

VALSTYBINĖS ENERGETIKOS INSPEKCIJOS PRIE ENERGETIKOS MINISTERIJOS APKLAUSOS APIE KONSULTAVIMO KOKYBĘ VERTINIMAS

I. Tyrimo metodika

Tyrimo metodas: kiekybinis tyrimas – anketinė apklausa, paskelbta interneto svetainėje www.apklausa.lt.

Tyrimo tikslas: nustatyti Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos (toliau – VEI) specialistų suteiktų konsultacijų kokybę – išsiaiškinti, ar suteiktos konsultacijos buvo išsamios ir naudingos bei padėjo asmenims, kurie dėl konsultacijų kreipėsi į VEI per 2015 metus, suprasti teisės aktų nuostatas ir jų taikymą, numatyti tobulintinas sritis.

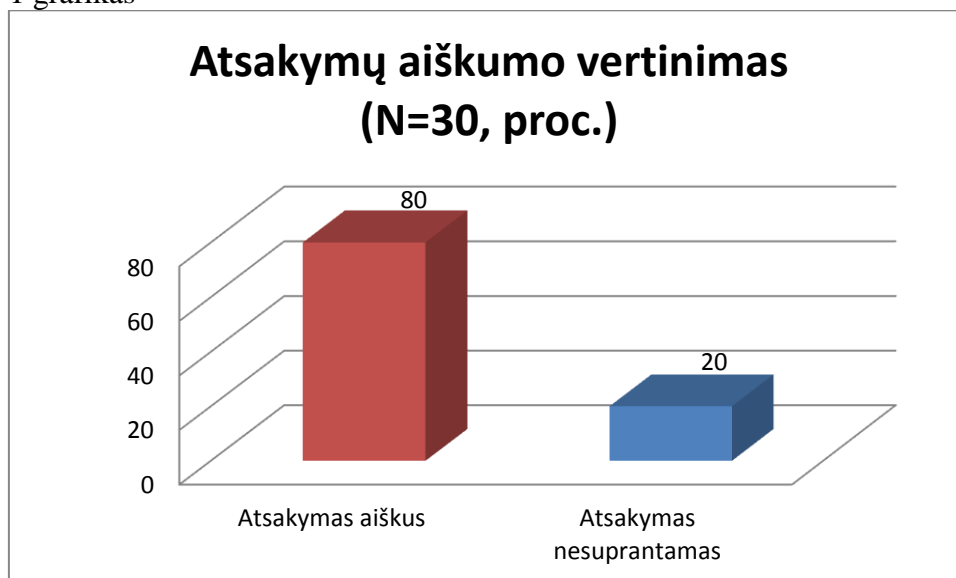
Tyrimo tikslinės grupės: juridiniai ir fiziniai asmenys, kurie dėl konsultacijų į VEI kreipėsi telefonu ir el. paštu per 2015 m. Siunčiant atsakymus į jų klausimus, asmenys buvo kviečiami atsakyti į anketos klausimus paspaudus nuorodą į anketą arba VEI interneto svetainėje esančią reklaminę juostą „Įvertinkite konsultacijų kokybę“.

Tyrimo imtis ir visuma: Respondentų apklausa vykdyta nuo 2015 m. sausio 5 d. iki 2015 m. gruodžio 31 d. suteiktų viešųjų konsultacijų kokybę įvertino 30 respondentų (N=30, N – nuomonę pareiškusių anketos dalyvių, kurie įvertino suteiktų konsultacijų kokybę, skaičius).

II. Tyrimo rezultatai

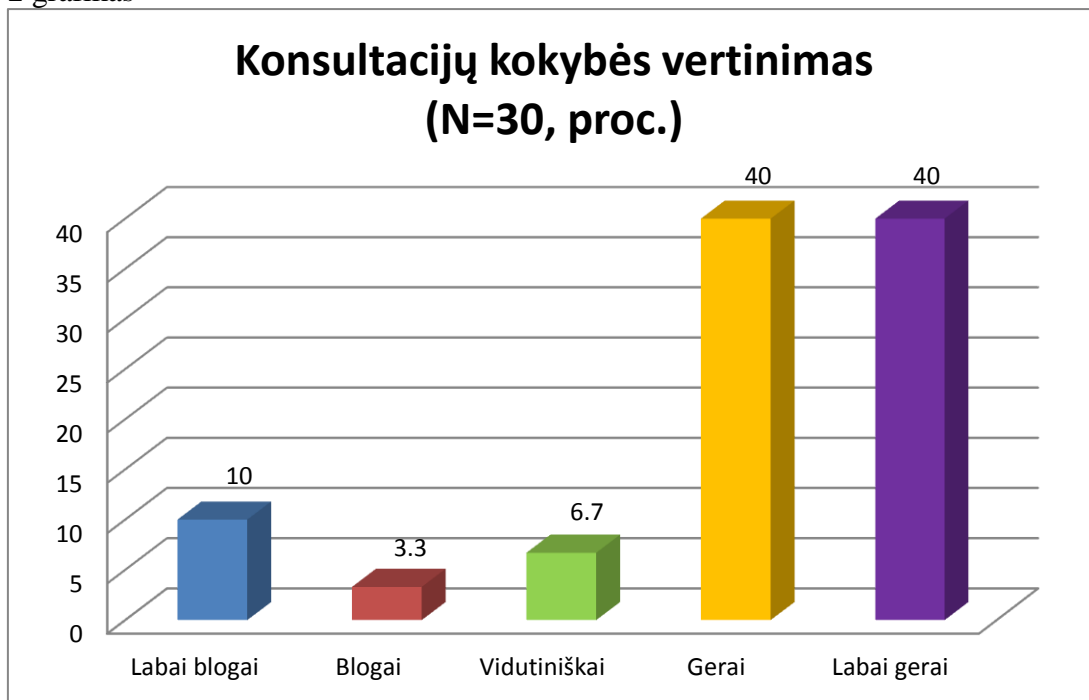
Analizuojant respondentų atsakymus, ar suteikta konsultacija paklausime pateiktu klausimu buvo išsami, nustatyta, kad VEI specialistai konsultuoja išsamiai. Šiai nuomonei pritarė 24 anketą užpildę asmenys iš 30, t. y. 80 proc. apklausos dalyvių pripažino, kad jiems atsakyta aiškiai ir išsamiai. Šeši į anketos klausimus atsakę asmenys – 20 proc. – teigė, kad jiems buvo sunku suprasti VEI specialistų pateiktus atsakymus (1 grafikas).

1 grafikas



40 proc. (N=12) tyrime dalyvusių asmenų VEI suteiktų konsultacijų kokybę įvertino „labai gerai“. „Gerai“ – 40 proc. (N=12). „Vidutiniškai“ – 6,7 proc. (N=2). Teigiamas suteiktų konsultacijų kokybės įvertinimas – 86,7 proc. (N=26). 3,3 proc. (N=1) respondentų nurodė, kad suteiktos konsultacijos kokybę vertina „blogai“. 10 proc. (N=3) tyrime dalyvavusių apklaustųjų teigė, kad suteiktų konsultacijų kokybę vertina „labai blogai“ (2 grafikas).

2 grafikas



III. Pagrindinės tyrimo išvados

VEI specialistai asmenis konsultuoja išsamiai ir aiškiai. Šią išvadą pagrindžia 80 proc. apklausos dalyvių nuomonė.

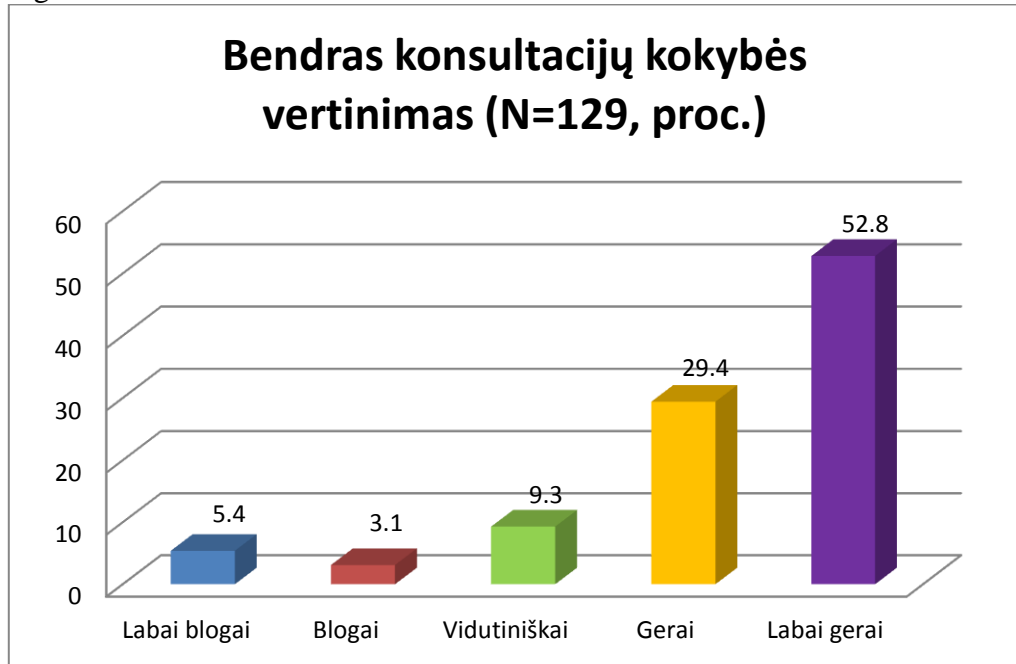
Dauguma į VEI dėl konsultacijos besikreipusių asmenų konsultacijų kokybę vertina teigiamai – 86,7 proc. respondentų. „Blogai“ ar „labai blogai“ konsultacijų kokybę įvertinusių asmenų buvo 13,3 proc.

IV. Bendras VEI suteiktų specialistų konsultacijų kokybės įvertinimas

Susumavus Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos apklausos apie konsultavimo kokybę rezultatus su 2015 m. Vartotojų pasitenkinimo Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos teikiamomis viešosiomis paslaugomis tyrimo, vykdyto nuo rugpjūčio 1 d. iki rugpjūčio 31 d., kurio metu tyrimo respondantai taip pat vertino VEI specialistų suteiktų konsultacijų kokybę, rezultatus, nustatyta, kad suteiktų konsultacijų kokybę teigiama vertina 91,5 proc. apklaustųjų, neigiamai – 8,5 proc. tyrimų dalyvių (žr. duomenis lentelėje ir 3 grafike):

Vertinimas	2015 m. tyrimų rezultatai
Teigiamai („labai gerai“, „gerai“, „vidutiniškai“)	91,5 proc.
Neigiamai („blogai“, „labai blogai“)	8,5 proc.

3 grafikas



**APKLAUSOJE DALYVAVUSIŲ ASMENŲ ATSLIEPIMAI APIE KONSULTAVIMĄ IR
SIŪLYMAI DĖL PASLAUGOS TOBULINIMO**

Respondentų lūkesčiai	Respondentų nuomonės
Operatyviai teikti konkrečią ir aiškią informaciją	konsultuojama nekonkrečiai
	įstaigos darbuotojai, su kuriais teko turėti reikalų, tik pacituoja teisės aktus, kuriuos ir pats gali persiskaityti, ir pareiškia, kad tai ne jų kompetencija. O kieno, tai ir neaišku.
	atsakymo reikėjo laukti apie 4 dienas
	gerokai supaprastinti klientų aptarnavimą ir patį kalbėjimą, o ne siuntinėti nuo vienos institucijos į kitą
	manau galėtų būti daugiau konkrečių pavyzdžių