

ŪKIO SUBJEKTŲ ANONIMINĖS APKLAUSOS REZULTATAI

Šiaulių regiono aplinkos apsaugos departamentas (toliau vadinama –Šiaulių RAAD), įgyvendindamas Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimu Nr. 511, 7.22 punktą, atliko ūkio subjektų apklausą.

Apklausos tikslas: tobulinti departamento veiklą atsižvelgiant į ūkio subjektų nuomonę apie departamento teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę, išsiaiškinti, kaip ūkio subjektai vertina Šiaulių regiono aplinkos apsaugos departamento teikiamas paslaugas, susijusias su Taršos integruotos prevencijos ir kontrolės leidimų išdavimu, poveikio aplinkai vertinimo procesu, kaip vertinama aplinkos apsaugos kontrolė atliekų, aplinkos oro, nuotekų tvarkymo ir kt. srityse, kokios informacijos trūksta. Taip pat siekta išsiaiškinti, kurie teisės aktai turėtų būti koreguojami. Labai svarbu buvo išsiaiškinti, ar ūkio subjektai susiduria su korupcijos apraiškomis bendraudami su departamento darbuotojais.

Apklausa vyko nuo 2014 m. gegužės 1 d. iki 2014 m. birželio 1 d. Tikslams pasiekti, sudarant galimybę į anketos klausimus atsakyti anonimiškai, anketos buvo išsiustos 305 ūkio subjektams, anketa nuolat skelbiama (ją galima pildyti tiesiogiai) Šiaulių RAAD interneto svetainėje (adresu <http://srd.am.lt/VI/index.php>). Apklausoje nebuvo prievolės atsakyti į visus klausimus. Visuose klausimuose buvo galima pateikti savo komentarus. Anketa buvo žiūrėta 320 kartų, atsakymus pateikė 69 ūkio subjektai, t.y. 21,56 proc. Nors anketą buvo peržiūrėta mažiau kartų nei pernai (349), tačiau ūkio subjektai ją pildė gerokai dažniau. Anketą pildė kas 5 ją peržiūrėjęs ūkio subjektas, kai pernai pildė tik kas 8.

Anketos rezultatų apžvalga

1. Kokiam Šiaulių regiono rajonui atstovaujate ?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|--------------------|--------|--|
| Šiaulių miesto | 11 |  15.9% |
| Šiaulių rajono | 5 |  7.2% |
| Akmenės rajono | 12 |  17.4% |
| Joniškio rajono | 8 |  11.6% |
| Kelmės rajono | 5 |  7.2% |
| Mažeikių rajono | 5 |  7.2% |
| Pakruojo rajono | 4 |  5.8% |
| Plungės rajono | 7 |  10.1% |
| Radviliškio rajono | 4 |  5.8% |
| Telšių rajono | 8 |  11.6% |

Šiomet aktyviausiai anketas pildė Akmenės rajono ūkio subjektai, buvo užpildyta 12 anketų, 17,4% nuo visų užpildytų anketų ir net 44,4% nuo šio rajono ūkio subjektams išsiųstų anketų skaičiaus. Ne daug atsiliko Šiaulių miesto ūkio subjektai, užpildydami 11 anketų, atitinkamai 15,9%. Pasyviausi buvo Radviliškio ir Pakruojo rajonų ūkio subjektai. Šiuose rajonuose užpildyta tik po 4 anketas. Pakruojo rajono rajone apklausoje sudalyvavo tik kas 10 ūkio subjektas, kuriam buvo išsiųsta anketa.

2. Kaip vertinate asmenų aptarnavimo paslaugas?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|--------------------|--------|--|
| Labai gerai | 29 |  42.0% |
| Gerai | 36 |  52.2% |
| Patenkinamai | 3 |  4.3% |
| Blogai | 1 |  1.4% |
| Neturim nuomonės | 0 |  0.0% |

Net 94,2% respondentų asmenų aptarnavimo paslaugas Šiaulių RAAD įvertino gerai ir labai gerai. Pernai gerai ar labai gerai asmenų aptarnavimo kokybę įvertino 81,1% respondentų. Ir tik 1

respondentas asmenų aptarnavimo paslaugas įvertino blogai (1,4% nuo anketų skaičiaus). Pernai tokių buvo 2. Džiugu, kad daugėja teigiamai Šiaulių RAAD asmenų aptarnavimo kokybę vertinančių ūkio subjektų.

Šiuo klausimu sulaukėme 7 teigiamų ir dešimt dviejų neigiamų komentarų. Štai keletas pvz.:

1. Labai operatyviai ir suprantamai pateikiami kvalifikuoti atsakymai.
2. Paprastas ir suprantantis savo darbą kolektyvas.
3. Ne visada gaunu informacijos dominamu klausimu.
4. Agentūros vadovas XXXXXXXX arogantiškas, baugu ir ko paklausti. Jei jau išdrįšęs kreipies, tai tuo klausimu jis atsiranda daugybę problemų.

3. Kaip vertinate valstybinę aplinkos apsaugos kontrolę?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|---------------------|--------|----------|
| Labai gerai | 22 | 31.9% |
| Gerai | 39 | 56.5% |
| Patenkinamai | 7 | 10.1% |
| Blogai | 0 | 0.0% |
| Neturim nuomonės | 0 | 0.0% |
| Neatsakė į klausimą | 1 | 1.4% |

Dauguma, 88,4% ūkio subjektų Šiaulių RAAD vykdomą valstybinę aplinkos apsaugos kontrolę įvertino teigiamai: labai gerai – 31,9% ir 56,5% - gerai. Nebuvo nei vieno respondento, kuris Šiaulių RAAD vykdomą valstybinę aplinkos apsaugos kontrolę būtų įvertinęs neigiamai.

Šiuo klausimu sulaukėme 4 komentarų. Vienu atveju buvo pareikšta nuomonė, kad kontrolės yra per daug.

4. Ar kreipėtės į departamentą konsultacijos?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|--------------------|--------|----------|
| Taip | 54 | 78.3% |
| Ne | 15 | 21.7% |

5. Kaip vertinate konsultacijų ir metodinės pagalbos teikimą?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|---------------------|--------|----------|
| Labai gerai | 27 | 39.1% |
| Gerai | 27 | 39.1% |
| Patenkinamai | 6 | 8.7% |
| Blogai | 1 | 1.4% |
| Neturim nuomonės | 5 | 7.2% |
| Neatsakė į klausimą | 3 | 4.3% |

6. Ar departamento konsultacija buvo naudinga, padėjo suprasti teisės aktus ir jų laikytis?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|---------------------|--------|----------|
| Labai naudinga | 14 | 20.3% |
| Naudinga | 28 | 40.6% |
| Pakankamai naudinga | 13 | 18.8% |
| Nenaudinga | 0 | 0.0% |
| Padėjo | 6 | 8.7% |

| | | | |
|---------------------|---|--|-------|
| Nelabai padėjo | 1 | | 1.4% |
| Nepadėjo | 0 | | 0.0% |
| Neatsakė į klausimą | 7 | | 10.1% |

54 anketas užpildė ūkio subjektai naudojosi Šiaulių RAAD teikiamomis konsultacijomis. Būtent tiek pat ūkio subjektų – 54, konsultacijas ir teikiamą metodinę pagalbą įvertino labai gerai arba gerai. Labai panašus ūkio subjektų skaičius – 55, teikiamas konsultacijas ir metodinę pagalbą įvertino kaip naudingą.

7. Ar pakankamai randate informacijos departamento interneto svetainėje (<http://srd.am.lt>)?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|---------------------|--------|----------|
| Pakankamai | 52 | 75.4% |
| Nepakankamai | 10 | 14.5% |
| Neturim nuomonės | 4 | 5.8% |
| Neatsakė į klausimą | 3 | 4.3% |

Dauguma respondentų - 75,4% mano, kad informacijos Šiaulių RAAD interneto svetainėje pakanka. 14,5% - pasisakė, kad informacijos nepakankamai. Likusi dalis šiuo klausimu nuomonės neturėjo arba neatsakė į klausimą.

Šiuo klausimu buvo pateikti 5 komentarai, keturiuose iš jų nurodyta kokios informacijos Šiaulių RAAD interneto svetainėje trūksta. Labiausiai pasigendama informacijos apie teisės aktų ir reikalavimų pasikeitimus.

8. Ar pirmaisiais veiklos metais gavote naudingas konsultacijas ir ar Jums nebuvo taikytos poveikio priemonės, išskyrus atvejus, kai jos buvo būtinos, siekiant užkirsti kelią reikšmingos žalos ar pavojaus visuomenei ar aplinkai?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|---------------------|--------|----------|
| Taip | 25 | 36.2% |
| Ne | 8 | 11.6% |
| Neturim nuomonės | 15 | 21.7% |
| Buvo taikytos | 6 | 8.7% |
| Nebuvo taikytos | 13 | 18.8% |
| Neatsakė į klausimą | 2 | 2.9% |

9. Ar per planinius patikrinimus gavote naudingos konsultacijos ir ar buvo taikytos poveikio priemonės?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|---------------------|--------|----------|
| Taip | 40 | 58.0% |
| Ne | 4 | 5.8% |
| Neturim nuomonės | 4 | 5.8% |
| Buvo taikytos | 4 | 5.8% |
| Nebuvo taikytos | 15 | 21.7% |
| Neatsakė į klausimą | 2 | 2.9% |

Komentaruose gavome pastabą, kad pasirenkant atsakymą tenka atsakyti į du skirtingus klausimus, o atsakymai gali būti skirtingi. Ateityje peržiūrint ir keičiant klausimą į šią pastabą atsižvelgsime.

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

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|---------------------|--------|----------|
| Taip | 50 | 72.5% |
| Ne | 5 | 7.2% |
| Neturim nuomonės | 12 | 17.4% |
| Neatsakė į klausimą | 2 | 2.9% |

11. Kaip vertinate vykdomą kontrolę pagal kontrolinius klausimynus?

| Atsakymo variantai | Kiekis | Santykis |
|---------------------|--------|----------|
| Labai gerai | 10 | 14.5% |
| Gerai | 39 | 56.5% |
| Patenkinamai | 8 | 11.6% |
| Blogai | 0 | 0.0% |
| Neturim nuomonės | 9 | 13.0% |
| Neatsakė į klausimą | 3 | 4.3% |

72,5% ūkio subjektų mano, kad kontroliniai klausimynai padėjo suvokti teisės aktų reikalavimus ir geriau juos įgyvendinti. 71% ūkio subjektų teigiamai įvertino kontrolę pagal kontrolinius klausimynus. Nei vienas ūkio subjektas kontrolę pagal kontrolinius klausimynus neįvertino blogai.

Komentaruose buvo pateiktos pastabos, kad kai kurie klausimynai yra pernelyg smulkmeniški, abstraktūs ir pasenę.

12. Kokioms verslo sritims klausimynai būtų naudingi/reikalingi?

Į šį klausimą atsakė 19 respondentų. 7 pateikė nuomonę, kad klausimynai reikalingi visoms sritims. Tiek pat respondentų šiuo klausimu neturėjo nuomonės. Buvo nurodytos 5 sritys kuriose ūkio subjektų nuomone klausimynai yra naudingi/reikalingi. Tai oro ir vandens apsaugos, atliekų tvarkymo, autoservisams bei eksploatuoti netinkamų transporto priemonių demontavimui.

13. Kokios departamento (agentūros) teikiamos informacijos Jums labiausiai trūksta?

Šiuo klausimu pasisakė 21 respondentas. 16 nurodė, kad Šiaulių RAAD teikiamos informacijos netrūksta. Bei buvo nurodyta kokios informacijos labiausiai trūksta:

- Atliekų tvarkymo klausimais
- konsultacijų veiklos srityse
- pranešimo apie teisės aktų pasikeitimus, pakeitusius reikalavimus.
- apie TIPKL sąlygų vykdymą
- supažindinimo su naujausiais teisės aktais ir jų taikymu įmonėje.

14. Ar bendraudami su departamento (agentūros) darbuotojais ir tarnautojais (pavyzdžiui, patikrinimų metu) susiduriate su korupcijos apraiškomis - jei taip, tai su kokiomis?

Šiuo klausimu savo nuomonę išsakė 41 respondentas. Džiaugiamės, kad jau nebe pirmi metai nesulaukėme nei vieno atsakymo „Taip“. Skirtingai nei ankstesniais metais nesulaukėme jokių dviprasmiškų atsakymų, visi pasisakę respondentai nurodė, kad su korupcijos apraiškomis Šiaulių RAAD nesusidūrė.

15. Kiti Jūsų pasiūlymai, pastabos, pastebėjimai:

Išsakyti pasiūlymai, pastabos ir pastebėjimai, į kuriuos stengsimės atsižvelgti:

- Anketos klausimų formuluotės galėtų būti tikslesnės. Pvz. 8 ir 9 punktuose pateikiami du klausimai, o leidžiama pasirinkti tik vieną atsakymą. RAAD veiklos tikslai ir funkcijos galėtų būti išplėstos bendradarbiavimo su juridiniais ir fiziniais asmenimis aplinkos apsaugos srityje.
- Gal reikėtų pasiskirstyti funkcijas tarp aplinkosaugininkų ir savivaldybės ir jų nedubliuoti? Tuomet ir rezultatai būtų dar geresni.
- Griežčiau taikyti prevenciją nelegaliems aplinkos teršėjams ir bausti ne 50lt. suma! Metams!
- Gauti naudingos konsultacijos patikros metu ir ar netaikyti poveikio priemonės pirmą kartą (teikti konsultaciją, nurodymą, patarimą), nesant tyčiniam ar ilgalaikiam pažeidimui
- Supaprastinti žurnalų pildymą,
- Terminai, kuriais veiklos vykdytojams išduodami leidimai, PAV dokumentai yra dažnu atveju neproporcingai ilgi, tačiau šie priklauso ne nuo departamento darbuotojų, o nuo reglamentacijos teisės aktuose.

Išvada

Ūkio subjektai Lietuvos Respublikos aplinkos ministerijos Šiaulių regiono aplinkos apsaugos departamento veiklą įvertino teigiamai (labai gerai ar gerai) visose srityse:

- asmenų aptarnavimo paslaugas teigiamai įvertino 94,2% respondentų. Tai geriausias įvertinimas per pastaruosius penkerius metus.
- Šiaulių RAAD vykdomą valstybinę aplinkos apsaugos kontrolę teigiamai įvertino 88,4% respondentų. Tai geriausias rezultatas per pastaruosius penkerius metus.
- Asmenų konsultavimą ir metodinės pagalbos teikimą teigiamai įvertino 78,2%. Tai taip pat vienas geriausių rezultatų per pastaruosius penkerius metus.

Daugumai ūkio subjektų (75,4%) Šiaulių RAAD internetinėje svetainėje pakanka pateikiamos informacijos. 14,5% ūkio subjektų informacijos nepakanka. Tobulinsime informacijos pateikimą pagal ūkio subjektų gautas pastabas ir pasiūlymu.

Jau ne pirmi metai, ūkio subjektai nesusiduria su korupcijos apraiškomis bendraujant su departamento darbuotojais ir tarnautojais.