

VALSTYBINĖS ENERGETIKOS INSPEKCIJOS VARTOTOJAMS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS, PRIEINAMUMO IR PASITENKINIMO TYRIMAS

Inspekcijos teikiamų paslaugų naudotojų telefoninė apklausa
2017 m. lapkričio 20 d.–26 d., N=104

Tyrimas atliktas
**Valstybinės energetikos
inspekcijos**
užsakymu

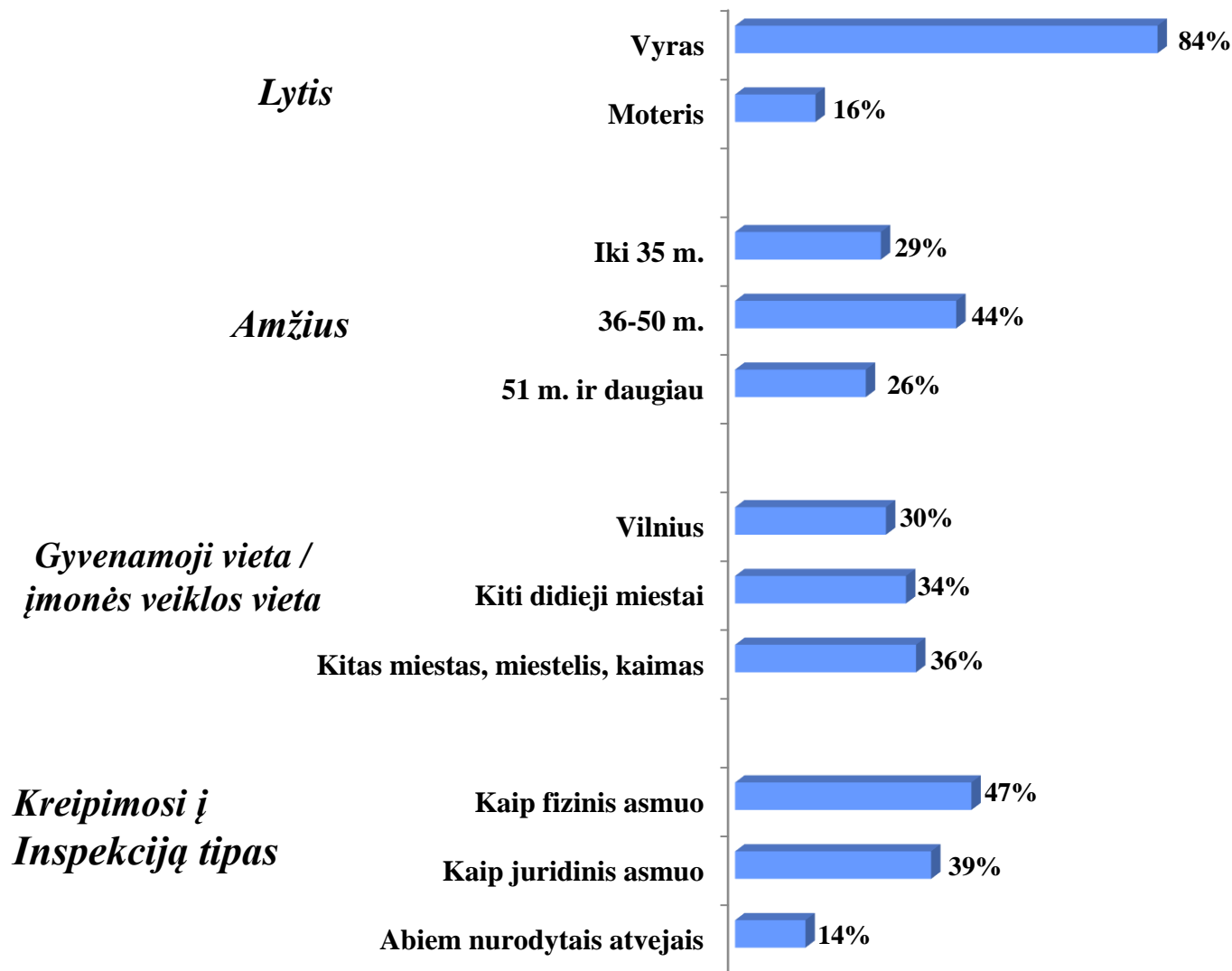


Vilnius, 2017

1. Tyrimo metodika

- **Tyrimo laikas:** 2017 m. lapkričio 20–26 d.
- **Respondentų skaičius:** N=104
- **Tyrimo objektas:** vartotojai, kurie naudojami Valstybinės energetikos inspekcijos (toliau – Inspekcija) teikiamomis paslaugomis 2017 m.
- **Apklauso būdas:** telefoninis interviu
- **Atrankos metodas:** tikimybinės atrankos metodas, respondentus atrenkant iš pateiktos vartotojų kontaktų bazės
- **Duomenys yra lyginami su UAB „Spinter tyrimai“ atliktų tyrimų duomenimis:** 2016 m. kovas, N=104; 2016 m. lapkritis, N=149. Atliekant tyrimą 2016 m. buvo naudojama 5 balų vertinimo skalė, jog duomenis būtų galima palyginti su 2017 m. lapkričio mėn. tyrimo rezultatais, ši skalė buvo normuojama į 10 balų skalę.

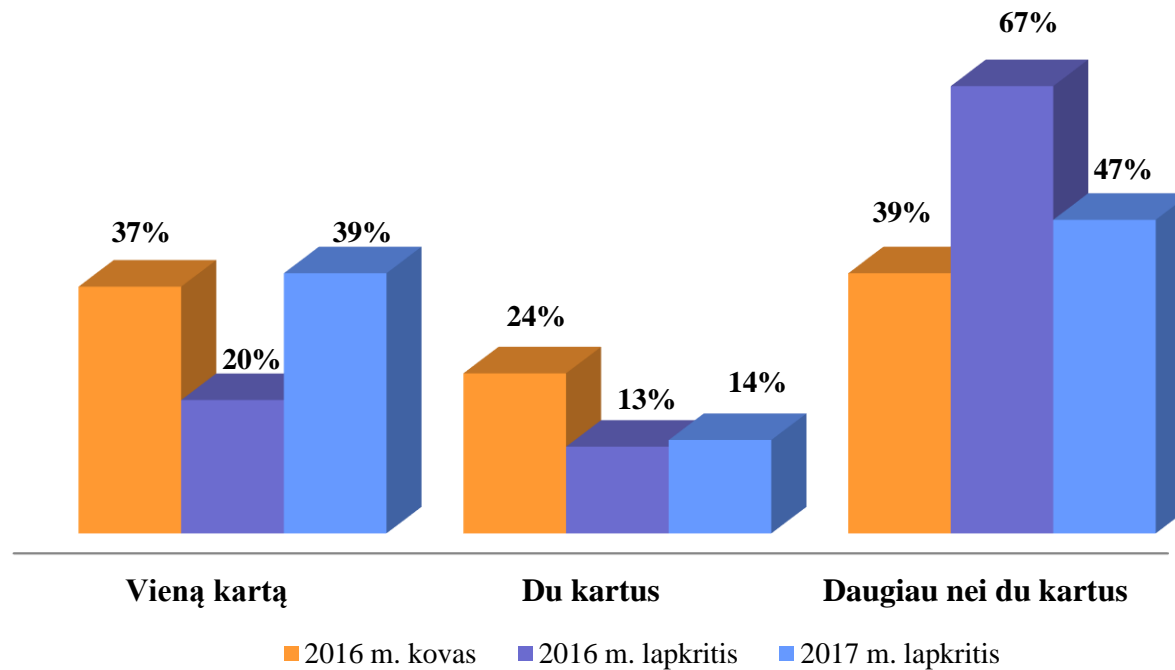
2. Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos



3. TYRIMO REZULTATAI

3. 1. Kreipimosi į Inspekciją dažnumas

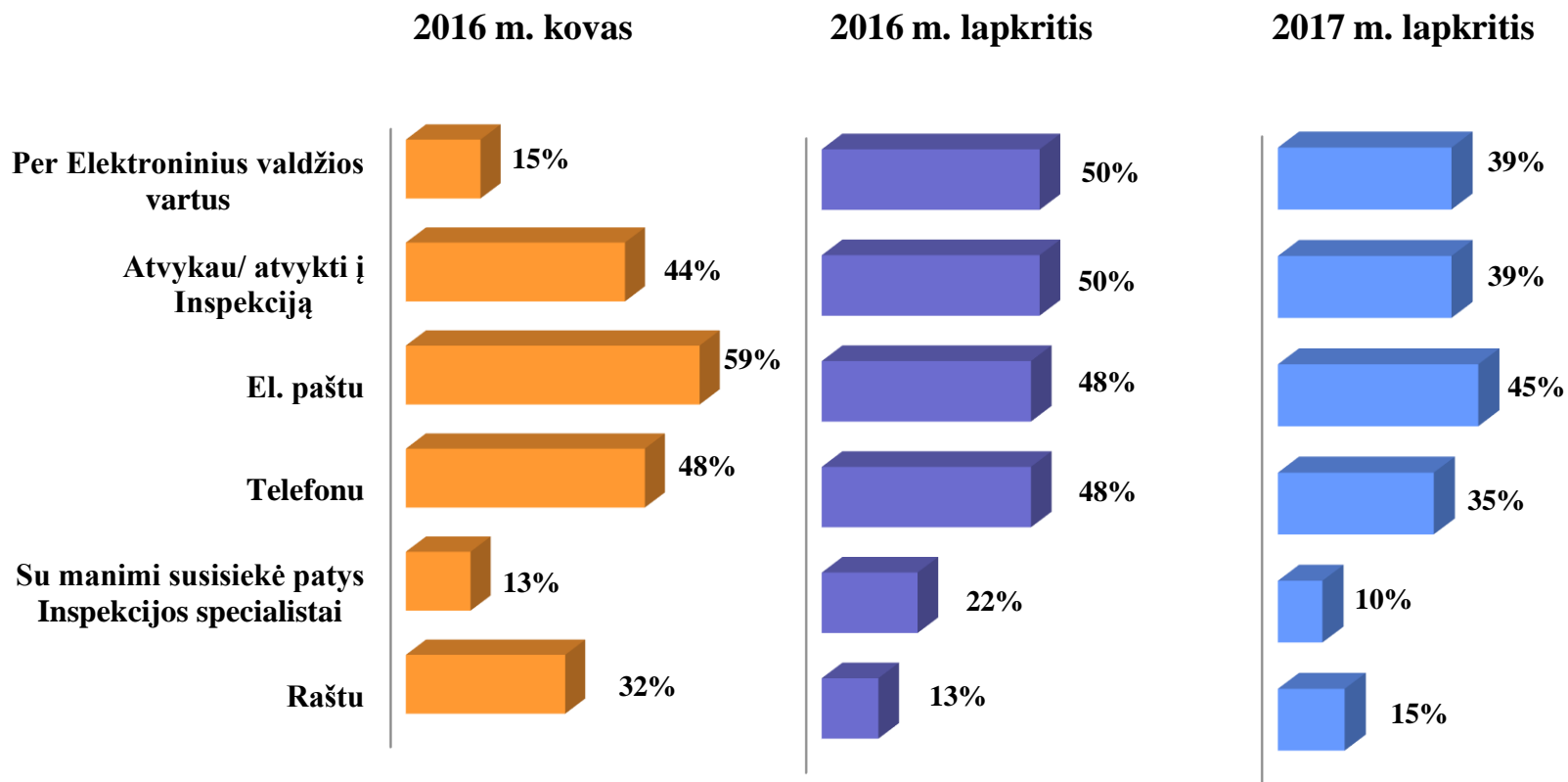
Kiek kartų per paskutiniuosius 12 mėn. kreipėtės į Inspekciją?



Dažniau į Inspekciją teko kreiptis juridiniams asmenims.

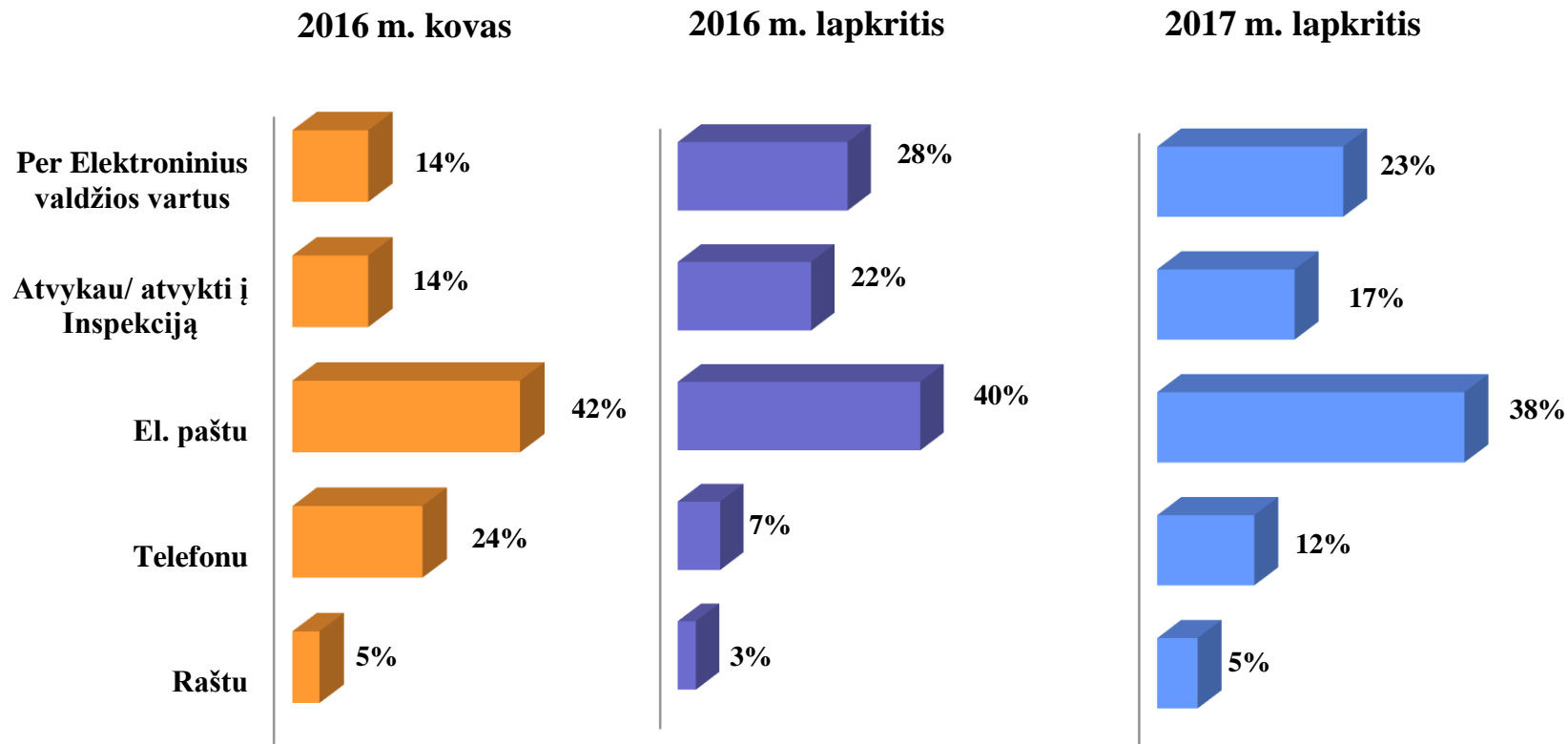
3. 2. Kreipimosi į Inspekciją būdas

Kokiu būdu kreipėtės į Inspekciją? (Galimi keli atsakymai)



Per Elektroninius valdžios vartus dažniau kreipėsi juridiniai asmenys.

3.3. Patogiausias kreipimosi į Inspekciją būdas

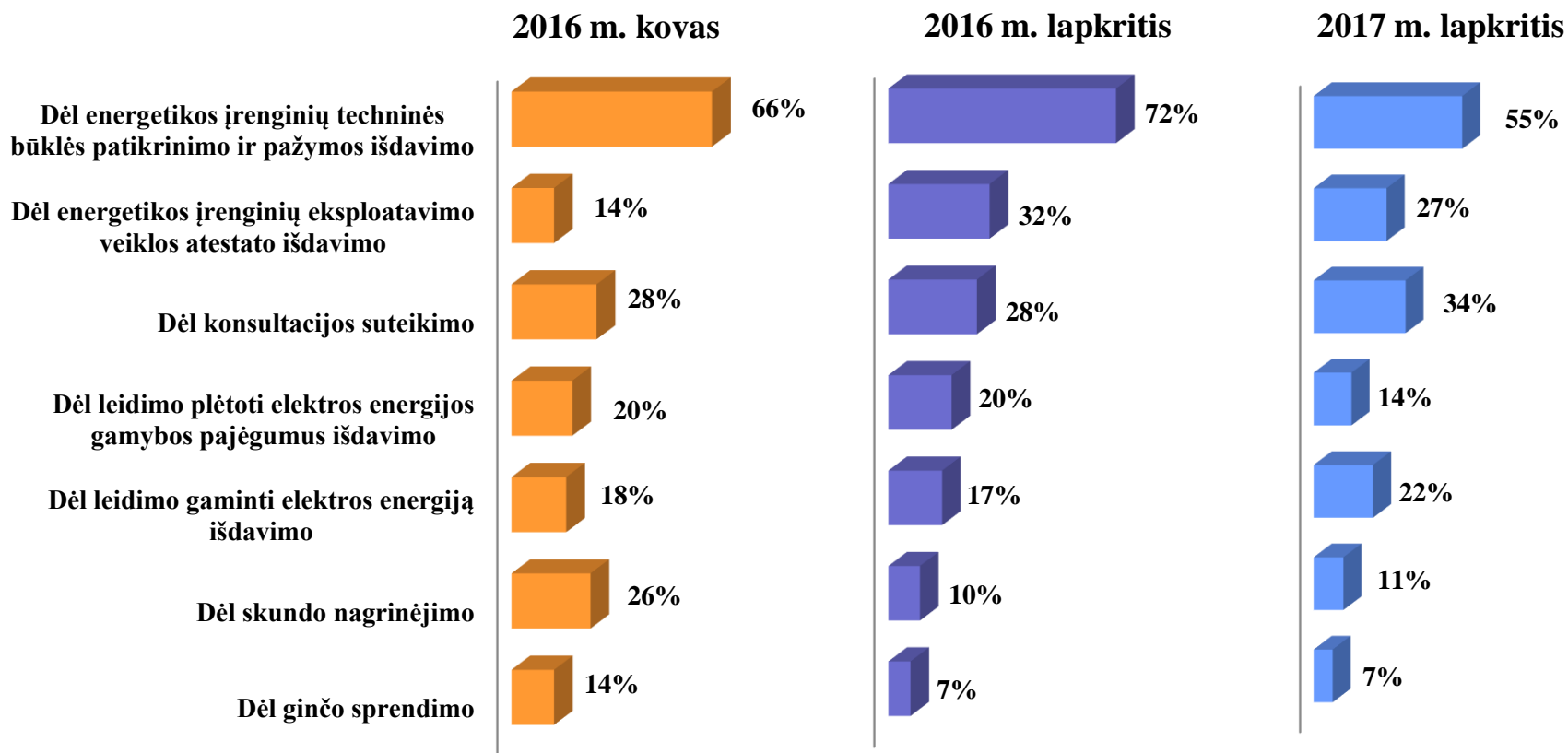


Apklaustieji (tiek juridiniai, tiek ir fiziniai asmenys) nurodė, kad jiems patogiausia į Inspekciją kreiptis elektroniniu paštu.

3.4. Kreipimosi į Inspekciją klausimas

Dėl kokių paslaugų kreipėtės į Inspekciją per pastaruosius 12 mėnesių?

(Galimi keli atsakymai)



Dažniausiai yra kreipiamasi dėl energetikos įrenginių techninės būklės patikrinimo ir pažymų išdavimo.

3.5. Inspekcijos suteiktų viešųjų paslaugų kokybė

Kaip vertinate Inspekcijos suteiktų viešųjų paslaugų kokybę?

Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – „labai blogai“, 10 – „labai gerai“

Viešoji paslauga	Vertinimo vidurkis	Nesinaudojo šia paslauga	Apklaustųjų skaičius
1. Energetikos ir įrenginių techninės būklės patikrinimo ir pažymos išdavimas	8,86	45%	N=57
2. Energetikos įrenginių eksploatavimo veiklos atestato išdavimas	9,00	73%	N=28*
3. Ginčo sprendimas	5,29	93%	N=7*
4. Skundo nagrinėjimas	6,55	89%	N=11*
5. Konsultacijos suteikimas	8,83	66%	N=35
6. Leidimo plėtoti elektros energijos gamybos pajėgumus išdavimas	8,27	86%	N=15*
7. Leidimo gaminti elektros energiją išdavimas	8,13	78%	N=23*
Indeksas 7,85			

Geriausiai vertinamos paslaugos: energetikos įrengimų eksploatavimo veiklos atestato išdavimas (vidurkis – 9,00) ir energetikos įrenginių techninės būklės patikrinimo ir pažymos išdavimas (vidurkis – 8,86).

3.6. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo palyginimas: vidurkiai

Viešoji paslauga	2016 m. kovas	2016 m. lapkritis	2017 m. lapkritis
1. Energetikos ir įrenginių techninės būklės patikrinimo ir pažymos išdavimas	8,36	8,48	8,86
2. Energetikos įrenginių eksploatavimo veiklos atestato išdavimas	8,60	8,88	9,00*
3. Ginčo sprendimas	6,40	6,72	5,29*
4. Skundo nagrinėjimas	6,98	6,80	6,55*
5. Konsultacijos suteikimas	8,32	8,84	8,83
6. Leidimo plėtoti elektros energijos gamybos pajėgumus išdavimas	7,16	8,50	8,27*
7. Leidimo gaminti elektros energiją išdavimas	7,48	7,80	8,13*

3.7. Inspekcijos teikiamų paslaugų pasiekiamumas

Kaip vertinate Inspekcijos teikiamų paslaugų pasiekiamumą?

Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Paslaugų pasiekiamumas	Vertinimo vidurkis	Neatsakiusių dalis
1. Darbo laikas yra patogus	8,66	9%
2. Patogu gauti informaciją internetu	8,77	9%
3. Patogu gauti informaciją telefonu	8,71	21%
4. Patogu gauti informaciją el. paštu	9,01	8%
5. Lengvai pasiekiamas paslaugų teikimo vieta	8,20	12%
Indeksas 8,67		

Geriausiai buvo įvertinta galimybė gauti informaciją elektroniniu paštu (vidurkis – 9,01).

3.8. Paslaugų suteikimo greitis ir efektyvumas

Kaip vertinate Inspekcijos suteiktos paslaugos suteikimo greitį ir efektyvumą?

Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Paslaugų suteikimo greitis ir efektyvumas	Vertinimo vidurkis	Neatsakiusių dalis
1. Į kreipimąsi buvo reaguojama iš karto	8,01	1%
2. Paslauga suteikta nustatytu laiku	8,04	3%
Indeksas 8,03		

Abu paslaugų teikimo aspektai buvo įvertinti praktiškai vienodai.

3.9. Inspekcijos specialistų vertinimas

Kaip vertinate Inspekcijos specialistus?

Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Specialistų vertinimas	Vertinimo vidurkis	Neatsakiusių dalis
1. Yra kompetentingi / išmano savo darbą	8,73	7%
2. Yra mandagūs / paslaugūs	8,99	6%
Indeksas 8,86		

Tiek kompetencija, tiek ir mandagumas buvo įvertinti labai aukštai, beveik devyniais balais.

3.10. Pateiktos informacijos vertinimas

Kaip vertinate Inspekcijos specialistų suteiktą informaciją?

Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Pateiktos informacijos vertinimas	Vertinimo vidurkis	Neatsakiusių dalis
1. Suteikta informacija buvo išsami	8,78	7%
2. Suteikta informacija buvo suprantama	8,82	7%
3. Specialistai informuoja apie paslaugos teikimo procesą	8,38	12%
Indeksas 8,66		

3.11. Paslaugos suteikimo kokybė: 2016 m. kovas, 2016 m. lapkritis, 2017 m. lapkritis

Paslaugos suteikimo kokybė	2016 m. kovas	2016 m. lapkritis	2017 m. lapkritis
1. Mandagumas	8,18	8,16	8,99
2. Informacijos aiškumas	7,94	8,00	8,82
3. Pasiekiamumas	7,88	7,60	8,20
4. Operatyvumas	7,74	8,76	8,01
5. Kompetencija	7,56	7,86	8,73

3.12. Interneto svetainės vertinimas

Kaip Jūs vertinate Inspekcijos interneto svetainėje (<http://vei.lrv.lt/>) pateikiamą informaciją?

Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Interneto svetainės vertinimas	Vertinimo vidurkis	Neatsakiusių dalis
1. Informatyvi	8,03	29%
2. Aiški, suprantama	7,97	27%
3. Operatyviai atnaujinama	8,02	45%
Indeksas 8,01		

3.13. Inspekcijos veiklos skaidrumas

Kaip Jūs vertinate Inspekcijos veiklos skaidrumą?

Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – „labai neskaidri“, 10 – „labai skaidri“

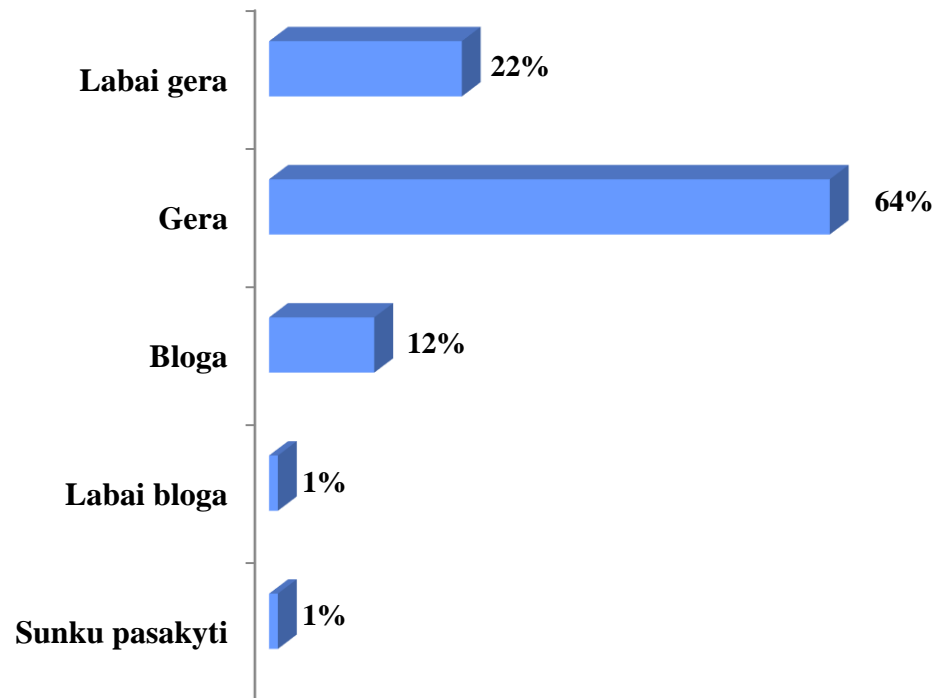
Vertinimo vidurkis	Neatsakiusių dalis
8,33	15%

3.14. Korupcija

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

Tik vienas respondentas nurodė, kad toks atvejis buvo įvykęs – susidūrė dėl skundo nagrinėjimo. Asmuo į teisėsaugos institucijas nesikreipė.

3.15. Inspekcijos teikiamų paslaugų kokybė apskritai

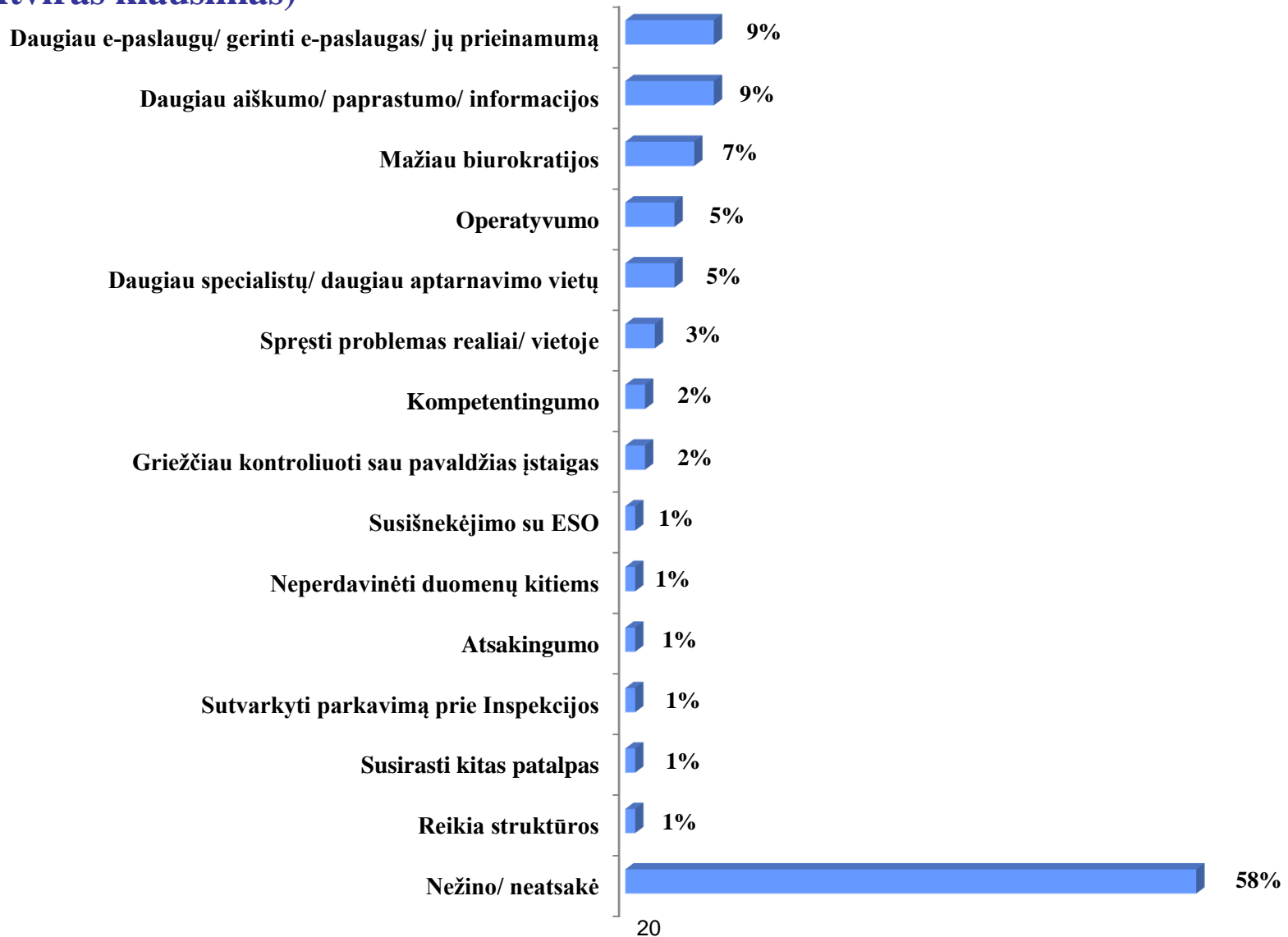


Didžioji dauguma – 86 % – apklaustųjų nurodė, kad Inspekcijos teikiamų paslaugų kokybė yra „gera“ arba „labai gera“. Juridiniai asmenys geriau įvertino Inspekcijos teikiamų paslaugų kokybę. 2016 m. kovą atitinkamas rodiklis buvo – 75 %, o 2016 m. lapkritį – 82 %.

3.16. Pageidavimai

Kaip siūlytumėte tobulinti Inspekcijos teikiamas paslaugas?

(Atviras klausimas)



IŠVADOS

1. Kaip ir ankstesniuose tyrimuose, patogiausias kreipimosi į Inspekciją būdas apklaustiesiems yra elektroninis paštas, antroje vietoje – paslaugas užsakyti Elektroniniuose valdžios vartuose.
2. Geriausiai 2017 m. įvertinta paslauga buvo energetikos įrenginių eksploatavimo veiklos atestato išdavimas (vidurkis – 9,00). Ši paslauga geriausiai buvo vertinama ir 2016 m. Mažiausiu vertinimo vidurkiu buvo įvertintas ginčų sprendimas (*tačiau čia yra ypač mažas, statistiškai nereikšmingas respondentų skaičius N=7*) – 5,29. Ši paslauga žemiausiai buvo įvertinta ir 2016 m.
3. Inspekcijos teikiamų paslaugų pasiekiamumas buvo įvertintas 8,67 vidurkiu (patogumas gauti informaciją el. paštu – 9,01 balo, patogumas gauti informaciją internetu – 8,77, darbo laiko patogumas – 8,66, paslaugų teikimo vietos pasiekiamumas – 8,20).
4. Inspekcijos paslaugų suteikimo greitis ir efektyvumas buvo įvertintas 8,03 vidurkiu (į kreipimąsi buvo reaguojama iš karto – 8,01 balo, paslauga suteikta nustatytu laiku – 8,04).
5. Inspekcijos specialistai buvo įvertinti 8,86 vidurkiu (kompetencija – 8,73 balo, mandagumas – 8,99).

IŠVADOS

6. Inspekcijos pateikta informacija buvo įvertinta 8,66 vidurkiu (išsamumas – 8,78 balo, suprantamumas – 8,82, informavimas apie paslaugos teikimo procesą – 8,38).
7. Lyginant su 2016 m. tyrimų rezultatais, 2017 m. pakilo mandagumo, informacijos aiškumo, pasiekiamumo, darbuotojų kompetencijos vertinimai, sumažėjo operatyvumo vertinimas (2017 m. lapkritį – 8,01 balo, 2016 m. lapkritį – 8,76).
8. Inspekcijos interneto svetainė buvo įvertinta 8,01 vidurkiu (turinio informatyvumas – 8,03 balo, informacijos suprantamumas – 7,97, operatyvus atnaujinimas – 8,02).
9. Inspekcijos veiklos skaidrumas buvo įvertintas 8,33 vidurkiu.
10. Tik vienas respondentas iš 104 nurodė, kad buvo susidūręs su korupcijos apraiškomis (į teisėsaugą dėl šios priežasties nesikreipė).
11. Didžioji dauguma – 86 % – apklaustųjų nurodė, kad teikiamų paslaugų kokybė yra „gera“ arba „labai gera“ (2016 m. kovą – 75 %, 2016 m. lapkritį – 82 %).

AČIŪ UŽ DĖMESĮ