

VALSTYBINĖS ENERGETIKOS INSPEKCIJOS PRIE ENERGETIKOS MINISTERIJOS APKLAUSOS APIE KONSULTAVIMO KOKYBĘ 2017 M. VERTINIMAS

2017-12-29

Vilnius

I. Tyrimo metodika

Tyrimo metodas: kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa, patalpinta interneto svetainėje www.apklausa.lt su nuoroda Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos (toliau – VEI) interneto svetainėje. Kvietimas dalyvauti apklausoje taip pat buvo siunčiamas el. paštu teikiant rašytines konsultacijas.

Tyrimo tikslas: nustatyti VEI specialistų suteiktų konsultacijų kokybę – išsiaiškinti, ar suteiktos konsultacijos buvo išsamios ir naudingos asmenims, kurie į VEI kreipėsi dėl konsultacijų per 2017 m.

Tyrimo tikslinės grupės: juridiniai ir fiziniai asmenys, kurie 2017 m. kreipėsi į VEI dėl konsultacijų suteikimo telefonu, el. paštu ar atvykdami tiesiogiai.

Tyrimo imtis ir visuma: respondentų apklausa vykdyta nuo 2017 m. sausio 2 d. iki 2017 m. gruodžio 31 d. Suteiktų konsultacijų kokybę įvertino 39 respondentai, tačiau 6 anketų atsakymai rengiant tyrimo rezultatų apibendrinimą nebuvo vertinami, nes nebuvo nurodyti atsakymai į visus anketos klausimus arba atsakymai nebuvo tiesiogiai susiję su konsultacijų kokybės įvertinimu. Anketinės apklausos analizė atlikta įvertinus 33 respondentų užpildytas anketas (N=33, *N – nuomonę pareiškusių anketos dalyvių, kurie įvertino suteiktų konsultacijų kokybę, skaičius*).

II. Tyrimo rezultatai

1. Analizuojant respondentų atsakymus, ar suteikta konsultacija paklausime pateiktu klausimu buvo aiški, nustatyta, kad VEI specialistai konsultuoja aiškiai – šiai nuomonei pritarė 64 proc. (N=21) respondentų. 36 proc. (N=12) respondentų teigė, kad juos konsultavusių specialistų pateikti atsakymai nebuvo aiškūs (1 grafikas).

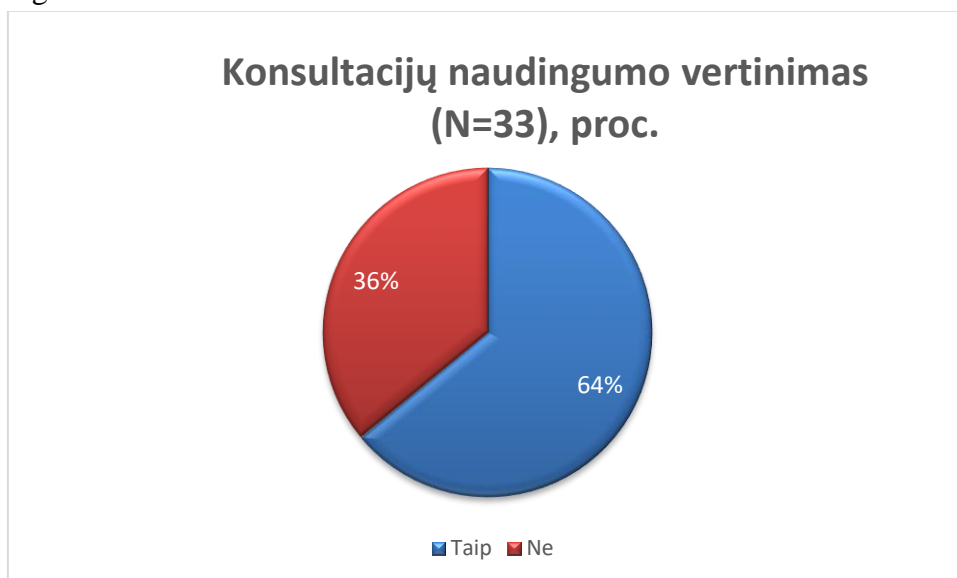
Palyginti su 2016 m. atlikto tyrimo rezultatais, asmenų, teigiančių, kad 2017 m. suteiktose konsultacijose trūko aiškumo, skaičius padidėjo du kartus – 2016 m. tokių asmenų buvo 6 ir sudarė 17 proc., 2017 m. – 12, t. y. 36 proc.

1 grafikas: Konsultacijų aiškumo vertinimas proc. (N=33)



2. 64 proc. (N=21) respondentų teigė, kad suteikta informacija buvo naudinga. 36 proc. (N=12) apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė, kad per konsultacijas suteikta informacija nebuvo naudinga (2 grafikas).

2 grafikas

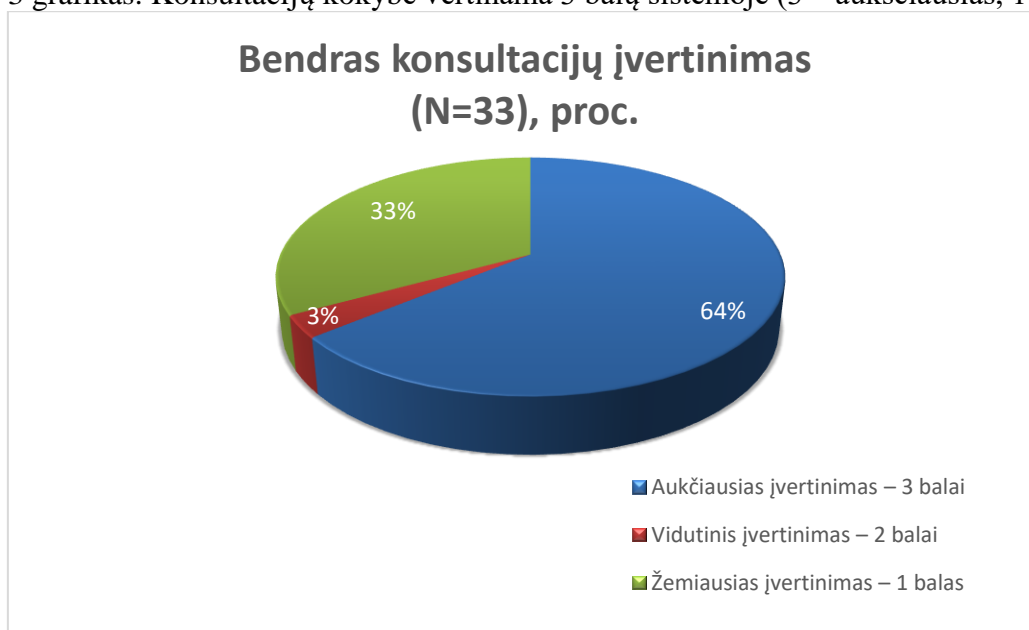


3. Suteiktos konsultacijos padėjo suprasti teisės aktų reikalavimų taikymą 61 proc. (N=20) asmenų, 39 proc. (N=13) respondentų teigė, kad konsultacijos nepadėjo suvokti teisės aktų reikalavimų taikymo.

Palyginti su 2016 m. atlikto tyrimo rezultatais, 2017 m. asmenų vertinančių, kad suteiktos konsultacijos nebuvo naudingos padedant suprasti teisės aktų reikalavimų taikymą, skaičius padidėjo dviem vienetais ir sudaro 8 proc., t. y. nuo 31 proc. (N=11) iki 39 proc. (N=13).

4. Vertindami bendrą konsultacijų kokybę 3 balų sistemoje (3 – aukščiausias, 1 – žemiausias) 64 proc. (N=21) respondentų suteiktų konsultacijų kokybę įvertino aukščiausiais balais – skyrė po tris balus, 3 proc. (N=1) skyrė 2 balus, 33 proc. (N=11) konsultacijų kokybę įvertino žemiausiu balu – 1 (3 grafikas).

3 grafikas. Konsultacijų kokybę vertinama 3 balų sistemoje (3 – aukščiausias, 1 – žemiausias):



III. Tyrimo išvados

- VEI specialistai asmenis konsultavo aiškiai (64 proc.);
- Asmenims per konsultacijas suteikta informacija buvo naudinga (64 proc.);
- Suteiktos konsultacijos padėjo suprasti teisės aktų reikalavimų taikymą (61 proc.);
- Suteiktų konsultacijų kokybė yra aukšta – skirtas aukščiausias trijų balų įvertinimas (64 proc.), vidutinės kokybės (3 proc.), 33 proc. (N=11) konsultacijų kokybę įvertino žemiausiu balu – 1.