



**KLIENTŲ PASITENKINIMO JAUNIMO REIKALŲ
DEPARTAMENTO PRIE SOCIALINĖS APSAUGOS IR DARBO
MINISTERIJOS VEIKLA 2015 M. TYRIMO REZULTATAI**

2015 m. gruodžio mėn.

VILNIUS



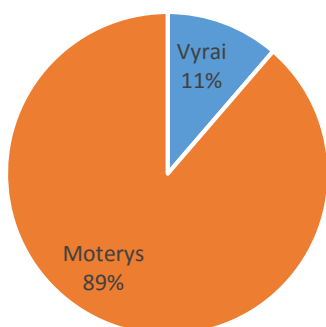
Tyrimą atliko Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos.

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.

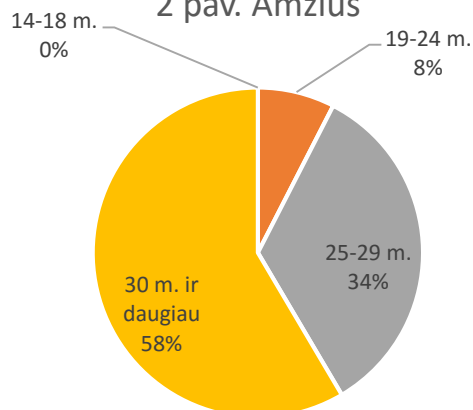
Informacija apie respondentus

Apklausoje dalyvavo 53 respondentai – 47 moterys ir 6 vyrai (žiūrėti 1 pav.). 58 proc. respondentų yra 30 m. amžiaus ir vyresni, 34 proc. – 25-29 m. amžiaus, 8 proc. – 19-24 m. amžiaus (žiūrėti 2 pav.). Beveik visi respondentai turi aukštąjį universitetinį / neuniversitetinį išsilavinimą (96 proc., žiūrėti 3 pav.).

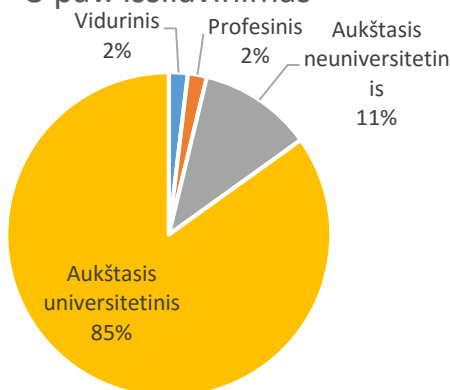
1 pav. Lytis



2 pav. Amžius



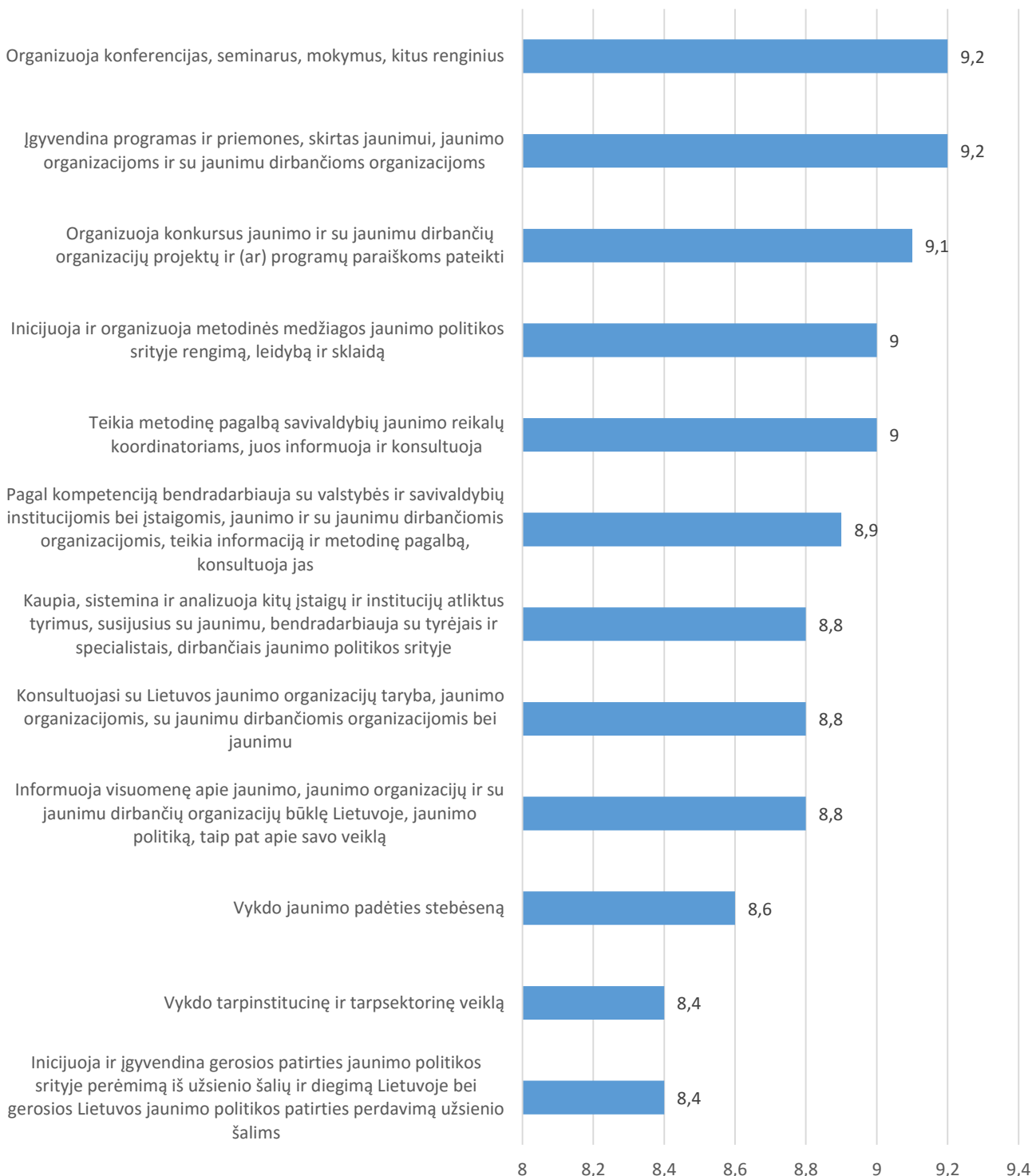
3 pav. Išsilavinimas



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 yra 8,4 balo ir daugiau.

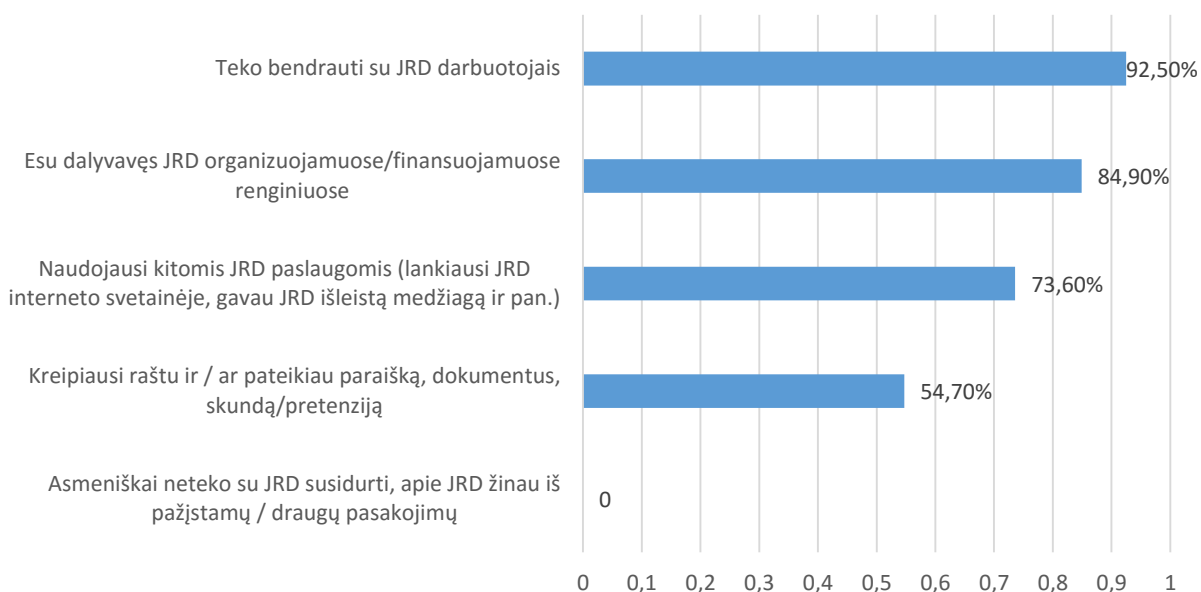
4 pav. Kiek jums yra svarbios JRD teikiamos viešosios paslaugos?



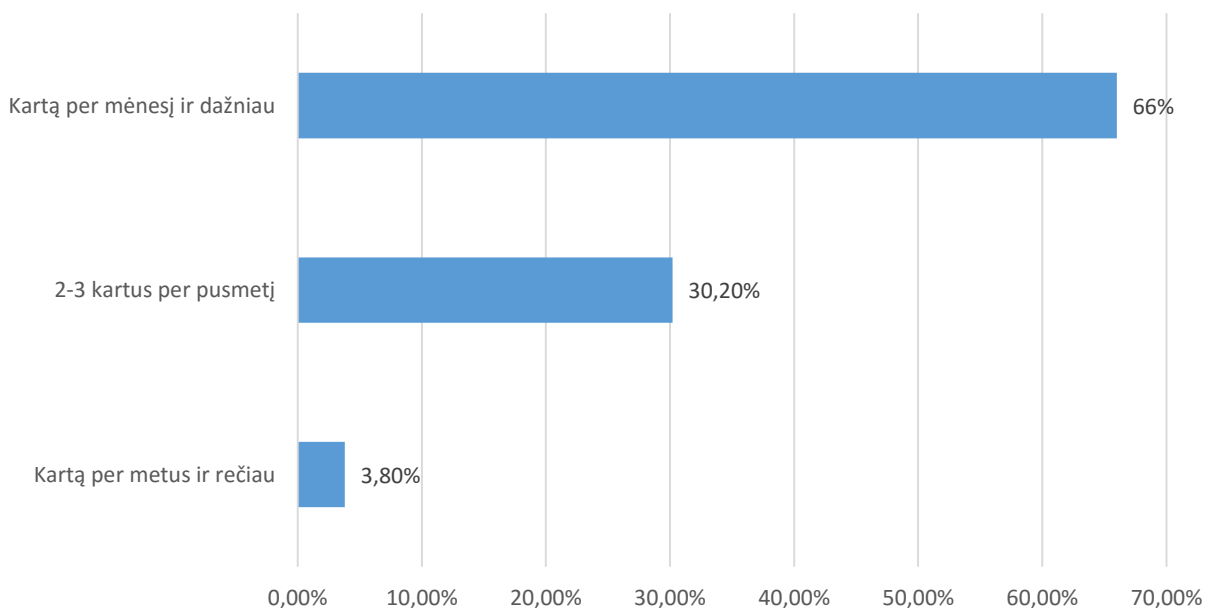
Klientų santykis su JRD

Visi apklausoje dalyvavę asmenys palaikė ryšį su JRD (žiūrėti 5 pav.). 92,5 proc. respondentų yra tekę bendrauti su JRD darbuotojais, 84,9 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 (66 proc., žiūrėti 6 pav.). Tik 3,8 proc. apklaustųjų su JRD susisieikia kartą per metus ir rečiau.

5 pav. Klientų santykis su JRD



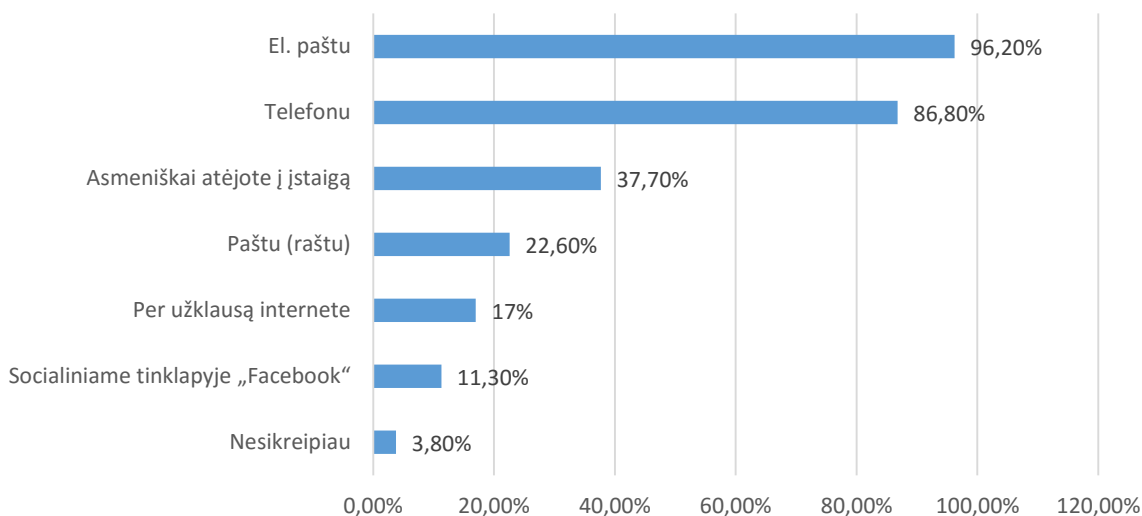
6 pav. Kiek dažnai teko bendrauti su JRD darbuotojais?



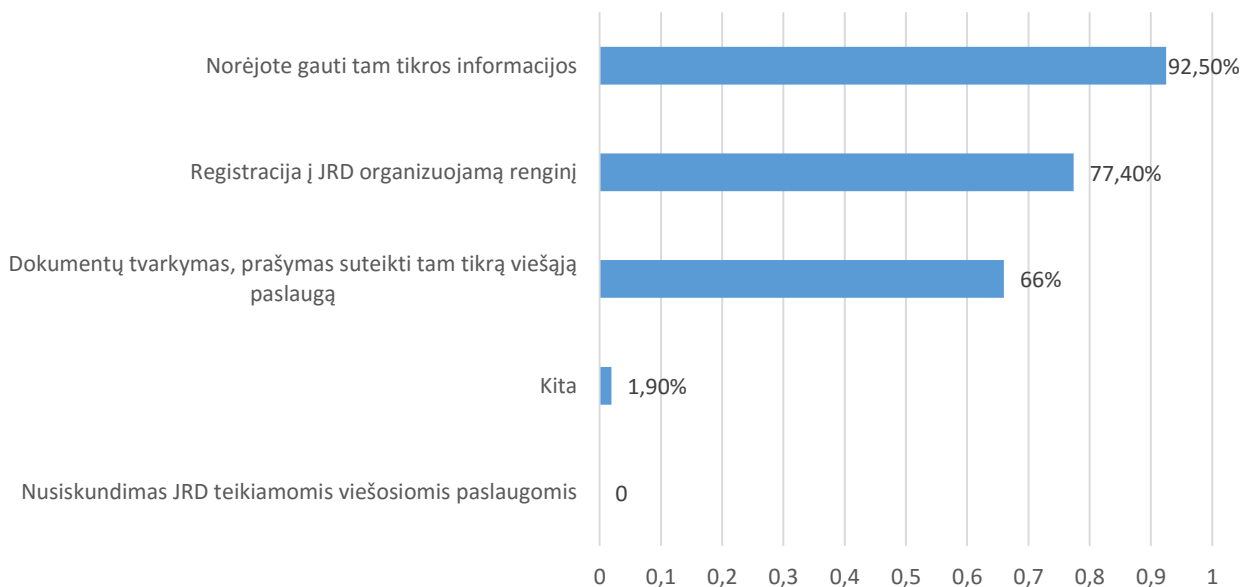
Populiariausi susisieikimo būdai ir kreipimosi priežastis

Dažniausiai respondentai su JRD susisieikia el. paštu (97,5 proc.) ir telefonu (87,5 proc., procentų suma viršija 100 proc., nes respondentams buvo leista pasirinkti daugiau negu vieną atsakymą; žiūrėti 7 pav.). Mažiausiai naudojamas susisieikimo būdas – socialinis tinklas „Facebook“. Beveik visi respondentai atsakė, jog naudoja daugiau negu vieną susisieikimo priemonę. Dažniausiai į JRD buvo kreipiamasi norint gauti tam tikros informacijos (92,5 proc., žiūrėti 8 pav.).

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



8 pav. Kodėl kreipėtės į JRD?



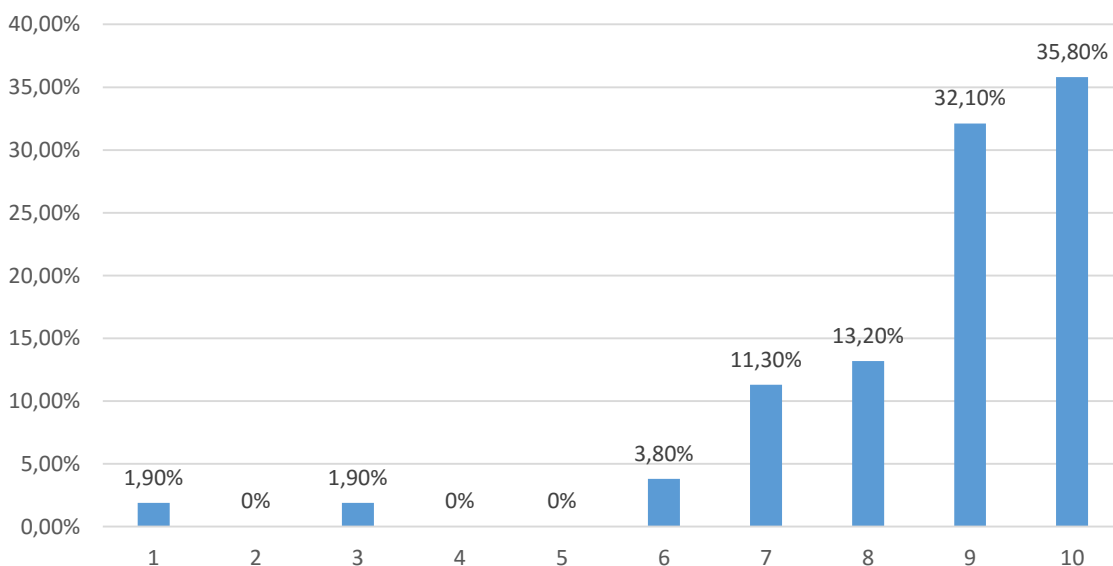
JRD atliekamų paslaugų vertinimas

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 8 balus ir daugiau). Tačiau yra rodiklių, kurie buvo įvertinti blogai (nuo 1 iki 4 balo) bent dviejų respondentų:

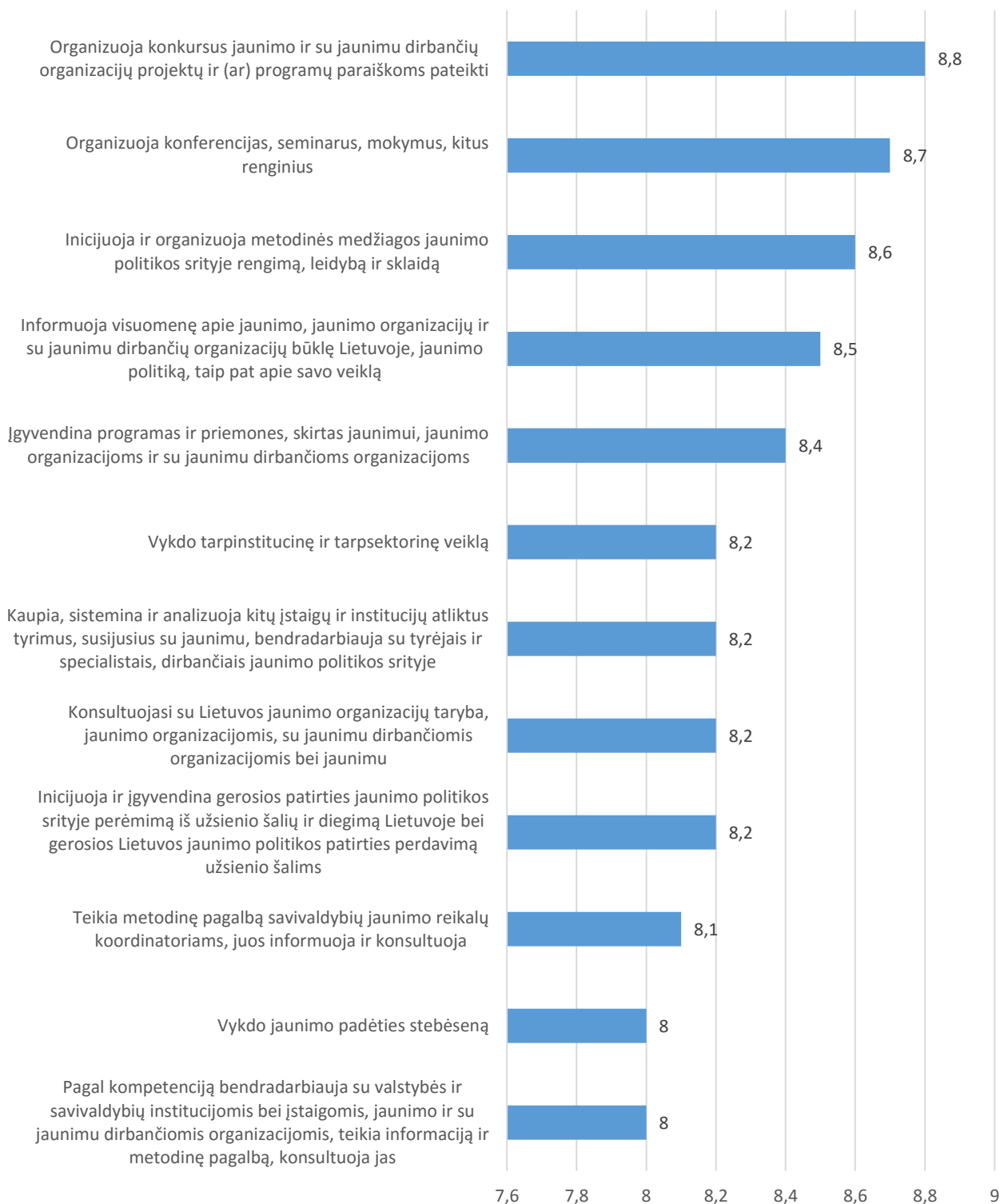
- „Teikia metodinę pagalbą savivaldybių jaunimo reikalų koordinatoriams, juos informuoja ir konsultuoja“ (4 respondentai įvertino blogai);
- „Kaupia, sistemina ir analizuoja kitų įstaigų ir institucijų atliktus tyrimus, susijusius su jaunimu, bendradarbiauja su tyrėjais ir specialistais, dirbančiais jaunimo politikos srityje“ (3 respondentai įvertino blogai);
- „Informuoja visuomenę apie jaunimo, jaunimo organizacijų ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę Lietuvoje, jaunimo politiką, taip pat apie savo veiklą“ (2 respondentai įvertino blogai);
- „Organizuoja konferencijas, seminarus, mokymus, kitus renginius“ (2 respondentai įvertino blogai);
- „Konsultuojasi su Lietuvos jaunimo organizacijų taryba, jaunimo organizacijomis, su jaunimu dirbančiomis organizacijomis bei jaunimu“ (2 respondentai įvertino blogai);
- „Pagal kompetenciją bendradarbiauja su valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, jaunimo ir su jaunimu dirbančiomis organizacijomis, teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jas“ (2 respondentai įvertino blogai).

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 dviejų teiginių įvertinimo vidurkis siekė mažiau nei 8 balai: „JRD vykdomos programos ir priemonės pasiekia įvairioms socialinėms grupėms priklausantį jaunimą“ (7,8 balo) ir „JRD patalpos yra pritaikytos jai priskirtoms funkcijoms atlikti“ (7,1 balo). Taip pat ir pastabose buvo išsakytos pastabos dėl JRD patalpų: „reiktų patogesnių personalui ir prieinamų lankytojams patalpų“. Dažniausiai respondentai nesutikdavo su šiais teiginiais (įvertino nuo 1 iki 4 balo):

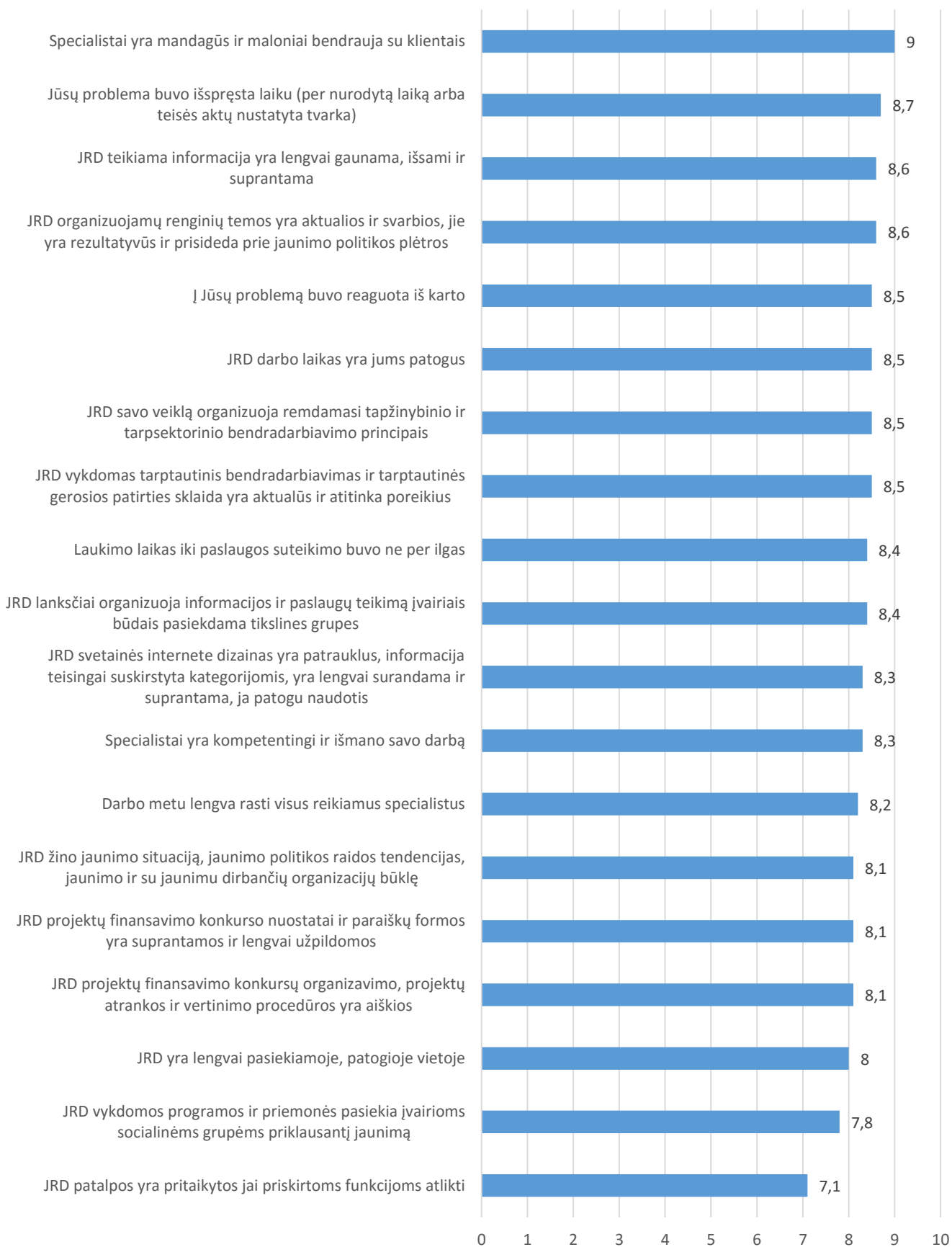
- „JRD vykdomos programos ir priemonės pasiekia įvairioms socialinėms grupėms priklausantį jaunimą“ (6 respondentai nesutiko);
- „JRD projektų finansavimo konkursų organizavimo, projektų atrankos ir vertinimo procedūros yra aiškios“ (5 respondentai nesutiko);
- „JRD žino jaunimo situaciją, jaunimo politikos raidos tendencijas, jaunimo ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę“ (5 respondentai nesutiko);
- „Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą“ (4 respondentai nesutiko);
- „JRD yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje“ (4 respondentai nesutiko).

Komentariai ir pastabos

Respondentai išsakė šiuos komentarus ir pastabas:

- „Jie visi šaunūs specialistai išmanantys savo darbo“.
- „Labai mažai žinau apie JRD“.
- „JRD darbuotojų bendravimas, veiklos, vykdomos programos ir priemonės, teikiami siūlymai ir rekomendacijos, lyginat su kitų kai kurių valstybės institucijų darbo pobūdžiu, dažnai yra šiuolaikiškesnės, lankstesnės, tikslingiau į esamos jaunimo padėties realijas“.
- „Į seminarus, konferencijas bei įtraukti daugiau praktikų - nei teoretikų“.
- „Įstaiga, su kuria galima būti dialoge, kurie supranta esamą situaciją, aiškiai komunikuoja su jaunimu ir juos atstovaujančiais“.
- „Džiaugiuosi, kad galiu kartu dirbti ir dalintis savo patirtimi ir gebėjimais“.
- „Paskutiniu metu visi renginiai susiję su atviru darbu/atvirais jaunimo centrais/erdvėmis yra silpni arba neatitinka poreikių arba jų iš viso nėra. Kas liečia AJC ir AJE finansavimą paskutiniu metu jis visiškai nesuprantamas, nepaisant to, kad JRD lyg ir žino, kurie centrai ir erdvės vykdo tikrai kokybišką darbą, jie yra nefinansuojami arba labai mažai finansuojami. Visiškai jokios paramos naujai atsidariusiems AJC ir AJE. Nauji darbuotojai nesigauja kas yra atviras darbas su jaunimu ir niekas jų nekonsultuoja, o jei ir konsultuoja, tai yra pakankamai trumpos ir paviršutiniškos konsultacijos. Reiktų sukurti tam tikrą modelį kaip ilgai dirbantys ir suprantantys darbuotojai galėtų perduoti savo patirtį ir konsultuoti.“

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. 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., t. y.: „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“.

Kitos išvados:

- Beveik visi respondentai su JRD bendrauja 2-3 kartus į pusmetį 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.
- Nevisiems klientams yra aiškios JRD skelbiamų konkursų vertinimo procedūros. Todėl skelbiant konkursus, atrinktas paraiškas reikia akcentuoti, kaip bus vertinamos / buvo vertintos paraiškos.
- Klientai susiduria su sunkumais ieškant departamento patalpų. Todėl JRD tinklapyje reikia patikslinti informaciją, kaip galima pasiekti departamentą (video medžiaga arba paveikslėliai).