

PATVIRTINTA

Telšių rajono savivaldybės administracijos
direktoriaus 2024 m. kovo 20 d. įsakymu
Nr. A1-331

**TELŠIŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VARTOTOJŲ PATENKINIMAS
VIEŠOSIOMIS / ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS
TYRIMO ATASKAITA**



Užsakovas
Telšių rajono savivaldybės administracija

Rengėjas
UAB „Vadybos pokyčių konsultavimas“

ANOTACIJA

Šioje ataskaitoje pristatomas Telšių rajono gyventojų apklausos tyrimas, atliktas 2023 m. rugsėjo – spalio mėn. Tyrimas vykdytas pagal 2014–2020 m. ES fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920, kurios tikslas – padidinti visuomenės pasitenkinimą savivaldybių viešojo valdymo institucijų teikiamoms paslaugomis ir asmenų aptarnavimu, savivaldybėse įgyvendinant paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybei gerinti skirtas priemones.

Tyrimo, paskirtis – nustatyti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis viešosiomis socialinėmis paslaugomis Telšių rajono savivaldybėje. Gyventojų apklausa organizuota ir atlikta vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (Žin., 2009, Nr. [81-3391](#)). Metodikos taikymo tikslas – siekiant tobulinti savivaldybės įstaigų veiklą ir skatinti į vartotoją orientuotą požiūrį, ištirti vartotojų patenkinimą teikiamomis viešosiomis švietimo paslaugomis, apskaičiuoti viešųjų švietimo paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą ir nustatyti tobulintinas įstaigų veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą.

Tyrimo rezultatai parodė, kad Telšių rajono socialines paslaugas teikiančių įstaigų teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksas siekia – 78,2 procentus.

TRUMPAS TYRIMO APRAŠYMAS

Trumpas tyrimo aprašymas	
Tyrimas vykdomas pagal	2014–2020 m. ES fondų investicijų veiksmų programos 10 prioriteto „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“ priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920.
Tyrimo objektas	Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis viešosiomis paslaugomis.
Tyrimo tikslas	Nustatyti pasitenkinimą teikiamomis viešosiomis socialinėmis savivaldybės administracijos paslaugomis
Tyrimo uždaviniai	– Apklausti viešąsias socialines pasaugas gaunančius asmenis bei besikreipiančius į seniūnijas ir savivaldybės administraciją. – Apskaičiuoti šių paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą. – Nustatyti tobulintinas institucijų ar įstaigų veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų pasitenkinimą.
Tyrimo tikslinė grupė	Telšių rajono savivaldybės gyventojai.
Tyrimo imtis	285 respondentai
Imties paklaida	5 proc.
Tyrimo metodai	Anoniminis anketavimas - apklausa pildyta elektroninių anketų pagalba, docs.google.com.
Tyrimo vykdymo laikotarpis	2023 m. rugsėjo – spalio mėn.

VPI APSKAIČIAVIMO METODIKA
VPI apskaičiuotas vadovaujantis Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo Indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V – 399 „Dėl Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (Žin., 2009, Nr. 81–3391). Metodikos taikymo tikslas – siekiant tobulinti savivaldybės įstaigų veiklą ir skatinti į vartotoją orientuotą požiūrį, ištirti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis švietimo viešosiomis paslaugomis, apskaičiuoti socialinių paslaugų vartotojų patenkinimo indeksą ir nustatyti tobulintinas įstaigų veiklos sritis, lemiančias aukštesnį vartotojų patenkinimą.

Tyrimo metu apklaustųjų anonimiškumas buvo garantuojamas, tiriamųjų nebuvo prašoma nurodyti vardo ir pavardės. Visi duomenys buvo apdorojami bendrai, neišryškinant individualių atsakymų, o

rezultatai buvo pateikiami tik apibendrinti. Klausimynas (anketa) susidėjo iš kelių stambių dalių: demografinių klausimų dalies bei pagrindinės anketos dalies, kurią sudarė klausimai apie teikiamas paslaugas bei jų kokybę.

Sudarant klausimyną, buvo remiamasi ir vadovaujamasi „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“, joje pateiktu klausimyno pavyzdžiu, vartotojų pasitenkinimo X viešosiomis paslaugomis nustatymui.

Tyrimo buvo naudojamas sociologinėms apklausoms įprastas skalės tipo atsakymo formatas, susidedantis iš penkiabalės sistemos. Kuo didesnis skaičius pažymimas, tuo palankiau vertinama atitinkama paslauga. Atsakymai buvo koduojami balais nuo 1 iki 5, kuomet aukštesnysis vertinimas atitinka palankesnę paslaugos vertinimą, 5 – puikiai, 4 – gerai, 3 – vidutiniškai, 2 – silpnai, 1 – nepatenkinamai. Po kiekvieno klausimo apie viešąsias paslaugas gyventojams buvo pateikiami „atviri“ klausimai, t.y. gyventojų buvo prašoma savais žodžiais, laisva forma įvardinti svarbiausias problemas, kurios jų nuomone, kyla įstaigoje.

Apklausos imties apibūdinimas	
Generalinė visuma (tiriamoji populiacija)	Telšių rajono gyventojai.
Imtis (iš generalinės visumos tyrimui atrinktų asmenų grupė)	Socialinėmis paslaugomis besinaudojanti gyventojų dalis.
Anketų grįžtamumas	Socialinėmis paslaugomis besinaudojanti gyventojų dalis. Elektroniniu būdu buvo užpildyta 285 anketų. Rezultate visi paskaičiavimai atlikti iš 285 atsakymų.

VIEŠŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

1 pav. Vartotojų pasitenkinimo socialinių paslaugų kokybe indeksas (VPI)

2017 m.							62.2			
2023 m.								78.2		

2023 m. socialinių paslaugų vartotojų patenkinimo indeksas (VPI) siekia 78,2 proc. Lyginant su 2017 m. VPI, indeksas padidėjo 16 procentinių punktų (žr. 1 lent.).

1 lent. Socialinių paslaugų vartotojų patenkinimo indeksas

Eil. Nr.	Paslaugos pavadinimas	Respondentų vertinimas						Vidurkis*
		5	4	3	2	1	NN	
1	Kompleksinės paslaugos šeimai	100	50	20	10	5	100	81%
2	Šeimos konferencija	70	25	25	15	5	145	75%
3	Atviras darbas su jaunimu	95	35	25	5	15	110	77%
4	Mobilusis darbas su jaunimu	90	30	20	5	15	125	77%
5	Informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas	155	35	20	15	15	45	81%
6	Sociokultūrinės paslaugos (laisvalaikio organizavimo paslaugos)	135	40	30	10	20	50	78%
7	Transporto organizavimo paslaugos	135	40	20	15	15	60	79%
8	Maitinimo organizavimo paslaugos	125	35	20	10	20	75	78%
9	Aprūpinimo būtiniausiais drabužiais ir avalyne paslaugos	110	45	35	5	15	75	77%
10	Asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas	145	35	25	10	15	55	81%
11	Pagalba į namus (pagalba kasdieniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant ir pan.)	145	35	15	0	10	80	87%
12	Socialinių įgūdžių ugdymas ir palaikymas	145	25	25	0	15	75	84%
13	Laikinas apgyvendinimas	95	30	20	10	25	105	72%
14	Apgyvendinimas savarankiško gyvenimo namuose	110	30	25	5	20	95	77%
15	Apgyvendinimas nakvynės namuose	90	35	30	0	20	110	75%
16	Intensyvi krizių įveikimo pagalba	95	35	20	15	20	100	73%
17	Laikinas apnakvindinimas	85	25	25	0	20	130	75%
18	Pagalba globėjams (rūpintojams), budintiems globotojams, įvaikintojams ir šeimynų dalyviams	95	25	25	5	20	115	75%
19	Psichosocialinė pagalba	95	45	25	5	20	95	75%
20	Vaikų dienos socialinė priežiūra	130	25	20	0	15	95	84%
21	Palydėjimo paslauga jaunuoliams	85	25	20	10	20	125	73%
22	Socialinė priežiūra šeimoms	120	40	10	0	15	100	84%
23	Socialinė reabilitacija neįgaliesiems bendruomenėje	135	40	20	15	15	60	79%
24	Ilgalaikė / trumpalaikė socialinė globa be tėvų globos likusiems	95	40	10	5	15	120	80%
25	Ilgalaikė / trumpalaikė socialinė globa vaikams su negalia	85	30	10	10	15	135	77%
26	Ilgalaikė/ trumpalaikė socialinė globa suaugusiems asmenims su negalia ir senyvo amžiaus asmenims	100	25	30	5	15	110	77%
27	Trumpalaikė socialinė globa socialinės rizikos asmenims	90	50	10	5	15	115	79%
28	Dienos socialinė globa	100	40	15	5	15	110	79%
29	Atvejo vadyba	100	30	25	10	15	105	76%
30	Vaikų laikinoji priežiūra tėvų prašymu	100	15	30	0	10	130	81%
31	Pagalbos pinigų skyrimas	110	30	35	15	10	85	77%
32	Specialiųjų poreikių vertinimas	140	40	25	5	10	65	84%
33	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	95	40	20	10	25	95	72%
Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) 2023 m.								78.2%
Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) 2017 m.								62.2%
Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) pokytis per 2017-2023 m. laikotarpį								16.0%

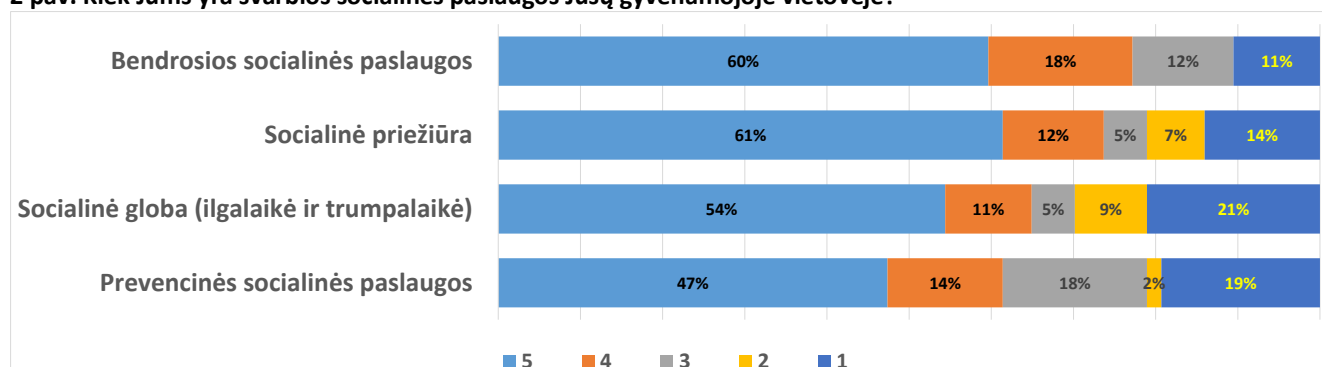
*Vidurkis apskaičiuotas respondentų atsakymus paverčiant į procentus (5 atitinka 100%, 4 - 75%, 3 - 50%, 2 - 25%, 1 - 0%, NN (Neturiu nuomonės) - 0%).

Visų rūšių socialinės paslaugos surinko ne mažiau kaip 72 proc., o tai reiškia, kad teikiamos socialinės paslaugos yra geros kokybės (žr. 1 lent.). Indeksui neigiamos įtakos turėjo individualių atvejų įvairovė,

prie kurių socialinės įstaigos ne visuomet yra pasiruošusios reaguoti iš karto. Kaip rodo tyrimo duomenys, gyventojai kreipiasi į socialines įstaigas dėl labai įvairių dalykų, todėl kartais susiduriama su neįprastomis situacijomis. Nežiūrint į tai, gyventojai gerai vertina esamų socialinių paslaugų kokybę jų gyvenamojoje vietovėje.

Tyrimo rezultatai rodo, kad absoliučiai daugumai Telšių rajono gyventojų socialinės paslaugos gyvenamojoje vietovėje yra svarbios. Beveik 80 proc. respondentų nurodė, kad jiems svarbios bendrosios socialinės paslaugos, 73 proc. respondentų – socialinė priežiūra, socialinė globa – 65 proc. respondentų, o prevencinės socialinės paslaugos – 61 proc. respondentų (žr. 2 pav.). Kita vertus, 30 proc. respondentų nurodė, kad socialinė globa nėra svarbi jų gyvenamojoje vietovėje, o apie 20 proc. respondentų nurodė, kad socialinė priežiūra ar prevencinės socialinės paslaugos nėra svarbios jų gyvenamojoje vietovėje.

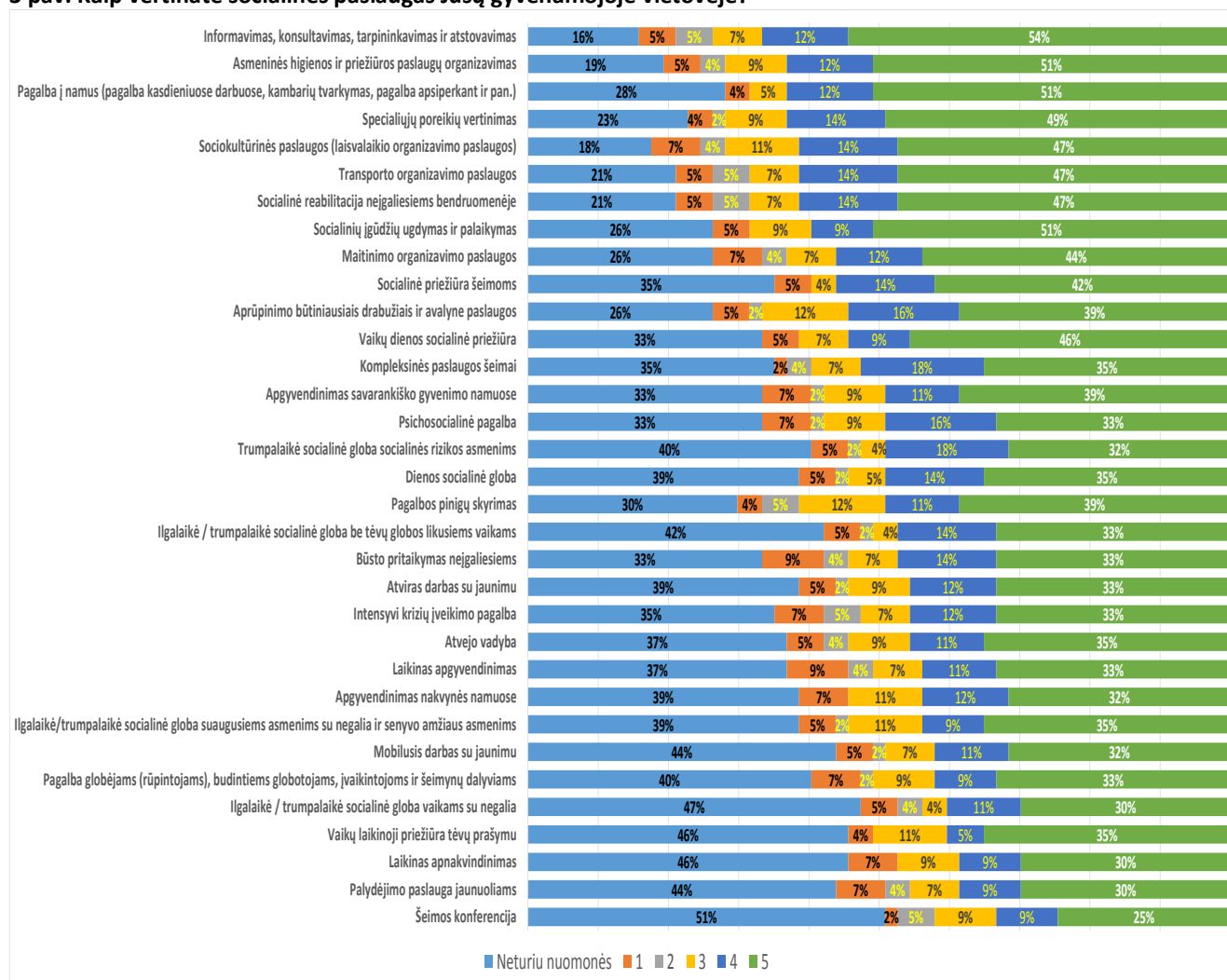
2 pav. Kiek Jums yra svarbios socialinės paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje?



Respondentai dažniausiai neturėjo nuomonės dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės (žr. 3 pav.). Sunkiausia respondentams buvo įvertinti šeimos konferencijas (51 proc. respondentų neturėjo nuomonės), ilgalaikę / trumpalaikę socialinę globą vaikams su negalia (47 proc. respondentų), vaikų laikinąją priežiūrą tėvų prašymu (46 proc. respondentų), laikiną apnakvindinimą (nakvynės ir būtinųjų higienos paslaugų suteikimą) (46 proc. respondentų) ir kt. Santykinai mažiausia dalis neturėjusių nuomonės respondentų buvo dėl informavimo, konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo (16 proc. respondentų), sociokultūrinių paslaugų (laisvalaikio organizavimo paslaugų) (18 proc. respondentų) ir asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo (19 proc. respondentų).

Iš esmės, vartotojai yra patenkinti teikiamomis socialinėmis paslaugomis. Nuo 33 proc. iki 67 proc. respondentų teikiamas paslaugas įvertino gerai arba labai gerai. Geriausiai vertinamos buvo informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas (67 proc. respondentų įvertino gerai arba labai gerai), pagalba į namus (pagalba kasdieniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant ir pan.) (63 proc. respondentų), specialiųjų poreikių vertinimas (63 proc. respondentų) ir asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimas (63 proc. respondentų).

3 pav. Kaip vertinate socialines paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

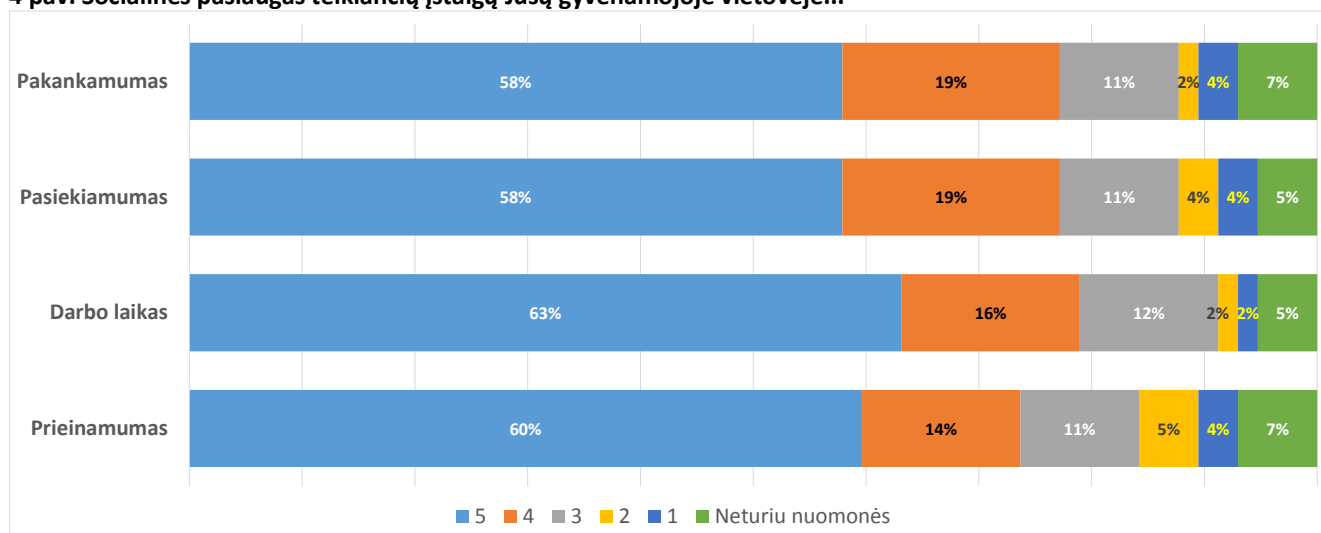


Santykinai daugiausiai neigiamų vertinimų sulaukė būsto pritaikymas neįgaliesiems (12 proc. respondentų įvertino blogai arba labai blogai), intensyvi krizių įveikimo pagalba (15 proc. respondentų) ir laikinas apgyvendinimas (12 proc. respondentų).

Lyginant su 2017 m., pasitenkinimas socialinėmis paslaugomis yra įvertintas labai panašiai. Pavyzdžiui, informavimas, konsultavimas, tarpininkavimas ir atstovavimas 2017 m. buvo gerai įvertintas 64 proc. respondentų, o 2023 m. – 67 proc., sociokultūrinės paslaugos (laisvalaikio organizavimo paslaugos) 2017 m. gerai įvertintos 65 proc., o 2023 m. – 61 proc., maitinimo organizavimo paslaugos 2017 m. buvo gerai įvertintos 59 proc. respondentų, o 2023 m. – 56 proc.

Socialines paslaugas teikiančios įstaigos yra prieinamos vietos gyventojams. Dauguma respondentų (nuo 75-80 proc.) buvo patenkinti šių įstaigų pakankamumu, pasiekiamumu, jų darbo laiku ir prieinamumu (žr. 4 pav.). Nepatenkintų respondentų dalis svyravo nuo 4 proc. iki 9 proc. Dažniausiai respondentai buvo nepatenkinti socialinių įstaigų prieinamumu. Respondentai nurodė, kad jų gyvenamojoje vietovėje trūksta psichologo, palaikymo ar pagalbos grupių, sporto veiklos neįgaliesiems, apgyvendinimo ir pavėžėjimo paslaugų.

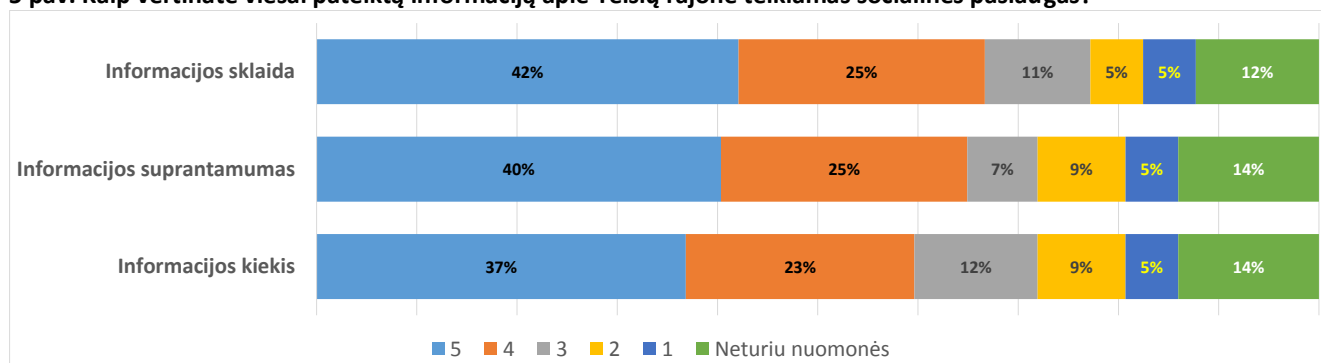
4 pav. Socialines paslaugas teikiančių įstaigų Jūsų gyvenamojoje vietovėje...



Apie du trečdalius respondentų yra patenkinti viešai pateikiama informacija apie Telšių rajone teikiamas socialines paslaugas ir iki 14 proc. respondentų – nepatenkinti. Respondentai vienodai patenkinti tiek šios informacijos sklaida (lengvumu ją rasti), tiek jos suprantamumu, tiek jos kiekiu (žr. 5 pav.).

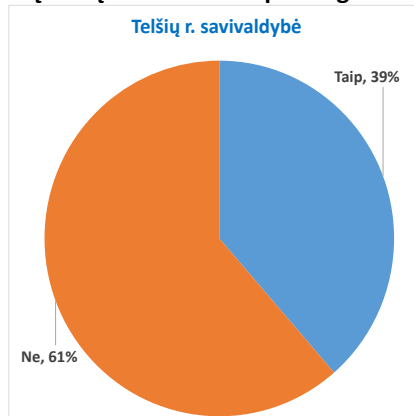
Lyginant su 2017 m. tyrimu, respondentų patenkinimas informacija apie socialines paslaugas teikiančias įmones šiek tiek sumažėjo (2017 m. respondentų pasitenkinimas siekė 70-75 proc.), o nepatenkintų respondentų dalis padidėjo (2017 m. tokių respondentų buvo iki 6 proc.).

5 pav. Kaip vertinate viešai pateiktą informaciją apie Telšių rajone teikiamas socialines paslaugas?



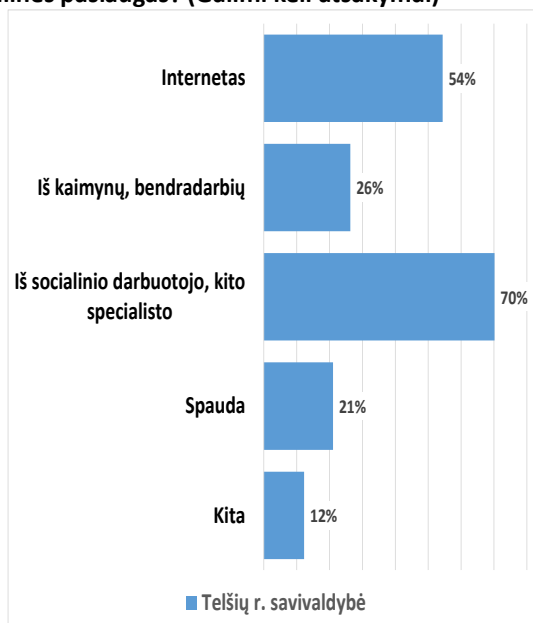
Apklausoje dalyvavo respondentai, iš kurių 39 proc. kreipėsi į viešąsias socialines paslaugas teikiančią įstaigą (žr. 6 pav.). Lyginant su 2017 m. tyrimu (69 proc. visų respondentų), ši dalis sumažėjo beveik trečdaliu.

6 pav. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į viešąsias socialines paslaugas teikiančią įstaigą?

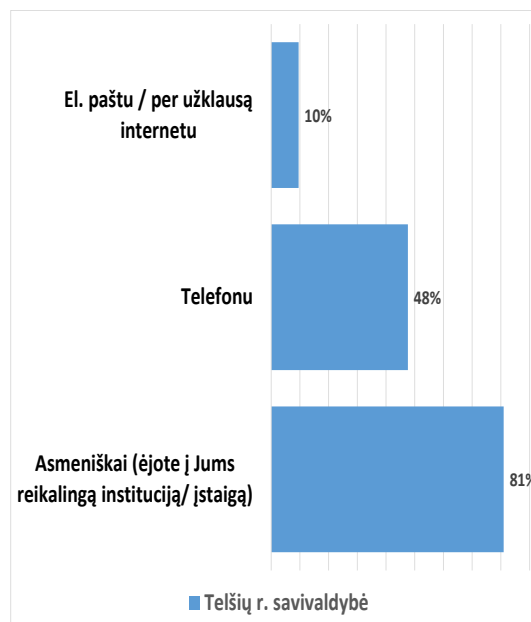


Apie socialines paslaugas informacijos dažniausiai kreipiamasi į specialistus ar socialinius darbuotojus (70 proc. visų respondentų) (žr. 7 pav.). Kiek daugiau nei pusė respondentų (54 proc.) informacijos ieško internete. Apie ketvirtadalis respondentų informaciją gauną iš kaimynų, bendradarbių, o apie penktadalis respondentų – iš spaudos. Remiantis tuo, galima teigti, jog siekiant kuo geriau paskleisti informaciją apie socialines paslaugas, reikia pasirūpinti, kad informacija būtų prieinama internete, o taip pat, kad būtų nesunku susisiekti su atitinkamais specialistais.

7 pav. Iš kur sužinojote apie Telšių rajone teikiamas socialines paslaugas? (Galimi keli atsakymai)



8 pav. Kokiu būdu kreipėtės dėl socialinių paslaugų?

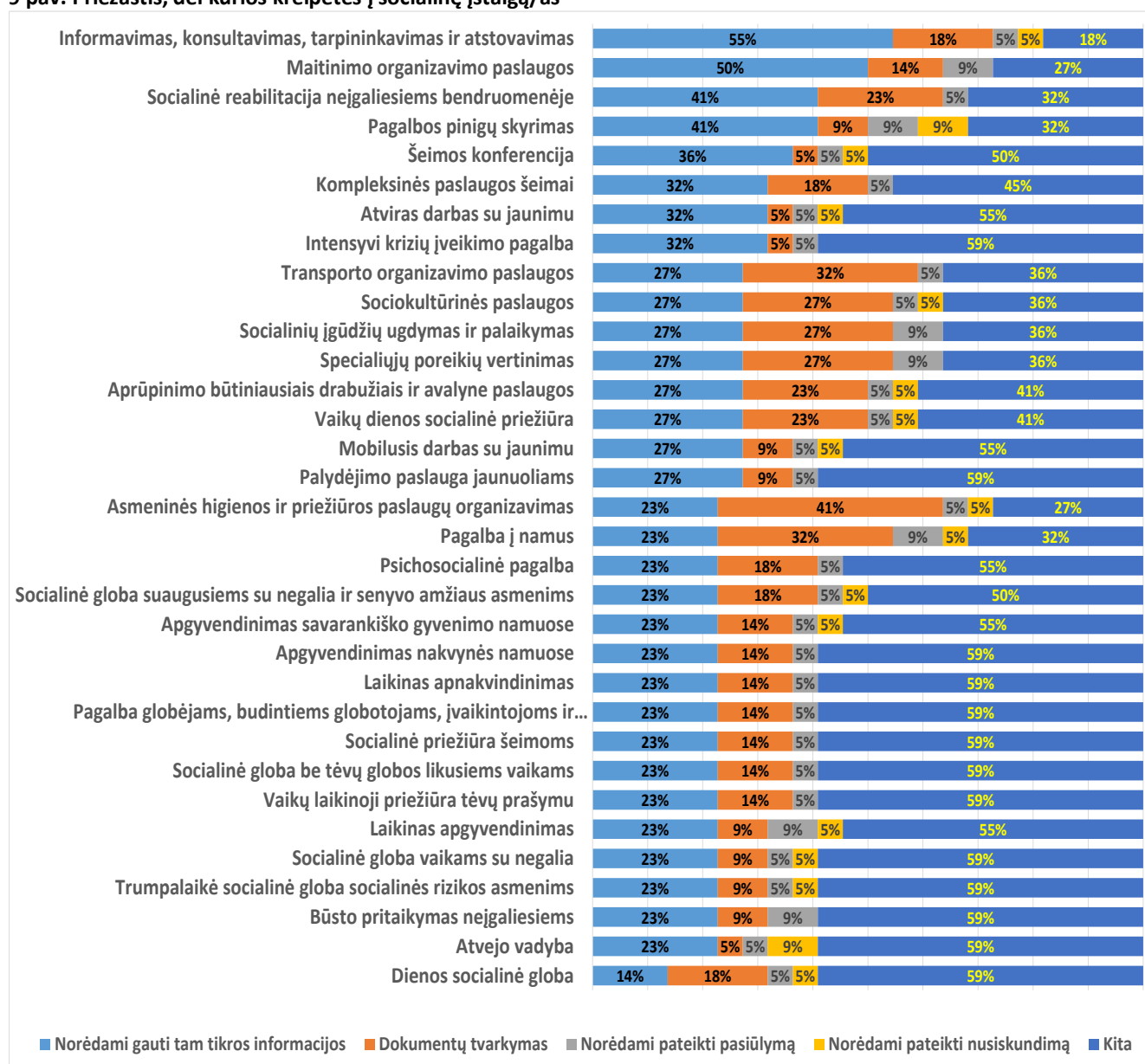


Tyrimo rezultatai rodo, kad dėl socialinių paslaugų dažniausiai buvo kreipiamasi asmeniškai nuvykstant į įstaigą (žr. 8 pav.). Tokiu būdu į socialines įstaigas kreipėsi 81 proc. respondentų. Apie pusė respondentų į įstaigas kreipėsi telefonu, o dešimtadalis – elektroniniu paštu ar internetu. Lyginant su

2017 m. tyrimo duomenimis, situacija yra panaši: dauguma vartotojų į įstaigas kreipiasi asmeniškai arba telefonu.

Respondentai kreipiasi į socialines įstaigas dėl įvairių priežasčių. Dėl tam tikros informacijos gavimo dažniausiai kreipiamasi, kai reikia nukreipimo pas specialistus (pvz., gydytojus, teisininkus ir pan.) ar kitokių konsultacijų (55 proc. visų kreipimųsi), dėl maitinimo organizavimo paslaugų (50 proc. visų kreipimųsi), dėl socialinės reabilitacijos neįgaliesiems bendruomenėje (42 proc.) ir dėl pagalbos pinigų skyrimo (41 proc. visų kreipimųsi) (žr. 9 pav.). Norėdami susitvarkyti dokumentus (pvz., pateikti prašymą) dažniausiai kreipiamasi dėl asmeninės higienos ir priežiūros paslaugų organizavimo (41 proc. visų kreipimųsi), transporto priemonių organizavimo (32 proc. visų kreipimųsi) ir dėl pagalbos į namus paslaugų (32 proc. visų kreipimųsi).

9 pav. Priežastis, dėl kurios kreipėtės į socialinę įstaigą/as

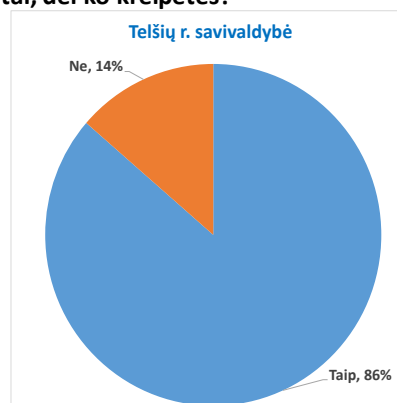


Nuo 5 proc. iki 10 proc. respondentų kreipėsi į socialines įstaigas su pasiūlymais, šiek tiek mažiau respondentų kreipėsi su nusiskundimais (žr. 9 pav.). Kitos kreipimosi į socialines įstaigas priežastys (t. y. ne dokumentų susitvarkymo, informacijos ar konsultacijų gavimo, pasiūlymų ar nusiskundimų pateikimo) dažniausi yra, kai kreipiamasi dėl apgyvendinimo nakvynės namuose, dėl intensyvios krizių įveikimo pagalbos, dėl pagalbos globėjams, palydėjimo paslaugų jaunuoliams, socialinės priežiūros šeimoms, socialinės globos, dėl atvejų vadybos ir kt.

Lyginant su 2017 m. vertinimu, 2023 m. labai sumažėjo santykinė dalis respondentų, kurie kreipiasi į socialines įstaigas dėl informacijos gavimo ar konsultacijų, o išaugo kreipimūsi dėl kitų priežasčių dalis. Tai rodo, kad gyventojai susiduria su specifiniais poreikiais, todėl socialinės įstaigos turi būti pasiruošusios įvairiems nenumatytiems atvejams.

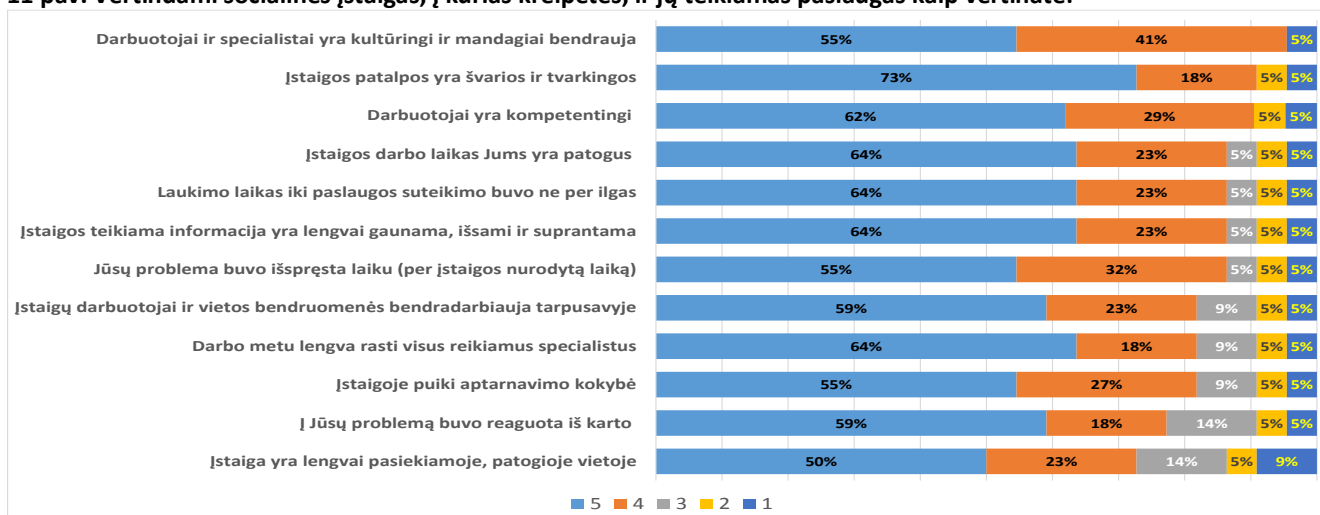
Septintadalis respondentų, kurie kreipėsi į socialines įstaigas, negavo tai dėl ko kreipėsi (žr. 10 pav.). Kai kurie šių respondentų nurodė, kad įstaigos abejingai arba, apskritai, nebendravo su jais.

10 pav. Ar iš socialinės įstaigos (-ų) gavote tai, dėl ko kreipėtės?



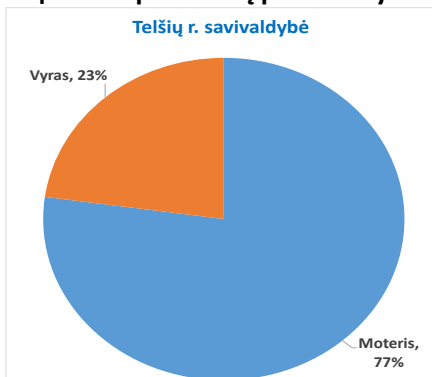
Respondentai, kurie kreipėsi į socialines įstaigas, labai teigiamai įvertino jų teikiamas paslaugas (žr. 11 pav.). Geriausiai buvo vertinami darbuotojų ir specialistų kultūringas ir mandagus bendravimas (95 proc. respondentų įvertino tai kaip gerai arba labai gerai; 2017 m. – 92 proc.), jų kompetencija (90 proc. respondentų; 2017 m. – 89 proc.), įstaigų švarios ir tvarkingos patalpos (91 proc. respondentų; 2017 m. – 94 proc.). Santykinai mažiausiai gerų vertinimų sulaukė tai, kad įstaigos nėra lengvai pasiekiamoje ar patogioje vietoje (73 proc. respondentų nurodė, kad įstaigos patogioje vietoje; 2017 m. – 82 proc.) ir kad į problemą buvo reaguojama iš karto (77 proc. respondentų; 2017 m. – 80 proc.). Lyginant rezultatus su 2017 m. duomenimis, jie yra santykinai panašūs.

11 pav. Vertindami socialines įstaigas, į kurias kreipėtės, ir jų teikiamas paslaugas kaip vertinate:

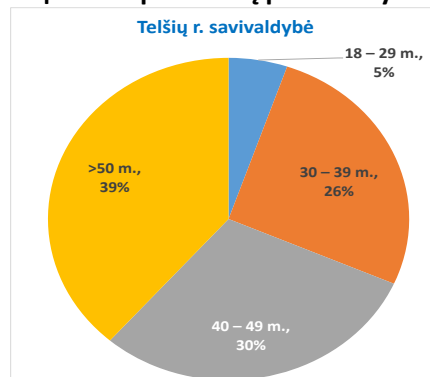


Respondentų demografinės charakteristikos

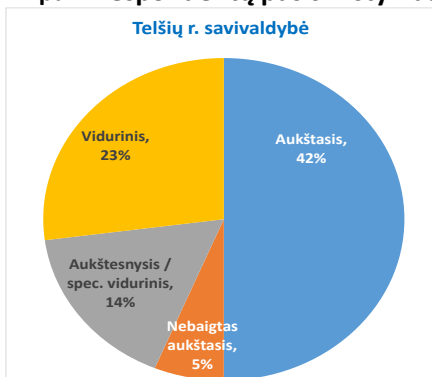
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



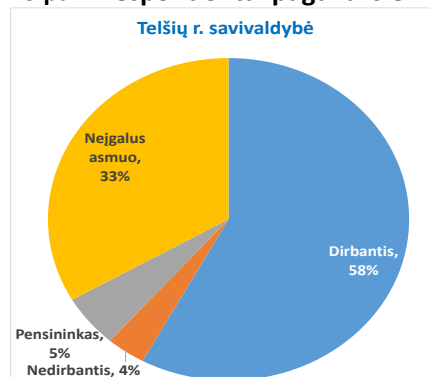
13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



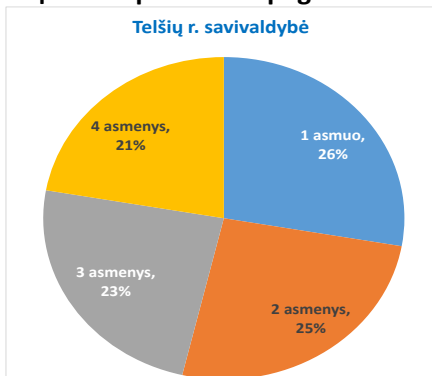
14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą



15 pav. Respondentai pagal užsiėmimą



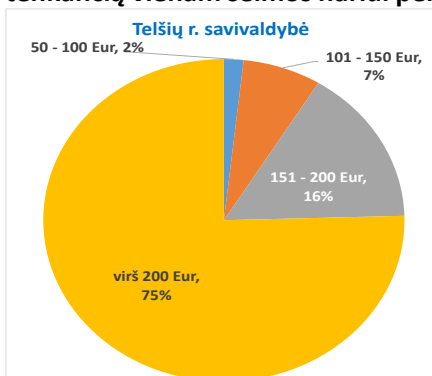
16 pav. Respondentai pagal šeimos narių skaičių



17 pav. Respondentai pagal gyvenamą vietą



18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal sumą, tenkančią vienam šeimos nariui per mėnesį



TOBULINTINOS SRITYS, SIŪLYMAI IR PRIEMONĖS

Tobulintinos administracinių paslaugų sritys	Siūlymai	Priemonė
✓ Informacijos prieinamumas ir išsamumas.	Didinti gebėjimus prisiderinti prie labiau specifinių vartotojų poreikių; Skatinti gyventojus aktyviau naudoti informacines technologijas, internetą, mažinti gyventojų poreikį asmeniškai eiti į įstaigą.	Specifinių (unikalių) asmeninių poreikių socialinėms paslaugoms sąrašo sudarymas bei galimybių ir perspektyvos teikti tokias paslaugas įvertinimas.