



**KLIENTŲ PASITENKINIMO JAUNIMO REIKALŲ  
DEPARTAMENTO PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO  
MINISTERIJOS VEIKLA 2016 M. TYRIMO REZULTATAI**

**2017 m. sausio mėn.**

**VILNIUS**

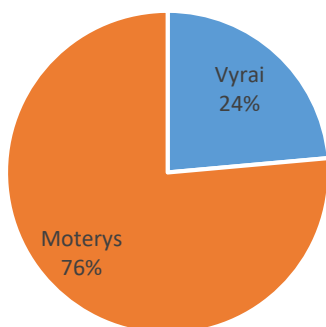
Tyrimą atliko Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – JRD), siekdamas gerinti savo veiklos efektyvumą ir kokybę, kasmet organizuoja JRD teikiamų viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo gaunamomis paslaugomis tyrimą. Anketa buvo platinama elektroninėmis priemonėmis: JRD internetiniame puslapyje bei „Facebook“ socialinėje erdvėje. Anketa elektroniniu paštu buvo išsiųsta Jaunimo reikalų koordinatoriams, jaunimo darbuotojams, atvirųjų jaunimo centrų ir atvirųjų jaunimo erdvių darbuotojams, nacionalinėmis ir regioninėms jaunimo organizacijoms ir kitiems suinteresuotiems asmenims. Vykdyta apklausa buvo anoniminė.

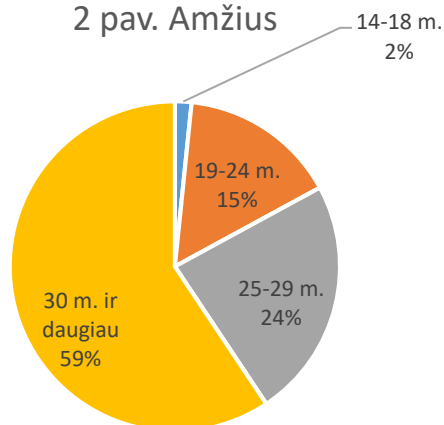
### Informacija apie respondentus

Apklausoje dalyvavo 123 respondentai – 94 moterys ir 29 vyrai (žiūrėti 1 pav.). Daugiausiai respondentų, 59 proc., buvo 30 m. ir vyresnių (žiūrėti 2 pav.). Beveik visi respondentai turi aukštąjį universitetinį / neuniversitetinį išsilavinimą (96 proc., žiūrėti 3 pav.).

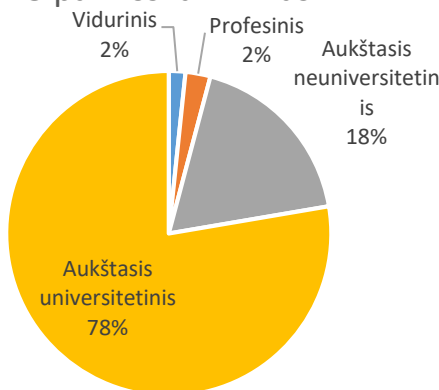
1 pav. Lytis



2 pav. Amžius



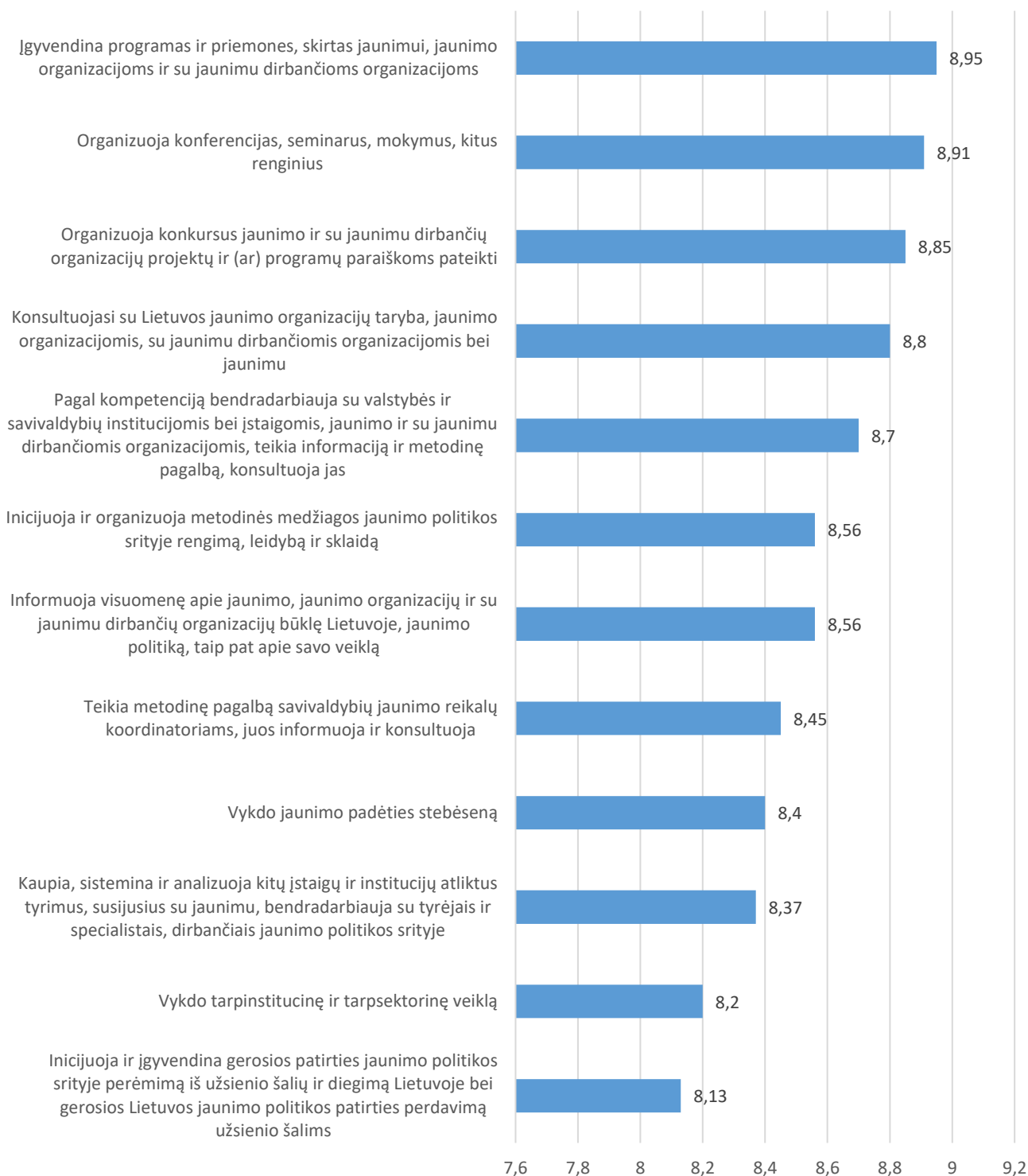
3 pav. Išsilavinimas



## JRD vykdomų funkcijų svarba

Respondentų buvo klausiama, kiek jiems yra svarbios JRD teikiamos viešosios paslaugos, pasirenkant tinkamą įvertinimą: 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu. Grafike yra pateikiami įvertinimų vidurkiai (žiūrėti 4 pav.). Remiantis respondentų nuomone, visos JRD teikiamos paslaugos yra svarbios – visų paslaugų įvertinimų vidurkis viršija 8 balus.

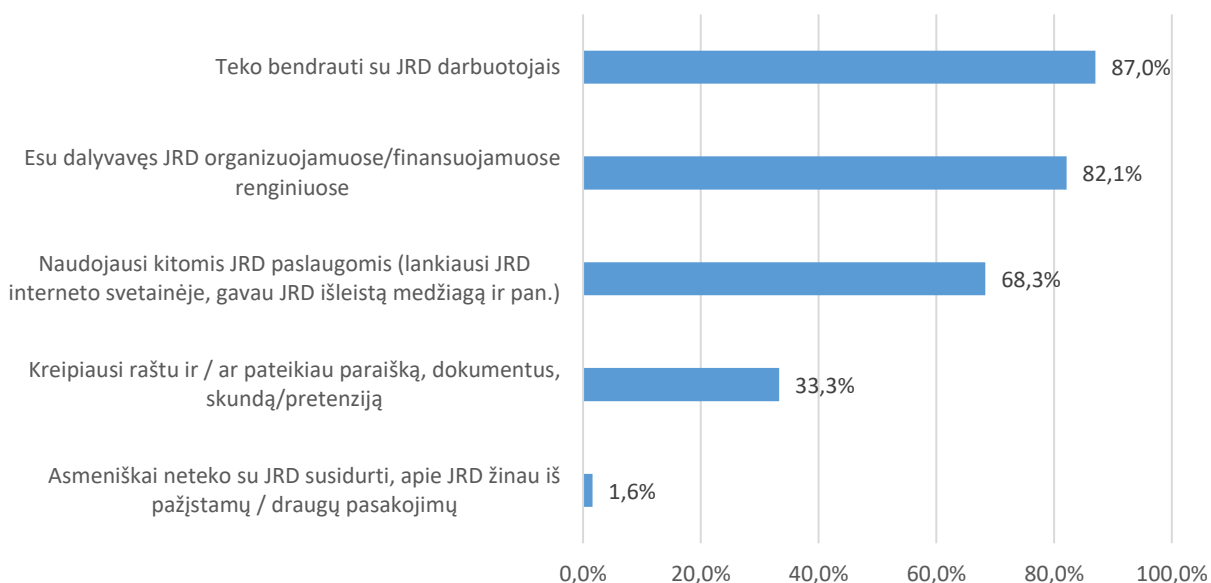
4 pav. Kiek jums yra svarbios JRD teikiamos viešosios paslaugos?



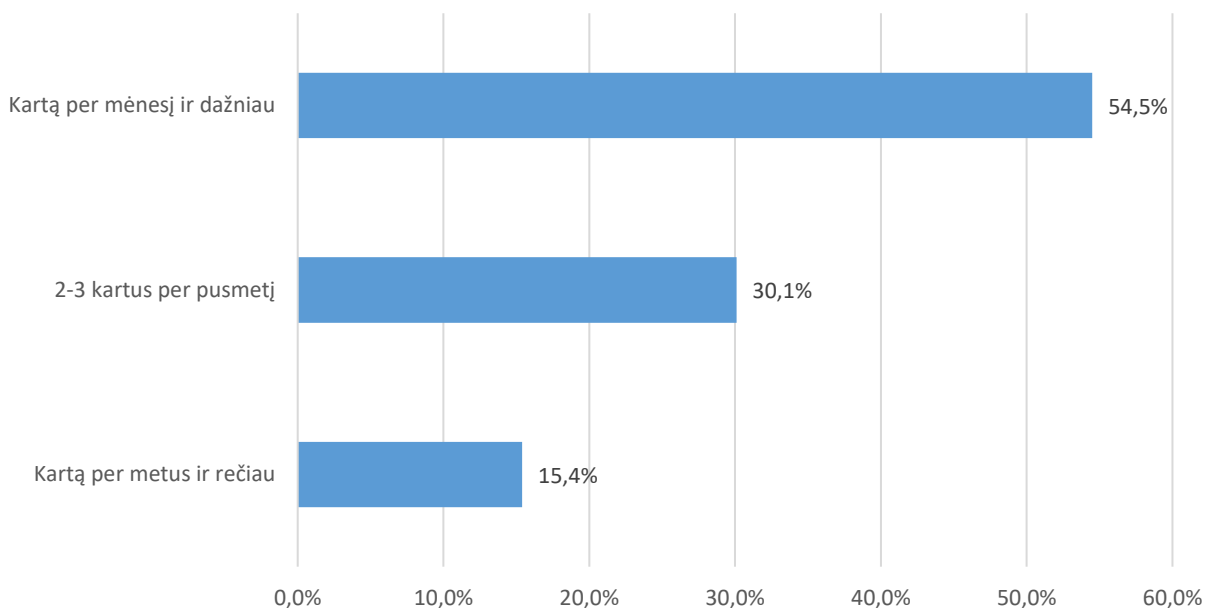
## Klientų santykis su JRD

Beveik visi apklausoje dalyvavę asmenys palaikė ryšį su JRD (žiūrėti 5 pav.). 87 proc. respondentų yra tekę bendrauti su JRD darbuotojais, 82,1 proc. respondentų yra dalyvavę JRD organizuojamuose / finansuojamuose renginiuose (procentų suma viršija 100 proc., nes respondentams buvo leista pasirinkti daugiau negu vieną atsakymą). Didžioji dalis respondentų su JRD bendradarbiauja kartą per mėnesį ir dažniau (54,5 proc., žiūrėti 6 pav.).

5 pav. Klientų santykis su JRD



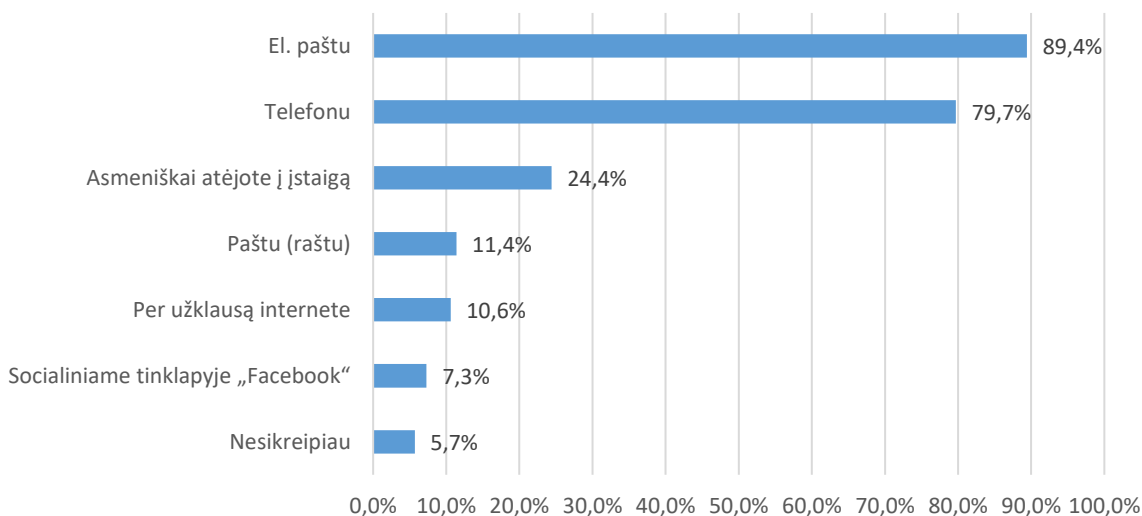
6 pav. Kiek dažnai teko bendrauti su JRD darbuotojais?



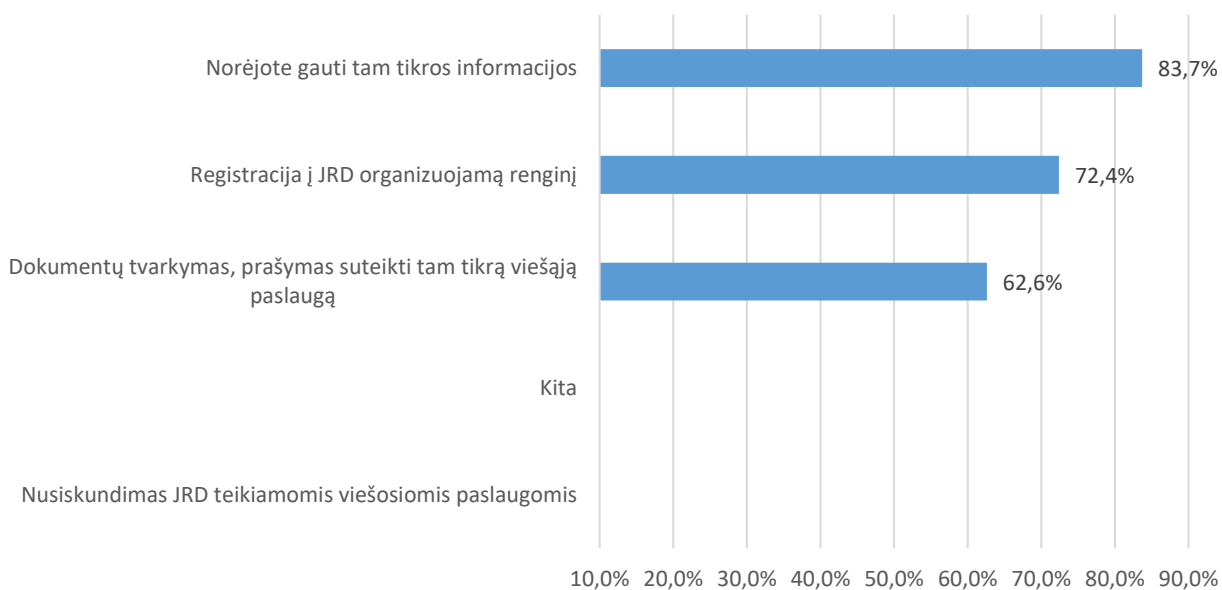
## Populiariausi susisiekimo būdai ir kreipimosi priežastis

Dažniausiai respondentai su JRD susisiekia el. paštu (89,4 proc.) ir telefonu (79,7 proc., procentų suma viršija 100 proc., nes respondentams buvo leista pasirinkti daugiau negu vieną atsakymą; žiūrėti 7 pav.). Mažiausiai naudojamas susisiekimo būdas – socialinis tinklas „Facebook“. Beveik visi respondentai atsakė, jog naudoja daugiau negu vieną bendravimo priemonę. Dažniausiai į JRD buvo kreipiamasi norint gauti tam tikros informacijos (83,7 proc., žiūrėti 8 pav.).

7 pav. Koku būdu kreipėtės į JRD dėl teikiamų viešųjų paslaugų?



8 pav. Kodėl kreipėtės į JRD?

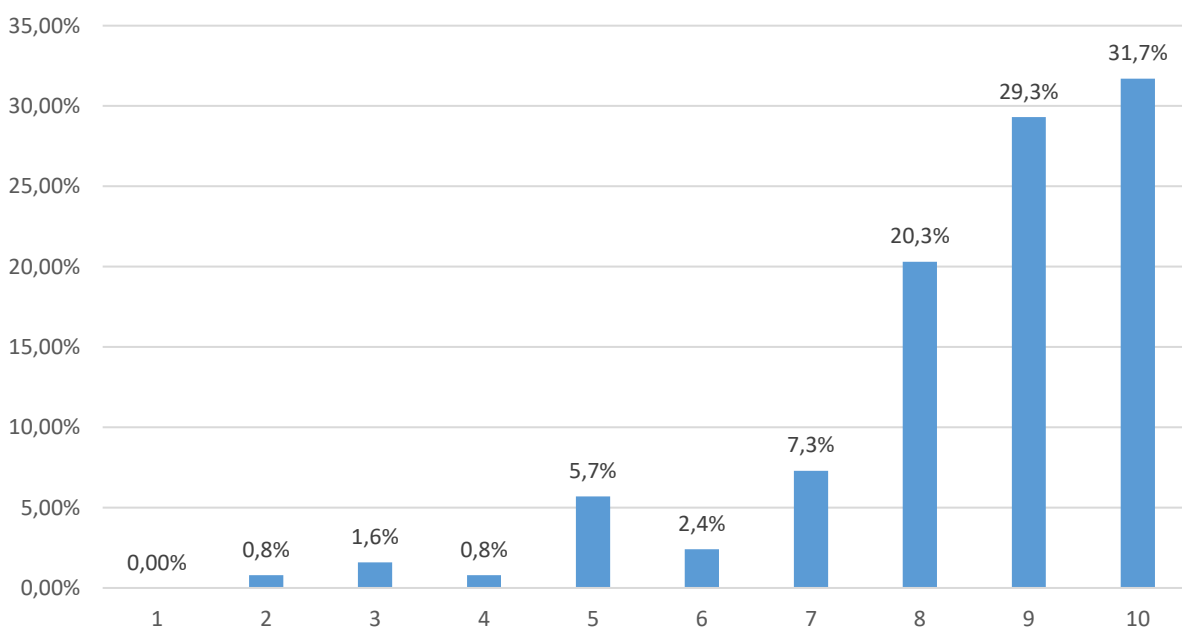


## JRD atliekamų paslaugų vertinimas

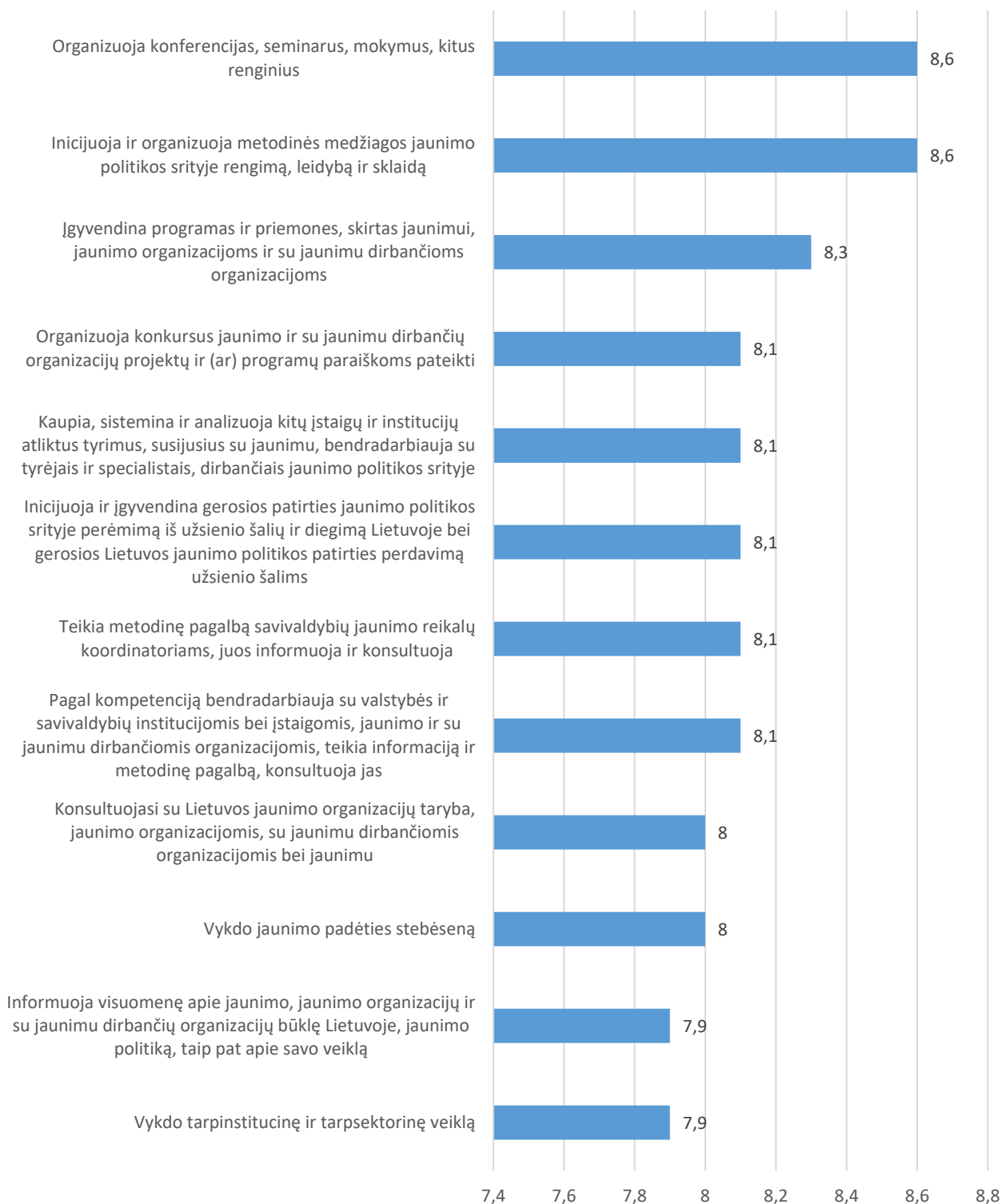
Respondentų buvo prašoma įvertinti JRD teikiamas viešąsias paslaugas, pasirenkant tinkamą įvertinimą: 1 – labai blogai, 10 – labai gerai. Grafike yra pateikiamas šių įvertinimų vidurkis (žiūrėti 10 pav.). Visos JRD atliekamos funkcijos yra vertinamos gerai (visų rodiklių vidurkiai siekia 7,9 balo ir daugiau).

Klausiant respondentų ar jie liko patenkinti jiems suteikta JRD paslauga, didžioji dalis respondentų liko patenkinti (įvertino nuo 8 iki 10 balų, žiūrėti 9 pav.). Tik keli respondentai atsakė, jog jie liko nepatenkinti (įvertino nuo 1 iki 4 balo) JRD suteikta paslauga.

9 pav. Ar jūs esate patenkintas rezultatu, t.y. JRD Jums suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reakcija į prašymą, pageidavimą ar skundą?



## 10 pav. Kaip vertinate JRD atliekamas viešąsias paslaugas?



## Kitų sąlygų vertinimas

Respondentų buvo prašoma įvertinti kiekvieną su JRD veikla susijusį teiginį. Respondentai galėjo visiškai nesutikti su teiginiu (skirti 1 balą) arba visiškai sutikti (skirti 10 balų). Grafike yra pateikiamas šių vertinimų vidurkis (žiūrėti 11 pav.). Tik trijų teiginių įvertinimo vidurkis siekė mažiau nei 8 balus: „JRD yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje“ (7,9 balo) „JRD vykdomos programos ir priemonės pasiekia įvairioms socialinėms grupėms priklausantį jaunimą“ (7,8 balo) ir „JRD patalpos yra pritaikytos jai priskirtoms funkcijoms atlikti“ (7,4 balo).

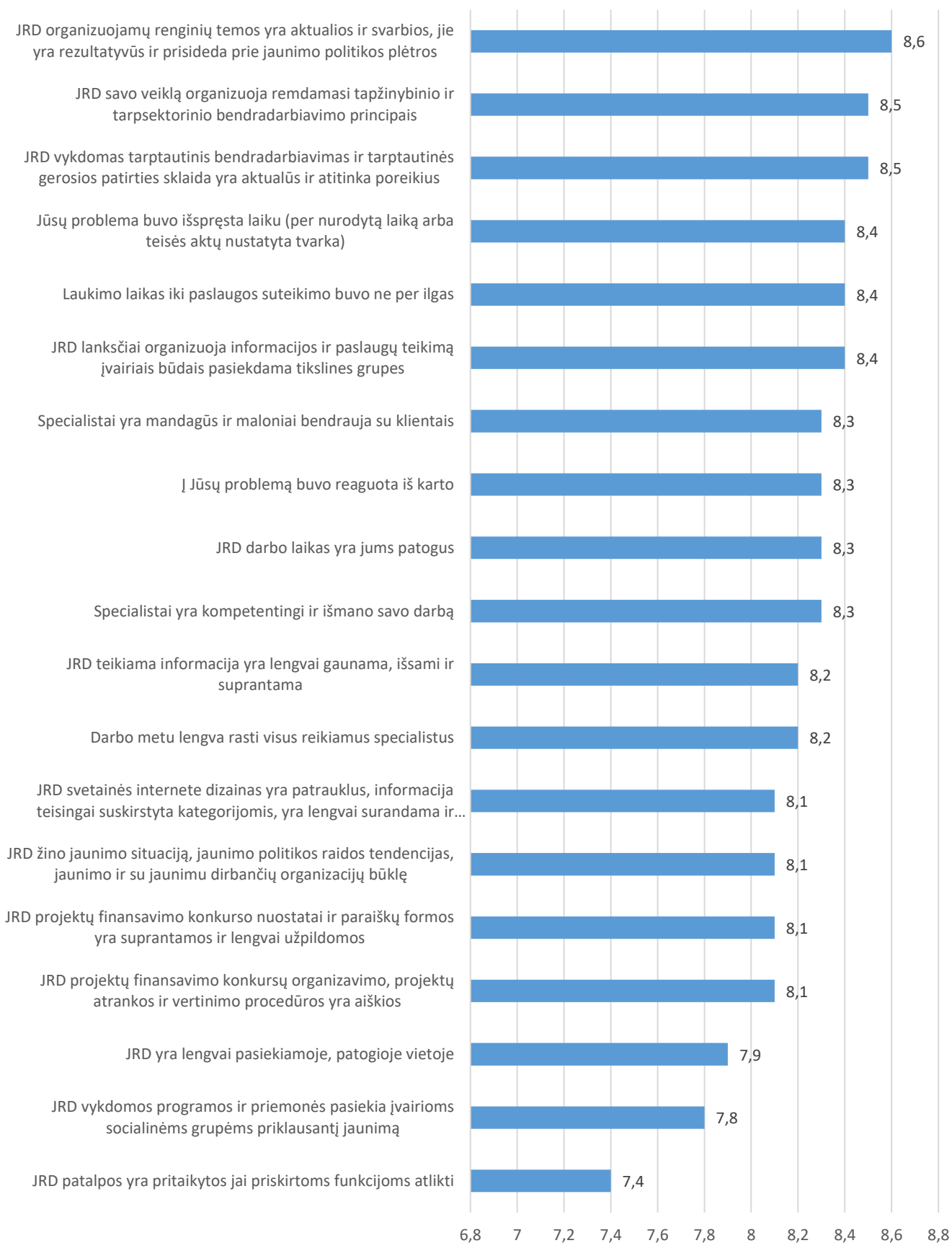
## Komentariai ir pastabos

Respondentai išsakė šiuos komentarus ir pastabas:

- „JRD yra matoma ir gana gerai žinoma. Paslaugas teikia kokybiškai ir prieinamu būdu bei aktualiais jaunimui ir su jaunimu dirbantiems klausimais. Kai kuriuose atsakymuose žymėjau ties 9 balais, kadangi visuomet yra dar kur tobulėti“.
- „Sėkmės darbe. Manau, kad Jūsų veikla svariai prisideda prie jaunimo politikos formavimo Lietuvoje“.
- „Dirbu dar vos tris mėnesius su jaunimu, bet manau JRD dirba puiki ir kompetentinga komanda. Sėkmės Jums“.
- „Departamente tikrai yra gerų, mandagių ir kompetentingų specialistų, bet taip pat yra ir neadekvačiai besielgiančių, sunkiai sukalbamų ir neįautrių žmonių, kartais kyla klausimas kaip išvis pateko į tokią poziciją“.
- „Būtų puiku, jei būtų organizuojami mokymai ar seminarai apie paraiškų pildymą naujiems darbuotojams, nes kiek žinau jų tikrai pasikeitė daug“.
- „Iš tikrųjų ačiū. JRD dirba gerai, lanksčiai, operatyviai, pagarbiai, aiškiai“.
- „Dažniau patiems lankytis savivaldybėse renkant informaciją, nepasitikėti tik JRK teikiama statistika“.
- „Organizuojami puikūs mokymai, niekad nenuvilia. Bėda tik su konkursų paraiškomis. Praėjusių metų buvo tikrai labai sudėtinga“.
- „Paraiškos vertinamos atmestiniai, nėra aiškių kriterijų, neretai vadovaujamas principu – „patinka/nepatinka“. Informacija nėra suteikiama laiku. Organizacija nesukuria ir nesistengia iš tiesų rinkti informaciją iš jaunimo darbuotojų ir spręsti problemas“.
- „Trūksta profesionalumo, dalykiško bendravimo, palaikymo“.



## 11 pav. Vertindami JRD veiklą ir teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?



## Išvados ir rekomendacijos

Šios apklausos rezultatai mažai kuo skiriasi nuo 2014 m. ir 2015 m. vykdyto klientų pasitekinimo tyrimo rezultatų. Visos JRD vykdomos paslaugos apklausos dalyviams yra svarbios. Visų šių paslaugų kokybę respondentai vertina irgi gerai. Tačiau reikia atkreipti dėmesį, kad kiek prasčiau įvertintos paslaugos yra tos pačios, kurias klientai įvertino ir 2014 m., ir 2015 m., t. y.: „vykdo jaunimo padėties stebėseną“, „vykdo tarpinstitucinę ir tarpsektorinę veiklą; „teikia metodinę pagalbą savivaldybių jaunimo reikalų koordinatoriams, juos informuoja ir konsultuoja“.

Kitos išvados:

- Dauguma respondentų su JRD bendrauja kartą per mėnesį ir dažniau.
- Dažniausiai respondentai su JRD darbuotojais susisiekiama telefonu ir el. paštu.
- Dažniausiai į JRD buvo kreipiamasi norint gauti tam tikros informacijos.
- Respondentams vertinant kitas sąlygas, blogiausiai buvo įvertintas JRD patalpų pritaikomumas funkcijoms vykdyti.

Rekomendacijos:

- Nevisiems JRD klientams yra lengvai suprantami JRD skelbiamų konkursų nuostatai, jų paraiškos formos. Todėl reikia daryti dažniausiai užduodamų klausimų skiltį bei paraiškų pildymo atmintines su vizualizacija, organizuoti konsultacijas.
- Nevisiems klientams yra aiškios JRD skelbiamų konkursų vertinimo procedūros. Todėl skelbiant konkursus potencialiems pareiškėjams turi būti suteikta informacija, kaip bus vertinamos paraiškos, pristatomi vertinimo kriterijai bei vertinimo tvarka.
- Klientai susiduria su sunkumais ieškant JRD patalpų. Vienas iš sprendimo būdų yra padaryti papildomą ženklimą, kuriuo vadovaujantis klientai pasiektų JRD lengviau.