

Tyrimo metodologija

Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų bendrovė „Spinter tyrimai“ 2016 m. kovo 7–18 dienomis atliko Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos klientų tyrimą.

❑ **Tyrimo tikslas**

Išsiaiškinti vartotojams Valstybinės energetikos inspekcijos prie Energetikos ministerijos teikiamų viešųjų administracinių paslaugų kokybę, jų prieinamumą ir vartotojų pasitenkinimą gautomis paslaugomis.

❑ **Tyrimo metodas**

Apklausa – kombinuotas CAWI (Computer Assisted Web Interview) ir CATI (Computer Assisted Telephone Interview), naudojant standartizuotą su Valstybine energetikos inspekcija prie Energetikos ministerijos (toliau – Inspekcija) suderintą klausimyną. CAWI metu respondentas el. paštu gauna pakvietimą dalyvauti apklausoje su unikalia nuoroda į elektroninę tyrimo anketą, kurią užpildo savarankiškai jam / jai patogiu metu. CATI atlieka profesionalus apklausėjas, pateikdamas respondentui klausimus telefonu ir fiksuodamas jo atsakymus klausimyne.

❑ **Tyrimo lokacija**

Visa Lietuva.

❑ **Tikslinė grupė**

Vartotojai, kurie naudojami Inspekcijos teikiamomis paslaugomis 2015–2016 metais.

❑ **Tyrimo imtis**

Per tyrimą apklausti 104 respondentai.

❑ **Atranka**

Tyrimo metu naudotas sisteminės tikimybinės atrankos metodas, respondentus atrenkant iš pateiktos vartotojų kontaktų bazės.

❑ **Duomenų analizė**

Duomenų analizė buvo atliekama, naudojant SPSS/PC programinę įrangą.

Ataskaitoje pateikiami bendrieji atsakymų pasiskirstymai (procentai), ir pasiskirstymai pagal socialines-demografines charakteristikas (žr. duomenis prieduose).

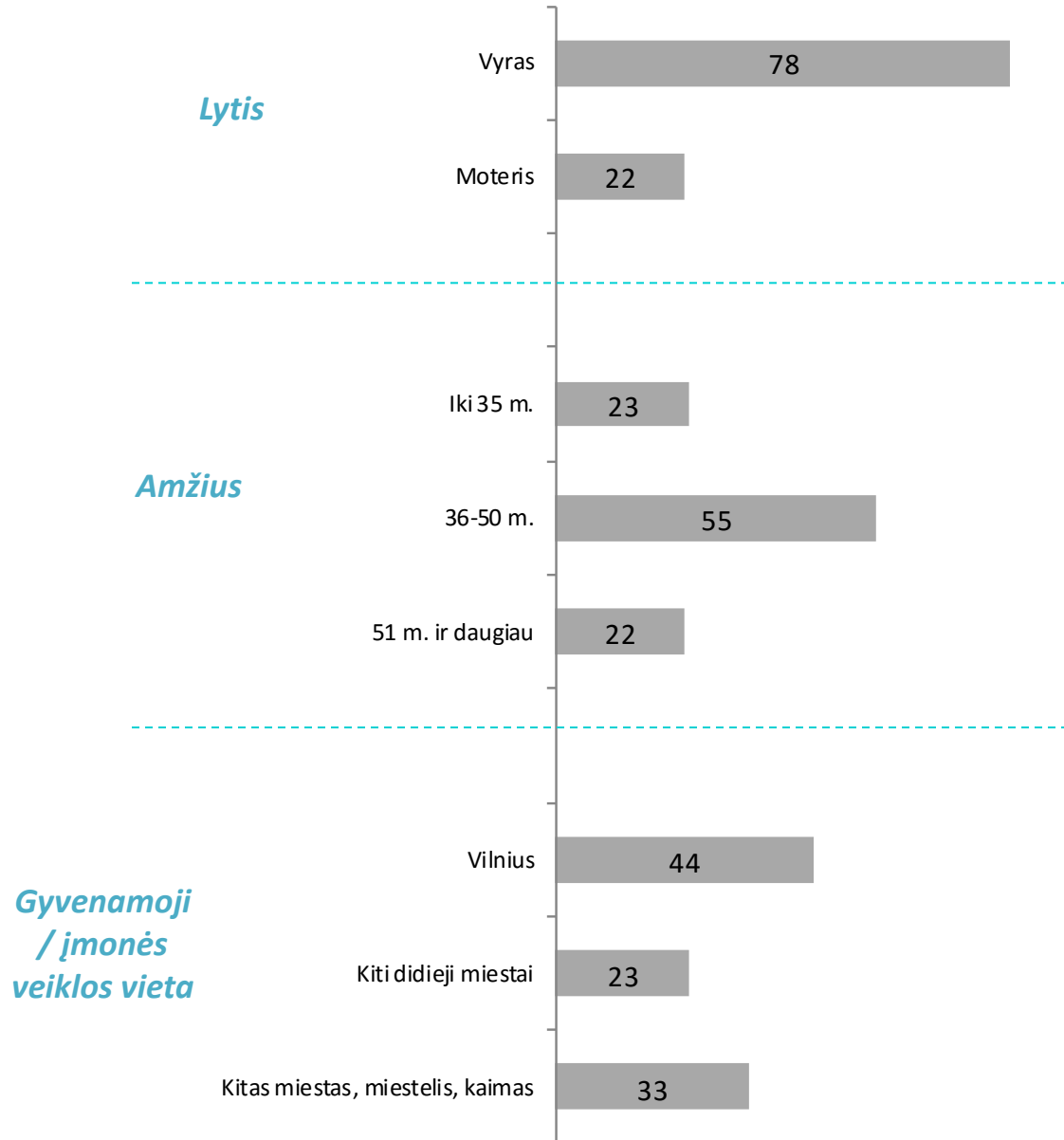
Statistinė paklaida

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: jeigu apklausus 104 respondentus gavome, kad 24,0 proc. apklaustųjų patogiausias kreipimosi į Inspekciją būdas yra telefonu, tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 15,3 proc. ir 32,7 proc.

Įverčio tikslumas žemėja, mažėjant analizuojamų atsakymų skaičiui. Toliau pateikiama lentelė padedanti įvertinti statistinę paklaidą.

	%	%	%	%	%	%	%	%	%
	3	5	10	15	20	25	30	40	50
	97	95	90	85	80	75	70	60	50
N									
100	3.4	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10
200	2.4	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
300	2.0	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	1.7	2.2	3.0	3.6	4.1	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.5	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5
650	1.3	1.7	2.3	2.7	3.1	3.3	3.5	3.8	3.8
750	1.2	1.6	2.2	2.6	2.9	3.2	3.3	3.6	3.7
1000	1.1	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.1

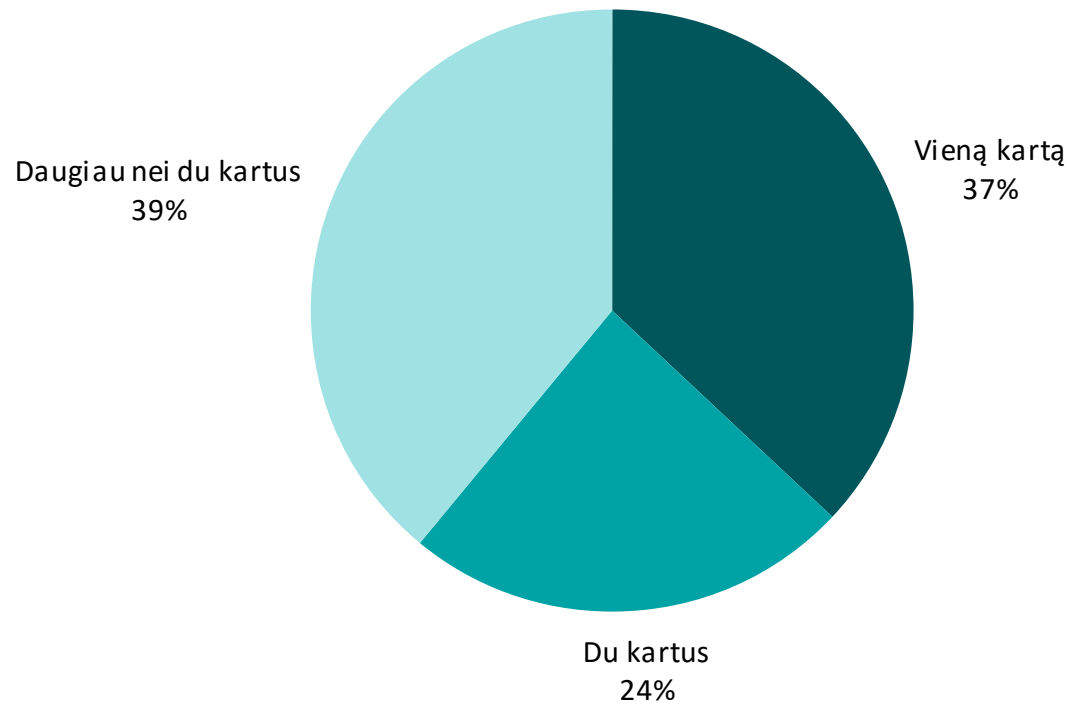
Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)



Kreipimosi į Inspekciją dažnumas (%)

Kiek kartų per paskutinius 12 mėn. kreipėtės į Valstybinę energetikos inspekciją prie Energetikos ministerijos (Inspekciją)?

N=104

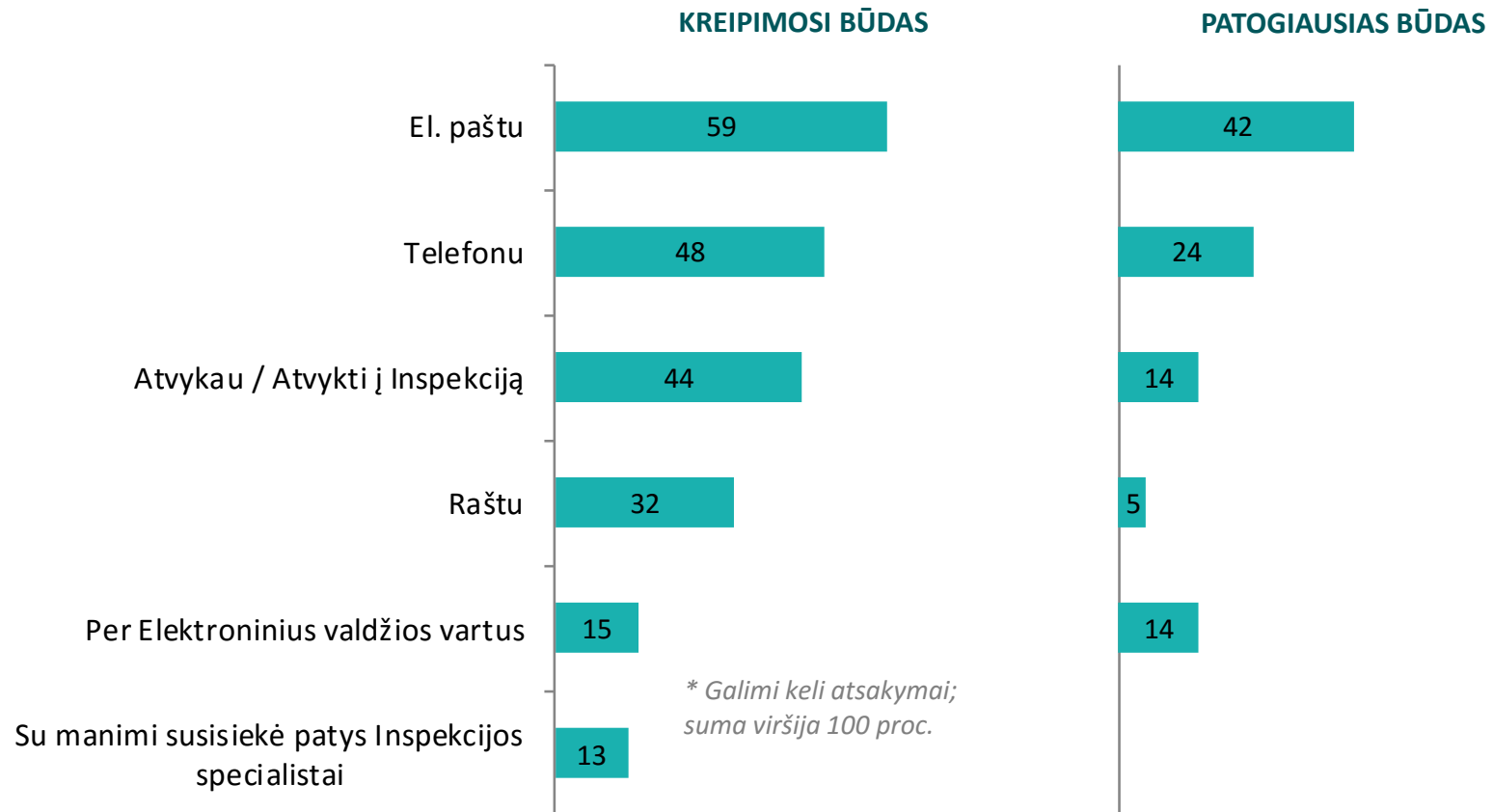


Dažniau į Inspekciją teko kreiptis juridiniams asmenims.

Kreipimosi į Inspekciją būdas (%)

Kokių būdu kreipėtės į Inspekciją? Kuris kreipimosi būdas Jums yra patogiausias?

N=104



Juridiniai asmenys apskritai naudojami daugiau kreipimosi į Inspekciją būdų, išskyrus Elektroninius valdžios vartus – šį kreipimosi būdą dažniau nurodė fiziniai asmenys.

Kaip patogiausią kreipimosi būdą, el. paštą bei Elektroninius valdžios vartus dažniau paminėjo fiziniai asmenys. Kreipimąsi telefonu – juridiniai asmenys.

Patogiausio kreipimosi būdo pasirinkimo priežastys (dažniai)

Kodėl Jums patogiausias šis kreipimosi būdas?

El. paštu	N=45
Greičiau / atsakoma iškart	14 resp.
Nereikia papildomai niekur važiuoti, gaišti laiką	11 resp.
Patogu	9 resp.
Pigu / nereikalauja išlaidų; yra įrodymas / teisiška	Po 3 resp.
Gali pasirinkti patogesnį laiką	2 resp.
Inspekcija pateikia savo nuomonę; moderniau / šiuolaikiškiau; galima pateikti dokumentus internetu; paprasčiau; laiko taupymas; efektyviausias būdas; teikiu pirmenybę raštiškam bendravimui; su EVV buvo problemų; visada po ranka; priklauso nuo poreikio	Po 1 resp.

Telefonu	N=25*
Greičiau / atsakoma iškart	19 resp.
Patogu; paprasčiau	Po 2 resp.
Aiškiau; gyvas / tiesioginis bendravimas; gaunama konkretesnė informacija; galima patikslinti klausimą; objektyvu	Po 1 resp.

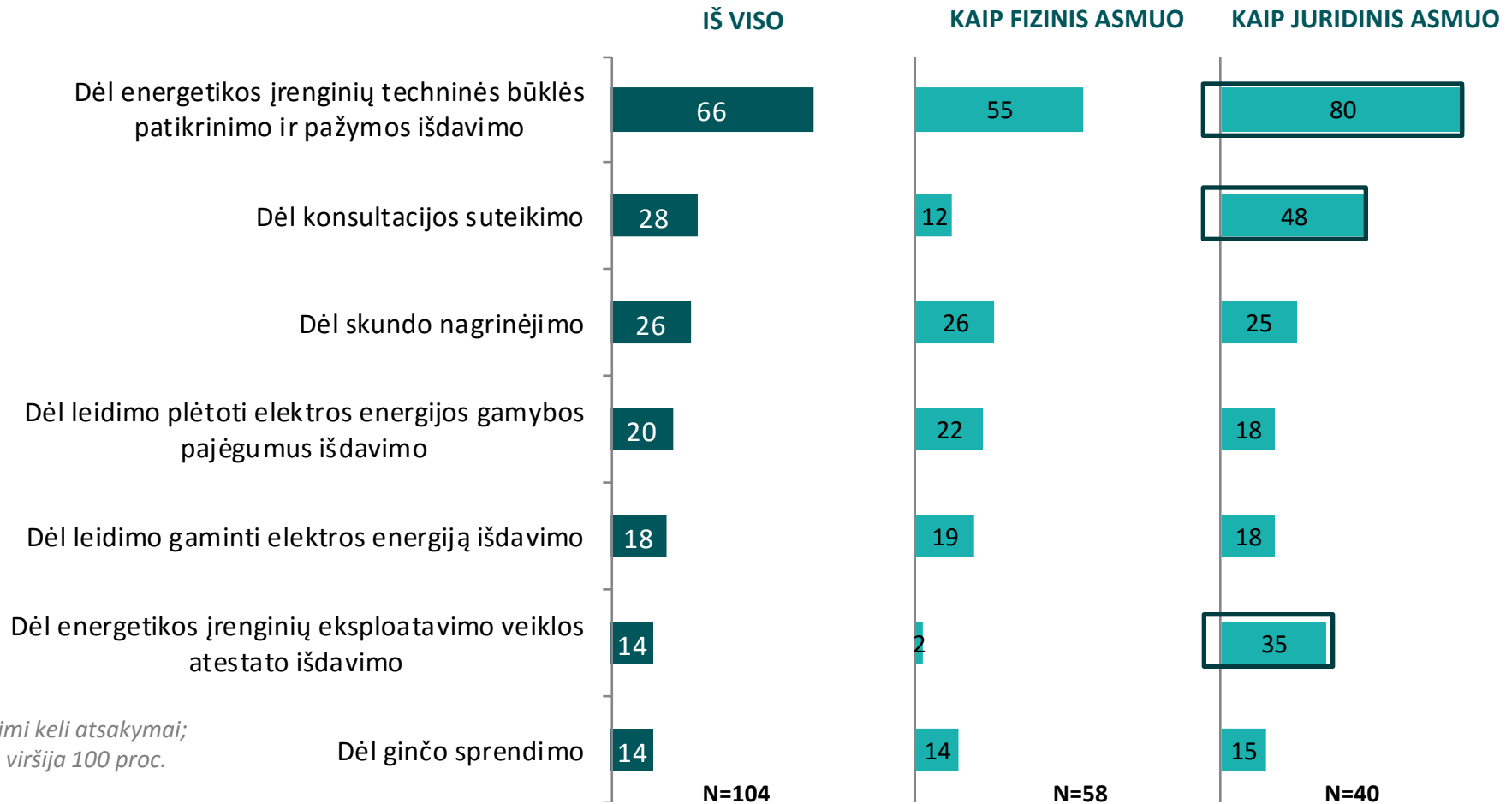
Atvykti į Inspekciją	N=15*
Galima išspręsti daugiau klausimų	7 resp.
Gyvas / tiesioginis bendravimas	3 resp.
Greičiau / atsakoma iškart; perduodu dokumentus peržiūrai	Po 2 resp.
Patogu; išsprendžia daugiausiai problemų; nemoku naudotis kompiuteriu; vykstame su inspektoriumi apžiūrėti objekto	Po 1 resp.

Per Elektroninės valdžios vartus	N=15*
Greičiau / atsakoma iškart; patogu	Po 6 resp.
Nereikia papildomai niekur važiuoti, gaišti laiką	3 resp.
Aiškiau; pigu / nereikalauja išlaidų; moderniau / šiuolaikiškiau; galima pateikti dokumentus internetu; automatiškai informuoja; gali susisiekti iš užsienio	Po 1 resp.

Raštu	N=5*
Yra įrodymas / teisiška	3 resp.
Patogu; inspekcija pateikia savo nuomonę	Po 1 resp.

Kreipimosi į Inspekciją klausimas (%)

Kokiu klausimu kreipėtės į Inspekciją?



* Galimi keli atsakymai;
suma viršija 100 proc.

Paslaugos suteikimo kokybė (% , vidurkiaiai)

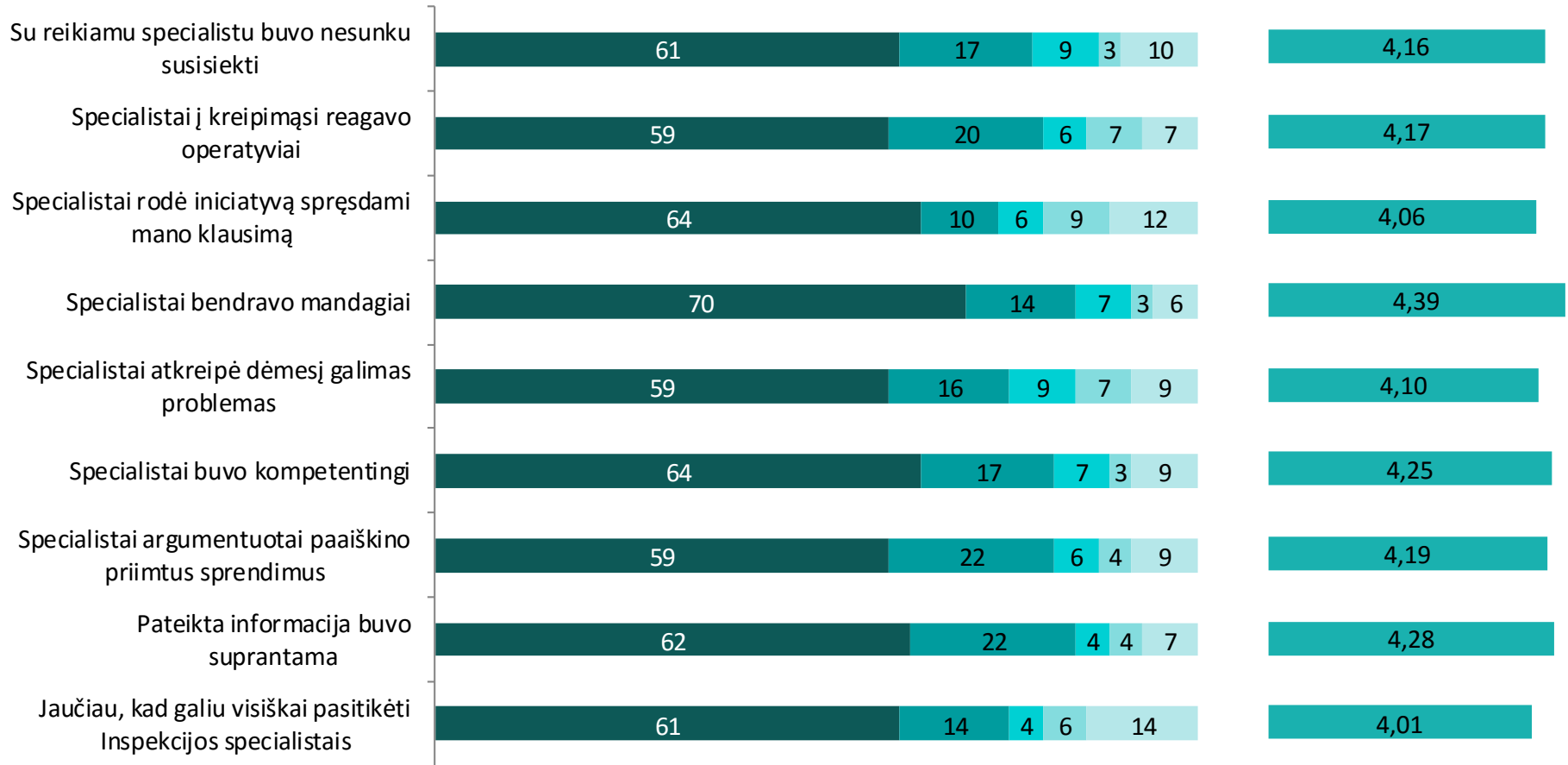
Energetikos įrenginių techn. būklės patikrinimas ir pažymos išdavimas

Įvertinkite teikiamos paslaugos suteikimo kokybę pasirinkdami nurodytus vertinimo kriterijus:

N=69

■ Visiškai sutinku
 ■ Labiau sutinku
 ■ Nei sutinku, nei nesutinku
 ■ Labiau nesutinku
 ■ Visiškai nesutinku

VIDURKIS:



PASITENKINIMO PASLAUGA INDEKSAS

4.18

Paslaugos suteikimo kokybė (% , vidurkiaiai)

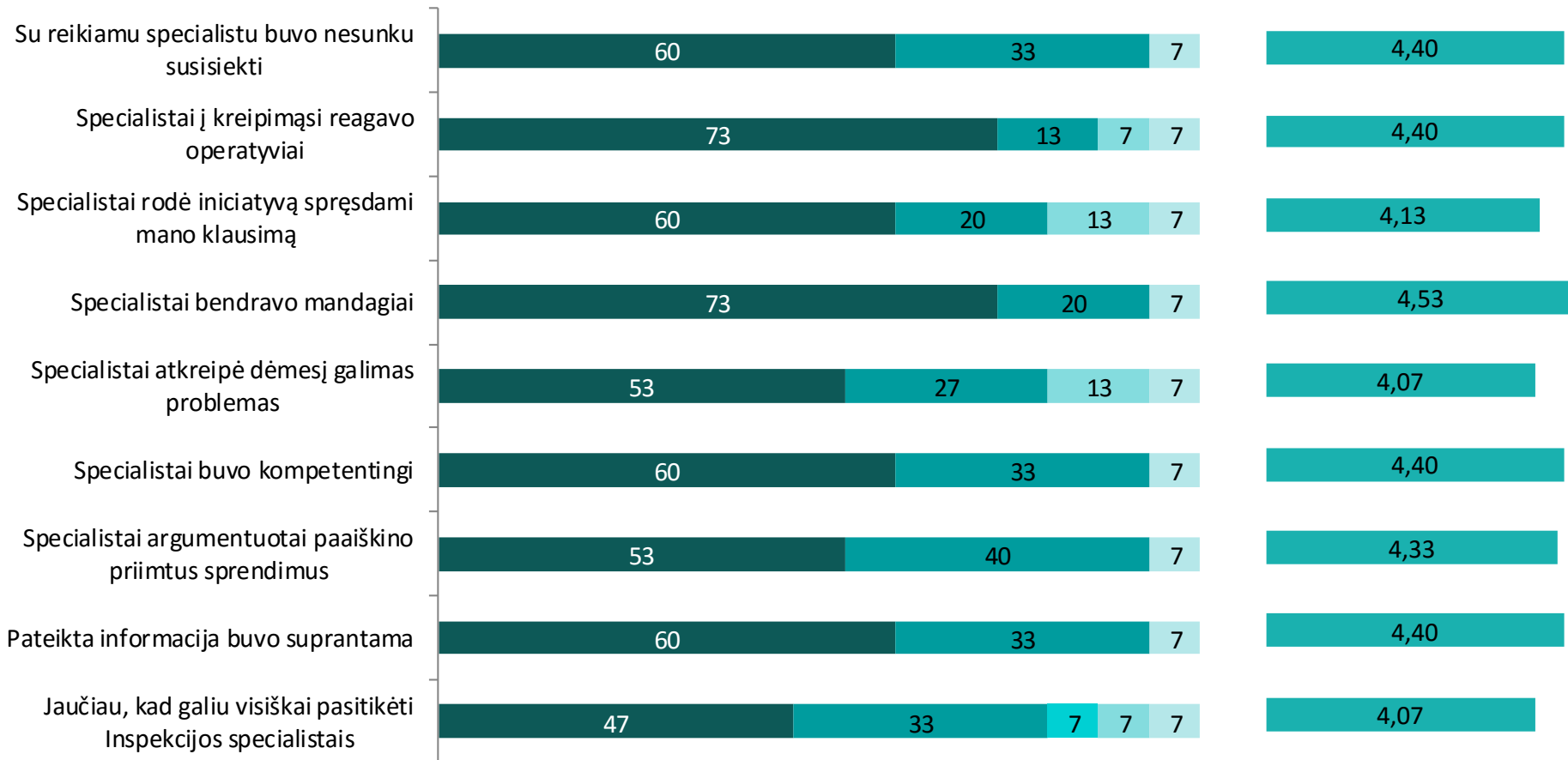
Energetikos įrenginių eksploatavimo veiklos atestato išdavimas

Įvertinkite teikiamos paslaugos suteikimo kokybę pasirinkdami nurodytus vertinimo kriterijus:

N=15*

■ Visiškai sutinku ■ Labiau sutinku ■ Nei sutinku, nei nesutinku ■ Labiau nesutinku ■ Visiškai nesutinku

VIDURKIS:



PASITENKINIMO PASLAUGA INDEKSAS

4.30

Paslaugos suteikimo kokybė (% , vidurkiai)

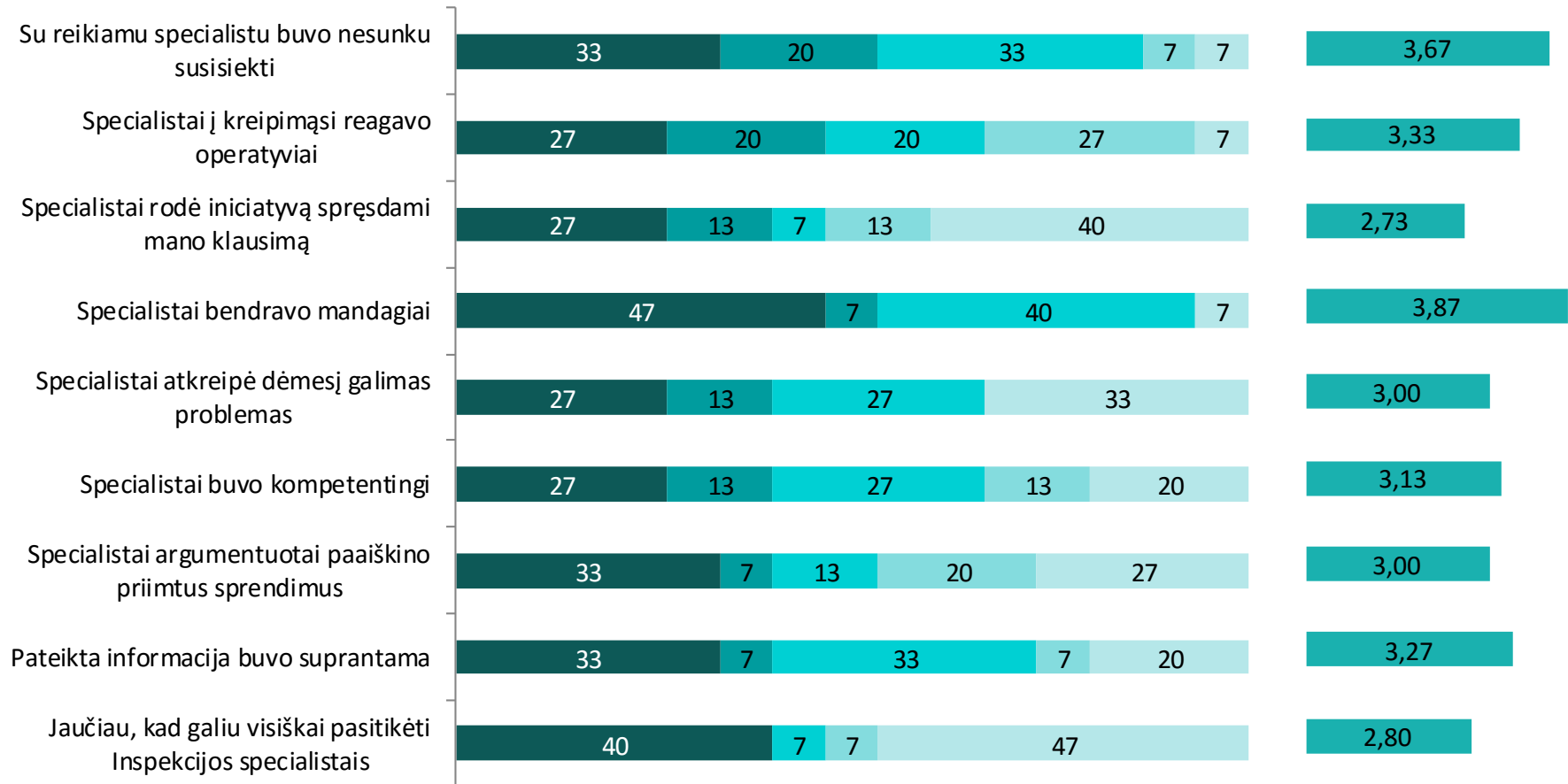
Ginčo sprendimas

Jvertinkite teikiamos paslaugos suteikimo kokybę pasirinkdami nurodytus vertinimo kriterijus:

N=15*

■ Visiškai sutinku ■ Labiau sutinku ■ Nei sutinku, nei nesutinku ■ Labiau nesutinku ■ Visiškai nesutinku

VIDURKIS:



PASITENKINIMO PASLAUGA INDEKSAS

3.20

Paslaugos suteikimo kokybė (% , vidurkiai)

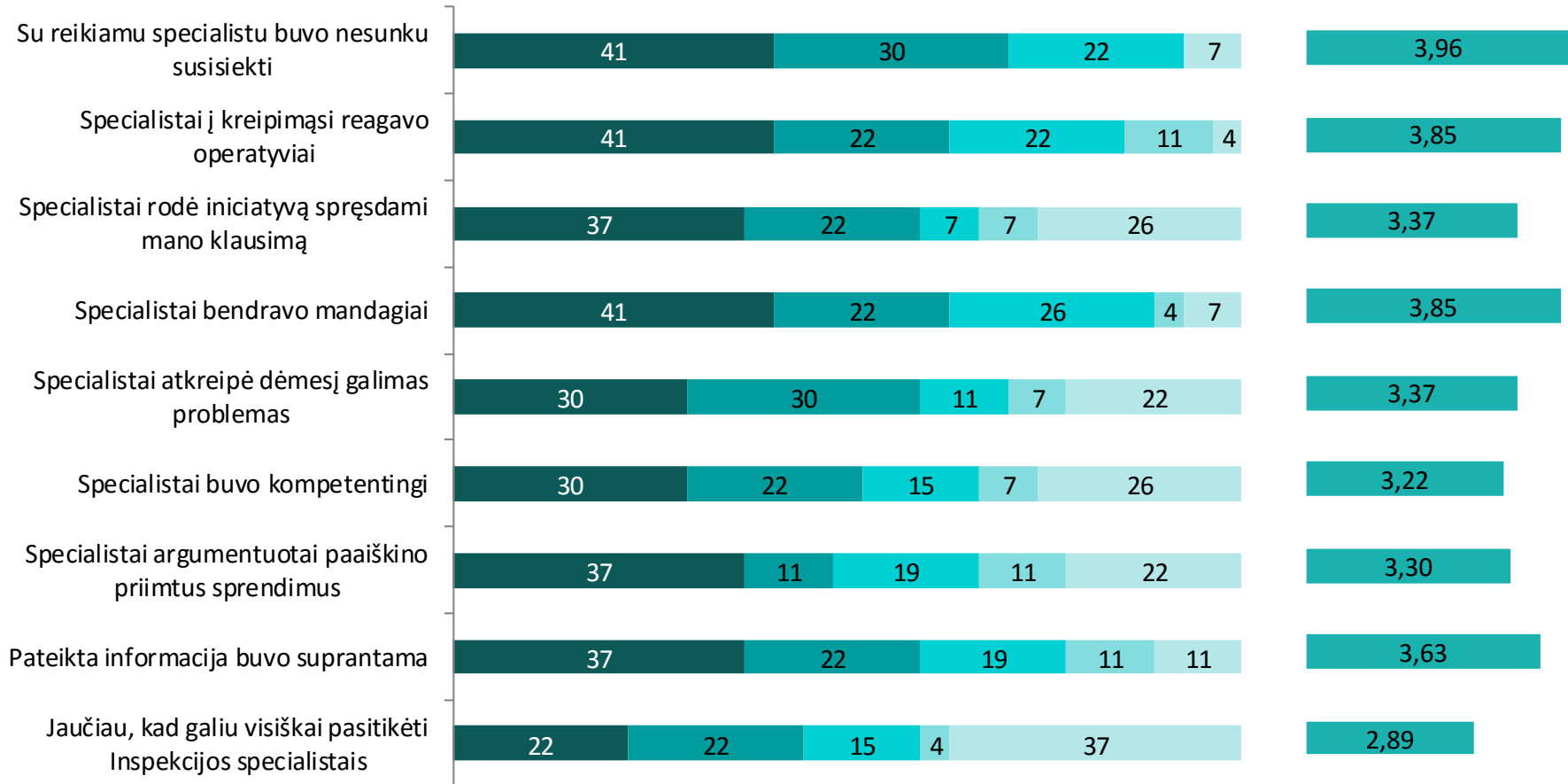
Skundo nagrinėjimas

Jvertinkite teikiamos paslaugos suteikimo kokybę pasirinkdami nurodytus vertinimo kriterijus:

N=27*

■ Visiškai sutinku ■ Labiau sutinku ■ Nei sutinku, nei nesutinku ■ Labiau nesutinku ■ Visiškai nesutinku

VIDURKIS:



PASITENKINIMO PASLAUGA INDEKSAS

3.49

Paslaugos suteikimo kokybė (% , vidurkiai)

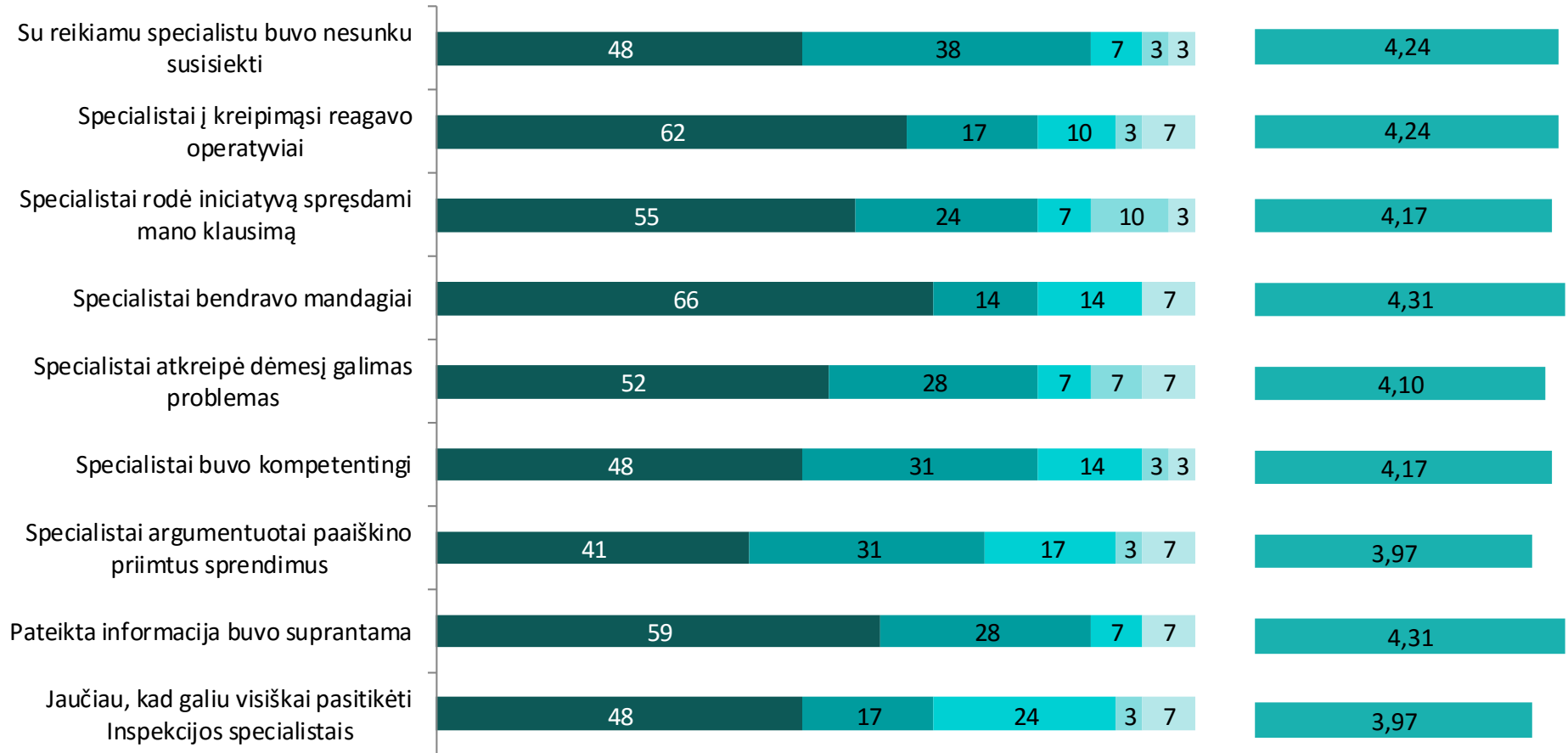
Konsultacijos suteikimas

Jvertinkite teikiamos paslaugos suteikimo kokybę pasirinkdami nurodytus vertinimo kriterijus:

N=29*

■ Visiškai sutinku ■ Labiau sutinku ■ Nei sutinku, nei nesutinku ■ Labiau nesutinku ■ Visiškai nesutinku

VIDURKIS:



PASITENKINIMO PASLAUGA INDEKSAS

4.16

Paslaugos suteikimo kokybė (% , vidurkiaiai)

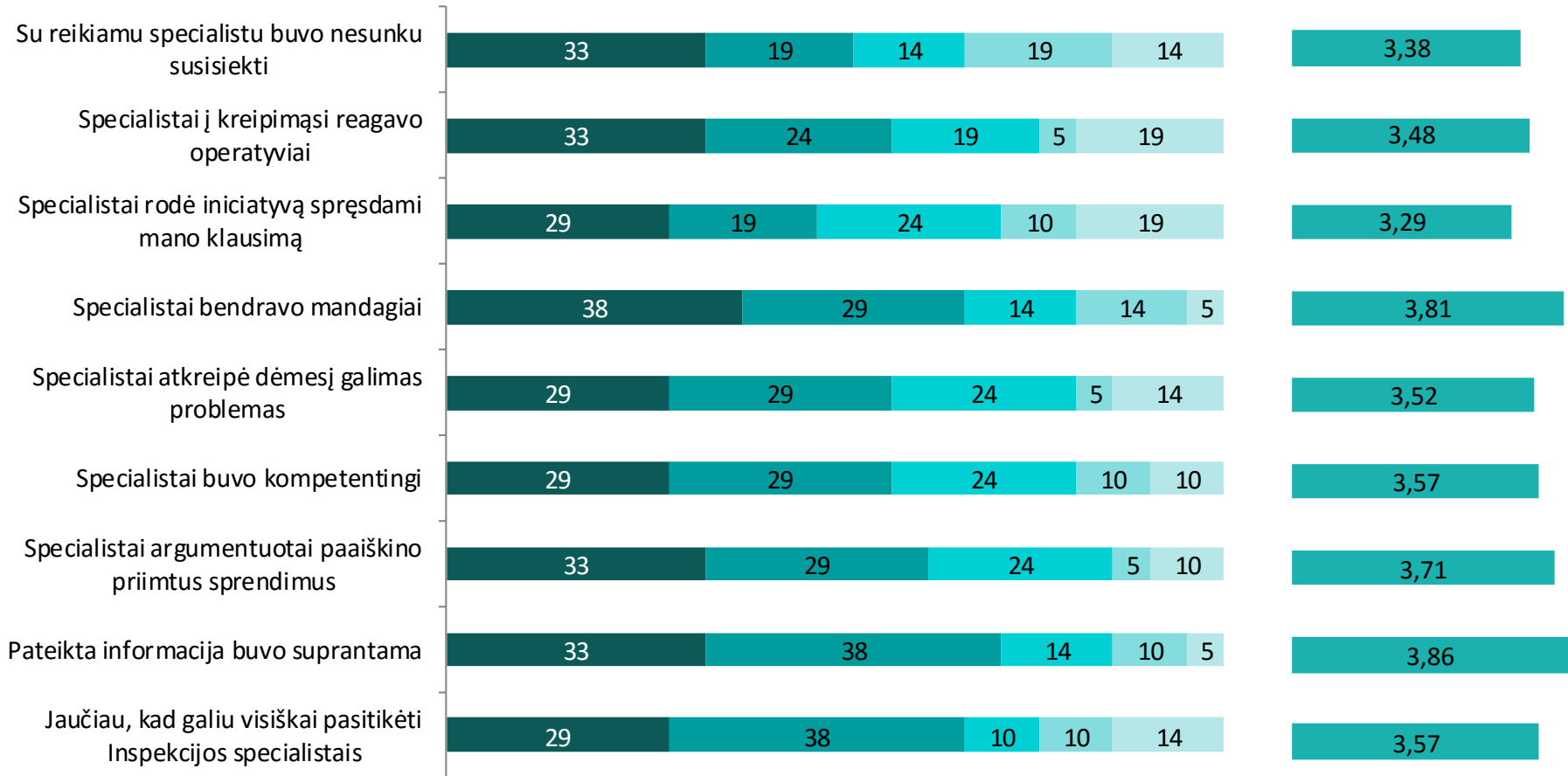
Leidimo plėtoti elektros energijos gamybos pajėgumus išdavimas

Jvertinkite teikiamos paslaugos suteikimo kokybę pasirinkdami nurodytus vertinimo kriterijus:

N=21*

■ Visiškai sutinku ■ Labiau sutinku ■ Nei sutinku, nei nesutinku ■ Labiau nesutinku ■ Visiškai nesutinku

VIDURKIS:



PASITENKINIMO PASLAUGA INDEKSAS

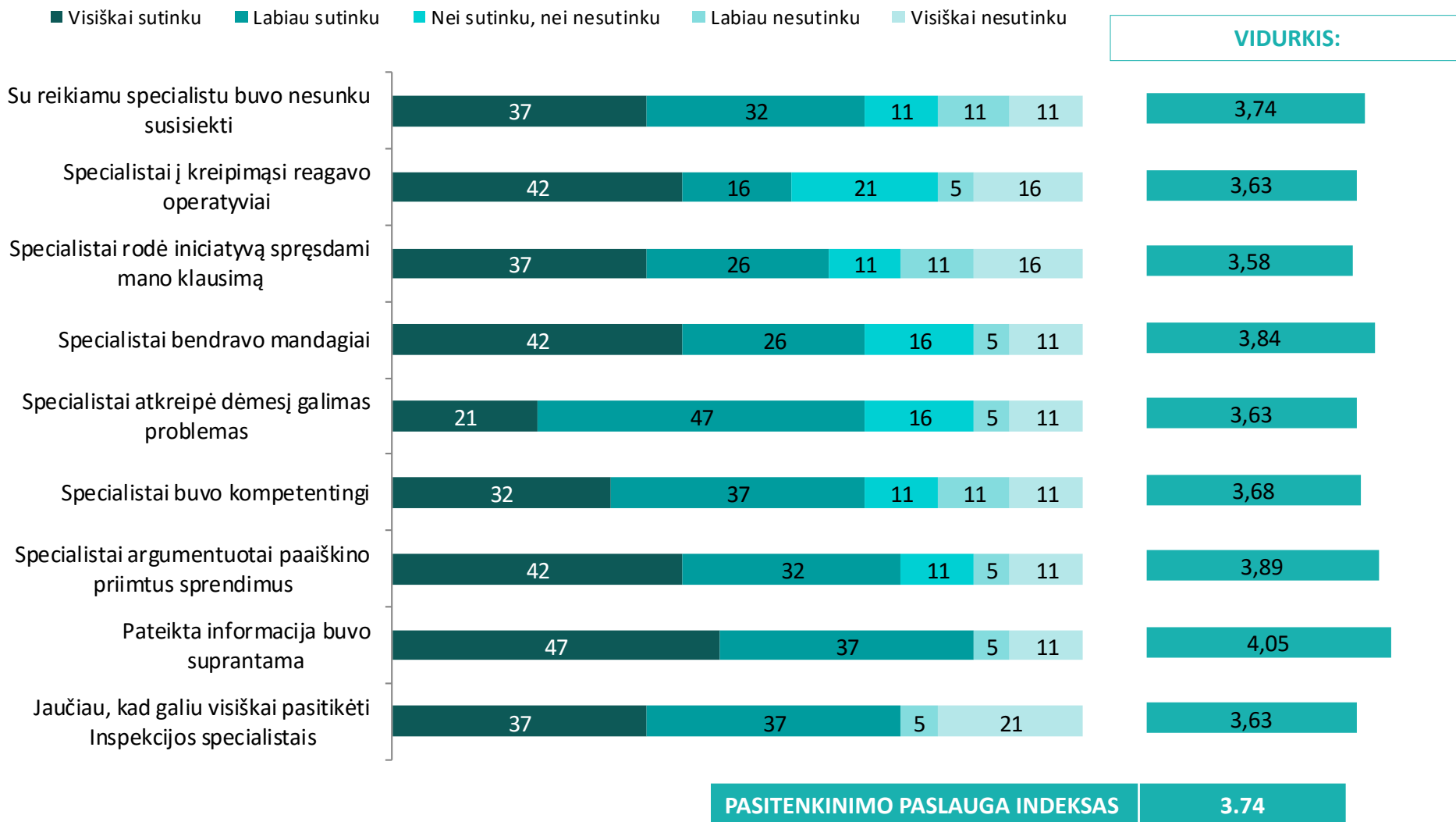
3.58

Paslaugos suteikimo kokybė (% , vidurkiai)

Leidimo gaminti elektros energiją išdavimas

Jvertinkite teikiamos paslaugos suteikimo kokybę pasirinkdami nurodytus vertinimo kriterijus:

N=19*



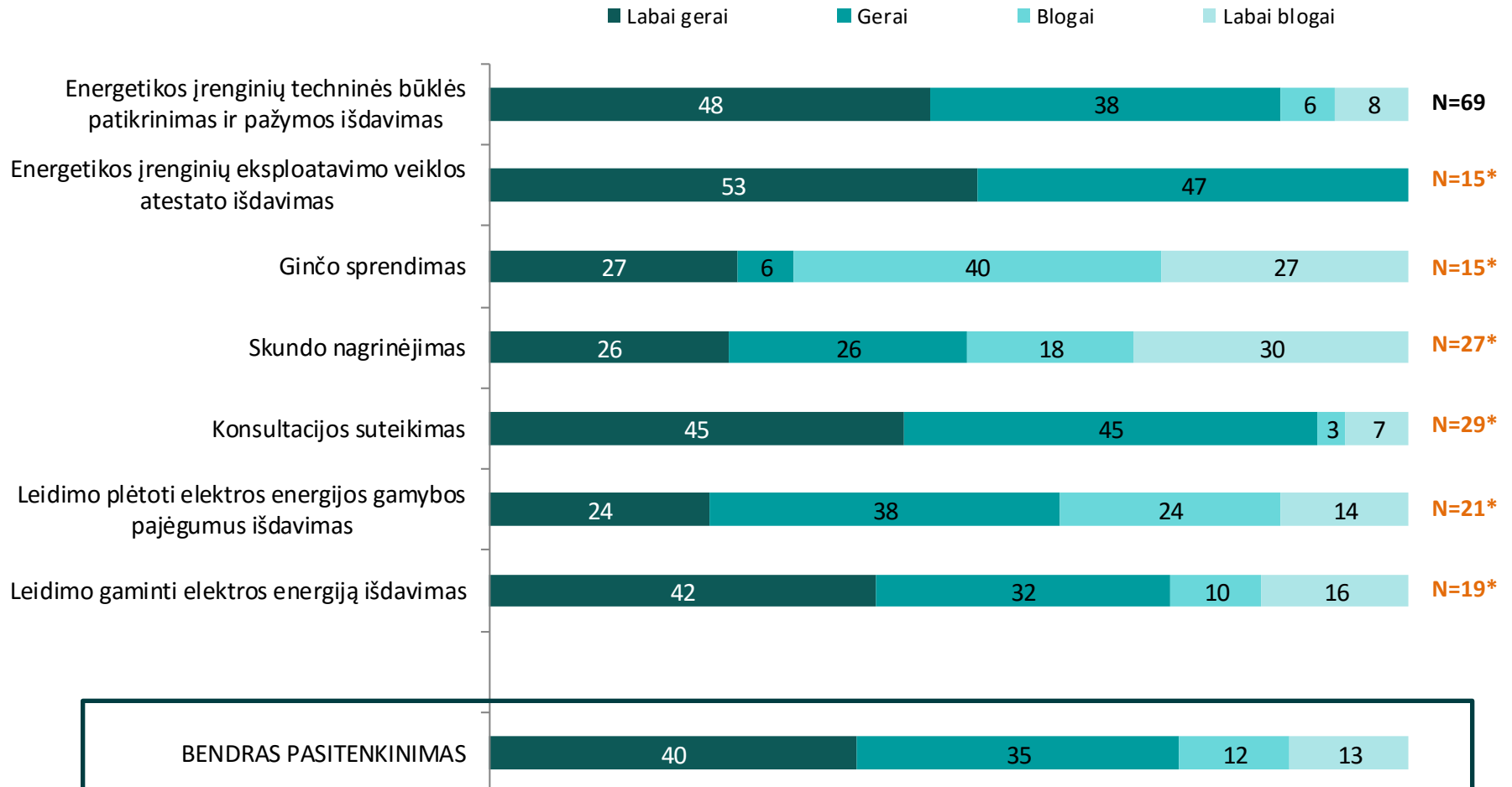
Paslaugos suteikimo kokybė (vidurkiaai)

Jvertinkite teikiamos paslaugos suteikimo kokybę pasirinkdami nurodytus vertinimo kriterijus:

	IŠ VISO	Jrenginių techn. būklės patikrinimas ir pažymos išdavimas	Jrenginių eksploataavimo veiklos atestato išdavimas	Giūčo sprendimas	Skundo nagrinėjimas	Konsultacijos suteikimas	Leidimo plėtoti elektros en. gamybos pajėgumus išdavimas	Leidimo gaminti elektros energiją išdavimas
PASITENKINIMO PASLAUGA INDEKSAS	3,81	4,18	4,30	3,20	3,49	4,16	3,58	3,74
Mandagumas	4,09	4,39	4,53	3,87	3,85	4,31	3,81	3,84
Informacijos aiškumas	3,97	4,28	4,40	3,27	3,63	4,31	3,86	4,05
Pasiekiamumas	3,94	4,16	4,40	3,67	3,96	4,24	3,38	3,74
Reagavimo operatyvumas	3,87	4,17	4,40	3,33	3,85	4,24	3,48	3,63
Kompetencija	3,78	4,25	4,40	3,13	3,22	4,17	3,57	3,68
Sprendimų argumentavimas	3,77	4,19	4,33	3,00	3,30	3,97	3,71	3,89
Galimų problemų identifikavimas	3,69	4,10	4,07	3,00	3,37	4,10	3,52	3,63
Iniciatyvumas	3,62	4,06	4,13	2,73	3,37	4,17	3,29	3,58
Pasitikėjimo jausmas	3,56	4,01	4,07	2,80	2,89	3,97	3,57	3,63
BENDRAS PASITENKINIMO INDEKSAS		3.81						

Pasitenkinimas Inspekcijos teikiamų paslaugų kokybe (%)

Kaip apskritai vertinate Inspekcijos teikiamų paslaugų kokybę?

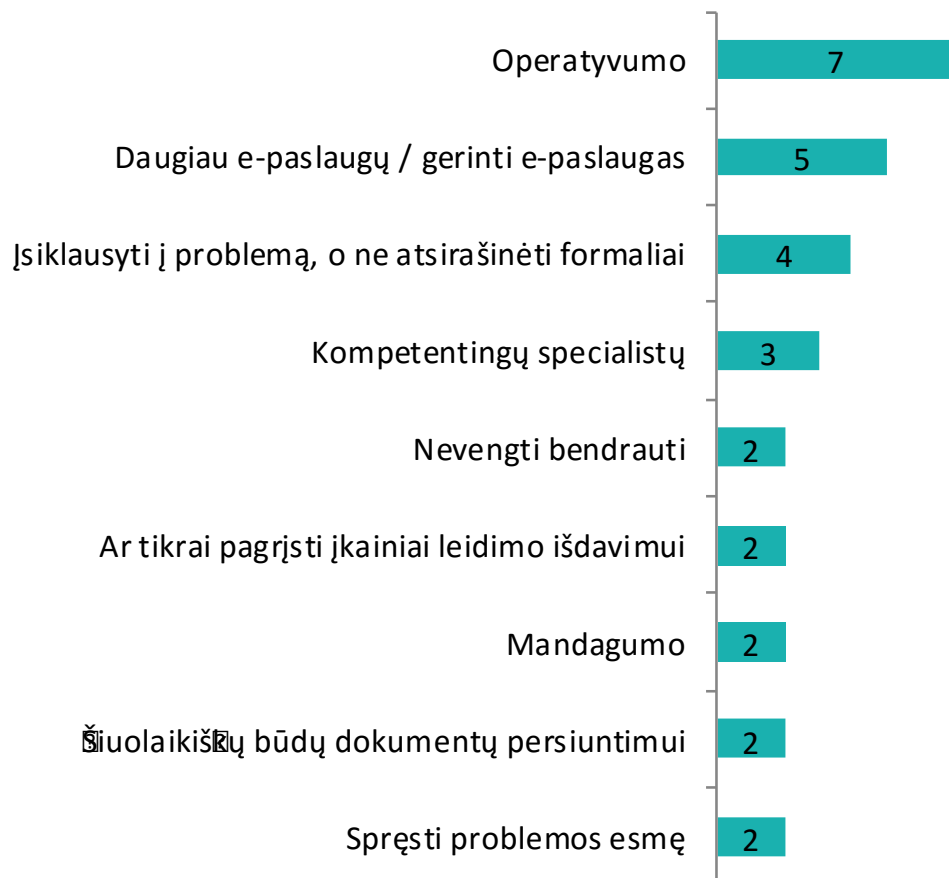


Siūlymai dėl Inspekcijos teikiamų paslaugų tobulinimo (%)

Spontaniniai komentarai

Kaip siūlytumėte tobulinti Inspekcijos teikiamas paslaugas?

N=104

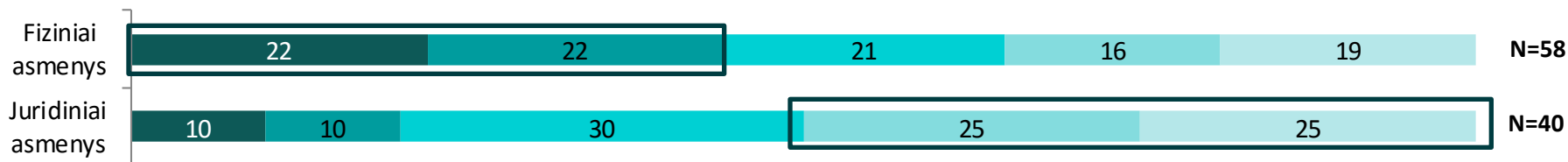
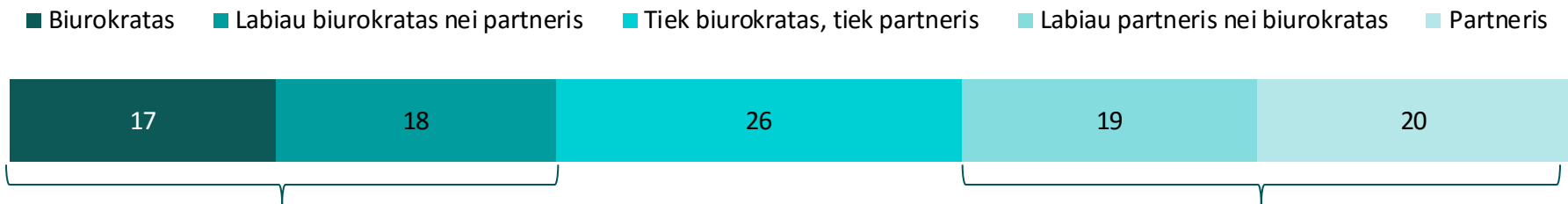


* Galimi keli atsakymai;
suma viršija 100 proc.
** Pateikti tik dažniausiai
paminėti atsakymai

Inspekcijos, kaip partnerio, suvokimas (%)

Iš savo bendravimo patirties, kaip apibūdintumėte Inspekciją kaip instituciją – tai „sausas“ biurokratas ar partneris?

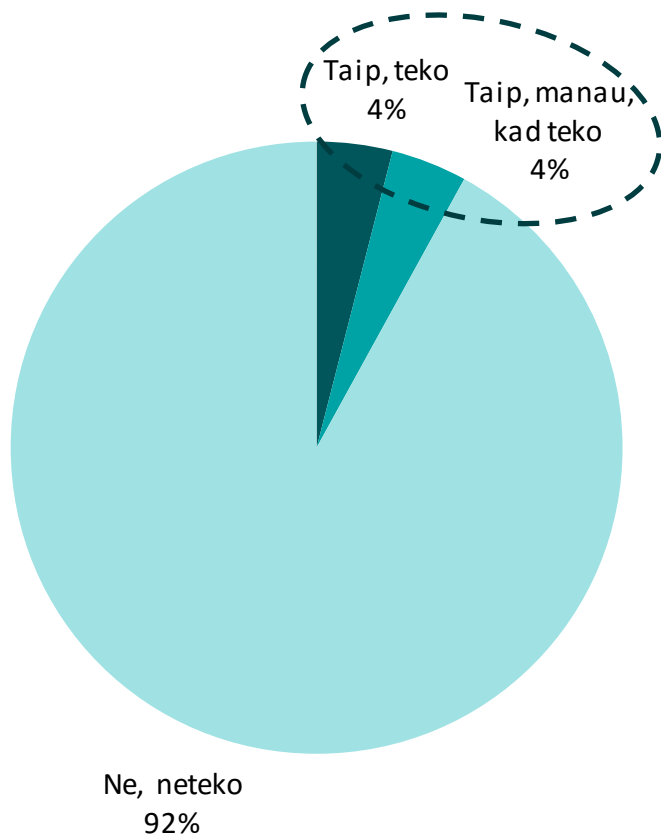
N=104



Susidūrimas su korupcijas apraiškomis Inspekcijoje (%)

Ar Jums bendradarbiaujant su Inspekcija teko susidurti su korupcijos apraiškėmis, t. y. tiesiogiai ar užuominomis Jums buvo duota suprasti, kad „atsilyginimas“ padėtų teigiamai išspręsti vieną ar kitą klausimą?

N=104



Kokioje situacijoje?	
Kreipiantis dėl energetikos įrenginių techninės būklės patikrinimo ir pažymos išdavimo (juridiniai asmenys)	4 respondentai
Kreipiantis dėl skundo nagrinėjimo (fiziniai asmenys)	4 respondentai
Kreipiantis dėl konsultacijos suteikimo	1 respondentas
Kreipiantis dėl leidimo plėtoti elektros energijos gamybos pajėgumus išdavimo	1 respondentas
Kreipiantis dėl leidimo gaminti elektros energiją išdavimo	1 respondentas

Išvados

- ❑ *Dažniausiai į Inspekciją kreipiamasi el. paštu (59 proc.). 48 proc. tyrimo dalyvių yra kreipęsi telefonu. 44 proc. atvyko į Inspekciją. 32 proc. kreipėsi raštu, Elektroniniais valdžios vartais (15 proc.).*
- ❑ *Patogiausi kreipimosi būdai atitinka nustatytus kreipimosi būdus: 42 proc. patogiausia būtų kreiptis el. paštu, 24 proc. – telefonu. Per Elektroninius valdžios vartus – 14 proc. Santykinai mažiau patogūs (lyginant su dabartiniu naudojimu) būdai yra atvykimas į Inspekciją (14 proc.) bei kreipimasis raštu (5 proc.).*
- ❑ *Pasitenkinimo atskirais paslaugų suteikimo kokybės kriterijais indeksas yra nuosaikiai teigiamas – 3.8 balo 5 balų skalėje. Palankiausiai vertinamas Inspekcijos darbuotojų mandagumas (4.1) ir suteikiamos informacijos aiškumas (4.0). Toliau rikiuojasi Inspekcijos pasiekiamumas (3.9), reagavimo operatyvumas (3.9), kompetencija (3.8), sprendimų argumentavimas (3.8) ir galimų problemų identifikavimas (3.7). **Mažiau** palankiai vertinamas darbuotojų iniciatyvumas (3.6) bei bendras pasitikėjimo darbuotoju jausmas (3.6).*
- ❑ *Vertinant konkrečių paslaugų suteikimą, didžiausias pasitenkinimas išreikštas energetikos įrenginių eksploatavimo veiklos atestato išdavimu (4.3), įrenginių techninės būklės patikrinimu ir pažymos išdavimu (4.2) bei konsultavimu (4.2). Mažiau palankiai vertinamas leidimų gaminti elektros energiją išdavimas (3.7), leidimų plėtoti elektros energijos gamybos pajėgumus išdavimas (3.6), skundų nagrinėjimas (3.5) bei ginčų sprendimas (3.2).*
- ❑ *Apskritai 3 iš 4 (75 proc.) respondentų Inspekcijos teikiamų paslaugų kokybę vertina teigiamai: 40 proc. „labai gerai“, 35 proc. „gerai“, bendras vidurkis – 75 proc. Neigiamus vertinimus išreiškė ketvirtadalis (25 proc.) apklaustųjų: 12 proc. „blogai“, 13 proc. „labai blogai“.*
- ❑ *Vartotojai Inspekciją laiko labiau partneriu nei „sausu“ biurokratu (39 proc. vs. 35 proc.). Šį rezultatą lemia juridinių asmenų vertinimai, tuo tarpu fiziniams asmenims Inspekcija yra labiau biurokratas nei partneris.*
- ❑ *4 proc. respondentų teigė susidūrę su korupcijos apraiškomis Inspekcijoje. Dar 4 proc. nurodė manantys, jog susidūrė.*

