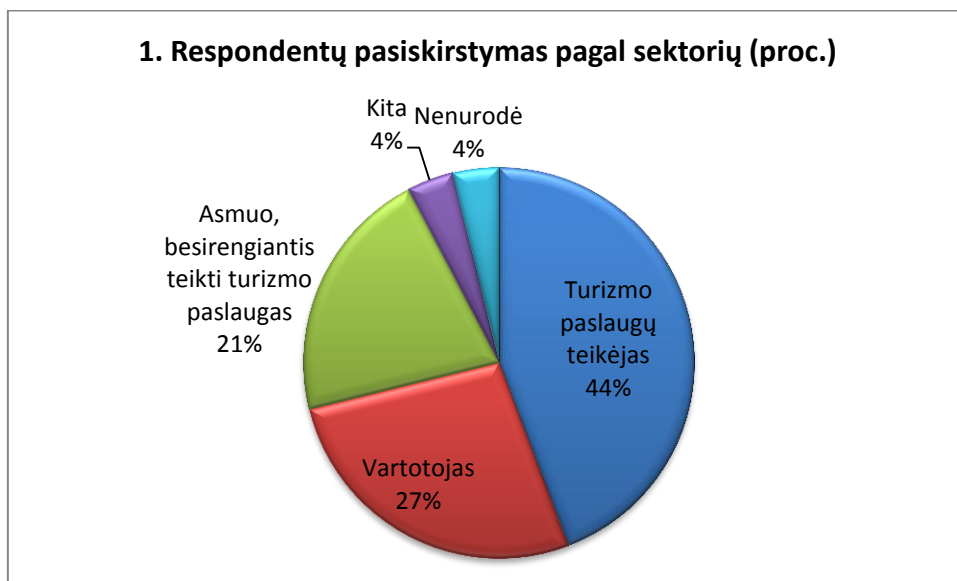
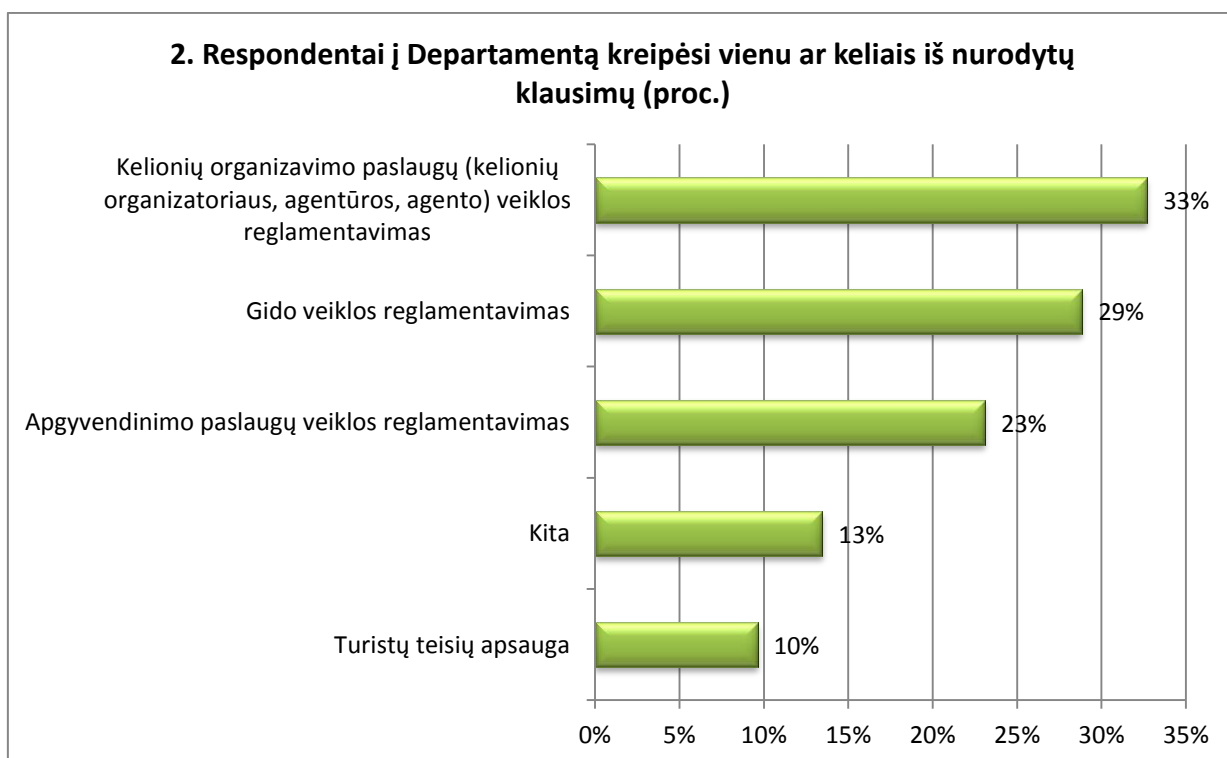


## Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos 2013 m. apklausos rezultatai

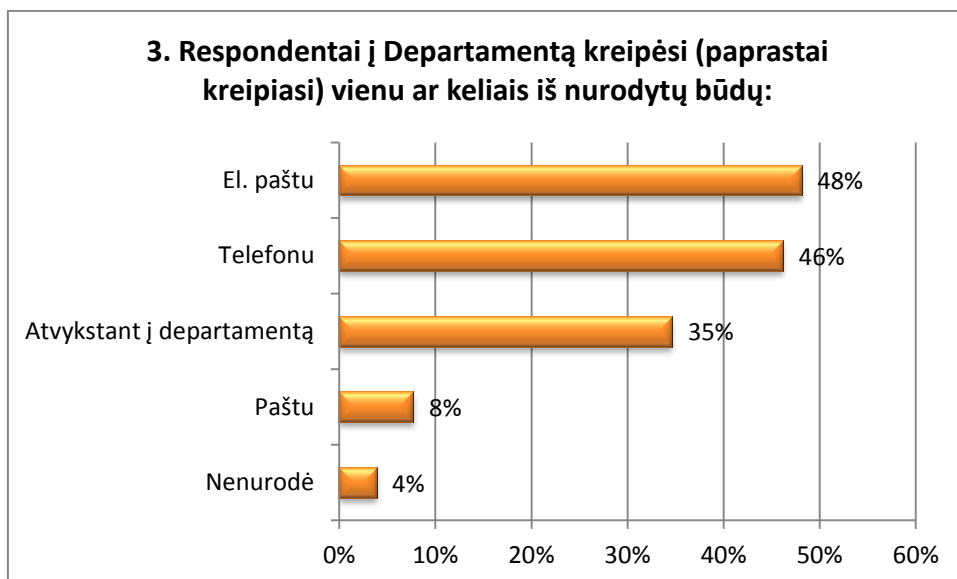
2013 m. anoniminėje Valstybinio turizmo departamento prie Ūkio ministerijos (toliau – Departamentas) apklausoje dalyvavo 52 respondentai. Apklausa atlikta, siekiant įvertinti Departamento specialistų konsultavimo veiklos efektyvumą ir interneto tinklalapyje skelbiamos informacijos aktualumą. Anketos pildytos institucinėje svetainėje Tourism.lt ir raštu atvykus į Departamentą.



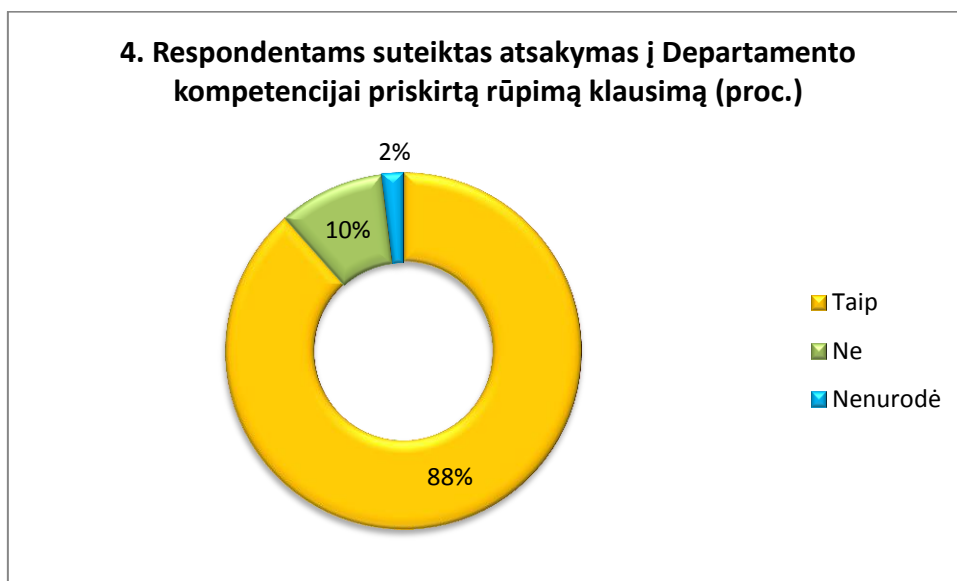
Dauguma Departamento 2013 m. apklausoje dalyvavusių respondentų teikia turizmo paslaugas (44 proc.), yra vartotojai (27 proc.) arba asmenys besirengiantys teikti turizmo paslaugas (21 proc.).



Dalyvavę apklausoje respondentai į Departamentą kreipėsi daugiausia kelionių organizavimo paslaugų (33 proc.), gido (29 proc.) bei apgyvendinimo paslaugų (23%) veiklos reglamentavimo klausimais, dešimtadalis kreipėsi turistų teisių apsaugos klausimais.



Dauguma respondentų į Departamentą kreipėsi el. paštu (48 proc.), telefonu (46 proc.) ar atvykstant į Departamentą (35 proc.).



Didžioji dalis respondentų nurodė, kad jiems buvo suteiktas atsakymas į Departamento kompetencijai priskirtą rūpimą klausimą (88 proc.), nedidelė dalis nurodė, kad negavo atsakymo (10 proc.), tik nedidelė dalis visiškai neatsakė į šį anketos klausimą (2 proc.).

### 5. Respondentai vertina suteiktos informacijos išsamumą (proc.)



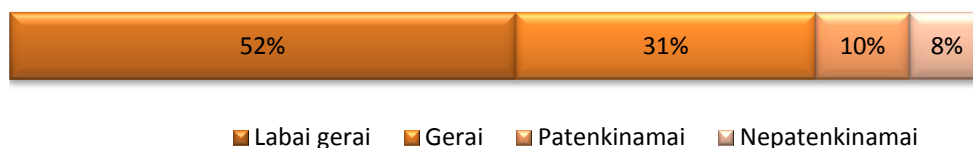
Dauguma respondentų vertino suteiktos informacijos išsamumą labai gerai (50 proc.) arba gerai (33 proc.), nedidelė dalis respondentų suteiktų paslaugų kokybę įvertino patenkinamai (8 proc.) ar nepatenkinamai (10 proc.).

### 6. Kaip respondentai vertina informacijos suteikimo/ klausimų išsprendimo/ dokumentų išdavimo operatyvumą (proc.)



Didžioji dauguma respondentų nurodė, kad informacijos suteikimo/ klausimų išsprendimo/ dokumentų išdavimo operatyvumą vertina labai gerai (38 proc.) ir gerai (42 proc.), tik 10 proc. respondentų suteiktų paslaugų kokybę įvertino patenkinamai ir tiek pat – nepatenkinamai.

### 7. Kaip respondentai vertina Departamento specialistų aptarnavimo kokybę, elgesį ir bendravimą (proc.)

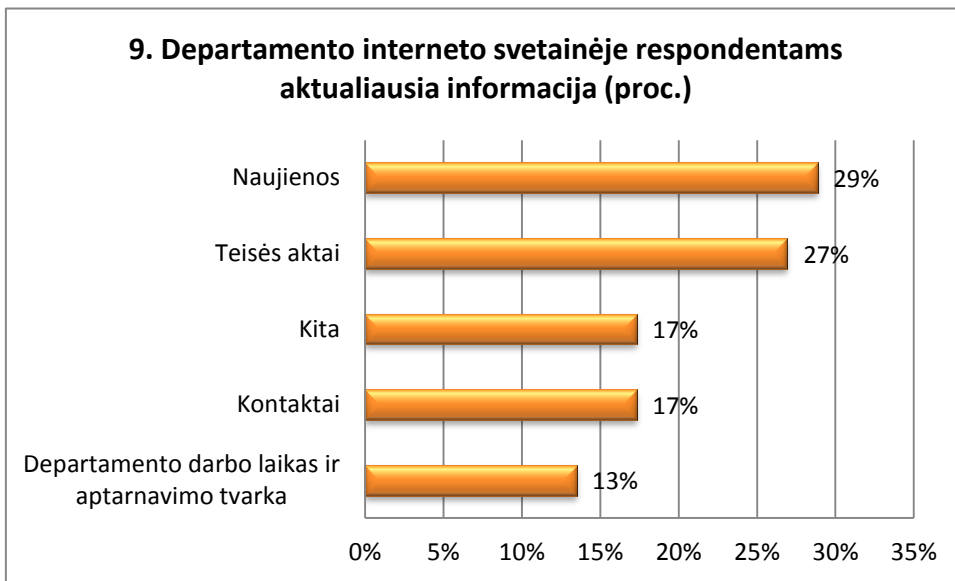


Didžioji dauguma respondentų Departamento specialistų aptarnavimo kokybę, elgesį ir bendravimą vertina labai gerai (52 proc.) ar gerai (31 proc.), 10 proc. respondentų vertino patenkinamai ir tik 8 proc. – nepatenkinamai (8 proc.).

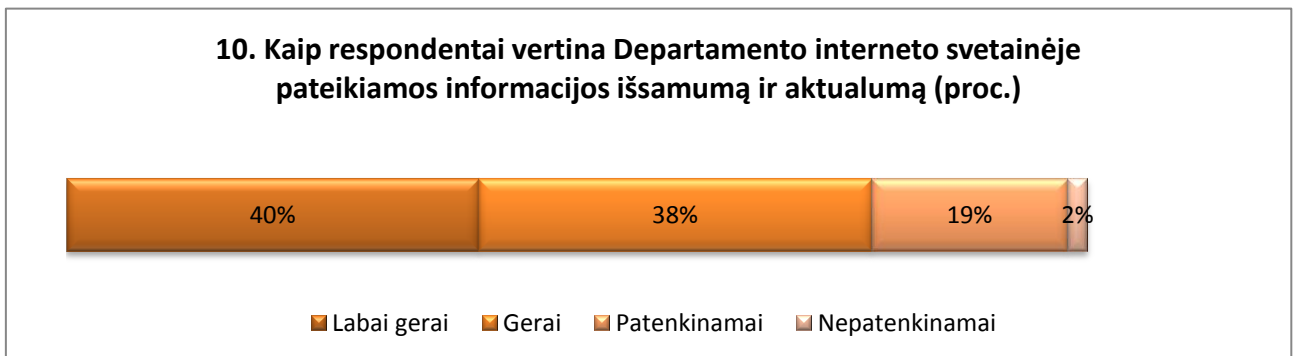
### 8. Ar pirmaisiais veiklos metais (prieš pradėdant/ pradėjus veiklą) iš Departamento gauta informacija buvo naudinga (proc.)



Net 65 proc. respondentų nurodė, kad pirmaisiais veiklos turizmo paslaugų srityje metais iš Departamento gauta informacija buvo naudinga, 12 proc. nurodė, kad ši informacija buvo nenaudinga, 23 proc. respondentų nebuvo ūkio subjektai, teikiantys paslaugas pirmaisiais metais.



Apklausoje respondentams aktualiausia informacija, skelbiama Departamento interneto svetainėje, išsidėsto taip: naujienos (29 proc.), teisės aktai (27 proc.), kontaktų informacija (17 proc.), darbo laiko bei aptarnavimo tvarka (13 proc.), kita informacija (17 proc.).



Didelė dalis respondentų Tourism.lt svetainėje pateikiamos informacijos išsamumą ir aktualumą vertina labai gerai (40 proc.) ir gerai (38 proc.), beveik ketvirtadalis pateiktą informaciją vertina patenkinamai ir tik nedidelė dalis – nepatenkinamai (2 proc.).