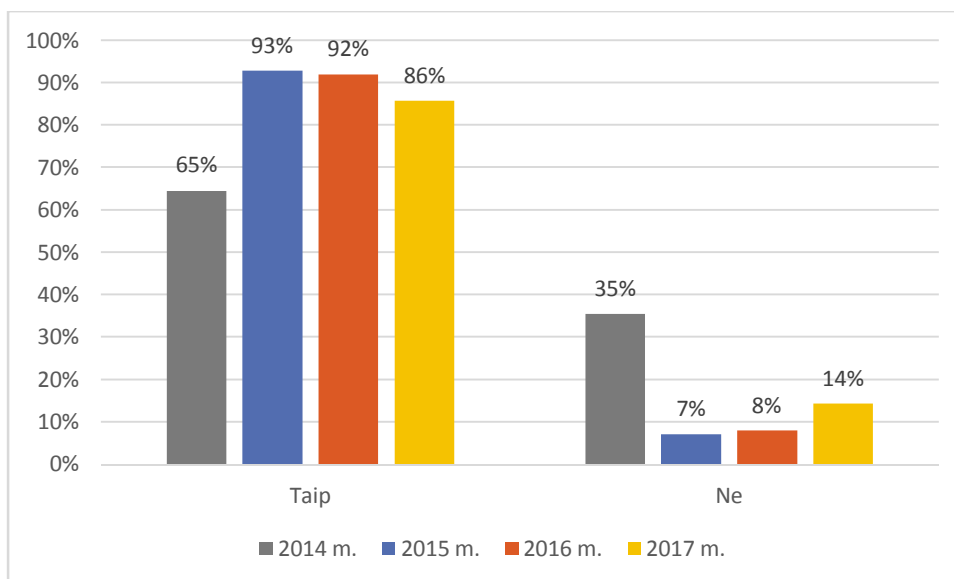
7. Ar prenumeruojate Komisijos naujienlaiškį?

Komisijos naujienlaiškį nurodė prenumeruojantys tik 11 procentų apklausos dalyvių. Tai mažiausias respondentų, prenumerujančių Komisijos naujienlaiškį, skaičius per paskutinius ketverius metus.



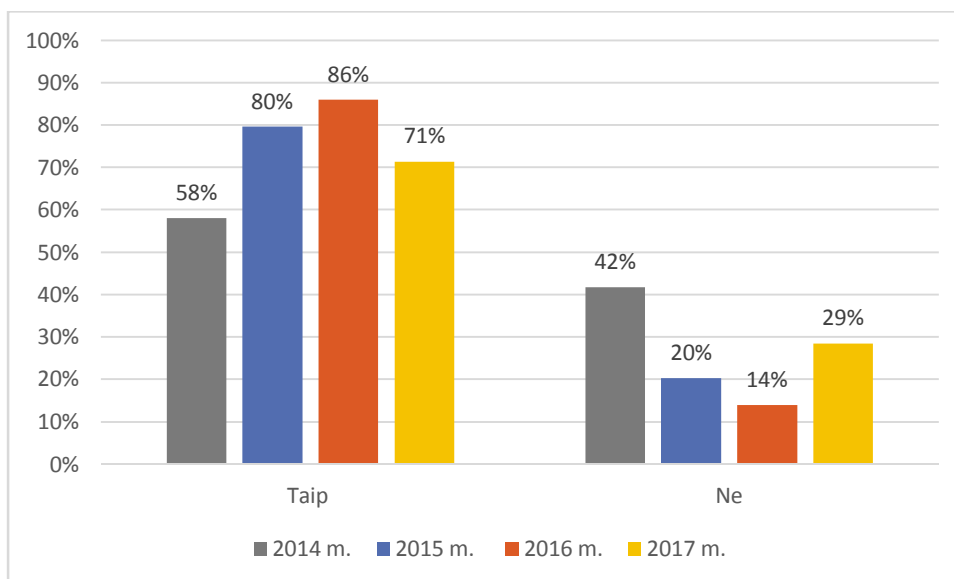
8. Ar, atvykę į Komisiją, buvote aptarnauti dėmesingai ir mandagiai?

Absoliuti dauguma respondentų, kaip ir 2015-2016 m., nurodė, kad, atvykę į Komisiją, buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai. Tačiau palyginti su 2016 m., respondentų, nurodžiusių, jog Komisijoje buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai, skaičius sumažėjo 6 procentiniais punktais.



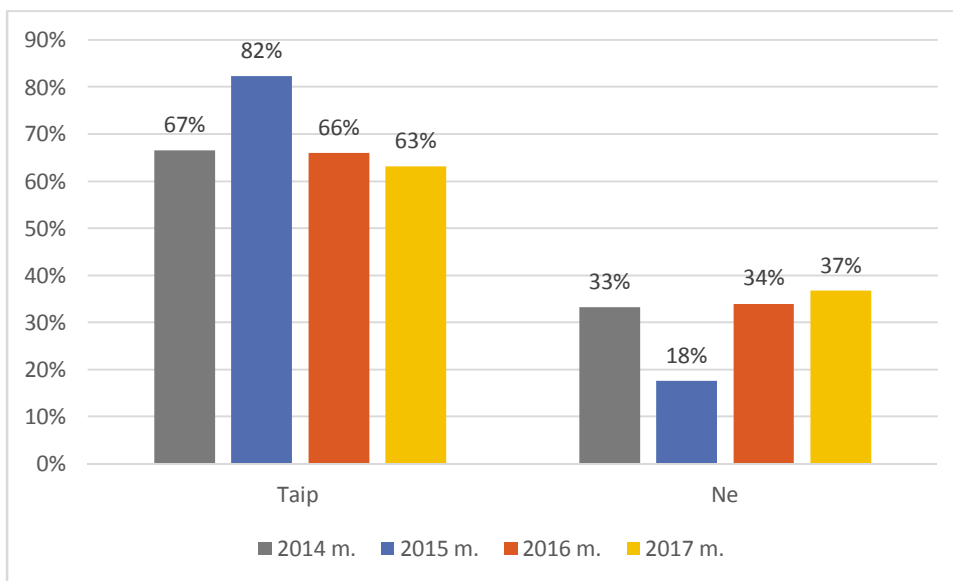
9. Ar, atvykus į Komisiją, Jums buvo pateikta suprantama ir aiški informacija?

Kaip ir ankstesniais metais, respondentų, nurodžiusių, kad, atvykus į Komisiją, jiems buvo suteikta suprantama ir aiški juos dominusi informacija, šiek daugiau nei 70 procentų. Tačiau respondentų skaičius, kuriems informacija nebuvo pateikta aiškiai ir suprantamai, palyginti su 2016 m., padidėjo 15 procentinių.



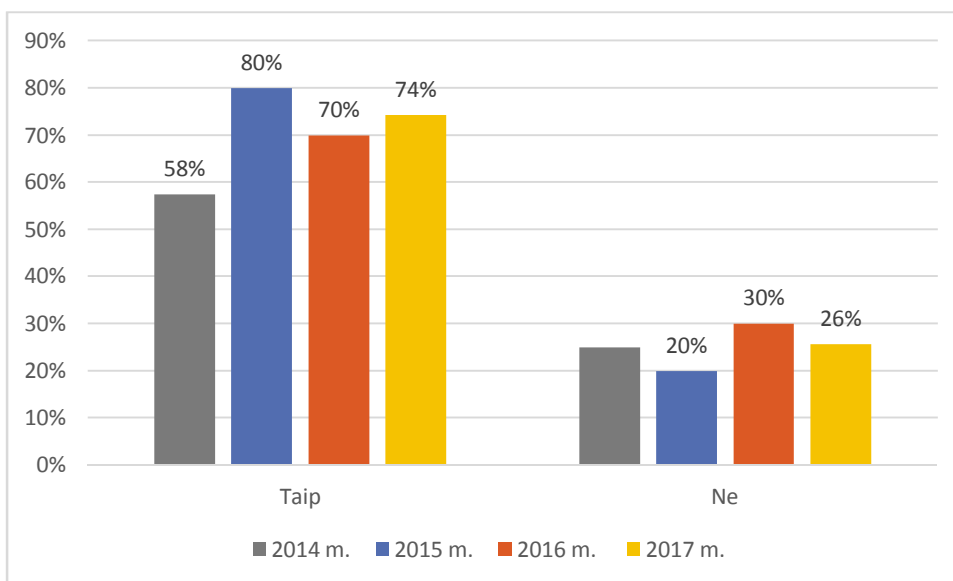
10. Ar žinote, kad kreipdamiesi į Komisiją turite galimybę nemokamai išspręsti iškilusį ginčą su energetikos paslaugų įmone ne teismo keliu?

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 63 iki 82 procentų.



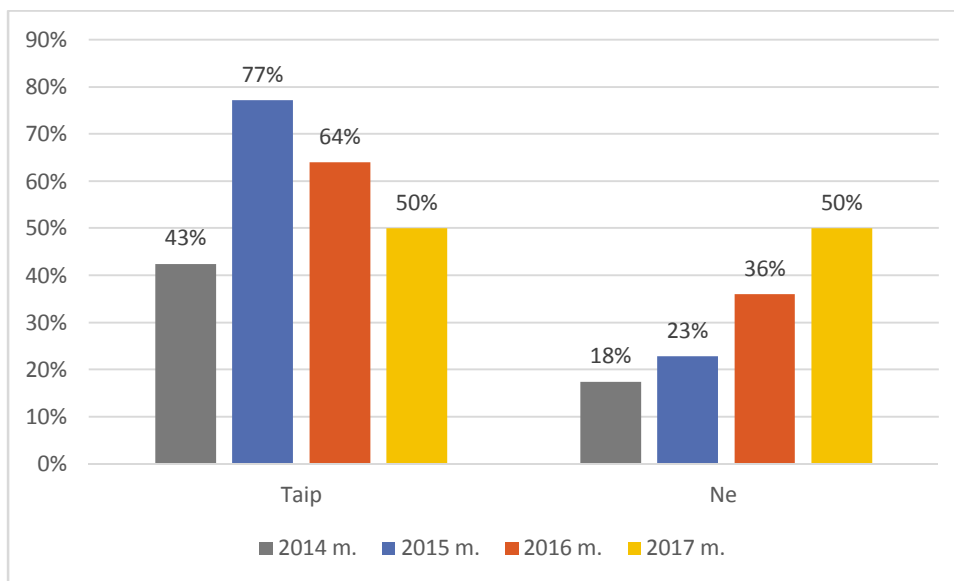
11. Ar Jus tenkina atsakymų į rašytinį kreipimąsi pateikimo terminai?

Didžiąją dalį respondentų tenkina atsakymų į rašytinį kreipimąsi pateikimo terminai.



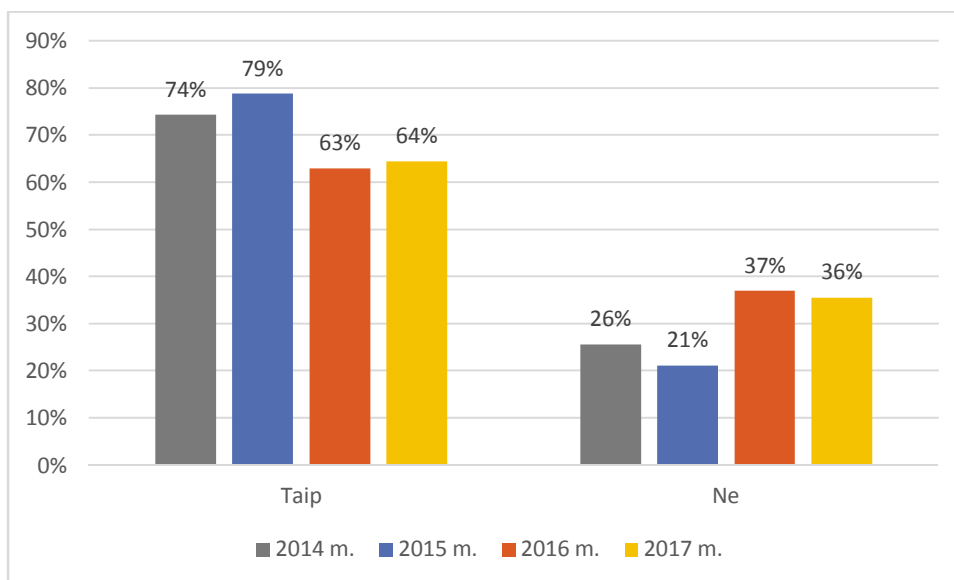
12. Ar raštu Jums pateiktas atsakymas buvo aiškus ir suprantamas?

Pusė respondentų raštu jiems pateiktą atsakymą įvardino kaip aiškų ir suprantamą. Palyginus trejų paskutinių metų apklausų duomenis, atsakymą kaip aiškų ir suprantamą įvardijusių skaičius tolygiai mažėja.



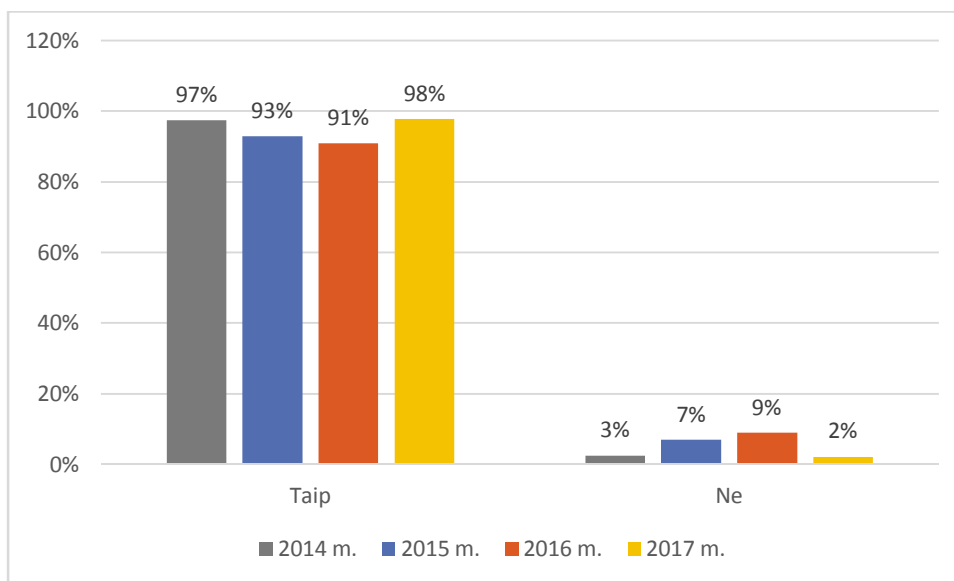
13. Ar žinote apie galimybę tiesiogiai interneto svetainėje pateikti klausimą Jus dominančia tema?

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



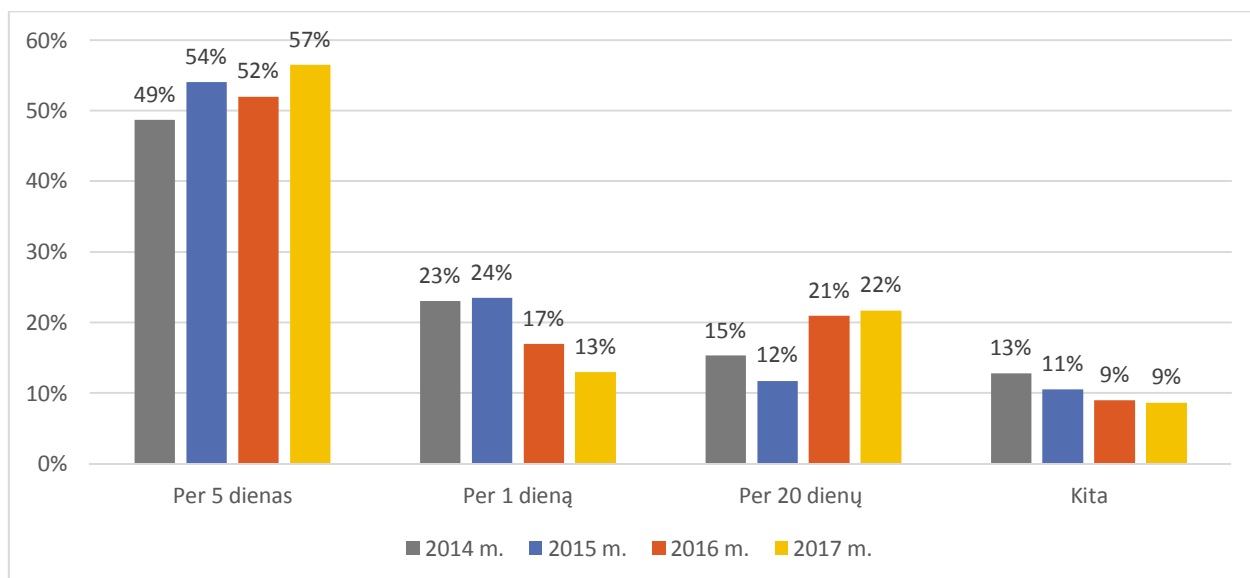
14. Ar žinote apie kreipimūsi pateikimo Komisijai galimybę el. paštu?

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



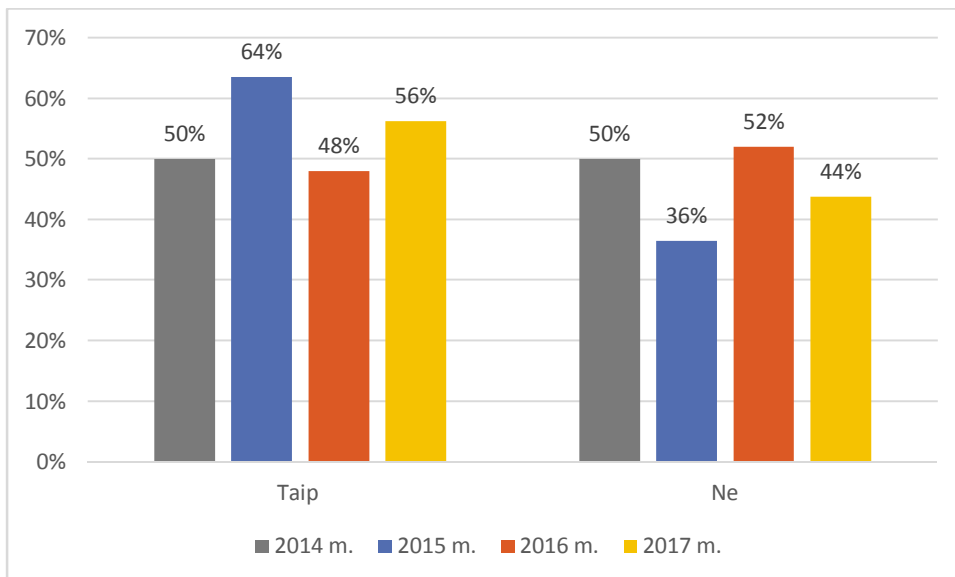
15. Kaip greitai Jūs tikėtės gauti informaciją, pateikę paklausimą el. paštu?

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 2016 m., pastebimai padaugėjo respondentų, nurodžiusių, kad informaciją tikisi gauti per 5 dienas, ir sumažėjo respondentų, pageidaujančių atsakymą gauti per 1 dieną.



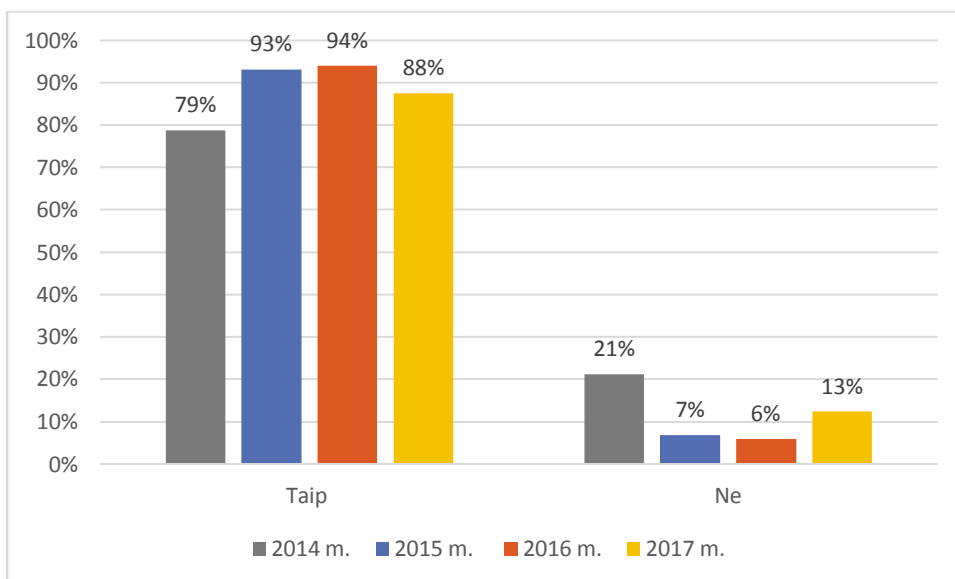
16. Ar žinote apie galimybę kreiptis į Komisiją nemokama telefono linija 8 800 20500?

Tik 16 procentų apklausoje dalyvavusių respondentų kreipėsi būtent telefonu. 2017 m. 56 procentai respondentų žinojo apie galimybę kreiptis į Komisiją nemokama telefono linija. Palyginus trejų paskutinių metų apklausų duomenis, žinančiųjų skaičius svyruoja nuo 48 iki 64 procentų.



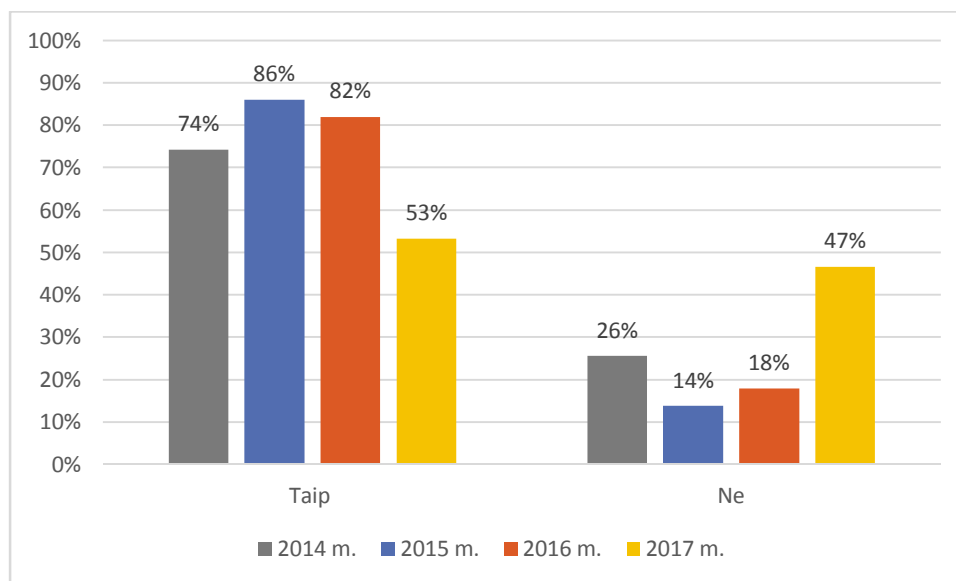
17. Ar telefonu Jūs buvote aptarnautas dėmesingai ir mandagiai?

Kaip ir 2016 m., 2017 m. beveik visi respondentai teigė, jog telefonu buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai.



18. Ar telefonu suteikta informacija buvo aiški ir suprantama?

Daugiau nei pusė respondentų telefonu suteiktą informaciją nurodė kaip aiškią ir suprantamą.



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

Palyginti su 2016 m., 11 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 kartais pasitaikantis reiškinys (18 respondentų). Ir tik maža dalis respondentų mano, kad korupcija Komisijoje yra dažnas (8 respondentai) ar itin dažnas (3 respondentai) reiškinys. Dauguma respondentų nurodė nesusidūrę su Komisijos darbuotojų korupcijos apraiškomis.

Respondentų, nurodžiusių, kad susidūrė su Komisijos darbuotojų korupcijos apraiškomis, 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. 2017 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 informaciją dominančia tema.

1.2. Daugiau nei pusei interesantų 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:

2.1. Interesantai nurodė, jog atvykę į Komisiją buvo aptarnauti dėmesingai ir mandagiai, pateikta informacija buvo aiški ir suprantama.

2.2. Nors 2017 m. kreipimūsi elektroniniu paštu skaičius išaugo (25 procentais), interesantus tenkina atsakymų į kreipimūsis pateikimo terminai bei Komisijos darbuotojų pasiekiamumas.

2.3. Interesantai žino apie galimybę tiesiogiai interneto svetainėje pateikti klausimą Juos dominančia tema, taip pat žino apie galimybę pateikti kreipimąsi Komisijai el. paštu, tačiau didžioji dauguma interesantų nežino apie galimybę kreiptis į Komisiją papildomu laiku antradieniais ir ketvirtadieniais.

3. 2017 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.