

Klientų pasitenkinimo Jaunimo reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos veikla tyrimas 2014 m. (sausis – gruodis)

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, nacionalinėms ir regioninėms jaunimo organizacijoms ir kitiems suinteresuotiems asmenims). Vykdyta apklausa buvo anoniminė anoniminė.

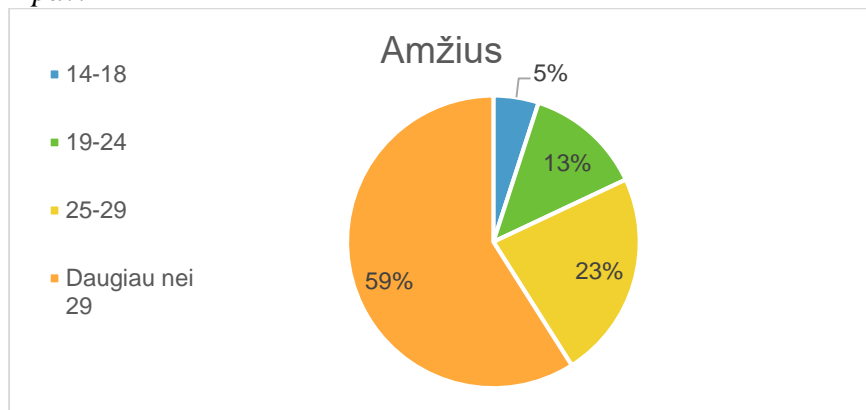
Informacija apie respondentus

Apklausoje dalyvavo 56 respondentai (43 moterys (78 proc.) ir 13 vyrų (22 proc.))

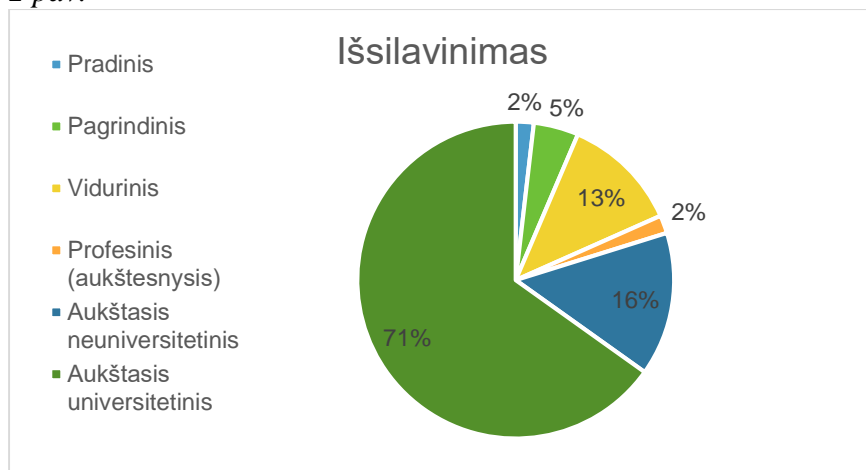
Daugiau nei pusė (59 proc.) apklausoje dalyvavusių respondentų buvo vyresni nei 29 metų, 25-29 metų sudarė 24 proc., jaunesni nei 24 metų amžiaus - 18 proc.

Didžioji dalis, net 71 proc. į apklausos klausimus atsakiusių respondentų, yra įgiję aukštąjį išsilavinimą, 16 proc. aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą.

1 pav.



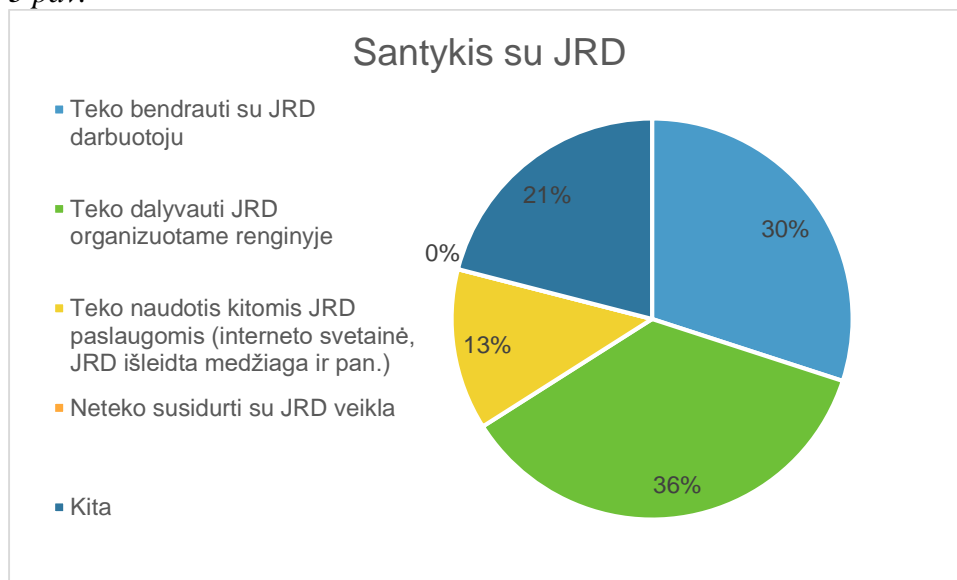
2 pav.



JRD ir klientas

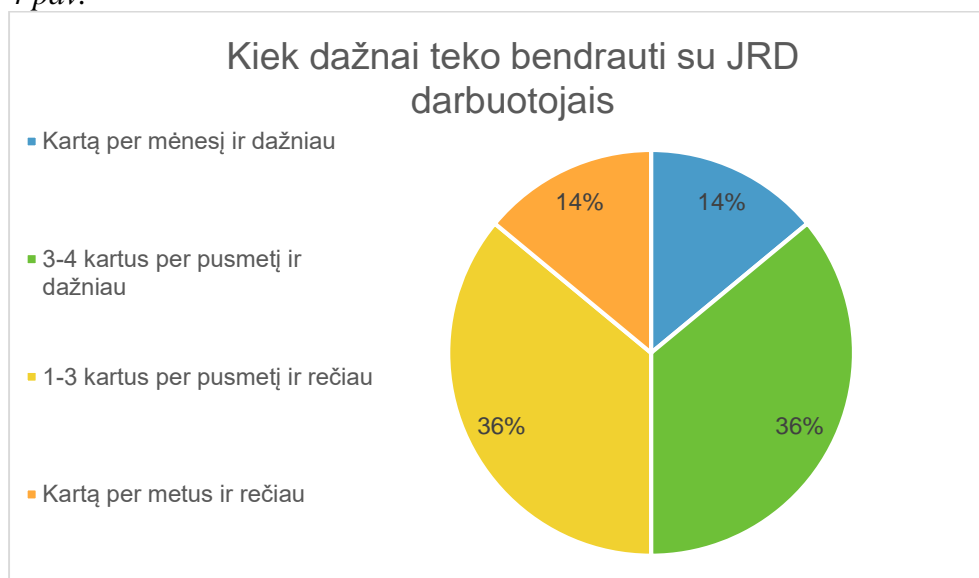
Šiek tiek daugiau nei trečdaliui apklausoje dalyvavusių respondentų su JRD teko susidurti organizuojamų renginių metu (36 proc.), taip pat 30 proc. apklausos dalyvių teko bendrauti su JRD darbuotojais, 13 proc. apklaustųjų nurodė, kad dažniausiai teko naudotis JRD internetiniu puslapiu (www.jrd.lt), gavo JRD išleistą metodinę medžiagą ir pan.

3 pav.



36 proc. respondentų nurodė, kad į JRD kreipiasi 1-3 kartus per pusmetį bei rečiau. Toks pats skaičius (36 proc.) apklausos dalyvių nurodė, kad į JRD kreipiasi 3-4 kartus per pusmetį ir dažniau. 14 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, kad į JRD kreipiasi kartą per mėnesį ir dažniau. Kartą per metus ir rečiau į JRD kreipiasi taip pat 14 proc. apklausoje dalyvavusiųjų.

4 pav.



Respondentų buvo klausama, kiek jiems yra svarbios JRD teikiamos viešosios paslaugos, pasirenkant tinkamą įvertinimą: 1 - visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu. Gauti duomenys parodė, kad šiek tiek daugiau nei pusei (55 proc.) JRD teikiamos viešosios paslaugos labai svarbios. Įvertinimus

kiekvieną atskirai išvardintą JRD teikiamą viešąją paslaugą paaiškėjo, kad **svarbios yra** (vertinimus nuo 10 iki 8 skyrė 89 proc.):

- Įgyvendina programas ir priemones, skirtas jaunimui, jaunimo organizacijoms ir su jaunimu dirbančioms organizacijoms (93 proc.);
- Organizuoja konkursus jaunimo ir su jaunimu dirbančių organizacijų projektų ir (ar) programų paraiškoms pateikti (93 proc.);
- Pagal kompetenciją bendradarbiauja su valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, jaunimo ir su jaunimu dirbančiomis organizacijomis, teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jas (93 proc.);
- Organizuoja konferencijas, seminarus, mokymus, kitus renginius (93 proc.);
- Inicijuoja ir organizuoja metodinės medžiagos jaunimo politikos srityje rengimą, leidybą ir sklaidą (93 proc.);
- Konsultuojasi su Lietuvos jaunimo organizacijų taryba, jaunimo organizacijomis, su jaunimu dirbančiomis organizacijomis ir jaunimu (89 proc.).

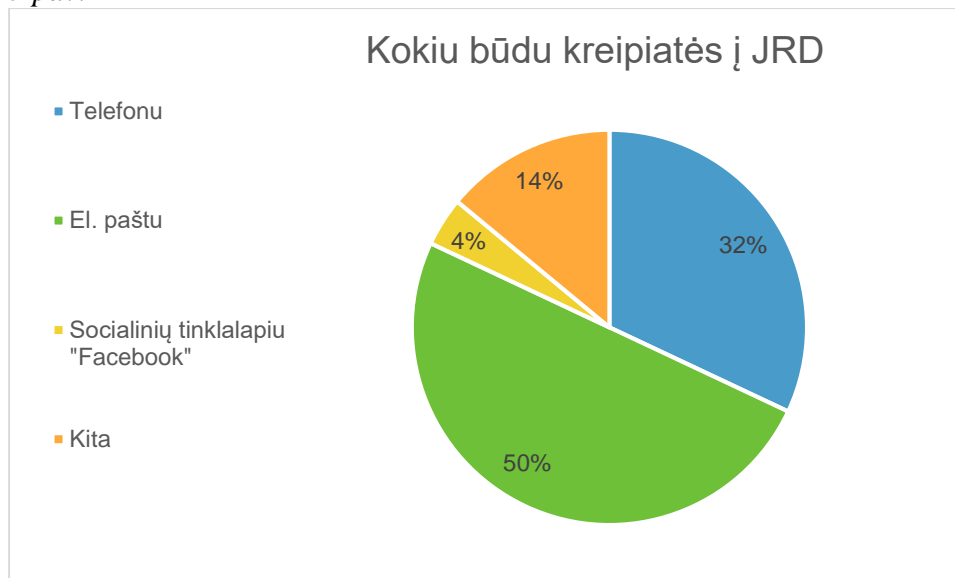
Apklausoje metu, buvo vienetiniai atvejai, kai keli respondentai išsakė savo nuomonę, kad šios JRD viešosios paslaugos visiškai **nėra svarbios, jas vertindami nuo 4 iki 1:**

- Įgyvendina programas ir priemones, skirtas jaunimui, jaunimo organizacijoms ir su jaunimu dirbančioms organizacijoms (1 respondentas);
- Organizuoja konkursus jaunimo ir su jaunimu dirbančių organizacijų projektų ir (ar) programų paraiškoms pateikti (1 respondentas);
- Vykdo jaunimo padėties stebėseną (3 respondentai);
- Kaupia, sistemina ir analizuoja kitų įstaigų ir institucijų atliktus tyrimus, susijusius su jaunimu, bendradarbiauja su tyrėjais ir specialistais, dirbančiais jaunimo politikos srityje (3 respondentai);
- Vykdo tarpinstitucinę ir tarpsektorinę veiklą (4 respondentai);
- Pagal kompetenciją bendradarbiauja su valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, jaunimo ir su jaunimu dirbančiomis organizacijomis, teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jas (1 respondentas);
- Teikia metodinę pagalbą savivaldybių jaunimo reikalų koordinatoriams, juos informuoja ir konsultuoja (4 respondentai);
- Inicijuoja ir organizuoja metodinės medžiagos jaunimo politikos srityje rengimą, leidybą ir sklaidą (3 respondentai);
- Informuoja visuomenę apie jaunimo, jaunimo organizacijų ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę Lietuvoje, jaunimo politiką, taip pat apie savo veiklą (1 respondentas);
- Organizuoja konferencijas, seminarus, mokymus, kitus renginius (1 respondentas);
- Inicijuoja ir organizuoja metodinės medžiagos jaunimo politikos srityje rengimą, leidybą ir sklaidą (3 respondentai);
- Konsultuojasi su Lietuvos jaunimo organizacijų taryba, jaunimo organizacijomis, su jaunimu dirbančiomis organizacijomis ir jaunimu (1 respondentas);

Visgi, remiantis respondentų atsakymais, jiems svarbios visos JRD teikiamos viešosios paslaugos.

Atsakydami į anketos klausimus pusė respondentų nurodė, kad dažniausiai su JRD susisiekiama el. paštu (50 proc.), 32 proc. – telefonu, maža dalis (4 proc.) kreipiasi socialinio tinklo „Facebook“ pagalba, 14 proc. nurodė kitus būdus, kuriais susisiekiama su JRD. (5 pav.)

5 pav.



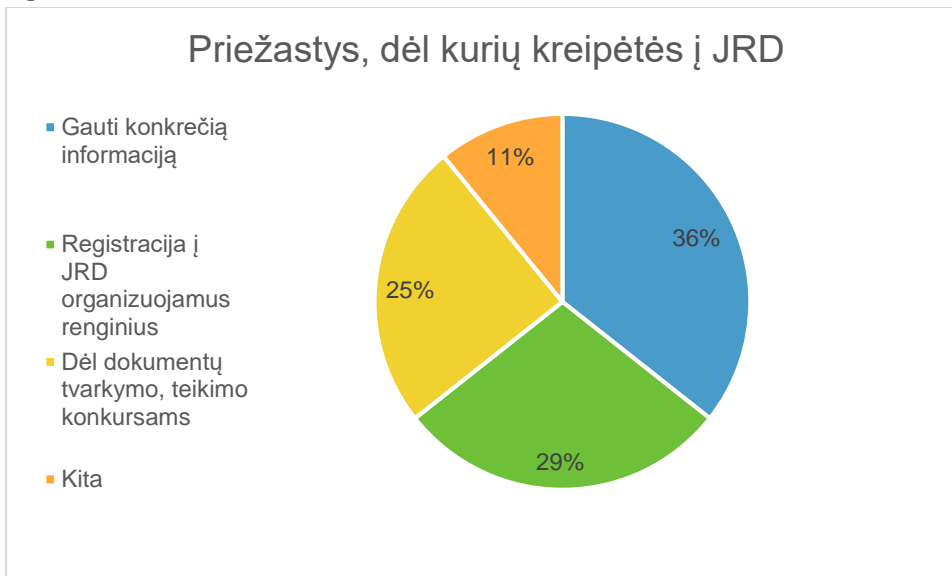
Apklausoje respondentai taip pat atsakė į klausimą, kaip vertinate JRD atliekamas paslaugas (1 – labai blogai, 10 – labai gerai) Įvertinus kiekvieną atskirai išvardintą JRD teikiamą viešąją paslaugą paaikškėjo, kad geriausiai vertinamos yra šios (vertinimus nuo 10 iki 8 skyrė 79 proc.):

- Įgyvendina programas ir priemones, skirtas jaunimui, jaunimo organizacijoms ir su jaunimu dirbančioms organizacijoms (86 proc.);
- Organizuoja konkursus jaunimo ir su jaunimu dirbančių organizacijų projektų ir (ar) programų paraiškoms pateikti (87 proc.);
- Kaupia, sistemina ir analizuoja kitų įstaigų ir institucijų atliktus tyrimus, susijusius su jaunimu, bendradarbiauja su tyrėjais ir specialistais, dirbančiais jaunimo politikos srityje (81 proc.);
- Pagal kompetenciją bendradarbiauja su valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, jaunimo ir su jaunimu dirbančiomis organizacijomis, teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jas (82 proc.);
- Organizuoja konferencijas, seminarus, mokymus, kitus renginius (88 proc.);
- Inicijuoja ir organizuoja metodinės medžiagos jaunimo politikos srityje rengimą, leidybą ir sklaidą (84 proc.);

Tačiau dalis respondentų (3,5 proc.) teigia, kad JRD vykdomos viešosios paslaugos yra atliekamos blogai, išskirdami šias viešąsias paslaugas: vykdo jaunimo padėties stebėseną; kaupia sistemina analizuoja kitų įstaigų ir institucijų atliktus tyrimus, susijusius su jaunimu, bendradarbiauja su tyrėjais ir specialistais, dirbančiais jaunimo politikos srityje; vykdo tarpinstitucinę ir tarpsektorinę veiklą; teikia metodinę pagalbą savivaldybių jaunimo reikalų koordinatoriams, juos informuoja ir konsultuoja

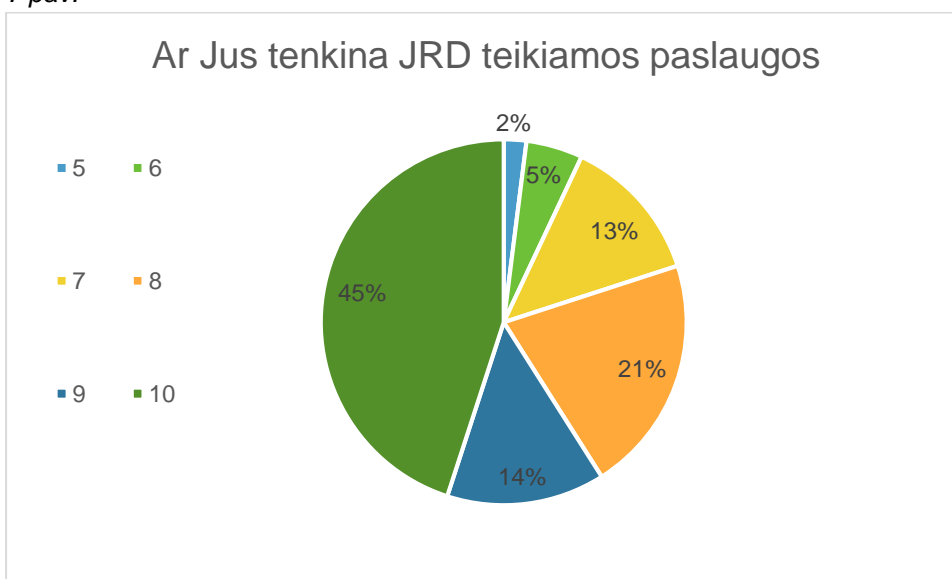
Respondentai atsakydami į anketos klausimus nurodė, kad dažniausiai (36 proc.) kreipėsi norėdami gauti konkrečią informaciją, panašus skaičius atsakiusių (29 proc. ir 25 proc.) teigė, kad kreipiasi dėl registracijos į JRD organizuojamus renginius bei dėl dokumentų tvarkymo, teikimo konkursams.

6 pav.



Tyrime taip pat buvo klausiama, ar respondentus tenkina jiems teikiamos viešosios paslaugos. Įvertinti teikiamą viešąją paslaugą buvo galima 10 – labai patenkintas, 1 – labai nepatenkintas. Remiantis gautais rezultatais paaiškėjo, kad labai patenkintų JRD teikiamomis viešosiomis paslaugomis yra 45 proc. (10 balų), patenkinti – 14 proc. (9 balai), vidutiniškai patenkinti – 21 proc. (8 balai) apklaustųjų (7 pav.). Tačiau nebuvo tokių, kurie būtų nepatenkinti JRD teikiamomis viešosiomis paslaugomis.

7 pav.



Vertindami JRD veiklą ir teikiamas viešąsias paslaugas, respondentai atsakė, kaip vertina kiekvieną iš pateiktų teiginių (1 - visiškai nesutinka; 10 - visiškai sutinku). 87,7 proc. (klausimams skyrė nuo 10 iki 7) respondentų sutinka su šiais teiginiais:

- *JRD yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje;*
- *JRD patalpos yra pritaikytos jai priskirtoms funkcijoms atlikti;*
- *JRD darbo laikas yra jums patogus;*
- *Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas;*
- *Į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto;*
- *Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą;*
- *Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais;*
- *JRD teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama;*
- *JRD svetainės internete dizainas yra patrauklus, informacija teisingai suskirstyta kategorijomis, yra lengvai surandama ir suprantama, ja patogiu naudotis;*
- *JRD lanksčiai organizuoja informacijos ir paslaugų teikimą įvairiais būdais pasiekdama tikslines grupes;*
- *JRD organizuojamų renginių temos yra aktualios ir svarbios, jie yra rezultatyvūs ir prisideda prie jaunimo politikos plėtros;*
- *JRD vykdomas tarptautinis bendradarbiavimas ir tarptautinės gerosios patirties sklaida yra aktualūs ir atitinka poreikius;*
- *JRD projektų finansavimo konkursų organizavimo, projektų atrankos ir vertinimo procedūros yra aiškios;*
- *JRD projektų finansavimo konkurso nuostatai ir paraiškų formos yra suprantamos ir lengvai užpildomos;*
- *JRD vykdomos programos ir priemonės pasiekia įvairioms socialinėms grupėms priklausanti jaunimą;*
- *JRD žino jaunimo situaciją, jaunimo politikos raidos tendencijas, jaunimo ir jaunimu dirbančių organizacijų būklę;*

Tačiau, nepaisant to, kad respondentai didžiąją dalį JRD teikiamų viešųjų paslaugų įvertino teigiamai, 16 proc. respondentų nesutiko su teiginiu, kad JRD darbo laikas yra patogus.

PASTEBĖJIMAS:

Lyginant su ankstesniais metais, išaugo respondentų skaičius, 2013 metais apklausoje dalyvavimo 45 respondentai, 2014 metais - 56.

Galima pasidžiaugti, jog visos JRD teikiamos viešosios paslaugos vertinamos teigiamai.

Vertindami JRD teikiamas viešasis paslaugas respondentai komentaruose nurodė, kad informacija jiems priimtinau rasti JRD socialiniame tinkle "Facebook".

Respondentai komentaruose taip pat pasidžiaugė JRD darbo stiliumi ir metodais.