



Viešoji konsultacija dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos teikiamų paslaugų kokybės vertinimo

2018 m. kovo 22 d., Vilnius

KONTEKSTAS	Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija (toliau – LRVK) teikia paslaugas fiziniams ir juridiniams asmenims: nagrinėja asmenų prašymus ir skundus, teikia informaciją, konsultuoja. Siekama užtikrinti kuo aukštesnę šių paslaugų kokybę, LRVK turi žinoti (i) piliečių poreikius ir lūkesčius bei (ii) šiuo metu teikiamų paslaugų kokybės vertinimą.
KONSULTACIJOS TIKSLAS	Vykdytos viešosios konsultacijos tikslas – išsiaiškinti į LRVK besikreipiančių asmenų lūkesčius ir pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, sukurti vieningą ir ilgalaikę paslaugų kokybės vertinimo strategiją.
VIEŠOSIOS POLITIKOS PRIORITETAS	Iškeltas konsultacijos tikslas tiesiogiai siejasi su Vyriausybės programos įgyvendinimo plane numatyta darbų 3.1 kryptimi „Viešojo sektoriaus efektyvumo didinimas“.
KONSULTACIJOS METODAS	<p>Viešosios konsultacijos metodas – apklausa. Apklausos klausimynas ir duomenų tyrimo dizainas parengtas vadovaujantis „SERVQUAL“ (paslaugų kokybės vertinimo) metodika, kurios tikslas – įvertinti kliento lūkesčius, svarbiausius paslaugų teikimo kriterijus bei pasitenkinimą esamomis paslaugomis.</p> <p>Apklausos dalyvis buvo kviečiamas įvertinti kiekvienos iš 5 dimensijų (apčiuopiamumas, patikimumas, reagavimas, kompetencijos ir saugumas, vartotojo pažinimas) svarbą, po to įvertinti pagal šias dimensijas sudarytus 23 teiginius (vertinama dviem aspektais: apie lūkesčius viešojo valdymo institucijoms bendrai, vėliau – apie konkrečios institucijos teikiamas paslaugas). Tuomet vertinamas atotrūkis tarp teikiamų paslaugų vertinimo ir piliečių lūkesčių.</p> <p>Sudaryta apklausos anketa platinta į LRVK besikreipusius asmenims patogiais būdais (įprastu ir elektroniniu paštu, Vyriausybės priimamajame ir patalpinta portale E.pilietis). Anketavimas vykdytas 2018 m. sausio-vasario mėnesiais. Viešosios konsultacijos metu gauti respondentų atsakymai vėliau buvo apibendrinami ir analizuojami:</p> <ul style="list-style-type: none">– Respondentų atsakymai sustruktūrizuoti ir sukoduoti,– Iš analizės pašalinti nekorektiški (netinkamai užpildyti) ir neaktualūs (nesikreipusiųjų į LRVK) atsakymai,– Suskaičiuoti lūkesčių ir vertinimo atotrūkius bei jų vidurkiai kiekvienoje dimensijoje,– Pritaikyti svertiniai dimensijų svarbos koeficientai,– Išanalizuotas demografinis respondentų pasiskirstymas.

KONSULTACIJOS
DALYVIAI

Konsultacijoje dalyvavo 111 asmenų, kurie 2017 m. kreipėsi į LRVK (telefonu, el. paštu, paštu ar buvo atvykę). Tarp jų:

- 18 asmenų apklausą užpildė E. pilietis portale,
- 1 asmuo užpildė el. paštu atsiųstą anketą,
- 34 užpildytų anketų gauta paštu,
- 20 anketų užpildyta priimamajame.

Analizės metu tinkamomis pripažintos 73 užpildytos anketos – iš imties pašalinti respondentų, nesikreipusių į LRVK atsakymai bei nekorektiškai užpildytos anketos.

PAGAL AMŽIŲ

Pildantys anketas aktyviausi buvo vyresni nei 65 metų amžiaus asmenys. Balsavusiųjų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes:

- 18–25 m. – 7 %,
- 26–35 m. – 6 %,
- 36–45 m. – 18 %,
- 46–55 m. – 12 %,
- 56–65 m. – 19 %,
- Daugiau nei 65 m. – 27 %,
- Nenurodė – 11 %.

PAGAL LYTĮ

Apklausoje balsavo 52 % moterų ir 38 % vyrų, 10 % apklausoje dalyvavusių asmenų pasirinko savo lyties nenurodyti.

PAGAL
GYVENAMĄJĄ
VIETĄ

Didžiąją dalį balsavusiųjų sudarė didžiųjų miestų gyventojai – 68 %, kitų miestų gyventojų dalis – 10 %, kaimo gyventojų – 16 % (6 % dalyvavusiųjų gyvenamosios vietos nenurodė).

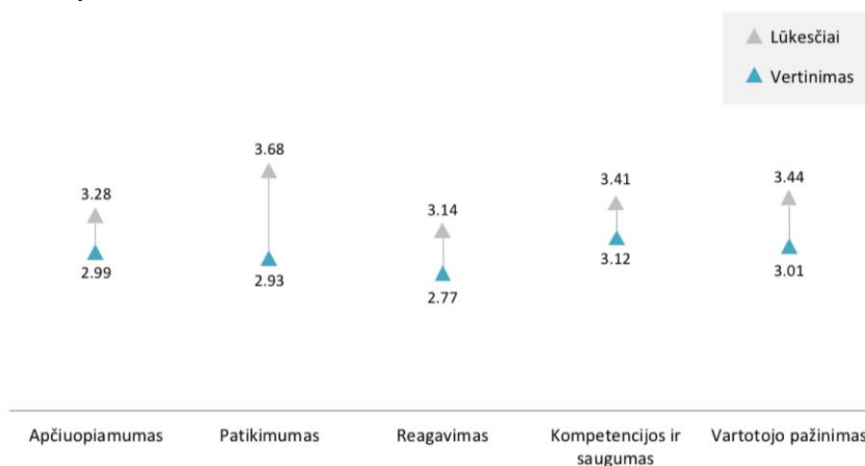
KONSULTACIJOS
REZULTATAI:

Sukodavus respondentų lūkesčių ir teikiamų paslaugų vertinimo teiginių atsakymus,¹ apskaičiuotas atotrūkis tarp LRVK teikiamų paslaugų vertinimo ir respondentų lūkesčių vidurkis. Teigiamas vidurkis rodo, kad įstaiga viršija vartotojų lūkesčius, neigiamas – atskleidžia lūkesčių nepatenkinimą.

Bendras 2017 m. LRVK paslaugų kokybės lygis – svertinio atotrūčio pagal dimensijas vidurkis – yra lygus -0,43 (šis rodiklis gali svyruoti nuo -3 iki 3). Tai reiškia, kad atsižvelgus į respondentams svarbiausias paslaugų kokybės dimensijas, **LRVK paslaugų kokybė didžiąją dalimi atitinka piliečių lūkesčius, tačiau yra tobulintinų aspektų.**

Apklausoje rezultatus vertinant per demografinius pjūvius, reikšmingi skirtumai pastebėti tarp skirtingų amžiaus grupių. Vyresnio amžiaus piliečiai (46–55 m. ir 56–66 m. grupės) yra linkę LRVK paslaugas vertinti labiau neigiamai – atotrūkis tarp vertinimo ir lūkesčių atitinkamose grupėse lygus -0,67 ir -0,64. Pagal gyvenamąją vietą, mažesnių miestų gyventojai yra labiausiai patenkinti teikiamomis paslaugomis (teikiamos paslaugos viršija lūkesčius: 0,05), didmiesčių – mažiau (atotrūkis -0,5).

Toliau pateiktoje schemoje pavaizduoti lūkesčių ir vertinimų vidurkiai skirtingose paslaugų kokybės dimensijose.



¹ Visiškai sutinku – 4, sutinku – 3, nesutinku – 2, visiškai nesutinku – 1

Skirtumas tarp vertinimo ir lūkesčių vidurkių pagal dimensijas ir dimensijų svarbos piliečiams vidurkiai (vertinama balais nuo 1 iki 100):

- Apčiuopiamumas -0,28 (svarba 15,46),
- Patikimumas -0,76 (svarba 21,35),
- Reagavimas -0,37 (svarba 25,65),
- Kompetencijos ir saugumas -0,29 (svarba 21,56),
- Vartotojo pažinimas -0,42 (svarba 15,97).

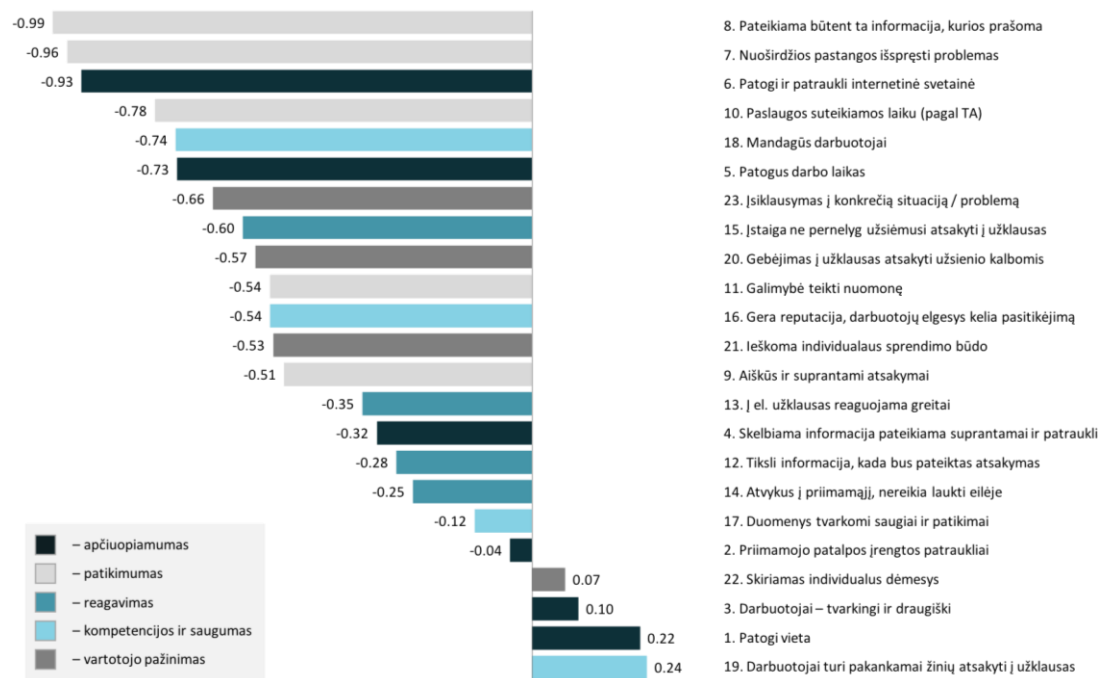
Didžiausias atotrūkis matomas **patikimumo** dimensijoje (įstaigos gebėjimas patikimai ir tiksliai suteikti pažadėtas paslaugas, atotrūkis -0,76). Asmenų nuomone, didžiausias atotrūkis yra šiose srityse: nuoširdžios pastangos išspręsti iškilusią problemą, aktualios informacijos pateikimas (būtent tos, kurios prašoma); laiku (pagal teisės aktuose nustatytus terminus) suteikiamos paslaugos bei atsakymai į prašymus ar skundus.

Geriausia vertinamos dimensijos **apčiuopiamumas** (įstaigos išvaizda, personalas ir informacinė medžiaga, atotrūkis -0,28) bei **kompetencijos ir saugumas** (įstaigos darbuotojų kompetencijos, žinios, mandagumas ir kitas pasitikėjimą keliantis elgesys, atotrūkis -0,29). Piliečiai mano, kad jų duomenys yra tvarkomi saugiai ir patikimai, darbuotojai turi pakankamai žinių atsakyti į jų užklausas, o įstaigos vieta – patogi. Vis dėlto, piliečių nuomone, LRVK darbuotojai nėra pakankamai mandagūs, o svetainė nepakankamai patraukli ir patogi vartojimui.

Vartotojo pažinimas, apibrėžiamas kaip rūpestingas ir individualus valstybinės įstaigos darbuotojų dėmesys besikreipiantiems. Šios dimensijos atotrūkis tarp LRVK vertinimo ir lūkesčių yra -0,42. Piliečiai mano, kad LRVK skiria individualų dėmesį, tačiau nepakankamai įsiklauso į konkrečią iškilusią problemą.

Reagavimo – įstaigos paslaugų suteikimo kokybės, greičio ir noro padėti besikreipiantiems, atotrūkių vidurkis yra -0,37. Piliečių nuomone, LRVK yra pernelyg užsiėmusi atsakyti į gaunamas užklausas, jie norėtų greitesnių atsakymų į elektronines užklausas.

Toliau esančiame paveiksle pavaizduotas visų į apklausą įtrauktų aspektų atotrūkis tarp vertinimo ir lūkesčių. Atskiri aspektai (teiginiai) išdėstyti nuo didžiausio atotrūkių tarp vertinimo ir lūkesčių iki mažiausio.



Pagal viešosios konsultacijos rezultatus bus siekiama didinti LRVK teikiamų paslaugų kokybę – didesnę dėmesį skirti įsigilinimui, kokios informacijos pilietis prašo pateikti, ieškoti tinkamiausio problemos sprendimo, laiku ir mandagiai atsakyti į teikiamas užklausas, dažniau rodyti asmeninį

dėmesį ir supratingumą bei ieškoti būdų, kaip LRVK internetinę svetainę (E.pilietis) padaryti patogesnę vartotojams.

Siekiant užtikrinti ilgalaikį ir nuoseklų paslaugų kokybės vertinimą, planuojama pagal tą pačią metodiką (siekiant maksimalaus duomenų palyginamumo) šią apklausą vykdyti kasmet.

Įgyvendinta apklausa vėliau galėtų būti išbandoma vienoje ar keliose ministerijose, numatant bendrą paslaugų kokybės tyrimo (apklausos) vykdymo metodiką ir gaires visoms viešojo valdymo institucijoms (įgyvendinant VRM 2012–2020 m. Viešojo valdymo tobulinimo programą).

KONSULTACIJOS
VERTINIMAS

Viešosios konsultacijos metu išpildyti šie įgyvendinimo rodikliai:

- Konsultacijoje dalyvavo 111 asmenų,
- Parengta 1 viešosios konsultacijos ataskaita (rezultatų ir įžvalgų apibendrinimo dokumentas).

DAUGIAU
INFORMACIJOS

Norėdami sužinoti daugiau apie galimybes įsitraukti į viešojo valdymo procesą – dalyvauti viešosiose konsultacijose, sekite naujienas *Facebook* paskyroje „Piliečių ministerija“

<https://www.facebook.com/pilieciuministerija/>