



**KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS**  
**SOCIALINIŲ, HUMANINARIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS**

**Saulius Barisas**

**VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ANALIZĖ:  
KLAIPĖDOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO VALDYBOS  
KRETINGOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO TARNYBOS  
ATVEJIS**

Baigiamasis magistro projektas

**Vadovė**  
Doc. dr. Eglė Vaidelytė

**KAUNAS, 2016**

# KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS

SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS  
Viešosios politikos ir administravimo institutas

TVIRTINU  
L. e. direktorės pareigas  
Doc. dr. Audronė Telešienė  
2016-01

## VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ANALIZĖ: KLAIPĖDOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO VALDYBOS KRETINGOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO TARNYBOS ATVEJIS

Baigiamasis magistro projektas

Viešoji politika (621L22008)

---

**Vadovė**  
Doc. dr. Eglė Vaidelytė  
2016-01

**Recenzentas**  
Doc. dr. R. Dapkus  
2016-01

**Projektą atliko**  
Saulius Barisas  
2016-01-06

KAUNAS, 2016

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS  
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

Saulius Barisas  
Viešosios politikos programa

Baigiamojo projekto „Viešųjų paslaugų kokybės analizė: Klaipėdos priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos atvejis“

**AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA**

2016-01-06

Kaunas

Patvirtinu, kad mano magistro baigiamasis projektas tema „VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ANALIZĖ: KLAIPĖDOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO VALDYBOS KRETINGOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO TARNYBOS ATVEJIS“ yra parašytas visiškai savarankiškai, o visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

---

(vardas ir pavardė)

## SANTRUMPŲ ŽODYNĖLIS

**VRM** – Vidaus reikalų ministerija

**PAGD** – Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas

**VPGT** – Valstybinė priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba

**VPPI** – Valstybinės priešgaisrinės priežiūros inspekcija

**VPPP** – Valstybinės priešgaisrinės priežiūros poskyris

**BPC** – Bendrasis pagalbos centras

**OVS** – Operacinio vadovavimo skyrius

**PGV** – Priešgaisrinė gelbėjimo valdyba

**PGT** – Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba

**PGP** – Priešgaisrinės gelbėjimo pajėgos

**UK** – ugniagesių komanda

**AC** – autocisterna

**GPIIS** – Gyventojų perspėjimo ir informavimo informacinė sistema

**Viešasis valdymas** – visuma viešosios politikos nustatymo, formavimo ir (arba) dalyvavimo ją formuojant ir įgyvendinimo procesų, kuriuose dalyvaujant viešojo valdymo institucijoms ir visuomenei priimami ir įgyvendinami valdymo sprendimai ir teikiamos administracinės ir viešosios paslaugos.

**Viešoji paslauga** – valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas.

**Parengtis** – pasirengimo likviduoti ekstremalias situacijas, įvykius ir incidentus būklės užtikrinimas.

**Pamaina** – PGT (komandos) pamainos pareigūnų ar darbuotojų grupė, tiesiogiai vykdanči valstybinei priešgaisrinei gelbėjimo tarnybai keliamus uždavinius ekstremalių situacijų, įvykių ar incidentų likvidavimo vietose. Pamainą sudaro vienas ar keletas skyrių.

**Skyrius** – pamainos pareigūnai ar darbuotojai, kuriems darbo metu priskirta gaisrinė gelbėjimo technika ir įranga, į incidentų vietas išvykstantys vienu automobiliu ir galintys savarankiškai atlikti incidento likvidavimo darbus.

**Vidaus tvarka** – darbo organizavimas pamainoje, laikantis šių nuostatų bei PGT viršininko nustatytų vidaus tvarkos taisyklių, siekiant užtikrinti tvarką PGT, jos turto ir teritorijos apsaugą.

**Gaisras** – nekontroliuojamas, vykstantis ne tam skirtoje vietoje degimas, keliantis pavojų žmonių, turtui, sveikatai, gyvybei, ir aplinkai.

**Ekstremalus įvykis** – nustatytus kriterijus pasiekęs ar viršijęs gamtinio, techninio, ekologinio ar socialinio pobūdžio įvykis, keliantis pavojų žmonėms, jų fiziologinėms ar socialinėms gyvenimo sąlygoms, turtui, ūkiui ir aplinkai.

**Gaisrų gesinimas** – aktyvūs veiksmai, kuriais siekiama išgelbėti žmones, turtą bei užgesinti gaisrą.

**Gaisro lokalizavimas** – gaisro gesinimo momentas, kai, sutelkus visas būtinas gaisrui gesinti pajėgas, jas ir gesinimo priemones išdėsčius reikiamose pozicijose, sustabdomas gaisro plitimas bei sudaromos galimybės jį likviduoti esamomis priešgaisrinėmis gelbėjimo pajėgomis ir priemonėmis;

**Gaisro likvidavimas** (užgesinimas) – gaisro gesinimo momentas, kai yra atlikti visi operatyvūs priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų veiksmai ir aktyvus degimas nutrauktas.

**Gaisrų prevencija** – teisinių, techninių ir organizacinių priemonių, užkertančių kelią gaisrams kilti ir plisti bei mažinančių jų galimus padarinius, visuma.

**Priešgaisrinė sauga** – veikla, kuria įgyvendinama gaisrų prevencija ir jų gesinimas, žmonių ir turto gelbėjimas gaisro metu.

**Statutinis valstybės tarnautojas** – valstybės tarnautojas, kurio tarnybą reglamentuoja įstatymo patvirtintas statutas arba Diplomatines tarnybos įstatymas, nustatantys specialias priėmimo į valstybės tarnybą, tarnybos atlikimo, atsakomybės ir kitas su tarnybos ypatumais susijusias sąlygas, ir (ar) turintis viešojo administravimo įgaliojimus jam nepavaldžių asmenų atžvilgiu.

**Valstybės tarnautojas** – fizinis asmuo, einantis pareigas valstybės institucijoje ar įstaigoje ir atliekantis viešojo administravimo veiklą.

## LENTELĖS

1 Lentelė. Organizaciniai mechanizmai .....	18
2 Lentelė. Paslaugų kokybės vertinimo SERVQUAL metodu kriterijai .....	21
3 Lentelė Paslaugų kokybės matavimo modeliai .....	23
4 Lentelė Viešųjų paslaugų kriterijai .....	27
5 Lentelė Respondentų demografiniai duomenys .....	52

## PAVEIKSLAI

1 pav. Viešųjų paslaugų požymiai.....	16
2 pav. Bendrai suvoktas paslaugų kokybės modelis .....	20
3 pav. Paslaugų kokybės vertinimo vartotojų požiūriu modelis .....	22
4 pav. Ch. Gronroos bendrai suvokta kokybė .....	24
5 pav. Viešųjų paslaugų vertinimo kriterijai .....	26
6 pav. Veiksmų, atliekamų teikiant administracines paslaugas, sekos schema patvirtinta PAGD .....	38
7 pav. VPGT struktūra .....	40
8 pav. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos struktūra .....	42
9 pav. Kretingos PGT pareigūnų pareigos .....	43
10 pav. Pareigūnų nuomonės pasiskirstymas, ar paslaugų kokybė priklauso nuo PGT turimos technikos ir įrangos .....	50
11 pav. Pareigūnų nuomonės pasiskirstymas, ar Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą.....	50
12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai kaip vertina Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų teikimą .....	53
13 pav. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugų vertinimas taškais.....	54
14 pav. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnų vertinimas gyventojų požiūriu .....	54
15 pav. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos vertinimas gyventojų požiūriu .....	55
16 pav. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamų viešųjų paslaugų trūkumai gyventojų požiūriu.....	56
17 pav. Gyventojų naudojimas priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugomis .....	57
18 pav. Informacijos vietos apie Kretingos priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą, jos renginius ir kitas veiklas.....	58
19 pav. Respondentų nuomonės pasiskirstymas ar norėtų, kad jų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesija. ....	58
20 pav. Vartotojų ir pareigūnų požiūrio apibendrinimas .....	59

## TURINYS

SANTRUMPŲ ŽODYNĖLIS .....	4
LENTELĖS .....	6
PAVEIKSLAI .....	7
TURINYS .....	8
SUMMARY .....	9
ĮVADAS .....	10
1. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI BRUOŽAI.....	12
1.1. Viešųjų paslaugų samprata .....	12
1.2. Viešųjų paslaugų kokybės gerinimo organizavimas.....	17
1.3. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo modeliai.....	19
1.4. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo lygmenys .....	26
1.5. Viešosios elektroninės paslaugos .....	28
2. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO POLITIKA VALSTYBINĖJE PRIEŠGAISRINĖJE GELBĖJIMO TARNYBOJE .....	31
2.1. Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teisinis reguliavimas.....	31
2.2. Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamų paslaugų apžvalga .....	33
2.3. Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa .....	35
2.4. Vidaus Reikalų Ministerijos programa.....	36
2.5. Gyventojų perspėjimo ir informavimo sistema .....	36
2.6. Vieno langelio principas.....	37
3. VALSTYBINĖS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO TARNYBOS APŽVALGA.....	39
3.1. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento struktūra, funkcijos ir uždaviniai .....	39
3.2. Apskričių priešgaisrinės gelbėjimo valdybos ir joms priklausančios priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos	41
3.3. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba .....	43
4. KLAIPĖDOS APSKRITIES PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO VALDYBOS KRETINGOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO TARNYBOS VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ.....	45
4.1. Tyrimo metodologijos pagrindimas.....	45
4.2. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnų požiūrio į teikiamų priešgaisrinių viešųjų paslaugų kokybę analizė.....	46
4.3. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų tyrimo rezultatų analizė .....	51
IŠVADOS.....	60
LITERATŪRA.....	62
ŠALTINIAI .....	63
1 PRIEDAS .....	66
2 PRIEDAS .....	69



Barisas, Saulius. *Analysis of Public Services Quality: Case of Klaipėda Fire and Rescue Board Kretinga Fire and Rescue Service*. Master's thesis in Public Policy / supervisor assoc. Doc. Dr. Eglė Vaidelytė. Institute of Public Policy and Administration, the Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Research area and field: Political science, Social sciences.

Key words: the quality of public services, fire and rescue service, firefighting, examines the problem, fire protection.

Kaunas, 2016. 65 p.

## SUMMARY

The most important thing in the aspects of rendering public services is to satisfy needs of citizens and the quality of the service. Practice of European Union and other democratic countries shows that philosophy of marketing, as the way of managing public sector, allows to ensure satisfaction of citizens' needs, high quality of rendering public services, improves image of the organisations of public sector. However, in Lithuania the concept of management of quality services is a new concept to compare. Considering to this, fire and rescue services change, as the administrative management of integral part of public sector. According to principles of public management, in progressive countries, the mission of fire and rescue service is: render services to citizens, raise democratic values, improve professionalism and quality of live in active community.

Purpose of work: to do the analysis of quality of public services in Klaipėda's District Fire and Rescue Service and Kretinga's Fire and Rescue service.

Object of work is quality of public services, and tasks to be done is: to do the theoretical analysis of quality of public services, review system of national fire and rescue services, analyse juridical regulation of fire and rescue services, do the quality analysis of Kretinga Fire and Rescue Service, analyse results of the research, give conclusions and recommendations.

To summarize officers and citizens research results about the quality of Kretinga Fire and Rescue Service public services, it could be said that, quality of services is proved by professionalism of officer, fast responding to emergency calls, fast liquidation of fire and other events. However, to improve the quality of fire and rescue services, better community information, events about Kretinga Rescue and Fire Service is needed, also to improve domestic conditions, update equipment and technique.

In the theoretical part of the work theoretical features of public services quality is analysed, in the second part of the work, policy of ensuring public service quality in fire and rescue services is reviewed, in the third part national fire and rescue service is presented, the structure of Klaipėda's District Fire and Rescue Management and Kretinga's Fire and Rescue is reviewed. In investigative part of the work public analysis of the public service quality of Klaipėda's District Fire and Rescue Management and Kretinga's Fire and Rescue is given. In the end of the job, conclusions and recommendations are given.

## IVADAS

Keičiantis visuomenei ir nuolat kintant socialiniams poreikiams, viešosios organizacijos savo praktikoje iškelia vartotojo prioritetus, bei jų poreikių tenkinimą. Pagrindinis viešojo sektoriaus organizacijų uždavinys – pritaikant gerosios praktikos elementus, modernizuoti viešųjų paslaugų teikimą, diegti modernias valdymo formas. Visuomenė reikalauja, kad valstybinės organizacijos taptų atviros ir labiau pasiekiamos viešųjų paslaugų teikime, atsakingai, kokybiškai ir savalaikiai teiktų viešaisiais paslaugas, juolab, kad visuomenė yra pagrindinė viešųjų paslaugų kokybės vertintoja.

Vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš paslaugų kokybės indikatorių. Viešojo sektoriaus organizacijoms labai svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, nes jis gali atspindėti paslaugų kokybę, pačios organizacijos valdymo efektyvumą, taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi. Kai kurių autorių teigimu, vartotojų pasitenkinimas paslaugomis parodo, kiek organizacijos sugeba tenkinti konkrečius vartotojų poreikius. (Diržytė A., Patapas A., 2013).

**Problema:** Kokie veiksniai lemia priešgaisrinių viešųjų paslaugų kokybę?

**Temos aktualumas.** Viešųjų paslaugų teikimo aspektu svarbiausias yra paslaugos kokybė tenkinanti piliečių poreikius. ES ir kitų demokratinių šalių viešojo administravimo praktika rodo, kad marketingo filosofija, kaip viešojo sektoriaus vadybos būdas, leidžia užtikrinti piliečių poreikių tenkinimą, kokybišką viešųjų paslaugų teikimą, gerina viešojo sektoriaus organizacijų įvaizdį. Tačiau Lietuvoje paslaugų kokybės valdymas yra palyginti nauja sąvoka. Atsižvelgiant į tai, keičiasi ir priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų, kaip viešojo sektoriaus integralios dalies administracinis valdymas. Remiantis viešojo valdymo principais, pažangiose šalyse priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų misija tampa tokia: teikti paslaugas piliečiams (visuomenei), kelti demokratines vertybes, gerinti veiklos bendruomenės gyvenimo kokybę bei profesionalumą.

Lietuvoje 2014 m. kilo 13 324 gaisrai. Palyginti su 2013 metais, jų skaičius padidėjo 17,6 procentų, žuvo 125 žmonės (2013 m. – 160). Beveik pusė gaisrų kilo miesteliuose ir kaimo vietovėse, kuriose gyvena trečdalis Lietuvos gyventojų. Šiose vietovėse kilusiuose gaisruose žuvo beveik dvigubai daugiau žmonių nei mieste. Gaisrų prevenciją ir jų gesinimą, žmonių ir turto gelbėjimą gaisro metu, t. y. užtikrinti priešgaisrinės saugos organizavimą visoje Lietuvos Respublikos teritorijoje, paskirta vykdyti Vidaus reikalų ministerijai. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos pavesta organizuoti gaisrų gesinimo, žmonių ir turto gelbėjimo, gaisrų padarinių mažinimo darbus ir jiems vadovauti bei organizuoti valstybinę priešgaisrinę priežiūrą. Priešgaisrinės gelbėjimo pajėgas sudaro valstybinė priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, savivaldybių priešgaisrinės tarnybos, žinybinės priešgaisrinės pajėgos ir savanoriškos ugniagesių komandos. Šioms pajėgoms išlaikyti kasmet iš valstybės biudžeto skiriama daugiau kaip 58 mln. Eurų.

Pajėgos privalo būti nuolat pasirengusios operatyviai, saugiai ir kokybiškai gesinti gaisrus, atlikti žmonių ir turto ir gelbėjimo darbus. 2003 m. įsigaliojusiame Priešgaisrinės saugos įstatyme buvo numatyta, kad vyriausybė, dalyvaudama formuojant ir įgyvendindama valstybės politiką priešgaisrinės saugos srityje, nustato Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartą. Vyriausybė, praėjus daugiau nei 10 metų nuo minėto įstatymo priėmimo, 2013 m. patvirtino Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartą.

Šis standartas nustato priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų reagavimo į pagalbos prašymus, išvykimo ir atvykimo į įvykio vietą laiko trukmės kriterijus, organizacinę struktūrą, pajėgų, reikalingų reaguoti į pagalbos prašymus ir įvykiams likviduoti, skaičiaus nustatymo principus ir pajėgų aprūpinimo gaisrų gesinimo ir gelbėjimo technika skaičiaus nustatymo kriterijus.

Lietuvoje veikia dviejų lygių priešgaisrinė apsauga – valstybinė ir savivaldybių ugniagesių komandos, kurios užtikrina priešgaisrinį saugumą kaimo vietovėse.

Pagrindinė atsakomybė už gaisrų gesinimo organizavimą ir gaisrų prevenciją teisės aktais priskirta valstybinei priešgaisrinei apsaugai.

**Darbo objektas.** Viešųjų paslaugų kokybė

**Darbo dalykas:** Viešųjų paslaugų kokybė Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyboje.

**Darbo tikslas.** Atlikti priešgaisrinių viešųjų paslaugų kokybės analizę Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyboje. **Siekiant tyrimo tikslo, iškelti sprendžiami tokie uždaviniai:**

- Atlikti teorinę viešųjų paslaugų kokybės analizę;
- Išanalizuoti su priešgaisrinių tarnybų teisinį reguliavimą;
- Apžvelgti valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos sistemą;
- Atlikti Kretingos PGT teikiamų paslaugų kokybės analizę;
- Išanalizuoti tyrimo rezultatus, pateikti išvadas ir rekomendacijas.

**Darbe taikyti tyrimo metodai:**

- Mokslinės literatūros analizė;
- Teisės aktų analizė;
- Antrinių duomenų analizė;
- Interviu;
- Anketinė apklausa;
- Lyginamoji analizė.

# 1. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TEORINIAI BRUOŽAI

## 1.1. Viešųjų paslaugų samprata

Viešųjų paslaugų istorija ir jos sąvoką sunku apibūdinti, nes ji apima visą paslaugų sampratą. Kiekvienoje valstybėje viešųjų paslaugų apibrėžimas gali skirtis priklausomai nuo šalies ekonominio, socialinio, kultūrinio išsivystymo lygio, valstybės dalyvavimo paslaugų teikime.

Norint teisingai įvardinti viešosios paslaugos sąvoką, reikia įsigilinti į bendrąją „paslaugos“ sampratą. Paslauga pirmiausia yra tam tikri teikėjo ir vartotojo santykiai, bei jų sąveika. Būtent tai yra sąlyga atsirasti paslaugai ir jai egzistuoti. Ne visuomet šie santykiai yra akivaizdžiai matomi (gali nebūti tiesioginio kontakto), tačiau būtinai paslaugoje (veikloje) dalyvauja paslaugos tiekėjas ir vartotojas. Tai reiškia, jog veiklą gali atlikti tik kitas asmuo, patenkinant kliento poreikius. Veikla, turinti šiuos esminius bendruosius bruožus, išskiriančias savybes, gali būti vadinama paslauga – veikla, kuri yra kliento ar vartotojų poreikių tenkinimo priemone.

Langvinienė ir Vengrienė (2008) teigia, kad „paslaugų klasifikavimas galimas pagal įvairius kriterijus, pvz.: kolektyvinio ar individualaus paslaugos teikimo ir vartojimo būdas, tradicinės ar šiuolaikinės paslaugos pagal technologinį kitimą, viešosios ar privačiosios paslaugos pagal teikėjo juridinį statusą ir panašiai.“ (Langvinienė, N., Vengrienė, B., 2008).

Pasak autorių, „paslaugos pagal jų savybes apibrėžia jų vartojimo specifiką, tai viešosios ar privačiosios paslaugos pagal teikėjo juridinį statusą reiškia, jog viešojoji paslauga gali būti vartojama vienu metu daugelio vartotojų ir dėl to nesumažėja jos kiekis ir nesikeičia jos kokybė“. „Priešinga yra privati paslauga – vartojimas yra individualus, pasižymi konkurencija“, - nurodo autoriai. Langvinienė ir Vengrienė (2008), kad „egzistuoja tokių paslaugų rinkiniai, kuriems būdingas kolektyvinis vartojimas, tačiau teikėjo ir vartotojo santykiai tampa lemiantys“. Anot autorių „tokios paslaugos kaip sveikatos apsaugos paslaugos teikiamos individualiai pasižymi ne tik individualia nauda, bet ilgalaikė visuomeninė – kelia gyvenimo kokybę, mažina mirtingumą visuomenės lygmenyje“. Tam tikros prekės ir paslaugos, tokios kaip maistas, išsilavinimas, sveikatos apsauga, vertinamos kaip ypač svarbios visuomenės gerovei tokios vertingos, kad jų vartojimas žmonėms turi būti užtikrinamas neatsižvelgiant į vartotojų mokumą (Langvinienė, N., Vengrienė, B., 2008).

Stasiukynas (2010) pateikia, kad „viešojoji paslauga pirmiausia pasižymi neribotu skaičiumi vartotojų, ją gali teikti ir valstybinis, ir savivaldos institucijos, arba kiti subjektai - tokia paslauga gali būti kuriama tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu“. Anot autoriaus „šios paslaugos vartotojas tiesiogiai gali būti ir individas, ir šeima, ir valstybinė institucija ar socialiai apibrėžta individų grupė“ (Stasiukynas, 2010) .

Lane (2001) nurodo, kad „tokių paslaugų vientisumas reiškia tai, kad kiekvienas pilietis, mokantis už jas ar ne, vartoja tą pačią paslaugą (potencialūs jos vartotojai negali būti atskirti nuo naudojimosi ja), vieno individo šios paslaugos vartojimas nedaro poveikio kito individo tos pačios paslaugos vartojimui“ (Lane, 2001). Parsons (2001) teigia, kad „tokių paslaugų tikslas nėra pelnas (dėl ko rinkos dalyviams teikti šias paslaugas nėra naudinga), o visuomenės poreikių tenkinimas – patenkinti didelės svarbos šiuolaikinės visuomenės poreikius“, „tie reikalai, kurie paliečia visų piliečių gyvenimą, būna pavesti tvarkyti arba valstybės arba vietos valdžiai, t. y. viešieji reikalai tvarkomi valdžios vykdoma politika“ (Parsons, 2001). Viešoji politika turi padaryti tai, ko negali ar nesiima daryti rinka – viešosios politikos priemonėmis teikti ir užtikrinti svarbias visai visuomenei paslaugas, kurias būtina teikti pagal tam tikrus viešosios politikos standartus (Parsons, 2001).

Puškorius (2006) nurodo, kad „Valstybė siekia suteikti vienodas viešąsias paslaugas (sveikatos apsaugos, švietimo, būsto ir t.t.) visoje teritorijoje“. Anot autoriaus „bendrai gyvenimo kokybės užtikrinimas - tai gyventojų skurdo, aprūpinimo gyvenamuoju plotu, viešųjų paslaugų kokybės ir galimybės jas gauti bei darbo pasiūlos problemų sprendimas“ (Puškorius, 2006). Valstybė ir savivaldybės įsipareigoja bendruomenei teikti kuo daugiau viešųjų paslaugų pagal vienodus visiems paslaugų standartus. Įvairios valstybės laikosi nevienodų nuomonių, kokios paslaugos turėtų būti paskirtos prie viešųjų, kurias administruojant turi dalyvauti valstybė.

Stasiukynas (2010) teigia, kad „viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu, reglamentuoja pagal įstatymų ar nuostatų jiems priskirtą valdymo sritį, teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai“ (Stasiukynas, 2010). Valstybės kompetencijai bendrąja prasme priklauso paslaugos piliečiams, o savivaldybių kompetencijoms turi būti priskirtos visos paslaugos gyventojui. Todėl viešoji paslauga suprantama kaip įstatymais ir savivaldybių tarybų teisės aktais reglamentuojama specialiųjų įstaigų ir organizacijų veikla, kurioms yra pavesta įgyvendinti nustatytos apimties, kokybės savivaldybės funkcijas ir įsipareigojimus bendruomenei ir gyventojams. Savivaldybių tarybos atsakingos už paslaugų, susijusių su savivaldybės teritorijos gyventojų poreikiais, organizavimą.

Daugelyje ekonomiškai stiprių valstybių paslaugų sfera yra varomoji viso šalies ūkio jėga, o paslaugų teikimas laikomas pagrindine ekonominės veiklos rūšimi. (Rudžionienė J., Dvorak, J., 2013) Kaip teigia Vitkienė (2004), paslaugų sektoriaus plėtra yra privaloma priemonė, siekiant patenkinti pagrindinius klientų norus bei poreikius ir kelti visuomenės gerovę (Vitkienė, 2004, p. 7). Levickaitė straipsnyje *Lietuvos tikslas – plėsti paslaugų sektorių teigia*, „kad dėl paslaugų sektoriaus plėtros Europos Sąjungoje yra sukurta apie 68 % visų darbo vietų, ir šis sektorius sukuria 70 % bendrojo vidaus produkto“ (Levickaitė, 2010).

Paslaugų sektorius savo įvairove padeda patenkinti vartotojų poreikius. Didžiausią paslaugų srities dalį užima verslo sektorius: transportas, bankai, statyba, prekyba, energetika, pramonė. Dėl šių

veiklų įvairovės Bagdonienės, Hopenienės (2004), Langvinienės, Vengrienės (2005) požiūriu, kol kas yra sunku pateikti vienintelį paslaugos apibrėžimą, kadangi daugumai paslaugomis laikomų veiklos rūšių būdingos savybės - įvardijamos ne viename apibrėžime.

Tačiau svarbu paminėti, kad paslaugą galima charakterizuoti ir nurodant pagrindines paslaugos savybes skiriančias ją nuo materialiosios prekės. Kotler, Keller, (2007), Vengrienė, (2006) pažymi, kad mokslinėje literatūroje pagrindinėmis paslaugas apibūdinančiomis savybėmis laikomos šios: **neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas, heterogeniškumas – nevienodumas.**

**Neapčiuopiamumas.** Kaip teigia Banytė (2006), svarbu paminėti, kad paslaugos yra veikla arba procesas, todėl pagal savo pobūdį yra fiziškai neapčiuopiamos, o paslaugų teikimo rezultate nuosavybė nėra perduodama. Pasak Rudžionienės (2007) paslaugų negalima pamatyti, paragauti, paliesti, išgirsti ar užuosti tol, kol jų neįsigyji. Vartotojas neturi galimybės įvertinti paslaugos prieš ją įsigydamas. Tačiau svarbi yra neapčiuopiamumo savybių visuma, lyginant jas su apčiuopiamomis savybėmis. (Rudžionienė, 2007, p. 44). Paslaugų visai ar beveik neturinčių materialaus turinio, palyginti yra nedaug (konsultacijos, mokymas, informavimas). Tokioms paslaugoms pakanka paties kliento dalyvavimo, o jų rezultatas gali neturėti jokios vizualios išraiškos (Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R., 2000, p. 416).

**Nekaupiamumas.** Kaupti galima daiktus, o ne procesą ar veiksmą. Kadangi paslauga yra nemateriali ir suvartojama jos teikimo momentu, neįmanoma kaupti jos rezervų vartotojui nedalyvaujant (Kotler, Ph., Keller, L. K., 2007, p. 251). Pasak Pranulio ir kt. (2000) dėl paslaugos nekaupiamumo, pasiūlyti paslaugą tada kai reikia vartotojui gali sukelti daug sunkumų planuojant šias paslaugas teikiančių įmonių pajėgumus ir darbo laiką, nes jis turi būti patogus paslaugų vartotojams (Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R., 2000, p. 416). Tamulienė, Kazlauskienė (2000) kaip pavyzdį pateikia sezoniškų paslaugų išaugimą. Pasak autorių, dėl vasarą padaugėjusių keleivių, norint patenkinti keleivių vežimo paklausą, būtina turėti daugiau transporto priemonių ir aptarnaujančio personalo, nei jų reikia žiemą.

**Neatskiriamumas.** Paslaugai yra būdinga tai, kad jos teikimas (gamyba) ir vartojimas yra neatskiriama, t.y. paslauga teikiama dalyvaujant vartotojui. Kai kurių paslaugų teikimo ir vartojimo laikas taip pat sutampa, pavyzdžiui, informacijos teikimas skaitytojui bibliotekoje, rodomas spektaklis (Rudžionienė, 2007, p. 46). Kad paslauga yra neatskiriama sutinka ir (Kinduryš, 2003). Jo manymu paslaugų teikimas ir vartojimas glaudžiai susieti ir negali būti atskirti. Paslaugų marketingo specialistų nuomone, tai yra svarbiausias veiksnys, kuris teikiamas paslaugas paverčia realiomis ir skiria jas nuo materialių prekių.

**Heterogeniškumas.** Heterogeniškumas atsiranda todėl, kad paslaugą kuria teikėjas ir klientas, o ji pati yra šios veiklos rezultatas. Todėl paslauga vienam vartotojui ar klientui nėra visiškai tokia pati kaip ir kitam, bent jau dėl santykių, susidarančių tarp paslaugos tiekėjo ir kliento. Pavyzdžiui,

aptarnaujantis personalas negali kiekvieną kartą aptarnauti taip pat, be to, kiekvienas vartotojas aptarnavimą suvokia kitaip (Vengrienė, 2006, p. 26). Pasak Banytės ir Palaimos (2006), pasinaudojęs paslauga vartotojas susikuria jos stereotipą, tačiau kaip jau buvo minėta, identiškų paslaugų nėra. Tai sąlygoja skirtingi paslaugų deriniai, teikimo formos, terminai, nauda ir kainų skirtumai (Banytė, J., Palaima, T., 2006).

Dauguma mokslininkų viešųjų paslaugų sampratą glaudžiai sieja su kokybe. Kokybė yra viena iš esminių paslaugos teikimo elementų. Mokslinėje literatūroje mokslininkai kokybės sampratą pateikia įvairiai. Pavyzdžiui Mikulis (2007) kokybės sampratą apibūdina kaip „produkto savybes, atitinkančias kliento reikalavimus“ (Mikulis, 2007).

Kaziliūnas (2007) kokybės sampratą pateikia, kaip „vartotojų pasitenkinimo lygis“ (Kaziliūnas, 2007).

Ruževičius (2006) kokybės sampratą apibūdinama kaip „visuma produkto savybių, lemiančių jo tinkamumą tenkinti išreikštus ir numatomus vartotojo poreikius apibrėžtomis produkto vartojimo (eksploatavimo) pagal paskirtį sąlygomis“ (Ruževičius, 2006).

Pagal Guščinskienę ir Čiburienę (2008) viešosios paslaugos apibūdinamos kaip „tokie paslaugų tipai, kurių rinkos sistema neteikia ir kad už šias paslaugas moka vyriausybė“ (Guščinskienė, 2008, p. 55-70)

Arimavičiūtė (2005) viešąją paslaugą tapatina su viešąją gerybę, kur „viešoji gerybė, tai gerybė arba paslauga, prieinama visiems“ (Arimavičiūtė, 2005).

Stačiokas (2007) viešąsias gerybes dar vadina „ekonominėmis gerybėmis (dažniausiai paslaugos), kuriomis negalima prekiauti privačių prekių rinkoje, nes jos yra vartojamos bendrai“ (Stačiokas, 1999, p. 326).

Langvinienė ir Vengrienė (2005), nurodo, kad kokybės sampratą, tai „reikalavimų, kurie apibūdinami kaip kažkas apibrėžto ir nustatyto normatyvais, atitikimas“ (Langvinienė, N., Vengrienė, B., 2005).

Pagal Kenney (2008) kokybė apibūdinama kaip „statistinis rodiklis pramoninėje industrijoje, kuri formuoja įmonės įvaizdį, todėl visas personalas yra už ją atsakingas“ (Kenney, 2008, p. 257).

Žalimienė (2003) kokybės sampratą apibūdina, kaip „visumą paslaugos savybių, leidžiančių tenkinti išreikštus ir numatomus klientų norus“ (Žalimienė, 2009).

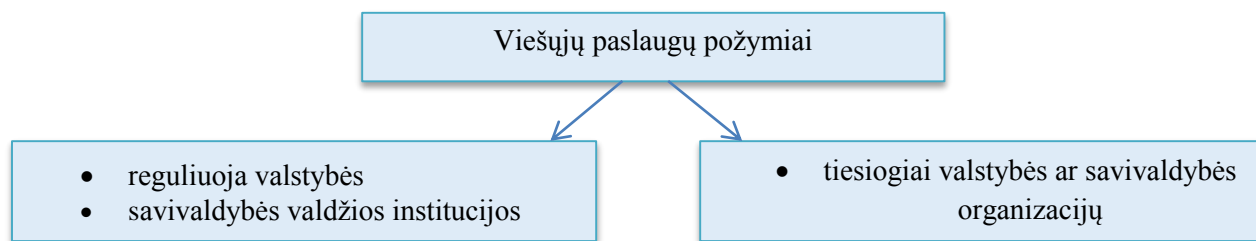
Smalskis (2010) teigė, kad „viešųjų paslaugų įvairovė ir skirtingų valstybių bandymas skirtingas paslaugas priskirti prie viešųjų lėmė viešosios paslaugos apibrėžimo problematiką“ (Smalskis, 2010, p. 296).

Svarbu pažymėti, kad kokybė yra suprantama ne tik kaip vartotojo pasitenkinimas fiziniu produktu, tačiau yra kreipiamas dėmesys ir į pačios paslaugos kokybę. Pasak Vitkienės (2008) paslaugų kokybė yra vienas iš svarbiausių vartotojo lojalumo ir jų santykių su įmone tęstinumo

veiksny. Tai reiškia, kad nuo paslaugų kokybės tobulumo priklauso tolimesnis kliento ir paslaugos teikėjo bendradarbiavimas. Tačiau kokybę užtikrinti yra sunku dėl specifinių paslaugų (*neapčiuopiamo, heterogeninių, teikimo ir vartojimo vienalytiškumo, nepatvarumo*) savybių.

Viešosios paslaugos yra tiesiogiai susijusios su pagrindinėmis valstybės funkcijomis, užtikrinančiomis piliečių svarbiausių poreikių tenkinimą, pagrindinių teisių bei laisvių įgyvendinimą (Stasiukynas, 2010, p. 294).

Viešąsias paslaugas galime apibrėžti taip: viešosios paslaugos – tai tam tikra grupė paslaugų, kurioms būdingi tokie požymiai, kuriuos nustato, teikia, reguliuoja valstybė, savivaldybės valdžios institucijos bei tiesioginiai valstybės ar savivaldybės organizacija. (žr. 1 pav.)



**1 pav.** Viešųjų paslaugų požymiai

Sudaryta autoriaus pagal (savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010)

Kaip matyti 1 paveiksle viešųjų paslaugų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos.

Akcentuojama paslaugų teikimo procesų svarba, pabrėžiama neekonominių viešosios politikos tikslų viršenybė ir teigiama, kad sprendimai neturi būti priimami orientuojantis išimtinai į finansinius rodiklius. Formuojasi naujas požiūris, kuris yra įvardijamas kaip viešųjų paslaugų savybių dominavimo teorija ar į procesus orientuota veiklos logika.

Viešųjų paslaugų teikėjų sąryšis su vartotoju yra kitoks nei versle. Viešąsias paslaugas teikianti organizacija aptarnauja visus gyventojus, gyvenančius tam tikroje teritorijoje, ir negali pasirinkti „pelningesnių“ klientų. Vieni žmonės yra tiesioginiai tam tikrų paslaugų vartotojai (pvz. besinaudojantys mokyklų, bibliotekų paslaugomis), kiti turi žymiai platesnį santykį su viešosiomis paslaugomis, o tam tikrų „universalų“ paslaugų (gatvių valymas, šiukšlių išvežimas) vartotojais esame visi. Be to, šis santykis demokratiškoje visuomenėje svarbus dar vienu aspektu – viešųjų paslaugų vartotojai tuo pačiu yra ir rinkėjai. O tai reiškia, kad kokybiška informacija apie vartotojų pasitenkinimą yra priemonė, palaikanti demokratišką sprendimų priėmimo procesą.

Dažnai vartotojų pasitenkinimui neigiamą įtaką padaro paslaugų teikėjai, komunikacijos pradžioje suteikdami nepagrįstas viltis ir lūkesčius, pavyzdžiui, dėl paslaugos suteikimo termino: jei pažadama, bet neįvykdoma laiku, tuomet vartotojų pasitenkinimas būna daug mažesnis nei paslaugų teikėjas būtų žadėjęs paslaugą suteikti per ilgesnį, realų laikotarpį.



Vartotojų pasitenkinimo matavimais galima įvertinti pagrindinius veiksnius, darančius įtaką pasitenkinimui ar nepasitenkinimui tam tikromis paslaugomis, o įvertinus juos – nukreipti atitinkamas pastangas į nepasitenkinimui įtaką darančių veiksnių pašalinimą. Kitaip tariant, organizacija gali efektyviau valdyti savo išteklius. Tačiau taip pat galima pastebėti, kad vartotojų pasitenkinimo matavimai kol kas nėra plačiai naudojami kaip veiklos efektyvumo tobulinimo priemonė. Vis dažniau kalbama apie „vieno langelio“ principo įgyvendinimą ar kokybės vadybą viešajame sektoriuje. Todėl tikėtina, kad laikui bėgant orientacija į vartotojus, jų aptarnavimą ir pasitenkinimo matavimą taps neatsiejama viešajame sektoriuje dirbančių organizacijų veiklos dalimi.

Apibendrinant viešųjų paslaugų sampratą, kad tai tokia paslauga, kurias suteikia institucijos, tenkinti išreikštus ir numatomus vartotojo poreikius. Pagrindinėmis paslaugų savybėmis yra laikomos tiktais neapčiuopiamumas, nekaupiamumas, neatskiriamumas, heterogeniškumas – nevienodumas. Viešosios paslaugos tiesiogiai susijusios su pagrindinėmis valstybės funkcijomis. Viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu reglamentuoja centrinė valstybinio administravimo subjektai pagal įstatymų ar nuostatų jiems priskirtą valdymo sritį.

## **1.2. Viešųjų paslaugų kokybės gerinimo organizavimas**

Nagrinėjant viešųjų paslaugų teikimą, jo administravimą, svarbu nurodyti proceso dalyvius:

- paslaugos organizatorius (administratorius), kuris turi nuspręsti kokios ir kokio lygio paslaugos yra reikalingos, kitaip tariant, kuris priskiria teikėją (gamintoją) vartotojui ir atvirkščiai;
- paslaugos teikėjas (gamintojas), kuriuo gali būti valstybinė institucija, vietinė savivalda, savanoriška gyventojų asociacija, privati institucija, atskirais atvejais ir pats vartotojas;
- paslaugos vartotojas, kuris tiesiogiai gauna paslaugą. Paslaugos vartotoju gali būti individas, šeima, grupė, atskiros geografinės apskrities gyventojas, valstybinė institucija, privati organizacija, individų sluoksnis, turintis bendrų savybių.

Tradiciniame viešųjų pirkimų modelyje valstybė buvo paslaugų teikimo organizatore bei teikėja, tačiau laikui bėgant situacija keičiasi ir paslaugų teikimo procesas yra perduodamas į privačių ar nevyriausybinų organizacijų rankas, valstybei pasiliekant organizatoriaus vaidmenį.

Obrazcovas ir Savas (2007) pateikia viešųjų paslaugų organizavimo ir teikimo modelį, išskirdami keturias mechanizmų grupes, kurios savo ruožtu skirstomos į dar dešimt mechanizmų tipų pagal organizatoriaus, gamintojo ir tiekėjo specifinį sąveikos būdą (Obrazcovas, V., Savas E., 2007).

## 1 Lentelė. Organizaciniai mechanizmai

Pavadinimas	Apibūdinimas
Valstybinė paslauga	paslauga, kurią teikia valstybinių institucijų tarnautojai. Pagal šį mechanizmą, valstybinė institucija yra paslaugos organizatorė ir gamintoja (tiekėja) (pvz., dauguma viešbučių priklauso valstybiniam sektoriui, nors jam šis vaidmuo nebūdingas);
Tarpžinybinis susitarimas	kai viena valstybės institucija samdo kitą valstybės instituciją ir sumoka jai už suteiktą paslaugą, t. y. viena valstybės institucija yra gamintoja (tiekėja), kita –organizatorė (pvz. viena savivaldybė trūkstant bendrojo lavinimo mokyklų jos teritorijoje susitaria su kita savivaldybe, kad mokiniai mokytųsi kitoje savivaldybėje ir už tai sumoka);
Sutartis	kai valdžios institucijos sudaro prekių ir paslaugų teikimo sutartis ne tik viena su kitomis, bet ir su privačiomis firmomis bei nekomercinėmis organizacijomis (pvz., buitinių paslaugų, prekių iš privačių asmenų pirkimas). Veikiant tokiam mechanizmui, valdžios institucija yra organizatorius, privatus asmuo gamintojas;
Privilegija	monopolinių teisių suteikimas privačiai firmai dėl konkrečios paslaugos teikimo, paprastai kainas reguliuojant valdžios institucijoms (pvz., teikiant bendrai mokamas paslaugas, tokias kaip dujos, vandentiekis). Pagal tokį mechanizmą valstybė yra organizatorė, privati firma– paslaugos tiekėja;
Dotacija	subsidijs, kurią vyriausybė suteikia pinigais, atleisdama nuo mokesčių ar kt. gamintojui (tiekėjui), siekdama mažinti prekių ar paslaugų kainas atitinkamiems vartotojams (pvz., keleivių vežimas). Veikiant šiam mechanizmui, valstybė ir vartotojas yra organizatoriai, o tiekėjas (gamintojas) – privati firma;
Valstybės institucijų parduodamos paslaugos	kai iš valstybės institucijų perkamos prekės ir paslaugos, t. y. paslaugą organizuoja privatus sektorius, o teikia valstybė (pvz., stadiono savininkas žiūrovų saugumui užtikrinti samdo ne privačią saugos firmą, o susitaria su vietine policija ir jai sumoka už suteiktą paslaugą); (Bagdonienė, L., Hopenienė, R., 2004).
Garantija	šiuo mechanizmo tipu siekiama užtikrinti, kad atitinkamos prekės būtų teikiamos atitinkamoms vartotojų grupėms, t.y. subsidijuojamas vartotojas (pvz., vartotojui už socialinį būstą mėnesiui skiriama 100 Lt garantija, o vartotojas renkasi kokį būstą jam įsigyti, už 100 Lt ar brangesnį, skirtumą sumokant jam pačiam). Šiuo atveju valstybė ir vartotojas yra organizatoriai, o tiekėjas (gamintojas) – privati firma;
Laisvoji rinka	labiausiai paplitęs paslaugų teikimo mechanizmas, taikomas tiekiant privačias ir bendrai mokamas prekes (pvz., sveikata apsauga, išsilavinimas). Vartotojas pats organizuoja paslaugos teikimo procesą bei išsirenka gamintoją (tiekėją), valstybei tenka dažniausiai nereikšmingas vaidmuo, tačiau ji gali nustatyti paslaugų standartus;
Savaroniška paslauga	kai savaroniškos organizacijos užsiima geraroniška veikla (pvz., humanitarinių paslaugų teikimas, parkų tvarkymas). Pagal tokį mechanizmą savaroniška organizacija, kaip paslaugos organizatorė, teikia paslaugas pati arba samdo privačią firmą ir už tai jai sumoka;
Savitarna	vienas iš pagrindinių paslaugų teikimo būdų, (pvz., apsauga nuo gaisrų ir vagysčių gėsinant nuorūkas bei rakinant duris) (Obrazcovas, V., Savas E., 2007).

(Obrazcovas, V., Savas E., 2007); (Bagdonienė, L., Hopenienė, R., 2004)

1 lentelėje pateikiama, kaip suteikiamos viešosios paslaugas viešųjų paslaugų susitarime. Vykdomos šios paslaugos: valstybinė paslauga, tarpžinybinis susitarimas, sutartis, privilegija, dotacija, Valstybės institucijų parduodamos paslaugos, garantija, laisvoji rinka, savanoriška paslauga, savitarna.

Dešimt aukščiau paminėtų organizacinių mechanizmų gali būti įvardijami kaip organizacinės struktūros, taikomos drauge ar atskirai. Atsižvelgiant į paslaugos specifiką bei siekiant užtikrinti veiksmingesnį paslaugos teikimą, gali būti taikomi įvairūs, mišrūs ar daliniai mechanizmai. Naudojant įvairius mechanizmus, svarbu skirtingiems paslaugos gamintojams sudaryti konkurencines sąlygas, o vartotojams galimybę palyginti (Obrazcovas, V., Savas E., 2007).

Viešųjų paslaugų kokybės gerinimas organizuojamas atitinkamose institucijose dokumentų pildymo būdu, siekiant patenkinti vartotojų poreikius.

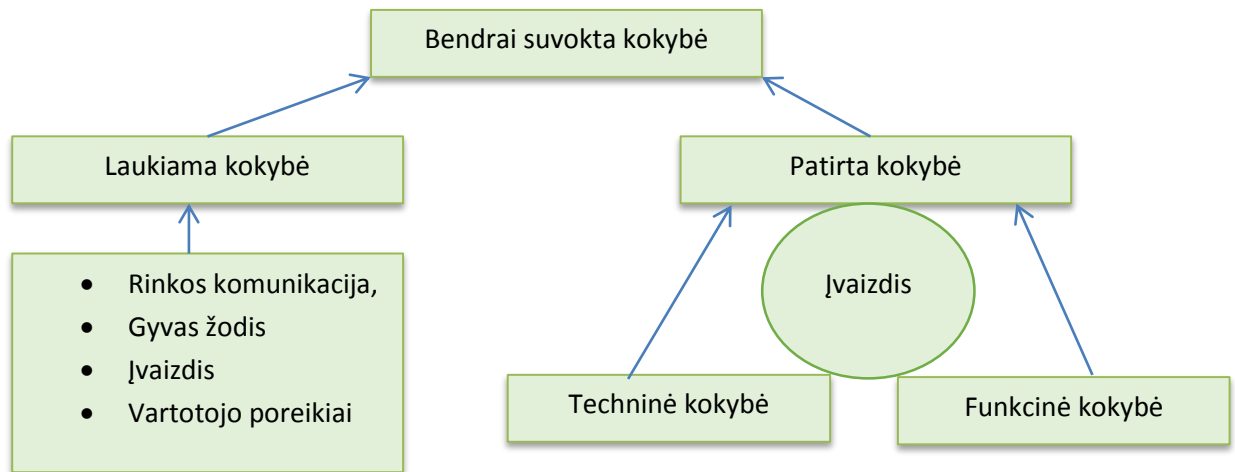
### **1.3. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo modeliai**

Viešųjų paslaugų modeliai, kurie sujungia teoriją ir praktiką, būna įvairūs. Šiame darbe panagrinėsime spragų modelį. Bagdonienė (2004) teigia, kad „paslaugų kokybė yra vartotojų lūkesčių ir paslaugos atlikimo skirtumo funkcija“. 2 paveiksle pateiktas modelis atskleidžia, kad kokybę formuoja du subjektai – vartotojas ir paslaugų teikėjas, taip pat iliustruoja, kaip įvairios spragos paslaugų teikimo procese gali paveikti vartotojo kokybės suvokimą (Bagdonienė, L., Hopenienė, R., 2004).

Modelius galima suskirstyti į 3 grupes:

- Vartotojo kokybės suvokimo (kaip vartotojas suvokia, kas yra kokybė);
- Paslaugos teikimo proceso (atspindi kaip kokybė formuojasi visame paslaugos teikimo procese);
- Paslaugų teikimo sistemos (apima visą paslaugą teikimo sistemą ir atskleidžia jos sudėtinių dalių įtaką kokybei).

Vitkienė (2004) teigia, kad „paslaugų kokybės suvokimas yra subjektyvus procesas, kai paslaugos teikimas ir vartojimas vyksta vienu metu“. Anot autorės „todėl atsiranda paslaugų vartotojų ir teikėjų sąveika, kuri turi įtakos vartotojo paslaugos kokybės suvokimui“. Autorė išskiria paslaugų kokybę į du pagrindinius kokybės modelius: techninę ir funkcinę kokybę. Techninė ir funkcinė kokybės, paslaugą suformuoja vartotojo bendrą patirtą kokybę (2 pav.).



**2 pav.** Bendrai suvoktas paslaugų kokybės modelis  
(Bagdonienė, L., Hopenienė, R., 2004, p. 104).

Bendra kokybė suvokiama kaip laukiama ir patirta kokybė. Laukiama kokybė išskiriama į rinkos komunikacija, gyvą žodį bei įvaizdį. O patirta kokybė išskaidoma į techninę bei funkcinę kokybę.

Mikalauskiene (2002) teigia, kad „techninė kokybė atspindi tai, kas yra teikiama vartotojui ir ką jis gauna“, „ji susijusi su apčiuopiamomis paslaugos teikimo priemonėmis, technologijomis ir pan.“, „tai gali būti prietaisų ar medžiagų standartai, paslaugos atlikimo laikas“. Vis dėlto techninė kokybė negarantuoja, jog vartotojui suteikta paslauga bus geros kokybės (Mikalauskiene, A., Tijūnaitienė, R., Vekterytė, M., 2002). Bagdonienė (2009) nurodo, kad „funkcinė kokybė apima neapčiuopiamas paslaugos teikimo proceso aplinkybes, darbuotojų požiūrį, jų kompetenciją, elgesį ar išvaizdą bei vyraujančią atmosferą“. Be to pastebima, kad „funkcinė kokybė, priešingai nei techninė, negali būti objektyviai įvertinta“. Vartotojas, remdamasis vidinėmis nuostatomis bei supratimu, pašamoneje įvertina kaip kokybiškai paslauga buvo suteikta. (Bagdonienė, 2009). Vitkienė (2004) teigia, kad „įvaizdis gali daryti didesnę ar mažesnę poveikį paslaugų kokybės suvokimui“. Pasak autorės „vartotojas susiformavęs teigiamą įvaizdį teikėjo atžvilgiu tikėtina, jog paslaugos teikimo metu kylanti klaidos bus mažiau pastebimos ar labiau toleruojamos“. Be to galima sakyti, kad „subjektyviam vartotojo kokybės suvokimo formavimuisi, įvaizdis ir išankstinės nuostatos turi didelę reikšmę“. (Vitkienė, 2004). Korsakaitė (2004) ir Hopenienė (2009) aprašo, kad „laukiama kokybė veikiama daugybės faktorių, tai reklamos, atsiliepimų iš kitų paslaugos vartotojų, susiformavusio įvaizdžio paslaugos teikėjo atžvilgiu bei, žinoma, individualių vartotojo poreikių bei lūkesčių“. (Korsakaitė, 2004; Bagdonienė, 2009). Bagdonienė (2009) teigia, kad „bendrai suvokta kokybė, tai vartotojo patirtos ir laukiamos kokybės santykis“ (Bagdonienė, L., Hopenienė, R., 2004).

Remiantis (Bagdonienė, L., Hopenienė, R., 2004), (Kriauzaitė, 2007), taikoma dešimt kriterijų, kuriais vertinama paslaugų kokybė (2 lentelė).

## 2 Lentelė. Paslaugų kokybės vertinimo SERVQUAL metodu kriterijai

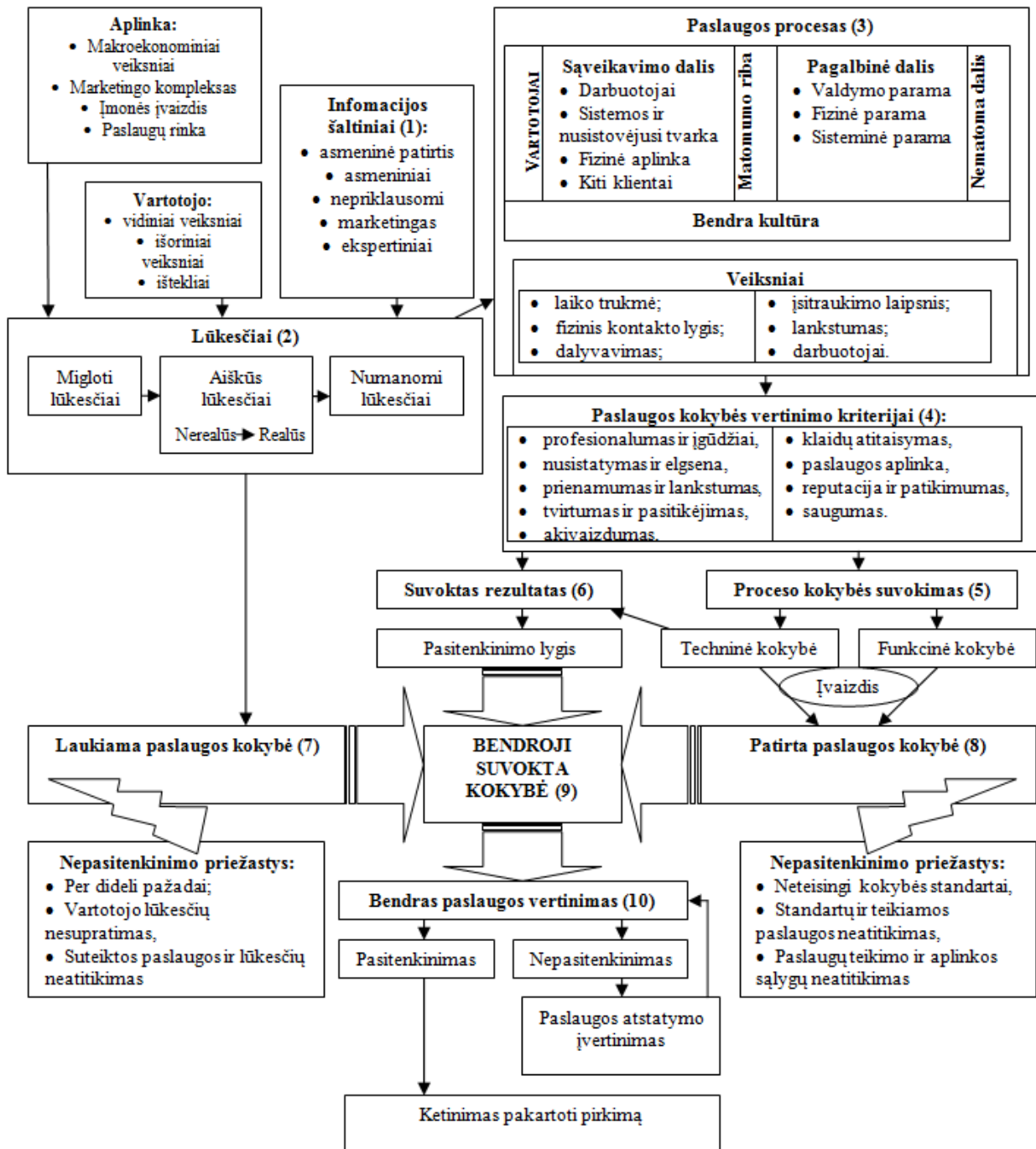
Vertinimo kriterijus	Kriterijaus turinys
Patikimumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ar paslauga teikiama tada kai reikalinga?</li> <li>• Ar paslauga teikiama laiku?</li> <li>• Ar organizacijos darbuotojai atlieka darbus, kuriuos pažadėjo atlikti?</li> </ul>
Reagavimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Susitikimas suderinamas greitai</li> <li>• Paslauga patikslinama pagal realius kliento poreikius</li> </ul>
Kompetentingumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiesiogiai aptarnaujančių darbuotojų žinios ir įgūdžiai</li> <li>• Pagalbinio personalo žinios ir įgūdžiai</li> </ul>
Prieinamumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ar prieinama komunikacija telefonu, elektroniniu paštu?</li> <li>• Ar lengva gauti klientų aptarnavimo informaciją?</li> <li>• Kiek reikia laukti kad gauti paslaugą?</li> <li>• Ar patogios darbo valandos?</li> <li>• Ar patogi paslaugų teikimo vieta?</li> </ul>
Paslaugumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Susirūpinimas kliento problema</li> <li>• Maloni darbuotojų išvaizda</li> <li>• Malonus bendravimas</li> </ul>
Komunikavimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pačios paslaugos paaiškinimas, išaiškinimas, kiek paslauga kainuos (jei mokama)</li> <li>• Užtikrinimas klientui, kad problemas galima išspręsti</li> <li>• Papildomos informacijos suteikimas</li> <li>• Laikas, skiriamas kliento aptarnavimui</li> </ul>
Pasitikėjimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizacijos reputacija</li> <li>• Kontaktinių asmenų asmeninės savybės</li> </ul>
Saugumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fizinis saugumas</li> <li>• Finansinis saugumas (paslaugos brangumas, ar nėra pernelyg didelė našta)</li> </ul>
Vartotojo pažinimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kliento specifinių reikalavimų sužinojimas, domėjimasis</li> <li>• Individualaus dėmesio kreipimas</li> </ul>
Apčiuopiamumas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiziniai įrengimai ir personalo išvaizda</li> <li>• Priemonės ir įranga, naudojama paslaugos teikimui</li> </ul>

(Bagdonienė, L., Hopenienė, R., 2004); (Kriauzaitė, 2007).

2 lentelėje yra pateikta 10 vertinimo kriterijų, kurie padeda įvertinti paslaugų kokybę. Kriterijus sudaro patikimumas, reagavimas, kompetentingumas, prieinamumas, paslaugumas, komunikavimas, pasitikėjimas, saugumas, vartotojo pažinimas, apčiuopiamumas.

Šmergelienė, Patackienė (2004) pateikė bendrą paslaugų kokybės vertinimo vartotojų požiūriu modelį (3 pav.). Pagal šį modelį, iki paslaugos vartojimo vartotojas renka ir vertina *informaciją* apie paslaugą (1), kuri suformuoja jo *lūkesčius* (2). *Paslaugos proceso* (3) metu vartotojas, įvertinęs

paslaugą pagal *kokybės vertinimo kriterijus* (4), suvokia tam tikrą *proceso kokybės* (5) ir *paslaugos rezultato* (6) lygį. Vartotojo lūkesčiai suformuoja vartotojo nuomonę apie *laukiamą paslaugų kokybę* (7), o proceso kokybės suvokimas – apie *patirtą paslaugos kokybę* (8). Laukiamos ir patirtos kokybės palyginimas bei suvoktas paslaugos rezultatas apsprendžia, kaip vartotojas suvoks *bendrą paslaugų kokybę* (9), nuo ko ir priklausys *bendras paslaugos vertinimas* (10). Jei vartotojas yra patenkintas suteikta paslauga, yra didelė tikimybė, kad jis pakartos pirkimą, o jei nepatenkintas, paslaugų įmonė turi imtis paslaugos atstatymo veiksmų, kurių įvertinimas taip pat įtakos vartotojo nuomonę apie paslaugą ir pakartotinio pirkimo intensyvumą.



3 pav. Paslaugų kokybės vertinimo vartotojų požiūriu modelis

(Šmergelienė, Paslaugų kokybės vertinimo ypatumai vartotojų požiūriu, 2004)

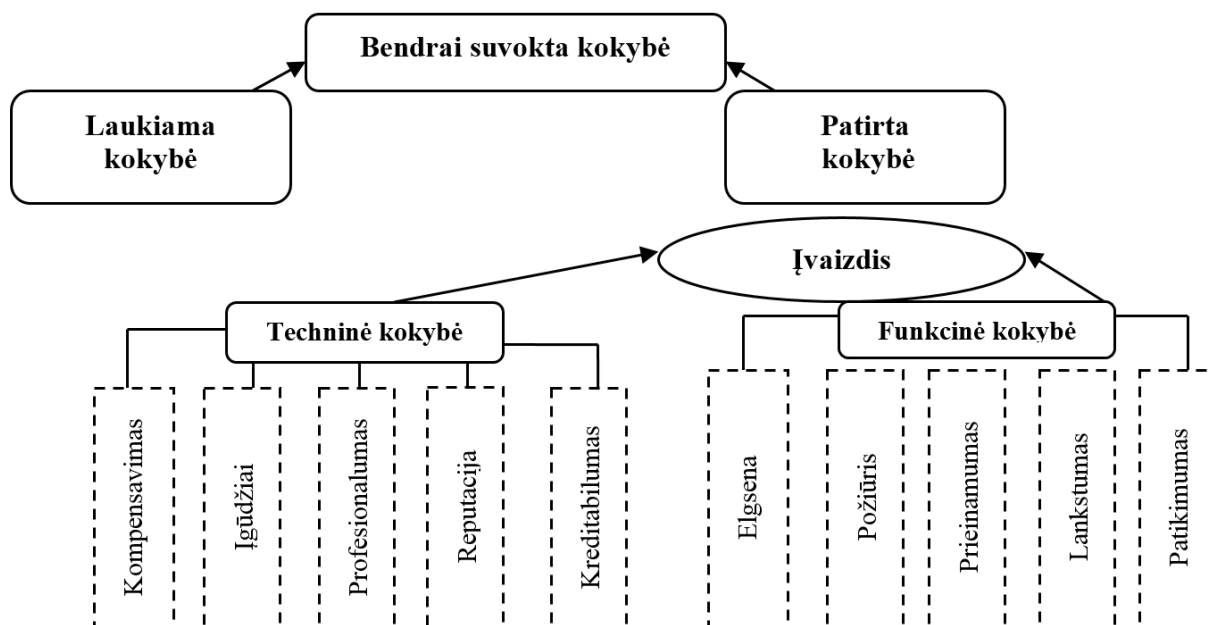
Paslaugų kokybės tyrimams plačiai taikomi įvairūs modeliai, sujungiantys teoriją ir praktiką. Modelyje atsiribojama nuo tyrimui mažai reikšmingų elementų ir analizuojami tie, kurie daro didžiausią poveikį paslaugos kokybei. Kokybės modelio pasirinkimą lemia paslaugos prigimtis ir tyrimo tikslai (Bagdonienė, Hopenienė, p. 104). Toliau pateikiami mokslinėje literatūroje dažniausiai sutinkami paslaugų kokybės vertinimo modeliai.

**3 Lentelė.** Paslaugų kokybės matavimo modeliai

<b>Metai</b>	<b>Kokybės modelis</b>	<b>Modelio apibūdinimas</b>
1985 m.	Kokybės spragų modelis (A. Parasurman., V.A. Zeithaml., L.L Berry)	Kokybę formuoja du aspektai – vartotojas ir paslaugų teikėjas – ir kaip įvairiosios spragos gali paveikti vartotojo kokybės suvokimą.
1987 m.	4Q kokybės modelis (E. Gummesson)	Šio modelio esmė – vartotojo suvokiama kokybė, veikiamą vartotojų lūkesčių, patirties ir paslaugų teikėjo įvaizdžio, ir pagrindiniai kokybę lemiantys procesai: projektavimas, gamyba, pateikimas ir ryšiai.
1987 m.	Kokybės modelis (A. Meyer., R. Mattmüller)	Šio modelio esmė ta, kad kokybei įtaką daro vartotojo indėlis ir keturios dalinės kokybės: potenciali paslaugos teikėjo, potenciali paslaugos vartotojo, proceso, rezultato.
1988 m., 1990 m.	Įvertinimo modelis (B. Edvardsson., B.O. Gustavsson )	Šis modelis padeda išsamiai išnagrinėti kokybės problemas ir klaidas, atskleisti sritis, veiksnius, struktūras ir procesus, kuriuos reikia modifikuoti.
1990 m.	Integruotas kokybės modelis (Ch. Grönroos)	Jis jungia paslaugos kokybės dimensijas ir kokybės šaltinius. Bendrąją kokybę sudaro dvi dimensijos: techninė (išorinė) ir funkcinė (procesas). Bendrai suvoktai paslaugos kokybei įtaką daro tai, ko vartotojas tikėjosi, ir tai ką jis patyrė naudodamasis paslauga.
1990 m.	Apibendrintas paslaugų kokybės modelis (A. Brogowicz., L. Delene., D.Lynth)	Modelio centras – techninės ir funkcinės kokybės koncepcija, papildyta kokybės spragomis, dimensijomis ir veiksniais, sąlygojančiais jos suvokimą.
1993 m.	Kokybės modelis (W. Müller)	Modelis atspindi kokybės vertinimą iki paslaugos vartojimo, jį vartojant ir po vartojimo. Individualų kokybės vertinimą sąlygoja: suvoktos kokybės vertinimas, kognityvinis palyginimas, reagavimas po psichologinio įvertinimo.
1994 m.	Ydingo ir pozityvaus ratų modelis (R. Normann)	Šis modelis atskleidžia vartotojų ir personalo pasitenkinimo sąsają: gerai motyvuotas personalas kokybiškai teikia paslaugą, blogai motyvuotas personalas nekokybiškai teikia paslaugą.

(Bagdonienė, L., Hopenienė, R., 2004)

Bagdonienė, Hopenienė (2005) pateikia, aštuonis skirtingus paslaugų kokybės vertinimo modelius. *Baigiamajame magistro projekte bus remiamasi integruotu kokybės modeliu* (Gronroos C., 2000), *kurio pagrindą sudaro techninės ir funkcinės kokybės vertinimas*. Dėl kokybiško funkcinės ir techninės kokybės valdymo, organizacijos gali pasiekti ypatingai gerų rezultatų. Siekiant atlikti kokybės vertinimą, reikia priskirti vertinamuosius funkcinės ir techninės kokybės atributus. 4 paveiksle pateikiamas (Gronroos C., 2000) bendrai suvoktos kokybės modelis bei vertinamieji techninės ir funkcinės kokybės atributai.



4 pav. Ch. Gronroos bendrai suvokta kokybė

(Langvinienė, N., Vengrienė, B., 2005)

4 paveiksle pateikta kokybė, kuri apibūdinama, kaip yra iš tiesų suvokiama kokybė, kuri sudaryta iš laukiamos ir patirtos kokybės. Patirta kokybė priklauso nuo įvaizdžio, kurį sudaro techninė ir funkcinė kokybė. Techninę kokybę sudaro kompensavimas, įgūdžiai, profesionalumas, reputacija, kreditabilumas. O funkcinę kokybę sudaro elgsena, požiūris, prieinamumas, lankstumas bei patikimumas.

**Techninė (išorinė) kokybė.** Tai yra tai, ką vartotojas gauna paslaugos vartojimo metu. (Langvinienė, N., Vengrienė, B., 2005) kaip pavyzdį pateikia viešbučio svečiui suteikiamą kambarį ir lovą nakvynei, restorano lankytojui – maistą, aerouostų linijų klientų persikėlimą iš vienos vietos į kitą, verslo užsakovui pateiktą verslo planą, banko suteiktą kreditą ir t.t. Visi šie dalykai – tai išorinės kokybės išraiška. Dažnai (bet ne visada) jie gali būti vartotojo išmatuoti, jų pobūdis priklauso nuo techninio sprendimo, kurį įmonė laiko kliento problemoms spręsti.



**Funkcinė (proces) kokybė.** Tai suteikimo techninės kokybės būdas. Vartotojo nuomonę apie kokybę suformuoja paslaugos suteikimo būdas, teikėjo elgsena ir kitos aplinkybės, kurių dėka paslauga pasiekia savo tikslą. Tarp jų paminėtinas ir kitų vartotojų, tuo pat metu naudojančių panašias ar tokias pat paslaugas, poveikis, kuris gali turėti tiek teigiamos, tiek neigiamos įtakos sąveikos atmosferai. Vartotojas yra veikiamas to, kaip jis gauna paslaugą, kaip ir kokį supratimą jie įgyja apie paslaugos gamybos ir vartojimo procesą. Suvokta vartotojo, remiantis jo suformuotu įvaizdžiu apie paslaugą, suformuojama vartotojo patirta kokybė (Langvinienė, N., Vengrienė, B., 2005).

Paslaugų kokybės vertinime didelis dėmesys tenka organizacijos įvaizdžiui. Skirtingai nuo produktų gamybos, paslaugų įmonėje klientas gali pamatyti jos išteklius, darbuotojus, veikimo būdą, atliekamus veiksmus. Taip susidaręs vietinis įvaizdis paslaugos teikimo metu labai svarbus daugeliui paslaugų. Jei jis palankus, klientas dažnai pro pirštus pasižiūrės į ne esmines klaidas. Ir priešingai, jei tas įvaizdis negatyvus, klaidos poveikis dažniausiai kur kas didesnis nei turėtų būti (Vengrienė, 2006). Pasak autorių (Langvinienė, N., Vengrienė, B., 2005) techninė ir funkcinė kokybė, gauta ir suvokta vartotojo, remiantis jo susiformuotu įvaizdžiu apie paslaugą, suformuluoja vartotojo patirtą kokybę.

Penktame pateiktame paveiksle matyti, kad funkcinė ir techninė kokybė turi po penkis vertinamuosius kokybės požymius. Toliau remiantis (Langvinienė, N., Vengrienė, B., 2005) kiekvienas iš jų aptariami plačiau.

**Kompensavimas.** Vertindamas kokybę, paslaugų vartotojas atsižvelgia į tai, ar paslaugos teikėjas suinteresuotas ieškoti išeities situacijai kontroliuoti, jei paslaugos teikimo metu atsitiko kas nors nenumatyta.

**Profesionalumas ir įgūdžiai.** Vartotojai vertina paslaugos teikėjo darbuotojų kvalifikaciją, organizacines sistemas, fizinius išteklius. Jie turi būti pakankami vartotojo problemai išspręsti. Tai patalpos, įranga, personalo buvimas.

**Reputacija ir kreditavimas.** Vartotojai didelę reikšmę teikia paslaugų įmonėms pasirengimui pateikti vertę, adekvačią sumokėtiems pinigams. Nenumatytoje situacijoje įmonė turi būti pasirengusi vartotojui padengti nuostolius.

**Požiūris ir elgsena.** Vertindami kokybę, paslaugų vartotojai atsižvelgia į kontaktuojančio personalo suinteresuotumą, dėmesį, mandagumą, pagarbą. Reikšmės turi ir kontaktuojančio personalo išvaizda, kalba, kaip išaiškinama pati paslauga, jos kaina, paslaugos ir kainos ryšys. Vertinamas individualus dėmesys, nuolatinų klientų pažinimas.

**Prieinamumas ir lankstumas.** Paslaugų vartotojui svarbu, kaip paslauga pasiekiamą. Vartotojas vertina darbo laiko patogumą, trumpą laukimo laiką, patogią paslaugos atlikimo vietą.

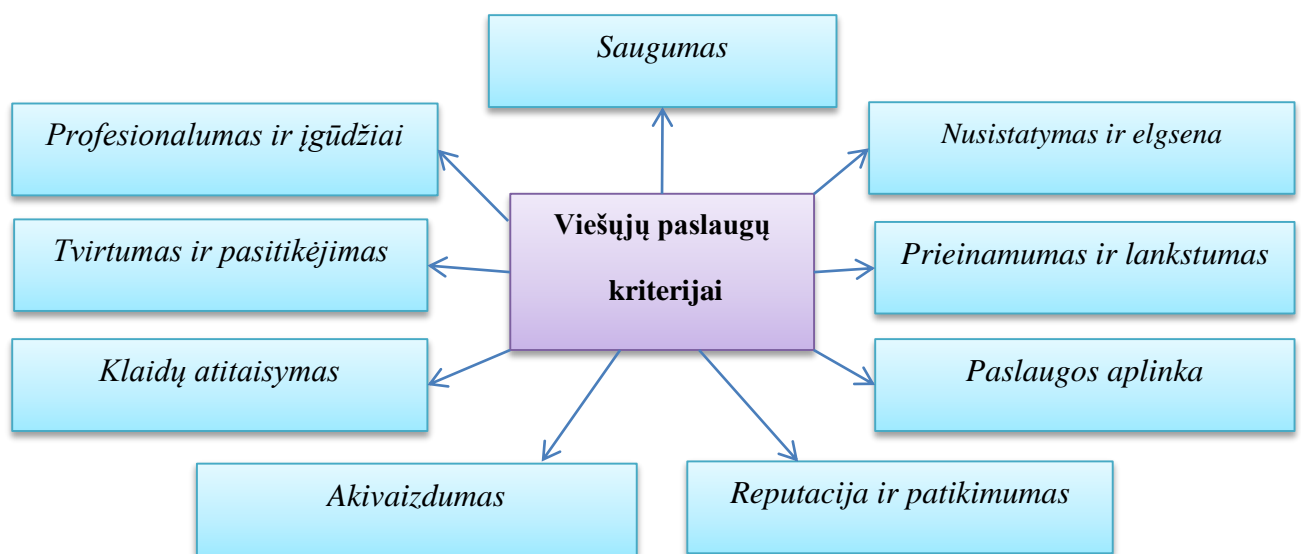
**Patikimumas.** Vertinamas tinkamas sąskaitybos kruopštumas, įrašų saugojimas, pažadų tesėjimas. Čia įeina kompanijos reputacija, fizinio saugumo, finansinio saugumo, konfidencialumo užtikrinimas.

Apibendrinant skyrių, pastebima, kad dažniausiai sutinkami paslaugų kokybės vertinimo modeliai yra kokybės spragų modelis, 4Q kokybės modelis, kokybės modelis, įvertinimo modelis, integruotas kokybės modelis, apibendrintas paslaugų kokybės modelis bei ydingo ir pozityvaus ratų modelis. Teisingai pasirinkus modelį, galima rinkti ir vertinti *informaciją* apie paslaugas, įvertinęs paslaugą pagal *kokybės vertinimo kriterijus*, suvokti tikrą *proceso kokybę* ir *paslaugos rezultato* lygį. Jei vartotojas yra patenkintas suteikta paslauga, yra didelė tikimybė, kad ateityje jis pasinaudos paslauga dar kartą.

#### 1.4. Viešųjų paslaugų kokybės vertinimo lygmenys

Paslaugų kokybės vertinimas vyksta nuo sandorio pradžios, prasideda net ankščiau nei susiduriama su paslauga ir gali apimti specifinius kontaktus, proceso elementus ir rezultatus. Įvairūs autoriai išskiria skirtingą paslaugos kokybės vertinimo kriterijų skaičių.

Daugelis autorių įvardina, viešųjų paslaugų vertinimo kriterijus 5 paveiksle.



**5 pav.** Viešųjų paslaugų vertinimo kriterijai

Sudaryta darbo autoriaus remiantis (Gronroos C. , 2000)

Viešųjų paslaugų kriterijai nusako bei apibūdina darbuotojų darbus. Kai kurie kriterijai nurodo, ar paslaugų tiekėjai turi žinių problemoms spręsti. Apibūdina žmonių bendravimą, mandagumą bei sugebėjimą žinias pritaikyti darbuose. Taip pat nusako ar darbuotojai yra suinteresuoti spręsti problemas, su kuriomis susiduriama. Kriterijai pateikti bei apibūdinami 4 lentelėje.

**4 Lentelė.** Viešųjų paslaugų kriterijai

<b>Pavadinimas</b>	<b>Apibūdinimas</b>
<i>Profesionalumas ir įgūdžiai</i>	Tai kriterijus, parodantis ar paslaugos teikėjas bei jo darbuotojai turi žinių ir įgūdžių, o taip pat sistemų ir fizinių resursų, reikalingų profesionaliam jų problemų sprendimui.
<i>Saugumas.</i>	Šis kriterijus apima personalo žinias, kompetenciją ir mandagumą, jų sugebėjimą įteigti pasitikėjimo ir saugumo jausmą.
<i>Nusistatymas ir elgsena</i>	Tai kriterijus, parodantis kaip darbuotojai, teikiantys paslaugą, rūpinasi vartotojais ir ar yra suinteresuoti, kad jų problemos būtų sprendžiamos kuo palankiau.
<i>Prieinamumas ir lankstumas</i>	Tai kriterijus, parodantis ar paslaugos teikėjas, vieta, kur teikiama paslauga, darbo valandos, darbuotojai bei veikiančios sistemos suprojektuotos ir veikia taip, kad būtų kuo lengvesnis priėjimas prie paslaugos, ar yra pasiruošę lanksčiai prisitaikyti prie kliento reikalavimų ar pageidavimų.
<i>Tvirtumas ir pasitikėjimas</i>	Šis kriterijus apibrėžiamas kaip sugebėjimas suteikti žadėtą paslaugą laiku ir tokią, kokios ir buvo tikėtasi. Tai reiškia, kad paslaugų įmonė suteikia paslaugą teisingai iš pirmo karto ir laikosi savo pažadų.
<i>Klaidų atitaisymas</i>	Kriterijus parodo, ar, jei kažkas vyksta ne taip ar atsitinka kažkas nenumatyto, paslaugos teikėjas nedelsiant imsis priemonių, kad kontroliuotų situaciją ir rastų naują priimtina sprendimą.
<i>Paslaugos aplinka</i>	Kriterijus parodo, ar fizinė paslaugos aplinka ir kiti aplinkos aspektai suteiks teigiamą paslaugos proceso supratimą.
<i>Reputacija ir patikimumas</i>	Kriterijus parodo, kiek paslaugos teikėjo verslu galima pasitikėti ir leidžia atitinkamai įvertinti jo pastangas. Galima sakyti, jog už gerą įvaizdį klientai sumoka papildomai.
<i>Akivaizdumas</i>	Šis kriterijus apima fizinius paslaugos aspektus, tokius kaip aptarnavimo priemonės, personalo išvaizda, instrumentai bei įranga, naudojami paslaugos teikimo procese, fizinė paslaugos išraiška, kiti klientai.

Sudaryta autoriaus pagal (Gronroos C. , 2000)

Kaip matyti 4 lentelėje pateikti kriterijai apibūdina viešąsias paslaugas. Kriterijus sudaro: profesionalumas ir įgūdžiai, saugumas, nusistatymas ir elgsena, prieinamumas ir lankstumas, tvirtumas ir pasitikėjimas, klaidų atitaisymas, paslaugos aplinka, reputacija ir patikimumas bei akivaizdumas. Visi išvardinti kriterijai nusako viešųjų paslaugų veikimą bei jų apibūdinimą.

Vidaus reikalų ministerijos studijoje (Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė, 2010) nurodoma, kad atliekant paslaugų kokybės tyrimą, tikslinga išskirti vertinimo kriterijus, kurie atspindėtų vartotojų lūkesčius tiriamų paslaugų atžvilgiu. Nurodoma, kad tiek privataus, tiek viešojo sektoriaus vartotojų lūkesčius lemia šie veiksniai:

- reikalavimai paslaugoms, tai, ko vartotojui reikia arba jis nori gauti, pasinaudojęs tam tikra paslauga;
- institucijos ar įstaigos viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis, kurie lemia tiek vartotojų lūkesčius, tiek jų esamą vertinimą. Viešųjų ryšių veiksmai ir turimas įvaizdis sukuria tam tikrą paslaugos profilį, su kuriuo lyginama gauta paslauga;
- vartotojo ankstesnė patirtis, gavus tokias pačias ar panašaus pobūdžio paslaugas.

Apibendrinant skyrių, galima teigti, kad viešųjų paslaugų vertinimo kriterijus sudaro 10 veiksmų, kurie nusako, ką kuris kriterijus daro. Kriterijai nusako bei parodo, kiek paslaugos teikėjų galima pasitikėti ir leidžia atitinkamai įvertinti jo pastangas patenkinti vartotojo poreikius.

## 1.5. Viešosios elektroninės paslaugos

Kalbant apie viešąsias paslaugas, bendrąja prasme jos apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą (pvz., klausimą ir atsakymą į klausimą, įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą, atsiskaitymus ir kt.) su viešojo administravimo institucija (Paliulis, N., Pabedinskaitė, A., Šaulinskas, L., 2007). Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme pateikiamas toks viešosios paslaugos apibrėžimas: „Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Viešoji paslauga – teisės aktais nustatyta duomenų informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje bei jo pageidavimu, skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu per internetą ar (ir) kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą su viešojo administravimo subjektais“. (Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 2010).

Tęsiant mintį bei remiantis šiuo pateiktu apibrėžimu, galime pabandyti suformuoti viešųjų paslaugų apibrėžimą. *Viešosios elektroninės paslaugos* yra tas pats gyventojų ar verslo subjekto bendravimas su viešojo administravimo institucija, tik naudojant šiuolaikines informacines technologijas, kad tas bendravimas taptų nuotolinis. Pagrindinis viešųjų elektroninių paslaugų teikimo tikslas paprastai yra siekis pagerinti trijų pagrindinių šalių – gyventojų, verslo įmonių ir vyriausybės – poreikių tenkinimą bei supaprastinti jų tarpusavio bendravimą. Informacinės visuomenės plėtros komitetas pateikia tokį elektroninės paslaugos apibrėžimą: „Elektroninė viešoji paslauga – paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tikslais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją. Elektroninės viešosios paslaugos – tai paslaugos, paprastai teikiamos už atlygį per nuotolį, elektroninėmis priemonėmis atskiru paslaugos gavėjo prašymu duomenims apdoroti ir saugoti“ (Paliulis, Pabedinskaitė, Šaulinskas, 2007).

Norint apibūdinti bei apibrėžti tai, kas yra viešosios elektroninės paslaugos, tikslinga būtų išsiaiškinti, koks yra viešųjų paslaugų perkėlimo į skaitmeninę informacinę aplinką tikslas. Dar 2001 m. vykusiame informacinės visuomenės plėtros bei valstybės valdymo ir savivaldybių komitetų posėdyje buvo diskutuojama tema „Viešojo administravimo efektyvumas ir demokratijos plėtra. Elektroninė valdžia – demokratija ir paslaugos gyventojams“. Šiame posėdyje ir buvo nuspręsta, jog viešojo administravimo sektoriaus teikiamų paslaugų (viešųjų paslaugų) perkėlimo į skaitmeninę informacinę aplinką siekinio uždaviniai:

- šalies viešosios informacijos bendros sistemos plėtra, užtikrinant laisvą ir operatyvų priėjimą prie visų valstybės prižiūrimų informacijos šaltinių, duomenų bazių bei elektroninių procedūrų;

- viešųjų paslaugų elektroninių instrumentų diegimas (steigti ir instaliuoti elektroninius informacijos gavimo ir teikimo punktus, standus, svetaines, skatinti daugiafunkcinių elektroninių asmens tapatybės kortelių naudojimą, e. parašo infrastruktūros plėtrą ir kt.), visas viešąsias paslaugas pamažu perkeliant į elektroninę erdvę;

- sudaryti sąlygas juridiniams ir fiziniams asmenims per viešuosius duomenų perdavimo tinklus tiesioginiu režimu atlikti muitines, mokesčių mokėjimo bei pajamų deklaravimo procedūras; įgyvendinti ir palaikyti vieno langelio principu veikiančią piliečių ir įmonių elektroninių pareiškimų aptarnavimo sistemą;

- koordinuoti ministerijų ir kitų valdžios institucijų veiklos elektroninių paslaugų teikimo srityje planų sudarymą ir vykdymą, kur būtų suskaičiuotos tiek išlaidos (kiek tų elektroninių paslaugų įdiegimas kainuos), tiek pajamos (kiek valstybė sutaupys, įdiegusi šias paslaugas). (Domarkas, V., Lukoševičienė, V., 2006) Išsiaiškinus nustatytus tikslus yra privalu išskirti pačias viešąsias paslaugas, kurios yra teikiamos tiek gyventojams, tiek verslo subjektams. Visos šios paslaugos yra numatytos Europos Sąjungos programinių dokumentų:

- *Gyventojams:*

- Pajamų deklaravimas (turto, pajamų).
- Laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška.
- Socialinės išmokos ir kompensacijos (bedarbio pašalpos, kompensacijos už vaistus, stipendijos, pašalpos, daugiavaikėms šeimoms).
- Asmens dokumentai (pasai, asmens tapatybės kortelės, vairuotojų pažymėjimai, autorių teisių apsauga).
- Transporto priemonių registravimas.
- Leidimai statyti pastatus.
- Pranešimai policijai.
- Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose.
- Gimimo ir mirties liudijimai.

- Gyvenamosios vietos deklaravimas.
- Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose.
- Paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją).

- *Verslo subjektams*

- Įmonių mokesčiai.
- Pridėtinės vertės mokestis (PVM).
- Naujų įmonių registravimas.
- Duomenų teikimas Statistikos departamentui prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.
- Viešieji pirkimai.
- Socialinės išmokos darbuotojams.
- Muitinės deklaracijos.
- Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis (Domarkas, V., Lukoševičienė, V., 2006).

Įstatymų bei įvairių kitų reglamentų yra apibrėžtos viešosios paslaugos, jų tikslai, jų vykdymas ir paskirtis elektroninėje erdvėje bei jų integravimas joje. Tolimesnis jų vystymasis visiškai priklauso nuo pačios valstybės politikos šia subtilia tema bei tolimesnes investicijas, siekiant geresnių bei tobesnių viešųjų paslaugų gyventojams ir verslo subjektams.

## 2. VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO POLITIKA VALSTYBINĖJE PRIEŠGAISRINĖJE GELBĖJIMO TARNYBOJE

### 2.1. Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teisinis reguliavimas

Priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų veikla paremta atitinkama įstatymine ir normatyvinių dokumentų baze ir savo veikloje vadovaujasi Lietuvos Respublikos įstatymais, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimais ir potvarkiais.

Priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos, 2008 m. balandžio 28 dieną, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie vidaus reikalų ministerijos direktoriaus įsakymu, **valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos vykdomų funkcijų optimizavimo koncepcijos įgyvendinimo**, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie vidaus reikalų ministerijos ir jam pavaldžios įstaigos, buvo reorganizuotos. (Vidaus reikalų ministro įsakymas, 2008)

Kaip ir daugelis vidaus reikalų ministerijos tarybų, valstybinė priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba sudaryta iš pareigūnų ir darbuotojų, vadovaujasi vidaus tarnybos statutu. Nuo 2016 metų sausio 1 d. įsigalios nauja **vidaus tarnybos statuto** redakcija.

**Vidaus tarnybos statutas** nustato vidaus tarnybos principus, vidaus tarnybos sistemos pareigūnų statusą, priėmimą ir atleidimą iš tarnybos, priėmimą ir mokymąsi vidaus reikalų profesinio mokymo įstaigose, pareigūnų atsakomybę, paskatinimus, socialines ir kitas garantijas, profesinių sąjungų veiklos vidaus reikalų statutinėse įstaigose ypatumus, taip pat kitų valstybės tarnautojų priėmimo į tarnybą vidaus reikalų statutinėse įstaigose ypatumus. (Lietuvos Respublikos vidaus tarnybos statuto patvirtinimo įstatymas, 2003)

**Priešgaisrinės saugos įstatymas** nustato priešgaisrinės saugos užtikrinimo ir organizavimo Lietuvos Respublikoje teisinius pagrindus, priešgaisrinės saugos užtikrinimo sistemą, valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų funkcijas, gyventojų, įmonių, įstaigų ir organizacijų teises bei pareigas priešgaisrinės saugos srityje. (Lietuvos Respublikos priešgaisrinės saugos įstatymas, 2002)

Taip pat vadovaujasi **Priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos parengties organizavimo nuostatais**. Priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos parengties organizavimo nuostatai (toliau – nuostatai) nustato parengties organizavimą Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – PAGD) pavaldžiose priešgaisrinėse gelbėjimo tarnybose (toliau – PGT), vidaus tarnybos sistemos pareigūnų ar darbuotojų, dirbančių pamainomis (toliau – pamainos pareigūnų ar darbuotojų), bei jų vadovų funkcijas ir pareigas tiek, kiek tai susiję su jų parengtimi ekstremalioms situacijoms, įvykiams ir incidentams (toliau – incidentams) likviduoti. Nuostatai nereglamentuoja darbo tvarkos likviduojant incidentus. Valstybinės priešgaisrinės priežiūros inspekcijos (toliau – VPPI) pareigūnų darbo organizavimo funkcijos. PGT parengčiai užtikrinti nustatomos pareigybės aprašyme. (Valstybės žinios, 2006)

**Priešgaisrinis gelbėjimo pajėgų atliekamu gaisro gesinimo ir kitų gelbėjimo darbų organizavimo nuostatai** reglamentuoja priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų pasirengimo, sutelkimo, atliekamų gelbėjimo darbų organizavimo tvarką, priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų vidaus tarnybos sistemos pareigūnų, valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – pareigūnai (darbuotojai), veiksmus įvykio, ekstremaliojo įvykio (toliau – įvykis) vietoje, reagavimą į pagalbos prašymus, pranešimus apie įvykius ir sąveikos su kitomis civilinės saugos sistemos pajėgomis, valstybės ar savivaldybės institucijų, įstaigų ir ūkio subjektų atstovais (toliau – kitos pajėgos) principus. (PAGD įsakymas, 2013)

**Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas** nustato civilinės saugos sistemos organizavimo ir veikimo teisinius ir organizacinius pagrindus, valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų kompetenciją, kitų įstaigų, ūkio subjektų, gyventojų teises ir pareigas civilinės saugos srityje. (LR Civilinės saugos įstatymas, 1998)

Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdyba, Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos viršininko įsakymu 2013 m. rugsėjo 12 d. Nr. V- 138, patvirtinusi **vidaus tvarkos taisyklės**, kurios reglamentuoja Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos ir jai pavaldžių priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų vidaus tvarką, kurios tikslas – įtakoti statutinių valstybės tarnautojų, karjeros valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis, ir atliekančių vidaus administravimą, elgesį, gerinti jų ir visuomenės santykius. (Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos vidaus tvarkos taisyklės, 2013)

Patvirtintas **Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo 2013–2015 metų veiksmų planas**. Jame numatytos programos nuostatas įgyvendinančios priemonės, kuriomis siekiama padidinti viešojo valdymo atvirumą, sudaryti sąlygas aktyvesniam visuomenės dalyvavimui viešojo valdymo procesuose, kurti geresnės kokybės ir lengviau prieinamas viešąsias ir administracines paslaugas, viešojo administravimo institucijų veiklą labiau orientuoti į rezultatus, didinti valstybės tarnybos profesionalumą ir kompetenciją. (Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo 2013–2015 metų veiksmų planas, 2013)

Taip pat vadovaujamosi ir Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimais, vienas iš jų **Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartas**. Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartas (toliau – Standartas) nustato priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų (toliau – pajėgos) reagavimo į pagalbos prašymus, išvykimo ir atvykimo į įvykio vietą laiko trukmės kriterijus, organizacinę struktūrą, pajėgų, reikalingų reaguoti į pagalbos prašymus ir įvykiams likviduoti, skaičiaus nustatymo principus, vidaus tarnybos sistemos pareigūnų, kitų valstybės tarnautojų ir darbuotojų, dirbančių pagal darbo sutartis (toliau – darbuotojai), operatyviai valdančių pajėgas, skaičiaus nustatymo kriterijus ir pajėgų aprūpinimo gaisrų gesinimo ir gelbėjimo technika skaičiaus nustatymo kriterijus.



2003 m. įsigaliojusiame Priešgaisrinės saugos įstatyme buvo numatyta, kad Vyriausybė, dalyvaudama formuojant ir įgyvendindama valstybės politiką priešgaisrinės saugos srityje, nustato Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartą. Vyriausybė, praėjus daugiau nei 10 metų nuo minėto įstatymo priėmimo, 2013 m. patvirtino Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartą. Šis standartas nustato priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų reagavimo į pagalbos prašymus, išvykimo ir atvykimo į įvykio vietą laiko trukmės kriterijus, organizacinę struktūrą, pajėgų, reikalingų reaguoti į pagalbos prašymus ir įvykiams likviduoti, skaičiaus nustatymo principus ir pajėgų aprūpinimo gaisrų gesinimo ir gelbėjimo technika skaičiaus nustatymo kriterijus.

Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standarte nurodyti pajėgų reagavimo į pagalbos prašymus, išvykimo ir atvykimo į įvykio vietą laiko trukmės kriterijai. Pajėgų reagavimo į pagalbos prašymus ir išvykimo į įvykio vietą laiko trukmės kriterijai: į ne mažiau kaip 70 procentų visų pagalbos skambučių turi būti atsiliepiama ne ilgiau kaip per 8 sekundes, į 80 procentų visų pagalbos skambučių – ne ilgiau kaip per 10 sekundžių, į 90 procentų visų pagalbos skambučių – ne ilgiau kaip per 15 sekundžių, o į 99 procentus visų pagalbos skambučių – ne ilgiau kaip per 40 sekundžių, pagalbos prašymo priėmimo laikas turi būti ne ilgesnis kaip viena minutė. Laikas nuo pirmojo pagalbos prašymo priėmimo pabaigos iki pranešimo apie pagalbos poreikį perdavimo pajėgoms, kurios į pranešimą apie pagalbos poreikį reaguoja pirmosios, turi būti ne ilgesnis kaip viena minutė, o laikas nuo pranešimo apie pagalbos poreikį pajėgoms, kurios į pranešimą apie pagalbos poreikį reaguoja pirmosios, perdavimo pabaigos iki šių pajėgų išvykimo į įvykio vietą turi būti ne ilgesnis kaip viena minutė.

Miesto gyvenamosiose vietovėse pajėgos, kurios į pranešimą apie pagalbos poreikį reaguoja pirmosios (pajėgų pagrindinį taktinį vienetą turi sudaryti ne mažiau kaip viena automobilinė cisterna ir 6 budintys darbuotojai), turi būti išdėstytos taip, kad per metus ne mažiau kaip 80 procentų visų pirmųjų pajėgų atvykimo į įvykio vietą miesto gyvenamosiose vietovėse laikas būtų ne ilgesnis kaip 8 minutės, išskyrus tuos atvejus, kai vykstama gesinti gaisrų, kurie, kaip paaiškėja įvertinus ir, jeigu reikia, patikslinus pagalbos prašyme nurodytą informaciją, nekelia grėsmės ir negali išplisti. Kaimo gyvenamosiose vietovėse pajėgos, kurios į pranešimą apie pagalbos poreikį reaguoja pirmosios (pajėgų pagrindinį taktinį vienetą turi sudaryti ne mažiau kaip viena automobilinė cisterna ir 4 budintys darbuotojai), turi būti išdėstytos taip, kad per metus ne mažiau kaip 80 procentų visų pirmųjų pajėgų atvykimo į įvykio vietą kaimo gyvenamosiose vietovėse laikas būtų ne ilgesnis kaip 18 minučių. (Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas, 2013)

## **2.2. Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamų paslaugų apžvalga**

Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamos paslaugos pagal teikiamų paslaugų pobūdį yra skirstomos, į priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo bei administracines paslaugas.

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos, skirtos visuomenės, materialiojo turto ir aplinkos apsaugai incidentų, ekstremalių įvykių bei situacijų atvejais (gaisrų gesinimas ir žmonių gelbėjimas, nukentėjusių asmenų išlaisvinimas iš sudaužytų automobilių autoavarijų metu, skęstančių žmonių gelbėjimas ir nuskendusius žmonių paieška, pagalba gyventojams nelaimėse buityje, evakuacija iš ekstremalių situacijų vietų ir panašiai.

VPGT teikiamos administracinės paslaugos pagal Viešojo administravimo įstatymo nuostatas. PAGD ir jam pavaldžios įstaigos (APGV ir joms pavaldžios, PGT, GTC) vadovaudamosios, veiklą reglamentuojančiais teisės aktais, vykdo valstybės deleguotas funkcijas ir teikia administracines paslaugas piliečiams ir verslui gaisrų prevencijos srityje. Siekiant užtikrinti tinkamą administravimo paslaugų suteikimą, PAGD direktoriaus 2010 m. spalio 22 d. įsakymu Nr. 1-296, patvirtintos *Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamente prie Vidaus reikalų ministerijos taisyklės*. (Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, 2011)

Departamento bendrojo skyriaus vedėjas reguliariai nagrinėja asmenų pageidavimų, pasiūlymų ir pastabų knygos įrašus, ne rečiau kaip kartą per metus departamento interneto svetainėje organizuoja anoniminę asmenų apklausą, kad sužinotų:

- ar jie pakankamai informuoti apie departamento darbo laiką;
- ar jiems patogus departamente nustatytas priėmimo laikas;
- ar jiems tenka ilgai laukti priėmimo;
- ar mandagiai jie aptarnaujami;
- ar jiems rūpimi klausimai išspręsti pakankamai kvalifikuotai;
- ar juos patenkino atsakymų į prašymus pateikimo terminai;
- ar jie informuoti apie veiksmus, kurių institucija ėmėsi sprendama jų klausimus;
- kitus departamentui rūpimus klausimus, susijusius su asmenų aptarnavimu.

Apklausos duomenys ir kita informacija panaudojami asmenų aptarnavimo kokybei gerinti. Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai kartą per metus skelbiami departamento interneto svetainėje. (PAGD direktoriaus įsakymas, 2010)

***Valstybinės priešgaisrinės priežiūros viešųjų paslaugų portale teikiamos šios paslaugos:***

- objekto būklės atitikimo priešgaisrinės saugos reikalavimams deklaracijos sudarymas bei pateikimas;
- pažymų apie kilusį gaisrą išdavimas;
- pažymų apie patalpų atitiktį gaisrinės saugos reikalavimams išdavimas;
- gaisrinės ir gelbėjimo technikos, gaisrinės saugos įrenginių ir priešgaisrinių priemonių, gaisrinės automatikos įrenginių atitikties įvertinimo (sertifikavimo) paraiškų priėmimas;
- statybinių medžiagų ir gaminių bei kitos pramonės produkcijos taikomųjų gaisrinių bandymų paraiškų priėmimas;

- ekspertizių arba ekspertinių tyrimų atlikimo prašymų priėmimas;
- civilinės pirotechnikos priemonių sandėliavimo, prekybos prašymų priėmimas;
- civilinių pirotechnikos priemonių saugos ekspertizės atlikimo paraiškų priėmimas;
- paraiškų Techninei komisijai priėmimas;
- konsultacijos priešgaisrinės saugos klausimais;
- informacijos apie valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos veiklą pateikimas;
- skundų ir pranešimų dėl kilusio gaisro priėmimas;
- skundų ir pranešimų dėl statinių (patalpų) neatitikties gaisrinės saugos reikalavimams priėmimas;
- skundų ir pranešimų apie neteisėtus pareigūnų veiksmus priėmimas;
- skundų ir pranešimų dėl administracinių paslaugų vykdymo priėmimas.  
(PAGD viešųjų paslaugų portalas)

### **2.3. Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa**

Šios Programos strateginis tikslas – siekti geresnio piliečių aptarnavimo.

Pagrindiniai programos uždaviniai yra nustatyti Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos toliau VPGT teikiamų viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą, remiantis viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika ir gyventojų apklausos socialinio tyrimo rezultatais bei kitais metodais.

Apžvelgti Valstybinės priešgaisrinės priežiūros toliau VPP pareigūnų teikiamų administracinių paslaugų piliečiams ir verslo subjektams efektyvumą ir naudą. Įtaką gaisrų prevencijai ir verslo administracinei naštai išanalizuoti. Vykdomų gaisrų prevencijos įgyvendinimo priemonių priešgaisrinių techninių patikrinimų renginių visuomenei žiniasklaidos laidų efektyvumą. Įtaką gaisrų skaičiui ir žmonių žūčių gaisruose skaičiui išanalizuoti. Žuvusių ir nukentėjusių žmonių rizikos grupes: vaikai, paaugliai, pagyvenę žmonės, žmonės su negalia ir nustatyti jų sociologines grupes.

Nustatyti rizikos vietas kuriose dažniausiai įvyksta gaisrai, žūsta žmonės, patiria traumas. Apibendrinti veiksnius sąlygojančius gaisrų kilimo ir padarinių atsiradimo priežastis ir nustatyti tarpusavio ryšius tarp gaisrų kilimo vietų. Priežasčių aplinkybių gaisruose žuvusių ir nukentėjusių žmonių socialinių grupių gaisrų kilimo tendencijų ir VPGT vykdomos gaisrų prevencinės veiklos. Pasiūlyti naujas teises ir organizacines priemones, būdus, formas gaisrų prevencijos, veiklos tobulinimo kryptis, siekiant sumažinti gaisruose žuvusių ir nukentėjusių žmonių bei pačių gaisrų skaičių, o taip pat sumažinti materialinių išteklių nuostolius gaisro metu. (Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, 2011)

## **2.4. Vidaus Reikalų Ministerijos programa**

Programos tikslai:

1. Teikti visuomenei operatyvią ir kokybišką pagalbą gaisrų, įvykių, ekstremaliųjų įvykių ir ekstremaliųjų situacijų atvejais bei vykdyti gaisrų, ekstremaliųjų įvykių ir ekstremaliųjų situacijų prevenciją.

2. Atnaujinti ir plėsti valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos materialinę techninę bazę.

3. Teikti specialiąsias mokamas paslaugas civilinės ir gaisrinės saugos užtikrinimo srityje ir gaunamas pajamas panaudoti specializuotų įstaigų veiklai vystyti.

4. Užtikrinti pavojingų objektų priešgaisrinę saugą.

5. Užtikrinti valstybinių (valstybės perduotas savivaldybėms) funkcijų vykdymą. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas, įgyvendindamas programos priemones, užtikrino nuolatinę parengtį vykdyti gaisrų gesinimo, gelbėjimo darbus, vykdė prevencinę veiklą.

Įgyvendinant Europos Parlamento ir Tarybos universaliųjų paslaugų direktyvos nuostatas, kad skambinantysis bendruoju pagalbos telefono numeriu 112 galėtų išsikviesti visas reikalingas pagalbos tarnybas, buvo vykdoma bendrojo pagalbos telefono numerio 112 plėtra visoje šalies teritorijoje.

Skurta Gyventojų perspėjimo ir informavimo informacinė sistema (GPIIS). Ši sistema pavojaus atveju leis perspėti ir informuoti gyventojus siunčiant trumpuosius pranešimus į gyventojų mobiliuosius telefonus. Priklausomai nuo pavojaus masto pranešimus vienu metu galima siųsti visiems gyventojams, esantiems bet kurioje šalies geografinėje zonoje.

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamente ir jam pavaldžiose įstaigose pradėjo veikti Valstybinės priešgaisrinės priežiūros veiklos administravimo informacinė sistema, sukurta ir įdiegta vykdant projektą „Viešųjų paslaugų kokybės gerinimas diegiant „vieno langelio“ principą“.

Patvirtintas Valstybinis gyventojų apsaugos planas branduolinės avarijos atveju, kuris valstybės lygiu nustato civilinės saugos priemones, organizuojant ir vykdant apsaugomuosius veiksmus įvykus branduolinei, radiologinei avarijai bei įvykus radioaktyviųjų medžiagų tolimajam išmetimui.

Siekiant įteisinti savanorių ugniagesių veiklą, buvo parengtas Lietuvos Respublikos priešgaisrinės saugos įstatymo straipsnių pakeitimas ir papildymas. (Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2012 metų veiklos ataskaita, 2013)

## **2.5. Gyventojų perspėjimo ir informavimo sistema**

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas atsakingas už visuomenės perspėjimą ir informavimą, apie gresiančią ar susidariusią valstybės lygio ekstremaliąją situaciją, galimus padarinius, jų šalinimo priemones ir apsaugojimo nuo ekstremaliosios situacijos būdus. Gyventojai

perspėjami įjungus vietinio valdymo sirenas, kurios įrengtos ant valstybinių įstaigų, ūkio subjektų, visuomeninės paskirties pastatų, gyvenamųjų namų arba bokštų (stulpų).

Nuo 2012 m. rugpjūčio mėnesio, gyventojai gali būti perspėjami ir informuojami ne tik įjungus sirenas, bet ir panaudojant šiuolaikinę korinio transliavimo (angl. Cell Broadcast) technologiją, siunčiant trumpuosius pranešimus tiesiogiai į gyventojų mobiliuosius telefonus. Ši galimybė atsirado departamentui įgyvendinus Europos Sąjungos projektą „Gyventojų perspėjimas ir informavimas, naudojant viešųjų judriojo telefono ryšio paslaugų teikėjų tinklų infrastruktūrą, sistemos sukūrimas“.

Korinio transliavimo technologija leidžia perduoti informacinius pranešimus pasirinktoje viešojo judriojo telefono ryšio tinklo teritorijoje. Priešingai nei perduodant trumpąsias žinutes (SMS), korinio transliavimo pranešimams nereikalinga abonentų paieška ir identifikavimas, t. y. pranešimai perduodami vienu metu visiems pasirinktoje teritorijoje esantiems ir savo mobiliajame telefone korinio transliavimo funkciją aktyviusiems gyventojams, neatsižvelgiant į gyventojų skaičių ir neapkraunant viešojo judriojo ryšio tinklų. Ši paslauga gyventojams yra nemokama. (Gyventojų perspėjimo ir informavimo sistemos internetinė svetainė)

## 2.6. Vieno langelio principas

Siekiant užtikrinti tinkamą administravimo paslaugų suteikimą, PAGD direktoriaus 2010 m. spalio 22 d. įsakymu Nr. 1-296, patvirtinto Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamente prie Vidaus reikalų ministerijos taisyklės.

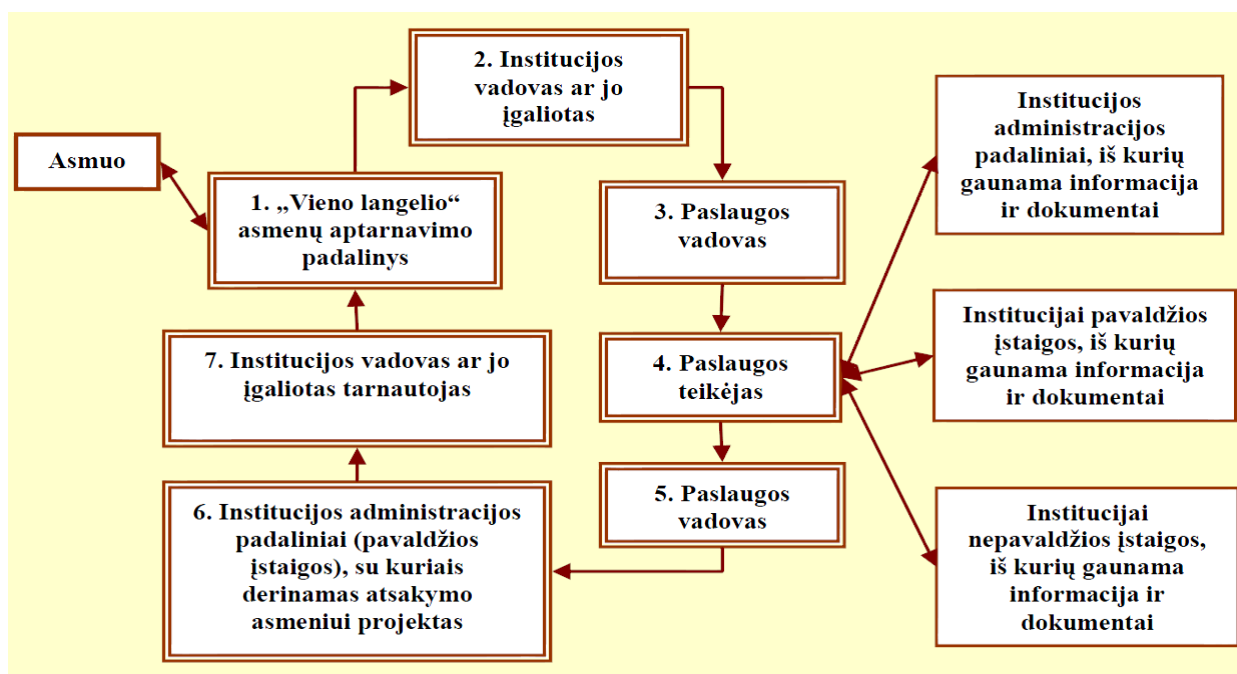
PAGD svetainėje [www.vpgt.lt](http://www.vpgt.lt) yra patalpintas PAGD direktoriaus patvirtintas „Administracinės paslaugos teikimo aprašymas“, kuriame numatomas informacijos apie Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos veiklą, funkcijas, administracines paslaugas teikimas fiziniams ir juridiniams asmenims. Pagal patvirtintą aprašą asmens prašymas pateikiamas žodžiu (tiesiogiai asmeniui atvykus į departamentą ar telefonu), raštu ir elektroniniu būdu. Informacija pareiškėjui, atsižvelgiant į jo prašymą, įteikiama asmeniškai atvykus į departamentą, išsiunčiama paštu, elektroninėmis priemonėmis arba žodžiu. (Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, 2011)

PAGD parengti paslaugų teikimo aprašymai šioms teikiamoms administracinėms paslaugoms:

- Informacijos apie Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie Vidaus reikalų ministerijos veiklą, funkcijas, administracines paslaugas teikimas fiziniams ir juridiniams asmenims;
- Skundų ar pranešimų nagrinėjimas bei sprendimų priėmimas;
- Archyvo pažymų išdavimas;
- Pažyma apie kilusį gaisrą;

- Pažyma apie patalpų atitikimą priešgaisrinę saugą reglamentuojantiems teisės aktams;
- Atitikties vertinimas;
- Degumo bandymai;
- Atsparumo ugniai bandymai;
- Ekspertizės ir objektų tyrimai.

Asmenų aptarnavimas vykdomas pagal Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamente prie Vidaus reikalų ministerijos taisykles, kuriose „vieno langelio“ įgyvendinimas yra išskirtas atskiru skyriumi iš bendro asmenų aptarnavimo. (PAGD viešųjų paslaugų portalas)



**6 pav.** Veiksmų, atliekamų teikiant administracines paslaugas, sekos schema patvirtinta PAGD

Šaltinis: (Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, 2011)

### **3. VALSTYBINĖS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO TARNYBOS APŽVALGA**

#### **3.1. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento struktūra, funkcijos ir uždaviniai**

Naujienu agentūros ELTA užsakymu rinkos ir viešosios nuomonės tyrimų kompanijos „Baltijos tyrimai“ 2014 m. rugpjūčio 26 rugsėjo 6 dienomis šalies piliečiai, tradiciškai labiausiai pasitikėjo Priešgaisrine gelbėjimo tarnyba (pasitiki 88 proc.).

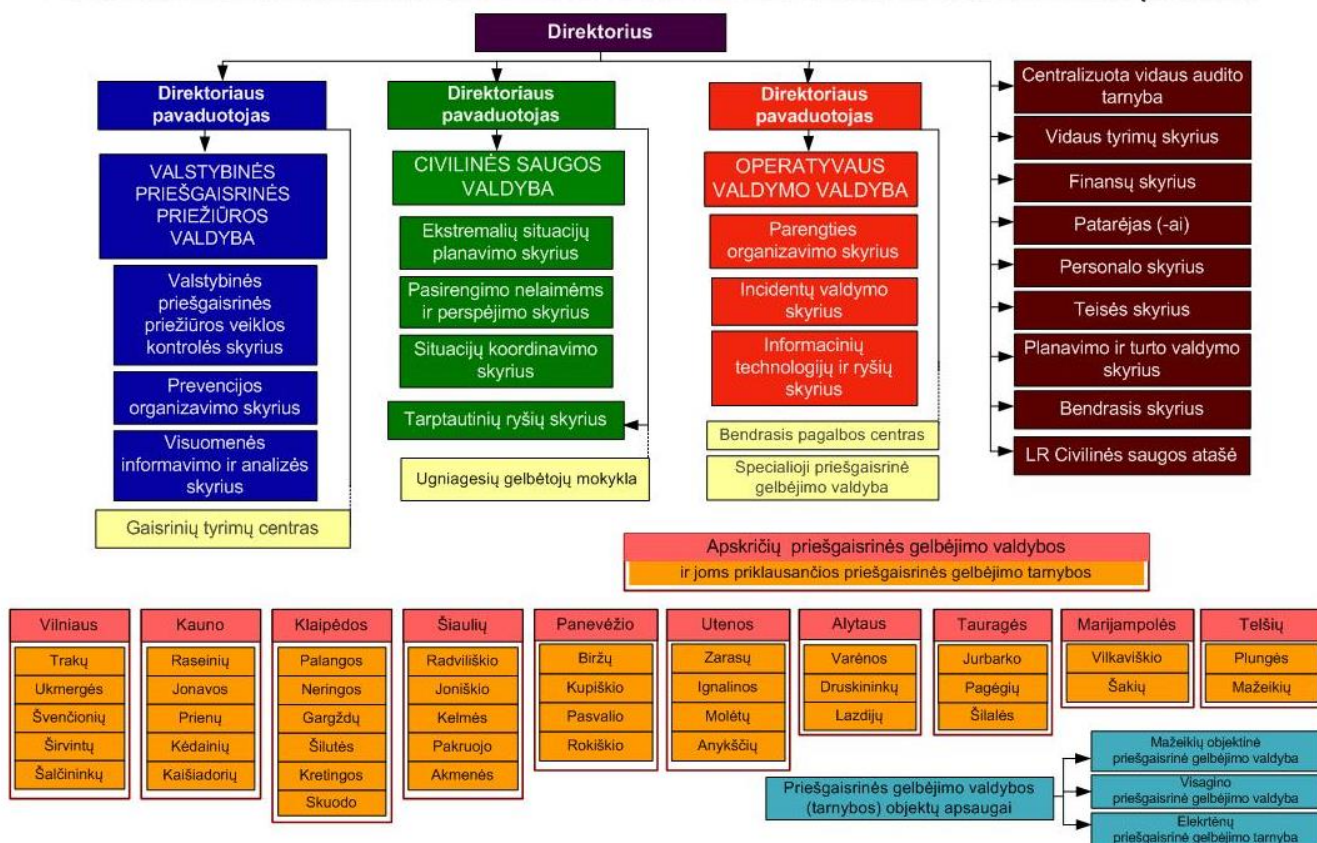
Lietuvos valstybinę priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą (toliau – VPGT) sudaro Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – PAGD) bei 17 jam pavaldžių įstaigų: 10 apskričių priešgaisrinių gelbėjimo valdybų (toliau – APGV), Mažeikių objektinė priešgaisrinė gelbėjimo valdyba, Visagino priešgaisrinė gelbėjimo valdyba, Elektrėnų priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, Specialioji priešgaisrinė gelbėjimo valdyba, Bendrasis pagalbos centras, Ugniagesių gelbėtojų mokykla, Gaisrinių tyrimų centras.

Visoje VPGT dirba beveik 5000 žmonių, iš jų - 3739 vidaus tarnybos pareigūnai, 1221 valstybės tarnautojai ir darbuotojai. (Krikščiūnas, 2012), (Gabūs ir drąsūs)

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas (toliau – PAGD) organizuoja ir vykdo gaisrų ir kitų ekstremalių situacijų prevenciją. Tai savarankiška įstaiga prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos. PAGD formuoja priešgaisrinės ir civilinės saugos politiką Lietuvoje, numato priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų veiklos kryptis, rengia teisės aktus, reglamentuojančius priešgaisrinę ir civilinę saugą ir kontroliuoja, kaip laikomasi jų reikalavimų, organizuoja valstybinę priešgaisrinę priežiūrą, ekstremalių situacijų prevenciją ir valdymą, teikia rekomendacijas valstybės institucijoms bei ūkio subjektams ir koordinuoja jų veiklą civilinės saugos srityje, organizuoja priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymą, informuoja visuomenę priešgaisrinės ir civilinės saugos klausimais, atlieka gaisrų ir gelbėjimo darbų apskaitą, propaguoja priešgaisrinės ir civilinės saugos žinias, skatina visuomeninių organizacijų, savanorių ugniagesių veiklą gaisrų prevencijos srityje. (Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas)

Valstybinės priešgaisrinės priežiūros sistemą sudaro: Departamentas, kurio administracijos padalinio Valstybinės priešgaisrinės priežiūros valdybos pareigūnai pagal kompetenciją atlieka valstybinę priešgaisrinę priežiūrą Lietuvos Respublikos teritorijoje ir Departamentui pavaldžios priešgaisrinės gelbėjimo valdybos ir tarnybos, kurių valstybinės priešgaisrinės priežiūros pareigūnai pagal kompetenciją atlieka valstybinę priešgaisrinę priežiūrą apskrityje, savivaldybės teritorijoje ir gaisro atžvilgiu pavojingame objekte (Vilniaus apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba).

**PRIEŠGAISRINĖS APSAUGOS IR GELBĖJIMO DEPARTAMENTAS PRIE VRM IR JAM PAVALDŽIOS ĮSTAIGOS**



**7 pav. VPGT struktūra**

(Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas)

Pirminės grandies pareigūnai mokomi Departamento profesinio mokymo įstaigoje – Ugniagesių gelbėtojų mokykloje, kurioje pagal įvairias mokymo programas vyksta ne tik valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos įvairių grandžių pareigūnų bazinis mokymas ir tęstinis kvalifikacijos kėlimas, bet ir rajonų savivaldybių priešgaisrinių tarnybų ugniagesių, įvairių įmonių ir organizacijų darbuotojų, atsakingų už priešgaisrinę, darbų bei civilinę saugą, mokymas.

Ugniagesių gelbėtojų mokykla vidutiniškai per metus parengia apie 500 ugniagesių gelbėtojų. Kvalifikaciją kasmet kelia apie 500 VPGT pareigūnų ir 1000 kitų organizacijų darbuotojų.

Bendrasis pagalbos centras administruoja pagalbos skambučius bendruoju pagalbos telefono numeriu 112, kuris yra skirtas informuoti apie rengiamą, daromą ar padarytą teisės pažeidimą, staiga iškilusią grėsmę gyvybei, sveikatai, saugumui, aplinkai, materialioms ar nematerialioms vertybėms ir jei reikia iškviečia atitinkamas pagalbos tarnybas. Bendrasis pagalbos centras atsako į pagalbos skambučius numeriu 112, priima pagalbos prašymus, juos įvertina, nustato, kurių pagalbos tarnybų (policijos, ugniagesių gelbėtojų ar greitosios medicinos pagalbos tarnybos) pagalbos reikia suteikti nelaimės vietoje, teikia skambinančiajam pagalbą (patarimus, paaiškinimus, nurodymus ir pan.) iki pagalbos tarnybų atvykimo į nelaimės vietą, apie pagalbos poreikį nelaimės vietoje informuoja



atitinkamas pagalbos tarnybas, t. y. parengia ir išsiunčia šioms tarnyboms pranešimus apie pagalbos poreikį (Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, 2011).

Gaisrinių tyrimų centras tiria gaisrų priežastis, atlieka gaisrų technines ekspertizes, gaisrinius bandymus, rengia normatyvinius ir metodinius dokumentus. Šio centro darbuotojai vyksta tirti sudėtingų gaisrų, teikia metodinę pagalbą priešgaisrinės apsaugos bei policijos pareigūnams. Kasmet Gaisrinių tyrimų centre atliekama apie 500–700 gaisrinių bandymų ir tyrimų. Čia išbandomi statybiniai gaminiai, įvairios dangos, gaisrinė įranga ir automatika, priešgaisrinės medžiagos, buitinė chemija, elektrotechnika, pirotechnika ir netgi žaislai. Sėkmingai naudojamas ir naujas įrengimas pastatų fasadų gaisriniam pavojingumui įvertinti (Gaisrinių tyrimo centro internetinė svetainė).

**VPGT veiklos sritys:** Gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai. Ekstremaliųjų ir įvykių likvidavimas, padarinių šalinimas. Tarptautinė pagalba. Parengties organizavimas. Specialiųjų objektų priešgaisrinė apsauga. Savivaldybių veiklos koordinavimas. Ekstremaliųjų situacijų ir gaisrų prevencija. Valstybinės priešgaisrinės priežiūros organizavimas. Veikla statybos procese. Pramoninių avarių prevencija. Civilinė sauga. Valstybinio ekstremaliųjų situacijų valdymo plano rengimas. Valstybės ekstremaliųjų situacijų operacijų centro sudarymas. Civilinės saugos rekomendacijos. Valstybinio lygio civilinės saugos pratybos. Perspėjimas ir informavimas. Valstybinės reikšmės pavojingų objektų registras. Valstybės rezervo civilinės saugos priemonių tvarkymas. Bendrasis pagalbos telefono numeris 112. Priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas. Ūkio subjektų atsakingų asmenų ir darbuotojų priešgaisrinės saugos mokymas. Ugniagesių gelbėtojų rengimas. Saugos kultūros propagavimas. Savanorystės skatinimas. Gaisriniai tyrimai (Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas).

### **3.2. Apskričių priešgaisrinės gelbėjimo valdybos ir joms priklausančios priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos**

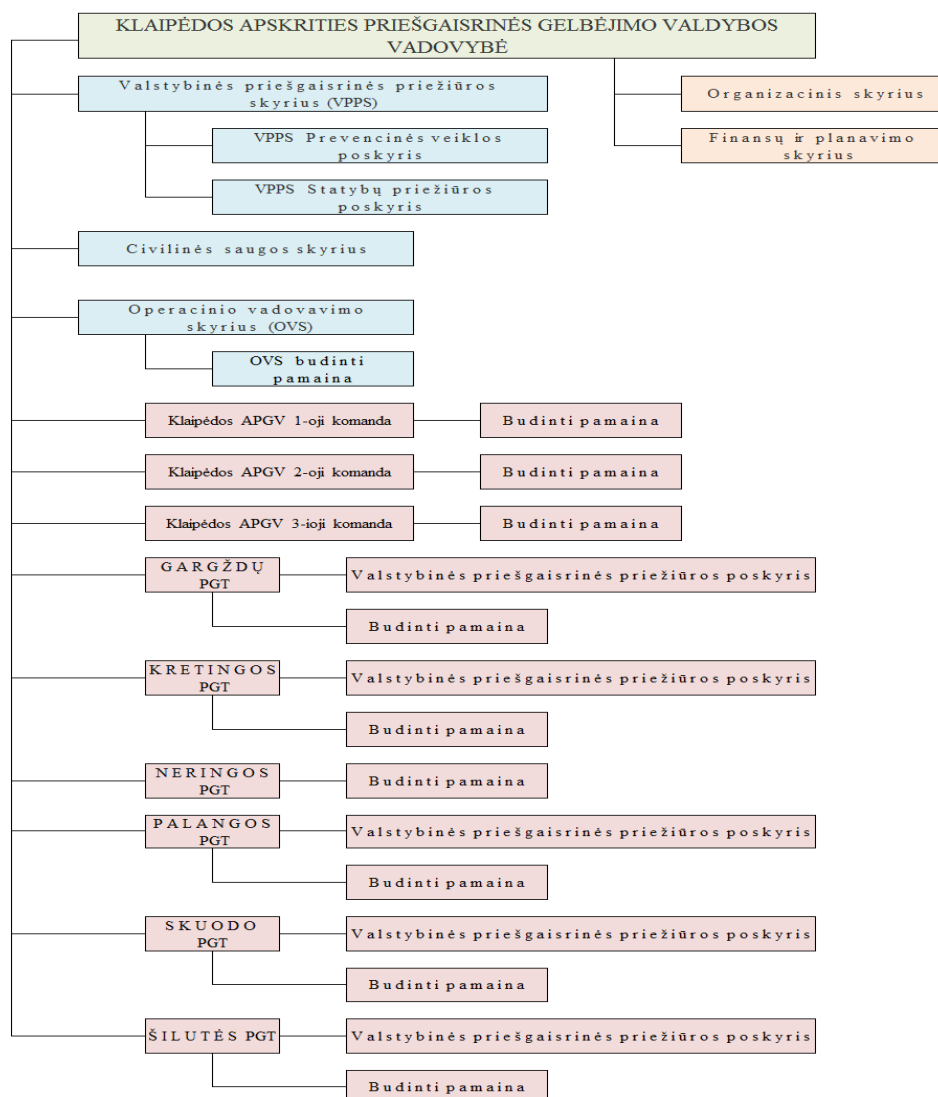
Apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdyba (toliau APGV), yra regioninis valdymo lygmuo. APGV įsteigtos apskričių centruose, atsižvelgiant į šalies administracinį paskirstymą. Apskričių centruose esančios APGV atsakingos už visos apskrities VPGT funkcijų vykdymą. Jos rengia apskrities ekstremalių situacijų likvidavimo planus, kuriuose nustatoma priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų bei kitų specialiųjų tarnybų pasitelkimo tvarką bei dalyvauja organizuojant civilinės saugos ir gelbėjimo sistemos uždavinių vykdymą apskrityje.

APGV ir joms pavaldžios PGT, esančios savivaldybių centruose, atlieka įvairius gelbėjimo darbus: gesina gaisrus, gelbsti žmones, išlaisvina iš sudaužytų automobilių nukentėjusius, padeda gyventojams nelaimėse buityje, atlieka gelbėjimo darbus pramoninių avarių vietose, likviduoja chemines ir radiacines avarijas, talkina kitoms specialiosioms tarnyboms. Ugniagesiai gelbėtojai teikia

pirmąją medicinos pagalbą nukentėjusiesiems, vyksta ieškoti nuskendusią žmonių, gelbėja skęstančiuosius, teikia įvairią pagalbą gyventojams stichinių bei pramoninių nelaimių metu, atlieka evakuacijos iš ekstremalių situacijų likvidavimo darbus.

Be šių funkcijų APGV ir PGT vykdo valstybinę priešgaisrinę priežiūrą, ikiteisminį gaisrų tyrimą. Statybos įstatymo nustatyta tvarka, peržiūri pateikiamus statinių projektus, dalyvauja statybos užbaigimo komisijose, konsultuoja ir vykdo visuomenės švietimą priešgaisrinės saugos klausimais. Jos atsakingos už savivaldybių ekstremalių situacijų likvidavimo planus, kuriuose numatoma kiek bus sutelkta priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų savivaldybėse bei atskiruose objektuose. (Vilniaus apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba).

Priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos (toliau – PGT) įsteigtos rajonuose, miestuose bei apskričių centruose, atsižvelgiant į šalies administracinę paskirstymą. (Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, 2011)



**8 pav.** Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos struktūra  
Sudaryta autoriaus remiantis (Klaipėdos apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba)

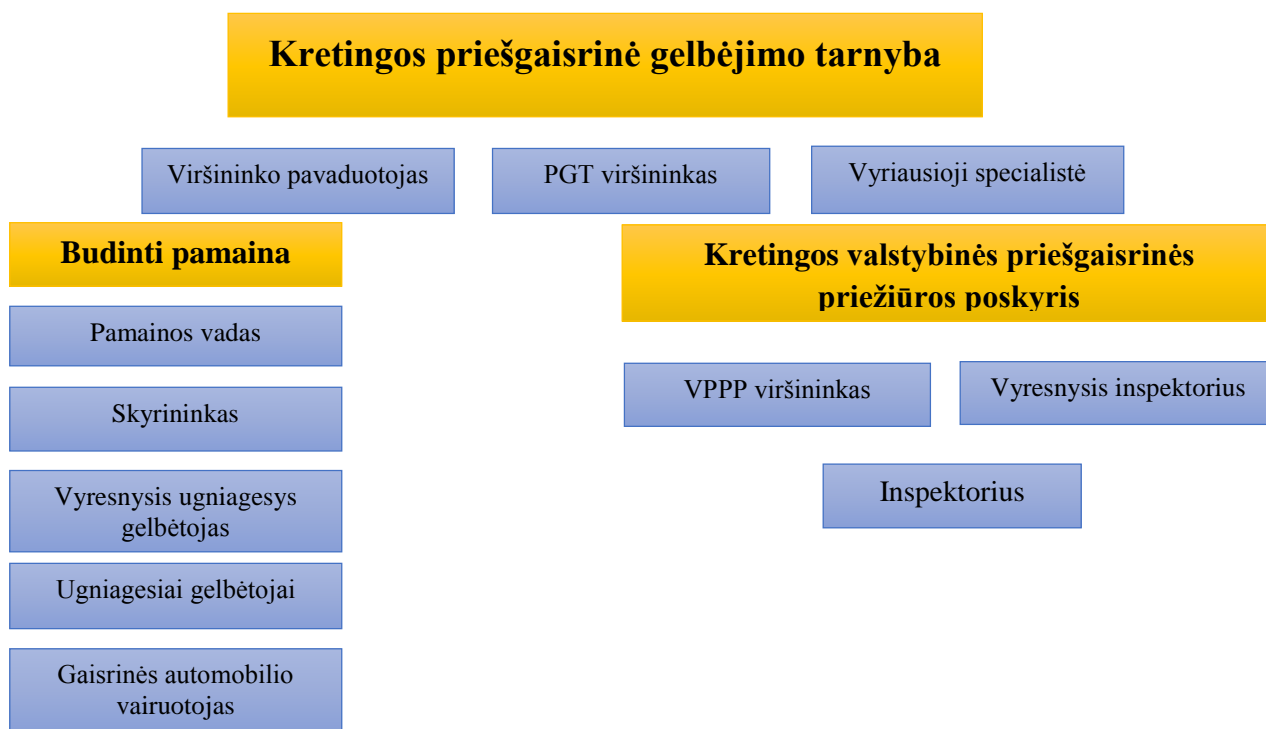
### 3.3. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba

**Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos trumpa charakteristika.** Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba – tai Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos struktūrinis padalinys. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos buveinės ir dislokacijos adresas, Kęstučio g. 11, Kretinga. Gaisrinės pastatas statytas 1934 metais, kai dar vanduo buvo vežiamas arklių traukiamais vežimais ir nuo tų laikų gaisrinės vieta išliko iki šių dienų.

Kretingos PGT gyventojų aptarnavimo ribos, pajėgų sutelkimas ir gelbėjimo darbų organizavimas sutampa su Kretingos rajono savivaldybės ribomis.

Kretingos rajono savivaldybėje gyvena apie 40 tūkstančių gyventojų, daugiau kaip pusė gyventojų gyvena mieste. Rajone yra du miestai, tai Kretinga ir Salantai. Taip pat du miesteliai Darbėnai ir Kartena ir 196 kaimai.

Kretingos rajone 2013 metais kilo 146 gaisrai, ir buvo atlikti 105 įvairūs gelbėjimo darbai, o 2014 metais kilo 123 gaisrai ir atlikti 156 gelbėjimo darbai. (Klaipėdos apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba)



9 pav. Kretingos PGT pareigūnų pareigos

Sudaryta autoriaus remiantis (Klaipėdos apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba)

Kretingos PGT šiuo metu dirba 40 darbuotojų. (Klaipėdos apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba). Kaip matyti iš 9 paveikslėlio administracijoje dirba 2 pareigūnai ir vienas specialistas darbo pagrindais. Dar trys pareigūnai dirba valstybinėje priešgaisrinės priežiūros poskyryje, kiti pareigūnai ir darbuotojai tiesiogiai vykdančys gelbėjimo ir gesinimo darbus, dirba pamainose, sudarytose iš aštuonių ar devynių pareigūnų. Pamainose budi pamainos vadas, skyrininkas, vyresnysis ugniagesys gelbėtojas, ugniagesiai gelbėtojai ir gaisrinio automobilio vairuotojas. (Klaipėdos apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba).

PGT pareigūnai, dirbantys pamainomis, skirstomi į keturias pamainas. Pamainų trukmė, keitimosi laikas ir darbo pradžia nustatoma PAGD direktoriaus įsakymu. Pamainos suskirstytos į du skyrius. Į incidento vietą skyriai vyksta PGT viršininko nustatyta tvarka (Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos vidaus tvarkos taisyklės, 2013)

Kretingos PGT turi tris automobilines autocisternas (toliau – AC). Dvi iš jų „Renault Midlum“, viena iš jų pagamintas 2015 metais ir vienas rezervinis automobilis „ZIL 131“. Taip pat tarnyba turi ir du lengvuosius automobilius. Deja, Kretingos PGT automobilių kopėčių neturi, kad galėtų pasiekti ketvirtą aukštą ir daugiau, o verslininkai Kretingos rajone negali statyti aukštesnių negu trijų aukštų pastatų. Dabartinėje situacijoje automobilines kopėčias tenka kviesti iš Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos.

Kretingos PGT pasižymi geriausiais ugniagesiais gelbėtojais, ne tik Klaipėdos apskrities priešgaisrinėje gelbėjimo valdyboje, bet ir Lietuvoje. Geriausio valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūno konkurse, „geriausias vairuotojas“, net tris kartus iš eilės pirmą vietą Lietuvoje užėmė kretingiškis.

## 4. KLAIPĖDOS APSKRITIES PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO VALDYBOS KRETINGOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO TARNYBOS VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

### 4.1. Tyrimo metodologijos pagrindimas

**Tyrimo problema.** Viešųjų paslaugų veiklos efektyvumo didinimas kokybės vadybos požiūriu turi didelę įtaką organizacijos vertės didinimui. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba privalo iširti kokybės lygį įmonėje bei išanalizuoti paslaugų teikimo trūkumus. Tyrimo probleminis klausimas: ar Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybė yra tinkama bei leidžia gerinti teikiamas viešąsias paslaugas.

**Tyrimo objektas** – Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešosios paslaugos.

**Tyrimo metodai** – Siekiant įvertinti Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę, buvo atliekami tyrimai, taikant kiekybinius ir kokybinius tyrimo metodus. Gyventojų anketinė apklausa ir Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojų interviu apklausa.

**Struktūruoto interviu metodas.** Darbe šis metodas pasirinktas stengiantis suprasti subjektyvų žmogiškosios patirties pasaulį ir mėginant suprasti, kaip jie interpretuoja aplink juos supančią aplinką.

Vykdamt apklausą, laikytasi pagrindinių socialiniuose tyrimuose išskiriamų etinių principų: geranoriškumo, privatumo, anonimiškumo, pagarbos, informacijos tikslumo ir kt. (Kardelis, 2002). Kokybinių tyrimų metu buvo gerbiamas respondento privatumas, suteikiama tiksli informacija apie atliekamo tyrimo pobūdį, užtikrintas anonimiškumas.

Kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodu buvo pasirinktas pusiau struktūrinis interviu. Šiuo metodu buvo suteiktos plačios galimybės nuodugniau pažinti tiriamąjį asmenį ir gauti būtiną tyrimui reikalingą informaciją. Šis metodas yra lankstesnis, nei struktūruotas interviu, nes numatomas tik bendras apklausos planas. Pusiau struktūruotas interviu suteikia galimybę gauti daugiau papildomos informacijos ekspertui užduodant pokalbio metu kilusius klausimus.

Ekspertų interviu sudarė 22 klausimai (žr. 1 priedą), orientuotų į respondentų požiūrį apie Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę. Pusiau struktūruoto interviu trukmė – nuo 20 iki 30 min. Tyrimo dalyvių imtis – 10 ekspertų, dirbantys Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje.

**Kiekybinis tyrimas (gyventojų apklausa).** Mokslinės literatūros analizės pagrindu sukonstravus esminius viešųjų paslaugų kokybės valdymo kriterijus, pasitelktas kiekybinis apklausos metodas, leidžiantis išsamiai analizuoti bei jų pagrindu stochastiškai projektuoti Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę.

Siekiant atlikti efektyvų tyrimą atliekama anketinė apklausa. Kaip teigia Tidikio (2003), „formalizuota anketa -anketavimas sociologams įprastine šio žodžio prasme; respondentai gauna smulkiai išdėstytą anketą su uždariais arba pusiau uždariais klausimais. Šio metodo tikslas – atskleisti daugumos specialistų nuomones bei iškeltos problemos sprendimo aspektų vertinimą, taigi gauta informacija analizuojama ir kokybiškai, ir kiekybiškai“.

Sudarant anketą, svarbu tinkamai suformuluoti klausimus. Klausimai turi būti aiškūs visiems atsakantiems. Gyventojams anketoje pateikti ir uždarojo, ir atvirojo tipo klausimai (žr. 2 priedas).

**Tyrimo imtis.** Pasirinkta *paprastoji atsitiktinė imtis*. Jeigu visi populiacijos elementai turi vienodą galimybę patekti į imtį, turime paprastąją atsitiktinę grąžintinę imtį. Šio būdo esmė ta, kad iš populiacijos sąrašo atsitiktinai parenkamas reikiamas tiriamosios grupės narių skaičius, t.y. tiek, kiek buvo numatyta. Buvo nuspręsta apklausti 100 respondentų, kadangi pagal anksčiau paminėtą gaisrų skaičių ir kitas teikiamas paslaugas, yra tikimybė, kad apklaustiems gyventojams yra nors kartą tekę pasinaudoti priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugomis. Ši apklausa buvo pasirinkta tam, kad susidaryti bendrą nuomonę ir išsiaiškinti, kaip gyventojai vertina Kretingos priešgaisrinės tarnybos viešąsias paslaugas, jos kokybę ir trūkumus.

Anketoje naudojami uždaro ir atviro tipo klausimai. Anketoje iš viso yra 14 klausimų. Jei atsakymų variantai netenkina respondento, jis gali įrašyti atsakymą į skiltį „kita“.

Anketinė apklausa buvo vykdoma 2015 metų lapkričio 11 – 18 dienomis. Anketos buvo išplatintos elektroniniu paštu bei gausiai gyventojų lankomose vietose, tai yra prekybos tinklai, savivaldybės institucijos, medicinos paslaugas teikiančios įstaigos.

Kokybinio tyrimo rezultatai buvo toliau analizuojami suvedant gautus duomenis ir sudarant diagramas „Microsoft Excel“ programa.

## **4.2. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnų požiūrio į teikiamų priešgaisrinių viešųjų paslaugų kokybę analizė**

Siekiant įvertinti Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnų požiūrį į teikiamų priešgaisrinių viešųjų paslaugų kokybę, buvo pasirinktas interviu metodas (1 priedas). Apklausoje dalyvavo 10 pareigūnų, kurie dirba Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyboje.

Pirmuoju interviu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti kiek laiko priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojai dirba Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje.

Analizuojant gelbėjimo tarnybos darbuotojų pasiskirstymą pagal darbo stažą tarnyboje akivaizdu, kad didžioji dalis darbuotojų yra ilgalaikiai darbuotojai, o tai rodo, kad jie gali vertinti Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę. 4 tarnybos darbuotojai Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje dirba nuo 5 iki 10 metų, 3 apklaustieji 20 metų ir daugiau, 2 – nuo 15 iki 20 metų, o vienas iš apklaustų darbuotojų dirba tarp 15 – 20 metų.

Antruoju interviu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, ar apklausti Kretingos PGT pareigūnai yra dirbę kitoje PGT ir jei taip kokiam mieste. Apibendrinus respondentų atsakymus paaiškėjo, kad 6 iš 10 apklaustųjų pradėjo dirbti Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje. Toks respondentų pasiskirstymas leidžia daryti prielaidą, kad nuo pradžių dirbantys darbuotojai mato, kaip gerėja tarnybos teikiamų paslaugų kokybė. 2 interviu dalyviai yra dirbę Klaipėdos miesto priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje, 1 pareigūnas – Palangos miesto priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje, ir dar 1 apklaustasis – Neringos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje.

Trečiasis interviu klausimas „Koks Jūsų išsilavinimas?“. 3 Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnai turi profesinį, spec. vidurinį išsilavinimą, 2 – vidurinį, 2 – aukštąjį neuniversitetinį, 2 – aukštąjį universitetinį, 1 – aukštesnįjį.

Sekančiu interviu klausimu atskleidžiama dalyvavusių apklausoje Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnų pareigos. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybė vertinama 2 pamainos vadų, 2 skyrininkų, 2 ugniagesių gelbėtojų, 2 ugniagesių gelbėtojų vairuotojų, 1 VPPP pareigūno bei 1 vyresniojo ugniagesio gelbėtojo. Skirtingų pareigų atstovai padės adekvačiau apžvelgti Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę.

Penktuoju interviu klausimu siekiama išsiaiškinti kokią specialybę pareigūnai yra įgiję, prieš įsidarbinant Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje. 3 Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnai visai neturėjo specialybės. 2 pareigūnai turi išsilavinimą technikos – mechanikos srityje, o kiti apklaustieji įgiję virėjų – barmenų, radiotechnikų – mechanikų, motoristų - jūreivių - vamzdininkų, biuro komersantų specialybes.

Kaip atskleidžia atliktas interviu, didžioji dalis respondentų t.y. net 8 pareigūnai tokį darbą pasirinko dėl noro padėti žmonėms ar patogaus darbo grafiko. 2 iš apklaustų respondentų ugniagesio gelbėtojo darbą pasirinko dėl tam tikrų gyvenimo aplinkybių, dar 2 sekė tėvų pėdomis, o 1 dėl patiriamų iššūkių. Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje 1 darbuotojas nežino, kodėl pasirinko tokį darbą, o 1 apklaustųjų pasirinko atsakymą kitas.

Sekančiu interviu klausimu siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonės ar norėtų, kad jų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesiją.

Kad jų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesiją 5 Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje dirbančių darbuotojų nenorėtų, 3 norėtų. 2 apklausti pareigūnai nežino ar norėtų, kad jų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesiją.

Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal tai ar jie yra patenkinti savo darbu išsiaiškinta, kad 8 Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje dirbantys darbuotojai yra patenkinti savo darbu, o 2 labiau patenkinti nei patenkinti. Toks atsakymų pasiskirstymas atskleidžia, kad Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba jiems atrodo tinkama ir gerai vertinama darbo vieta. Tai patvirtina ir tai, kad institucijoje darbuotojai dirba ilgą laiką.

Apibendrinant respondentų nuomonės apie darbuotojams suteikiamas sąlygas Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje, galima teigti, kad jos turėtų būti gerinamos, kadangi 7 pareigūnai darbo sąlygomis yra nepatenkinti. 3 darbuotojams darbo sąlygos Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje labiau patinka nei nepatinka.

Sekančiu klausimu siekiama išsiaiškinti, kaip dažnai tarnybos metu pareigūnams tenka bendrauti su gyventojais. 7 apklaustiesiems pareigūnams su gyventojais tarnybos metu tenka bendrauti kelis kartus per metus, o 2 – kelis kartus per mėnesį. Tik 1 pareigūnas su gyventojais bendrauja kelis kartus per savaitę.

Sekančiu interviu klausimu klausama, dėl ko, pareigūnų nuomone, gyventojai pasitiki ir yra patenkinti priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos suteikiamomis paslaugomis. Vertinant dėl ko gyventojai pasitiki ir yra patenkinti priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos suteikiamomis paslaugomis, matyti kad 8 pareigūnai sutinka, kad priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba greitai atvyksta į incidento iškvietimo vietą bei greitai likviduojamas gaisras ar kitas incidentas, tačiau 2 apklaustieji nesutinka. Kiek kitokia situacija su gyventojų informatyvumu priešgaisrinės saugos klausimais. 6 apklausoje dalyvavę pareigūnai sutinka, kad gyventojai informuojami priešgaisrinės saugos klausimais, 3 nesutinka, o 1 apklaustųjų nei sutinka nei nesutinka. Toks atsakymų pasiskirstymas atskleidžia, kad gyventojams trūksta informacijos priešgaisrinės saugos klausimais.

Apklausoje metu respondentų buvo klausama „Kaip dažnai sulaukiate padėkos iš gyventojų?“ Daugiau negu pusę apklaustų respondentų (8) padėkas gauna kelis kartus per metus. 1 iš Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje dirbančių darbuotojų padėkas gauna kelis kartus per mėnesį, o kitas ir 2 – 3 kartus per savaitę. Tai, kad pareigūnai gauna padėkas rodo, kad jie savo paslaugas teikia kokybiškai.

Kaip atskleidžia atliktas tyrimas 6 respondentai priekaištų iš gyventojų dėl netinkamo atlikto darbo gauna kelis kartus per metus, o 3 pareigūnai priekaištų iš gyventojų gavę tik kelis kartus per visą



tarnybą. 1 iš apklaustų Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojų visai nėra gavęs priekaištų. Apibendrinant atsakymus į šį klausimą, galima teigti, kad Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę gerina profesionalus darbuotojų darbas.

Sekančiu klausimu siekiama išsiaiškinti, kokios būna gyventojų nepasitenkinimo paslaugomis priežastys. Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad visuomenė Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugomis būna nepatenkinti dėl to, kad per ilgai reikia laukti pagalbos (7) ar sunku prisiskambinti (5). Du Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojai teigia, kad žmonės nelaimės atveju būna streso būsenoje ir nesivaldo. Kiti apklaustieji akcentuoja, kad žmonės nesitenkina paslaugomis, kadangi nežino gaisro gesinimo subtilybių, darbo specifikos, kritinėje situacijoje neadekvačiai masto ar kelia nepasitenkinimą, todėl, kad pareigūnai gesina ne kur nori žmogus.

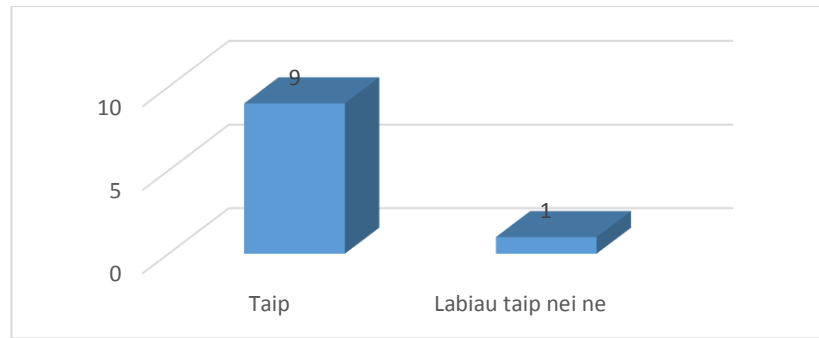
Analizuojant Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę, respondentų buvo klausiama ar, jų nuomone, jų darbo kokybė priklauso nuo komandinio darbo. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojai teigia, kad jų darbo kokybė visiškai priklauso nuo komandinio darbo.

Kiek darbo kokybė priklauso nuo kitų tarnybų, 8 iš apklaustų Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojų akcentuoja, kad jų darbo kokybė dažnai priklauso nuo kitų tarnybų. Likusieji apklaustieji teigia, kad kartais jų darbo kokybė priklauso nuo kitų tarnybų visiškai, o kartais retai. Toks atsakymų pasiskirstymas atskleidžia, kad Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybė priklauso nuo to kaip sutaria pareigūnai tarpusavyje ir su jiemis padedančiomis institucijomis.

Sekantis klausimas atskleidžia kaip dažnai pareigūnai sulaukia padėkos iš kolegų. Pusei dalyvavusių apklausoje (6) padėkos iš kolegų sulaukia kelis artus per metus. Likusieji Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnai padėkos iš kolegų sulaukia kelis kartus per mėnesį ar visai nesulaukia.

Taip pat buvo klausiama, ar jie savo kvalifikuota kasdienine veikla ir profesionalumu gerina priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbą. Didžioji dauguma respondentų (9) mano kad savo kvalifikuota kasdienine veikla ir profesionalumu gerina priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbą, o 1 labiau gerina, nei ne. Toks atsakymų pasiskirstymas atskleidžia, kad Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybė priklauso nuo pareigūnų kvalifikuotos kasdieninės veiklos ir profesionalumo.

Ar paslaugų kokybė priklauso nuo PGT turimos technikos ir įrangos matyti 10 paveiksle.



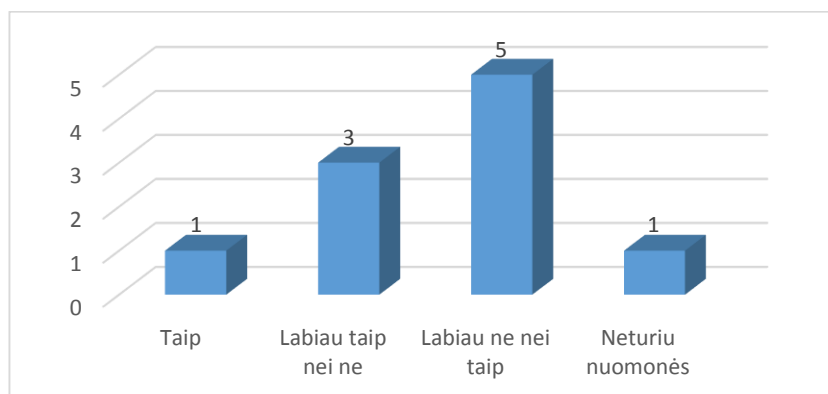
**10 pav.** Pareigūnų nuomonės pasiskirstymas, ar paslaugų kokybė priklauso nuo PGT turimos technikos ir įrangos

Atlikto tyrimo rezultatai atskleidžia, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybė priklauso nuo turimos technikos ir įrangos (9 – taip, 1 – labiau, taip nei ne).

Darbuotojai buvo klausiami ir apie tai, ko trūksta Kretingos priešgaisrinei gelbėjimo tarnybai, kad galėtų suteikti gyventojams geresnes paslaugas. Dauguma šios tarnybos pareigūnų įvardijo, kad trūksta techninės įrangos, tokios kaip vandenvėžio AC, auto kopėčių, kokybiškų kvėpavimo aparatų, pneumatinių pagalvių, valtys, navigacijos. Keli darbuotojai paminėjo ir tai, kad Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybei trukdo prastos gaisrininkų buitinės sąlygos ir patalpos, mažas ugniagesių gelbėtojų skaičius gesinant gaisrus bei finansavimo trūkumas.

Pareigūnai paklausti, kuo Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba išsiskiria nuo kitų priešgaisrinės gelbėjimo tarnybų teikiamų paslaugų, pusė jų akcentuoja, kad teikiamos paslaugos maždaug vienodos. Kiti pareigūnai teigia, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba turi mažiau technikos ar neteikia paslaugų aukštyje, nevykdo darbų po vandeniu. Vienas iš pareigūnų teigia, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos ugniagesiai geriausi gelbėtojai Lietuvoje.

Ar Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą pateikiama 11 paveiksle



**11 pav.** Pareigūnų nuomonės pasiskirstymas, ar Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą

Kaip matyti 11 paveiksle 5 respondentai Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba labiau nepakankamai informuoja visuomenę apie priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos veiklą. 4 interviu dalyviai teigia, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba pakankamai informuoja visuomenę, o vienas iš respondentų šiuo klausimu neturi nuomonės. Toks atsakymų pasiskirstymas atskleidžia, kad visuomenei trūksta informacijos apie Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešąsias paslaugas.

#### **4.3. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų tyrimo rezultatų analizė**

Atliekant visuomenės nuomonės tyrimą apie Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę buvo pasirinkta atlikti anketinę apklausą (2 priedas). Respondentų atsakymai pradedami analizuoti nuo apklaustųjų demografinių duomenų.

5 lentelėje pateikiamas respondentų pasiskirstymas pagal lytį, amžių, išsilavinimą, šeimyninę padėtį, ir užsiėmimą.

Analizuojant apklaustųjų pasiskirstymą pagal lytį, akivaizdu, kad didžioji dalis, net (74 proc.) moterys, o vyrai sudaro (26 proc.) apklaustųjų. Pagal tai galima spręsti, kad vyrai mažiau linkę dalyvauti apklausoje. 5 lentelėje matomas respondentų pasiskirstymas pagal amžių.

Kaip matyti 5 lentelėje, daugiausia apklausoje dalyvavo 40 – 49 metų asmenys (34 proc.). (25 proc.) apklaustųjų 60 metų ir vyresni asmenys, (9 proc.) – 18 – 24 metų žmonės, (10 proc.) – 50 – 59 metų gyventojai. Galima daryti prielaidą, kad Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybė bus vertinama vyresnių asmenų amžiaus tarpe.

Išsilavinę, kompetentingi, patyrę apklaustieji turi daugiau žinių apie viešųjų paslaugų kokybę. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą pateiktas 5 lentelėje. Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal išsilavinimą matyti, kad didžioji dalis apklaustųjų net (32 proc.) turi aukštąjį neuniversitetinį arba universitetinį, (21 proc.) turi vidurinį išsilavinimą, (19 proc.) aukštesnįjį, (13 proc.) profesinį, (15 proc.) apklaustųjų turi pagrindinį išsilavinimą.

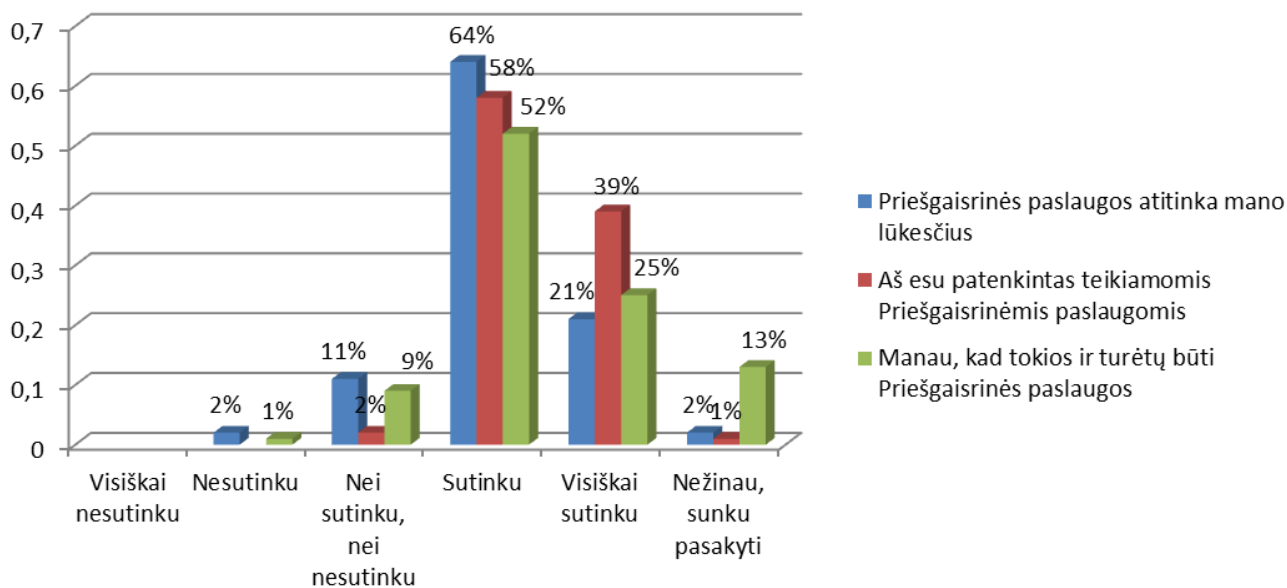
Kaip matyti 5 lentelėje, daugiausia apklausoje dalyvavo susituokę gyventojai (73 proc.). Apklausoje dalyvavo gyventojai, kurių (22 proc.) yra specialistai, (32 proc.) – tarnautojai ir (11 proc.) vadovaujantys žmonės. (5 proc.) apklausos dalyvių yra namų šeimininkės ar moksleiviai, studentai. Bedarbiai apklausoje nedalyvavo.

5 Lentelė. Respondentų demografiniai duomenys

Eil. Nr.	Klausimas ir atsakymo variantai	Atsakymų pasiskirstymas, iš viso	Atsakymų pasiskirstymas, procentais
1.	<b><i>Jūsų lytis:</i></b>		
	Vyras	26	26 %
	Moteris	74	74 %
2.	<b><i>Jūsų amžius:</i></b>		
	18-24 metai	9	9 %
	25-29 metai;	6	6 %
	30-39 metai;	16	16 %
	40-49 metai;	34	34 %
	50-59 metai;	10	10 %
	60 ir daugiau.	25	25 %
3.	<b><i>Jūsų išsilavinimas:</i></b>		
	Pagrindinis;	15	15 %
	Vidurinis;	21	21 %
	Profesinis;	13	13 %
	Aukštesnysis;	19	19 %
	Aukštasis neuniversitetinis;	17	17 %
	Aukštasis universitetas.	15	15 %
4.	<b><i>Jūsų šeimyninė padėtis:</i></b>		
	Vedęs, ištekėjusi	73	73 %
	Viengungis (-ė)	10	10 %
	Našlys (-ė)	3	3 %
	Išsiskyres (-usi)	14	14 %
5.	<b><i>Jūsų užsiėmimas:</i></b>		
	Vadovas, įmonės savininkas	11	11 %
	Tarnautojas	32	32 %
	Specialistas	22	22 %
	Darbininkas	16	16 %
	Ūkininkas	5	5 %
	Pensininkas	4	4 %
	Bedarbis	-	-
	Namų šeimininkė	5	5 %
	Moksleivis, studentas	5	5 %
	Kita	-	-

Sudaryta autoriaus pagal apklausos duomenis

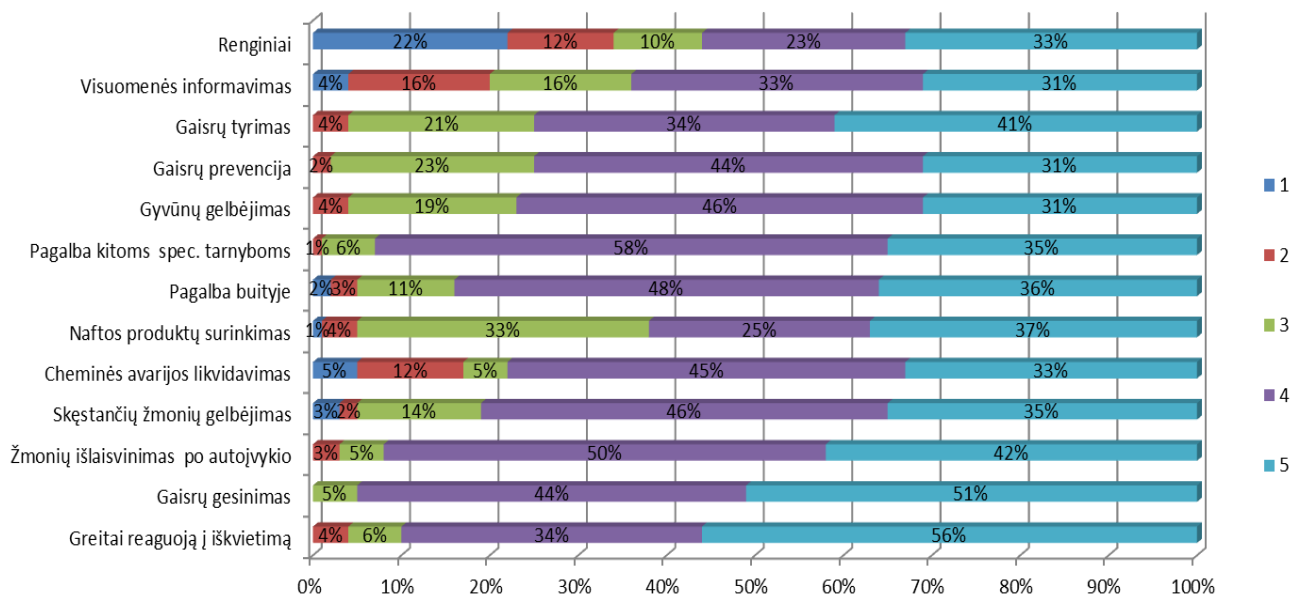
Respondentų pasiskirstymas, pagal tai, kaip vertina Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų teikimą matomas 12 paveiksle.



**12 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal tai kaip vertina Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų teikimą

Kaip matyti 26 paveiksle priešgaisrinės paslaugos atitinka lūkesčius (64 proc.) apklaustųjų, (21 proc.) jų sutinka su šiuo teiginiu, ir tik (2 proc. nesutinka). 11 procentų gyventojų nei sutinka, nei nesutinka, kad priešgaisrinės paslaugos atitinka jų lūkesčius, o (2 proc.) šiuo klausimu nepasisako. Kad gyventojai patenkinti teikiamomis Priešgaisrinėmis paslaugomis sutinka 58 proc. apklaustųjų, o visiškai sutinka (39 proc.). Manau, kad tokios ir turėtų būti Priešgaisrinės paslaugos, kokios teikiamos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyboje sutinka (52 proc.) apklaustųjų, o visiškai sutinka (25 proc.). (13 proc.) apklaustųjų gyventojų šiuo klausimu nepasisako, ir tik (1 proc.) nesutinka. Toks atsakymų pasiskirstymas atskleidžia, kad Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų priešgaisrinių paslaugų kokybė atitinka gyventojų lūkesčius.

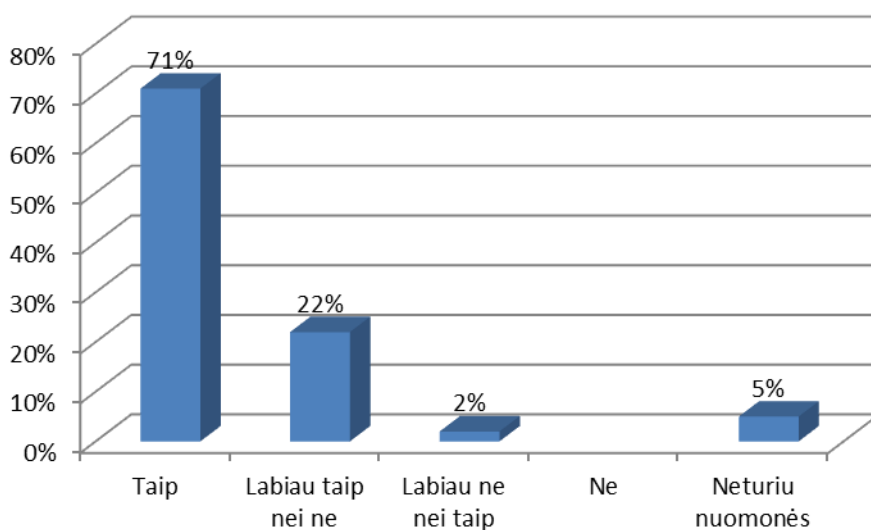
Sekančiu klausimu siekiama išsiaiškinti, kaip gyventojai vertina Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugas (13 pav.).



**13 pav.** Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugų vertinimas taškais

Kaip matyti geriausiai vertinama 5 taškais Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos greitas reagavimas į iškvietimus (56 proc.), gaisrų gesinimas (51 proc.), žmonių išlaisvinimas po autoįvykio (42 proc.), gaisrų tyrimas (41 proc.). 4 taškais labiausiai vertinama pagalba kitoms spec. tarnyboms (58 proc.), žmonių išlaisvinimas po autoįvykio (50 proc.), pagalba butyje (48 proc.), gyvūnų gelbėjimas (46 proc.) bei skęstančiųjų žmonių gelbėjimas (46 proc.). Maža dalis apklaustųjų mažesniais balais vertinamos susijusios su visuomenės informavimu ir renginiais.

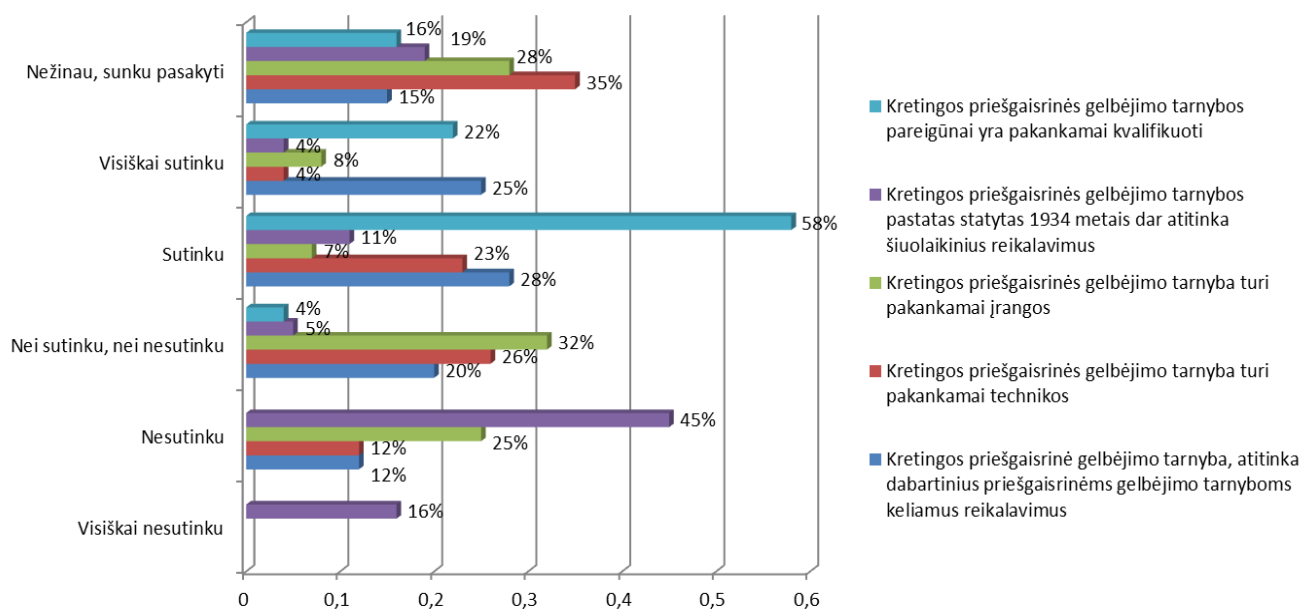
Apklausoje metu respondentų buvo prašoma įvertinti, ar jie pasitiki Kretingos Priešgaisrinės tarnybos pareigūnais (14 pav.).



**14 pav.** Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnų vertinimas gyventojų požiūriu

Net (71 proc.) apklaustų respondentų pasitiki Kretingos Priešgaisrinės tarnybos pareigūnais, o (22 proc.) labiau pasitiki nei nepasitiki. Toks atsakymų pasiskirstymas leidžia teigti, kad visuomenė, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbuotojų darbą vertina teigiamai.

Ar gyventojai sutinka su žemiau pateiktais teiginiais apie Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybą, matyti 15 paveiksle.



**15 pav.** Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos vertinimas gyventojų požiūriu

Kaip matyti 15 paveiksle, 58 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų sutinka, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnai yra pakankamai kvalifikuoti, o 22 proc. apklaustųjų visiškai sutinka. (16 proc.) apklaustų gyventojų nežino ar priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnai yra pakankamai kvalifikuoti.

Kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pastatas statytas 1934 metais dar atitinka šiuolaikinius reikalavimus, nesutinka (45 proc.) apklaustųjų, o visiškai nesutinka (16 proc.). (19 proc.) apklausoje dalyvavusių gyventojų nežino, ar Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pastatas dar geros būklės. Tik (11 proc.) apklaustų gyventojų sutinka, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pastatas atitinka šiuolaikinius reikalavimus, o (5 proc.) respondentų nei sutinka, nei nesutinka.

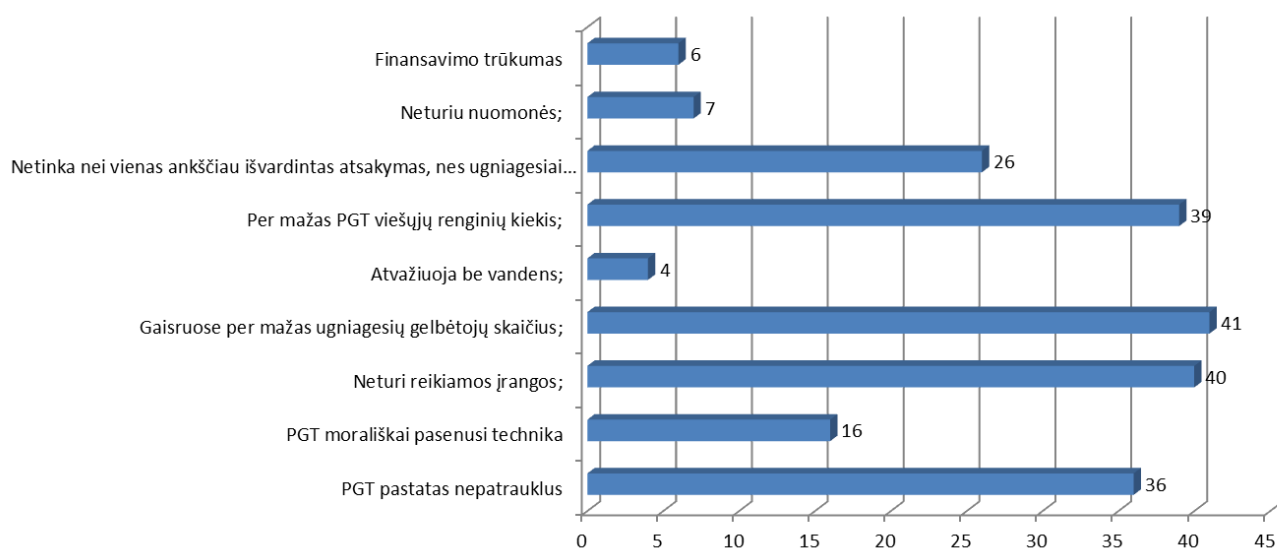
Ar Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba turi pakankamai įrangos, nežino (28 proc.) apklaustųjų, o nei sutinka, nei nesutinka (32 proc.). (25 proc.) apklausoje dalyvavusių gyventojų nesutinka, kad ugniagesiai gelbėtojai turi pakankamai įrangos. Ir tik (7 proc.) apklaustų gyventojų visiškai sutinka, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba turi reikiamą įrangą.

Net (35 proc.) apklausoje dalyvavusių gyventojų nežino, ar Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba turi pakankamai technikos, o (26 proc.) nei sutinka, nei nesutinka. (23 proc.) respondentų sutinka, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba turi pakankamai technikos, nesutinka - (12 proc.) Atliktas tyrimas atskleidžia, kad Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba atitinka dabartinius priešgaisrinėms gelbėjimo tarnyboms keliamus reikalavimus, nes (28 proc.) apklaustųjų visiškai sutinka, o (25 proc.) - sutinka. (15 proc.) respondentų nežino, ar priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, atitinka dabartinius priešgaisrinėms gelbėjimo tarnyboms keliamus reikalavimus, o (12 proc.) dalyvių nesutinka.

Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų priešgaisrinių paslaugų kokybė teigiamai vertinama dėl profesionalių darbuotojų ir reikalavimų vykdymo, o geresnei kokybei pasiekti reiktų įsigyti profesionalios įrangos bei technikos, bei susitvarkyti gaisrinės pastatą.

Atlikta apklausa atskleidžia, kad gyventojų požiūriu priešgaisrinėms gelbėjimo tarnyboms, norint suteikti kokybiškas viešąsias paslaugas, trūksta specialios technikos ir įrangos. Kai kurie gyventojai pastebi, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų priešgaisrinių paslaugų kokybė būtų geresnė, jei pareigūnai būtų skatinami geriau dirbti, kelti kvalifikaciją ar didesniais atlyginimais atitinkančiais dirbamo darbo riziką darbuotojo gyvybei ir sveikatai.

Kokie yra pagrindiniai Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamų viešųjų paslaugų trūkumai, matyti 16 paveiksle.

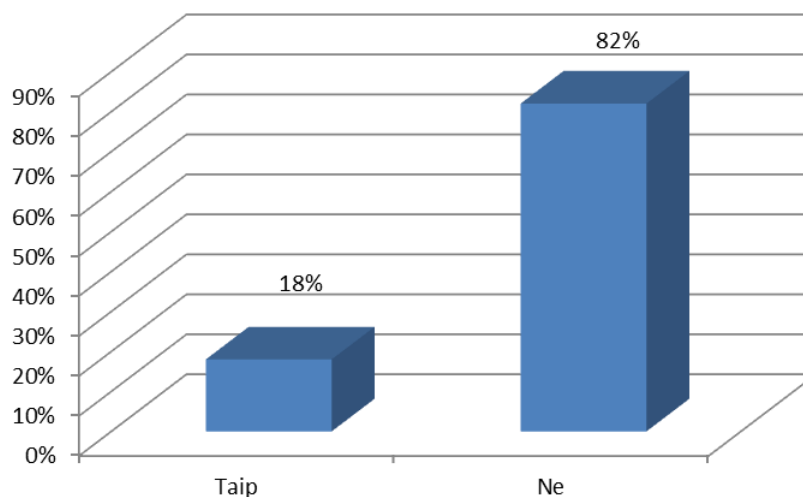


**16 pav.** Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamų viešųjų paslaugų trūkumai gyventojų požiūriu



Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamų viešųjų paslaugų kokybei labiausiai trukdo per mažas ugniagesių gelbėtojų skaičius, įrangos neturėjimas (atsakė 40 respondentų), per mažas renginių kiekis (39 apklaustieji), 26 apklausoje dalyvavusieji teigia, kad netinka nei vienas anksčiau išvardintas atsakymas, nes ugniagesiai gelbėtojai savo darbą atlieka gerai. 36 gyventojai teigia, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos trūkumas - nepatrauklus pastatas, o 16 respondentų mano, kad vienas iš trūkumų moraliai pasenusi technika. 6 apklausos dalyviai mano, kad PGT trūksta finansavimo.

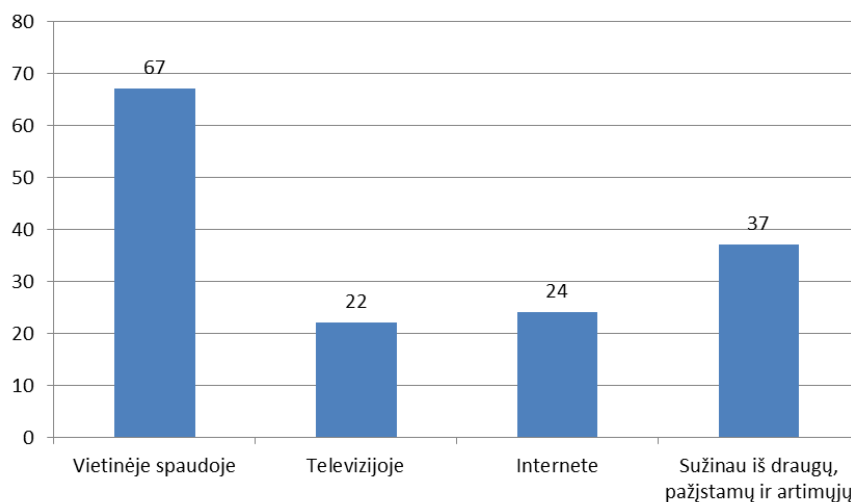
Analizuojant Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešąsias paslaugas ir jų kokybę, respondentų buvo teirautasi, ar jiems tekę naudotis priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugomis bei kokiomis (17 pav.).



**17 pav.** Gyventojų naudojimasis priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugomis

Kaip matyti 17 paveiksle daugumai apklaustų gyventojų, neteko naudotis priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugomis (82 proc.). Šiomis paslaugomis tekę naudotis tik (18 proc.) respondentų, tačiau kokiomis, nepareiškė noro pasisakyti 5 respondentai. Keletas apklaustųjų pasisakė, kad ugniagesiai gelbėtojai gesino kaminą, kiti teigė, kad surinko gyvsidabrį, o kitiems reikėjo pažymos.

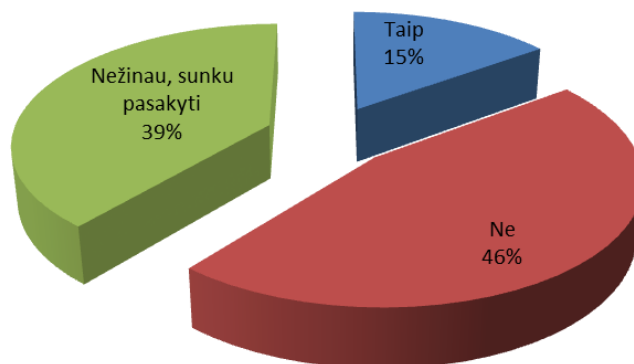
Kur gyventojai randa daugiausiai informacijos apie Kretingos priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą, jos renginius ir kitas veiklas pateikiama 18 paveiksle.



**18 pav.** Informacijos vietos apie Kretingos priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą, jos renginius ir kitas veiklas

18 paveiksle pateikti duomenys atskleidžia, kad 67 respondentai dažniausiai informaciją apie Kretingos priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą, jos renginius ir kitas veiklas randa vietinėje spaudoje, 37 respondentai atsakė, kad sužino iš draugų ir pažįstamų. Kiti 24 respondentai sužino apie Kretingos priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą internete bei 22 apklaustieji pažymėjo, kad mato per televiziją.

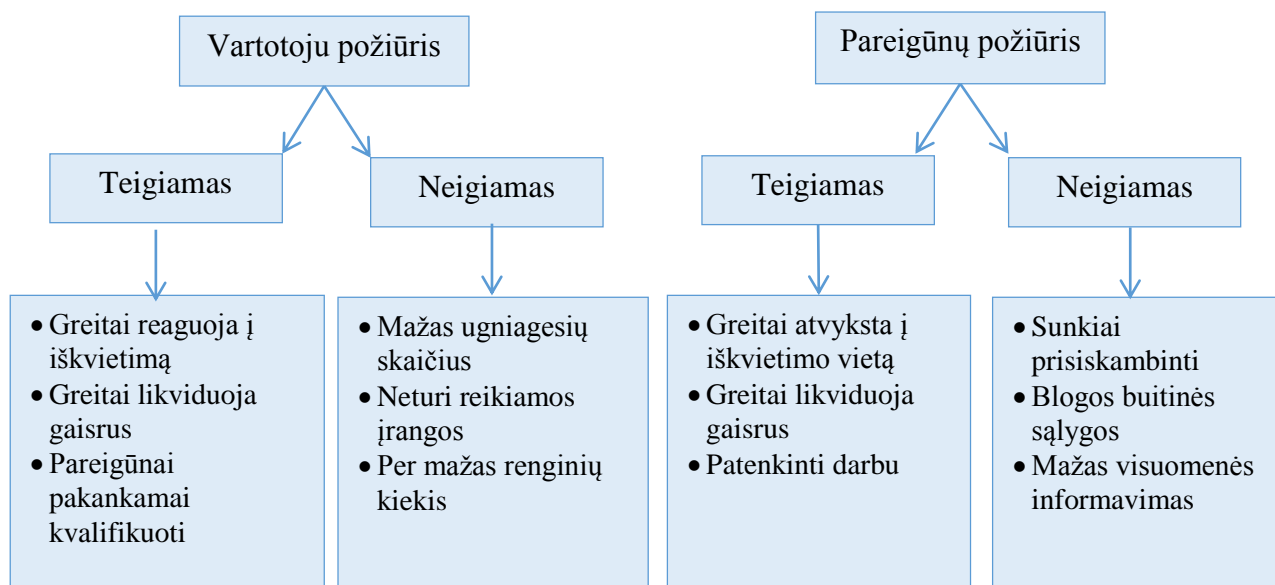
Sekančiame paveiksle pateikiama respondentų nuomonės, ar jie norėtų, kad jų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesiją (19 pav.).



**19 pav.** Respondentų nuomonės pasiskirstymas ar norėtų, kad jų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesija.

Kad jų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesiją (39 proc.) Kretingos gyventojų nežino, o (46 proc.) atsakė kad nenorėtų, kad pasirinktų šią profesiją. Ir tik (10 proc.) norėtų, kad jų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesiją.

20 paveiksle pateikiama schema parodo, kaip yra vertinamas vartotojų ir pareigūnų požiūris.



**20 pav.** Vartotojų ir pareigūnų požiūrio apibendrinimas

Sudaryta autoriaus

Apibendrinant pareigūnų ir gyventojų tyrimo rezultatus, apie Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešąsias paslaugas ir jų kokybę, galima daryti išvadą, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešosios paslaugos vertinamos teigiamai. Atliktas tyrimas atskleidė, kad geriausiai vertinama Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos greitas reagavimas į iškvietimus gaisrų gesinimas bei žmonių išlaisvinimas po autoįvykio, nors nepaisant to, įstaigos pareigūnai akcentuoja, kad sulaukia priekaištų, nes gyventojams reikia ilgai laukti, kol pareigūnai prisistatys į įvykio vietą, bei trūksta visuomenės informavimo apie Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešąsias paslaugas.

Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybę įrodo ir tai, kad gyventojai pasitiki šios institucijos pareigūnais. Tiek apklausti gyventojai, tiek pareigūnai vertindami Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų priešgaisrinių paslaugų kokybę mano, kad nors institucija turi profesionalius darbuotojus, jai reiktų tobulinti buitines sąlygas bei turimą įrangą bei techniką. Gyventojai taip pat pastebi, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos veikloje trūksta darbuotojų skaičiaus bei visuomenės informavimo ir renginių.

## IŠVADOS

1. Remiantis akademinė literatūra (Langvinienė ir Vengrienė (2008), Stasiukynas (2010), Lane (2001), Puškorius (2006)), viešoji paslauga – bet kokia veikla ar nauda, kurią teikia valstybinės, arba savivaldos institucijos, arba kiti subjektai, o kuriama tiek viešosios, tiek privačios nuosavybės pagrindu. Jos produktas gali būti susietas ar nesusietas su fiziniu produktu. Viešųjų paslaugų kokybė – tai siekimas pasiekti aukščiausią piliečio pasitenkinimo lygį, kurio formavimui būtų pasitelkti visi įmanomi resursai (aptarnavimas, kaina, reputacija, prekės, paslaugos kokybiškumas). Paslaugos teikimo kokybė gali būti apibūdinama kaip paslaugos kokybės valdymo procesas, kuris apima paslaugų vartotojus, paslaugų teikėjus, bei paslaugų įmonių technines, technologines galimybes ir šių įmonių organizacinę kultūrą. Tačiau norint tinkamai valdyti išvardytus kokybės procesus, svarbu nuolat rinkti informaciją, pasitelkiant kokybės vertinamuosius modelius.

2. Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba, kaip ir visų kitų Lietuvos respublikos priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų, viešųjų paslaugų teikimo kokybę, reglamentuoja daugelis įstatymų, potvarkių bei nutarimų. Vyriausybė patvirtinusi viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa siekia užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančios viešosios politikos nustatymą, formavimą ir efektyvų įgyvendinimą: didinti viešojo valdymo procesų atvirumą ir skatinti visuomenę aktyviai juose dalyvauti, teikti geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas.

3. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos pavesta organizuoti gaisrų gesinimo, žmonių ir turto gelbėjimo, gaisrų padarinių mažinimo darbus ir jiems vadovauti bei organizuoti valstybinę priešgaisrinę priežiūrą. Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamos paslaugos pagal teikiamų paslaugų pobūdį yra skirstomos, į priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo bei administracines paslaugas. Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba organizuoja ir vykdo profesinius mokymus, priešgaisrines taktines pratybas, rengia pavojingų objektų incidentų likvidavimo planus, teikia metodinę pagalbą savivaldybių ugniagesių komandoms, kurios įsteigtos kaimo vietovėse. Didžioji dalis teikiamų administracinių paslaugų yra šiuose padaliniuose, nes juose dirbantys darbuotojai tiesiogiai bendrauja su piliečiais ir įmonėmis.

4. Tyrimo rezultatai parodė, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba, geriausiai vertinama dėl greito reagavimo į iškvietimus (56 proc.), gaisrų gesinimas (51 proc.), žmonių išlaisvinimas po autoįvykio (42 proc.), bei gaisrų tyrimas (41 proc.). Gyventojai blogiausiai vertina renginius, visuomenės informavimą, bei abejoja ar tinkamai likviduos chemines avarijas. Taip yra todėl, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba per mažai informuoja visuomenę apie savo veiklą, mažai organizuoja akcijų ir renginių visuomenei, bei turi mažai įrangos ir priemonių cheminėms avarijoms likviduoti. Net 93 procentai apklaustų respondentų visiškai pasitiki ir pasitiki Kretingos priešgaisrinės tarnybos pareigūnais, ir tai yra kiek nei daugiau šalies vidurkis. Toks atsakymų pasiskirstymas leidžia

teigti, kad Kretingos rajono gyventojai, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamas viešąsias paslaugas vertina teigiamai. Kaip tyrimo rezultatai rodo, kad Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamų viešųjų paslaugų kokybei labiausiai trukdo per mažas ugniagesių gelbėtojų skaičius, techninės įrangos trūkumas - auto kopėčių, kokybiškų kvėpavimo aparatų, prastos buitinės sąlygos, bei finansavimo trūkumas.

5. Apibendrinant pareigūnų ir gyventojų tyrimo rezultatus, dėl Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybės, galima teigti, kad paslaugų kokybę įrodo pareigūnų profesionalumas, greitas reagavimas į iškvietimus, greitas gaisrų bei kitų įvykių likvidavimas. Tačiau priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos viešųjų paslaugų kokybei gerinti reikia didesnio visuomenės informavimo, renginių apie Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybą, taip pat gerinti buitines sąlygas, atnaujinti įrangą ir techniką. Siekiant gerinti viešųjų paslaugų kokybę, Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybai reiktų įsigyti daugiau reikiamos įrangos, vandenvėžį, taip pat auto kopėčias kad visuomenė jaustus saugesnė, o verslininkai galėtų statyti daugiaaukščius pastatus. Taip pat būtina gerinti darbuotojų darbo sąlygas ir daugiau dėmesio skirti visuomenės informavimui apie tarnybos veiklą. Susikurti atskirą Kretingos priešgaisrinės tarnybos internetinę svetainę, taip pat pasitelkti ir kitas informavimo priemones. Didinti viešojo valdymo procesų atvirumą ir skatinti visuomenę aktyviai juose dalyvauti, teikti geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas. Skatinti piliečių savanorystę priešgaisrinės tarnybos veikloje.

## LITERATŪRA

1. Arimavičiūtė, M. (2005). *Viešojo sektoriaus institucijų strateginis valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
2. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: technologija.
3. Gronroos, Ch. (2000). *Service Management and Marketing. A Customer Relationship Management Approach*. Wiley.
4. Kaziliūnas, A. (2007). *Kokybės vadyba: vadovėlis*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
5. Kenney, B. (2008). *Whatever happened to quality?* Industry Week/IW, Apr Vol. 257 Issue 4.
6. Kindurys, V. (2003). *Paslaugų marketingas: mokomoji knyga*. Vilnius.
7. Korsakaitė, D. (2004). Managerial aspects of service quality. Lietuvos žemės ūkio universitetas. Akademija: LŽŪU Leidybos centras. 2004, Nr. 63(16). p. 41-50. ISSN 1648-116X
8. Kotler, Ph., Keller, L. K. (2007). *Marketingo valdymo pagrindai*. Klaipėda: Logitema.
9. Lane, J. E. (2001). *Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požiūriai*. Vilnius: Margi raštai.
10. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2005). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: Technologija.
11. Langvinienė, N., Vengrienė, B. (2008). *Paslaugų teorija ir praktika*. Kaunas: KTU.
12. Mikalauskienė, A., Tijūnaitienė, R., Vekterytė, M. (2002). *Paslaugų kokybės valdymo strateginiai aspektai*. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. E. Galvanausko mokslinė konferencija.
13. Mikulis, J. (2007). *Pažangūs vadybos principai. Visuotinė kokybės vadyba*. Vilnius: Ciklonas.
14. Obrazcovas, V., Savas, E. (2007). *Viešosios paslaugos „naujoje viešojoje vadyboje“: alternatyvūs aprūpinimo prekėmis ir paslaugomis mechanizmai, Naujoji viešoji vadyba*. Kaunas.
15. Paliulis, N., Pabedinskaitė, A., Šaulinskas, L. (2007). *Elektroninis verslas: raida ir modeliai*. Vilnius: Technika.
16. Parsons, W. (2001). *Viešoji politika. Politikos analizės teorijos ir praktikos įvadas*. Vilnius: Eugrimas.
17. Pranulis, V., Pajuodis, A., Urbonavičius, S., Virvilaitė, R. (2000). *Marketingas*. Vilnius: The Baltic Press.
18. Puškorius, S. (2006). *Savivaldos institucijų socialinis politinis veiksmingumas*. Vilnius: MRU.
19. Ruževičius, J. (2006). *Kokybės vadybos metodai ir modeliai*. Vilnius.
20. Studija (2010). *Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analizė*. Vidaus reikalų ministerija.
21. Smalskys, V. (2010). *Viešasis valdymas*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
22. Stačiokas, R. (1999). *Viešojo administravimo institucijų finansai ir biudžetas*. Viešasis administravimas: monografija. Kaunas: Technologija.
23. Stasiukynas, A. (2010). *Viešųjų paslaugų teikimo administravimas. Viešasis valdymas*. Vilnius: MRU.
24. Šmergelienė, V., Patackienė, N. (2004). *Paslaugų kokybės vertinimo ypatumai vartotojų požiūriu*. Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos. Šiauliai: Šiaulių universitetas.
25. Tamulienė, V., Kazlauskienė, E. (2000). *Paslaugos ir jų savybės prekybos verslo kontekste*. Ekonomika ir vadyba. Nr. 1(2). p. 61-67.
26. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
27. Vitkienė, E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.

## ŠALTINIAI

1. Banytė, J., Palaima, T. (2006). *Marketing Service Relationships: the Relative Role of Service Quality*. [žiūrėta 2015 11 26]. Prieiga per internetą: <<http://internet.ktu.lt/lt/mokslas/zurnalai/inzeko/46/1392-2758-2006-1-46-83.pdf>>
2. Diržytė, A., Patapas, A. (2013). *Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai*. Vilnius. [žiūrėta 2015 11 28]. Prieiga per internetą: <<https://www.mruni.eu/upload/iblock/75f/VPA-13-12-4-03.pdf>>
3. Domarkas, V., Lukoševičienė, V. (2006). *Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu*. Kaunas: Viešoji politika ir administravimas. žiūrėta [2015 11 28]. Prieiga per internetą: <<http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2006~1367159236266/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>>
4. Europos sąjungos fondų investicijų portalas. *Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa*. (2011). [žiūrėta 2015 12 01]. Prieiga per internetą: <[http://www.esparama.lt/es\\_parama\\_pletra/failai/ESFproduktai/2011\\_Gaisru\\_prevencijos\\_programa.pdf](http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/ESFproduktai/2011_Gaisru_prevencijos_programa.pdf)>
5. Gaisrinių tyrimų centras. [žiūrėta 2015 12 08]. Prieiga per internetą: <<http://www.gtcentras.lt/veiklos-sritys>>
6. Gyventojų perspėjimo ir informavimo sistemos internetinė svetainė. [žiūrėta 2015 12 08]. Prieiga per internetą: <<http://gpis.vpgt.lt/go.php/lit/Apie-mus/110/5/235>>
7. Guščinskienė, J. Čiburikienė, J. (2008). *Lietuvos aukštojo mokslo paslaugos informacinėje visuomenėje*. Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai. [žiūrėta 2015 11 29]. Prieiga per internetą: <<http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/get/LT-LDB-0001:J.04~2008~1367162997028/DS.002.0.01.ARTIC>>
8. Internetinė svetainė. Gabūs ir drąsūs. *Priešgaisrinė ir civilinė sauga, gelbėjimo sistema Lietuvoje*. [žiūrėta 2015 12 01]. Prieiga per internetą: <<http://gid.lt/ekonomika/priesgaisrine-ir-civiline-sauga-gelbejimo-sistema-lietuvoje>>
9. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos internetinė svetainė. *Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos vidaus tvarkos taisyklės*. 2013 m. rugsėjo 12 d. įsakymu Nr. V- 138. (2013-09-12). [žiūrėta 2015 12 03]. Prieiga per internetą: <[http://www.vapgv.lt/klaipeda.apgv/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=76&Itemid=158](http://www.vapgv.lt/klaipeda.apgv/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=76&Itemid=158)>
10. Klaipėdos apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos internetinė svetainė. *Nuostatai*. [žiūrėta 2015 12 03]. Prieiga per internetą: <[http://www.vapgv.lt/klaipeda.apgv/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=63&Itemid=139](http://www.vapgv.lt/klaipeda.apgv/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=63&Itemid=139)>
11. Kriauzaitė, E. (2007). *Socialinių paslaugų kokybės vertinimas*. Jaunasis mokslininkas – konferencijų medžiaga. [žiūrėta 2015 11 18]. Prieiga per internetą: <[http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk\\_2007/kaimo\\_pletra/Kriauzaite\\_Elena.pdf](http://jaunasis-mokslininkas.asu.lt/smk_2007/kaimo_pletra/Kriauzaite_Elena.pdf)>

12. Krikščiūnas, B. (2012). Profesinis rengimas: tyrimai ir realijos. *Ugniagesių gelbėtojų profesinio rengimo organizavimo sąlygos ir tobulinimo galimybės: ugniagesių gelbėtojų mokyklos kursantų požiūris*. [žiūrėta 2015 11 29]. Prieiga per internetą: <<http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2012~1377696102032/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content>>
13. Levickaitė, R. (2010). *Lietuvos tikslas – plėsti paslaugų sektorių*. [žiūrėta 2015 11 23]. Prieiga per internetą: <<http://www.ekonomika.lt/naujiena/lietuvos-tikslas-plesti-paslaugu-sektoriu-1523.html>>
14. Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas 1998 m. gruodžio 15 d. Nr. VIII-971 Vilnius. (1998-12 [žiūrėta 2015 12 03]. Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=465456](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=465456)>
15. Lietuvos Respublikos priešgaisrinės saugos įstatymas 2002 m. gruodžio 5 d. Nr. IX-1225 Vilnius. (2002-12-05). [žiūrėta 2015 12 04]. Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=386904](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=386904)>
16. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas. [žiūrėta 2015 11 18]. Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=390913](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=390913)>
17. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2012 metų veiklos ataskaita 2013 – 03 – 15 Nr. 1VN – 1 Vilnius. (2013-03-15). [žiūrėta 2015 12 04]. Prieiga per internetą: <[http://www.fntt.lt/uploads/docs/2012\\_VRM\\_ATASKAITA.pdf](http://www.fntt.lt/uploads/docs/2012_VRM_ATASKAITA.pdf)>
18. Lietuvos Respublikos vidaus tarnybos statuto patvirtinimo įstatymas 2003 m. balandžio 29 d. Nr. IX-1538 Vilnius. (2003-04-29). [žiūrėta 2015 12 04]. Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=435688](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=435688)>
19. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas. *Priešgaisrinės saugos užtikrinimo standartas*. 2013 m. balandžio 17 d. Nr. 354 Vilnius. (2013-04-17). [žiūrėta 2015 12 10]. Prieiga per internetą: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.C42BA171C4EA>>
20. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimas. *Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa*. 2012 m. vasario 7 d. Nr. 171 Vilnius. (2012-02-07). [žiūrėta 2015 12 13]. Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=418407&p\\_query=vie%F0ojo%20valdymo%20tobulinimo%20programa&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=418407&p_query=vie%F0ojo%20valdymo%20tobulinimo%20programa&p_tr2=2)>
21. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie vidaus reikalų ministerijos direktoriaus įsakymas. *Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų atliekamų gaisrų gesinimo ir kitų gelbėjimo darbų organizavimo nuostatai*. 2013 m. lapkričio 18 d. Nr. 1-280 Vilnius. (2013-11-18). [žiūrėta 2015 12 12]. Prieiga per internetą: <[http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc\\_l?p\\_id=460588&p\\_query=ugniagesi%F8&p\\_tr2=2](http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=460588&p_query=ugniagesi%F8&p_tr2=2)>
22. Priešgaisrinės apsaugos gelbėjimo departamento internetinės svetainė. *Departamento schema*. [žiūrėta 2015 12 09]. Prieiga per internetą: <<http://www.vpgt.lt/index.php?243705087>>
23. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie vidaus reikalų ministerijos. *Veiklos sritis*. [žiūrėta 2015 12 06]. Prieiga per internetą: <<http://www.vpgt.lt/index.php?-1980669095>>
24. PAGD viešųjų paslaugų portalas. [žiūrėta 2015 12 12]. Prieiga per internetą: <<https://epaslaugos.vpgt.lt/Public/SendMessage.aspx>>



25. PAGD direktoriaus įsakymas. *Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamente prie vidaus reikalų ministerijos taisyklės*. Nr. 1-296 Vilnius. (2010-10-22). [žiūrėta 2015 12 12]. Prieiga per internetą: <<https://www.e-tar.lt/acc/legalAct.html?documentId=TAR.DCD9DD6638AE>>
26. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento prie vidaus reikalų ministerijos direktorius įsakymas. *Priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos parengties organizavimo nuostatai*. 2006-01-31, Nr. 13-470 Valstybės žinios. [žiūrėta 2015 12 02]. Prieiga per internetą: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.DA1714B69210>>
27. Rudžionienė, J., Dvorak, J. (2013). *Viešojo paslaugų sektoriaus institucijų veiklos vertinimo specifika*. [žiūrėta 2015 12 10]. Prieiga per internetą: <<http://www.zurnalai.vu.lt/files/journals/163/articles/1592/public/43-64.pdf>>
28. Rudžionienė, J. (2007). Paslaugų rinkodaros vystymas, paslaugos teikėjo bei paslaugos gavėjo tarpusavio ryšys kultūros įstaigoje. [žiūrėta 2015 11 16]. Prieiga per internetą: <[http://www.lkdte.lt/download/mokomedz/03\\_Rudzioniene.pdf](http://www.lkdte.lt/download/mokomedz/03_Rudzioniene.pdf)>
29. Vidaus reikalų ministro įsakymas. *Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos vykdomų funkcijų optimizavimo koncepcija*. 2008 m. balandžio 28 d. Nr. 1-131 Vilnius. (2008-04-28). [žiūrėta 2015 12 01]. Prieiga per internetą: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.317784?jfwid=-9dzqub1f>>
30. Vidaus reikalų ministro įsakymas. *Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo 2013–2015 metų veiksmų planas*. 2013 m. gegužės 20 d. Nr. 1V-438. (2013-05-20). [žiūrėta 2015 11 28]. Prieiga per internetą: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0B9F57113F98>>
31. Vilniaus apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba. [žiūrėta 2015 12 05]. Prieiga per internetą: <[http://www.vapgv.lt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=62&Itemid=16](http://www.vapgv.lt/index.php?option=com_content&view=article&id=62&Itemid=16)>
32. Žalimienė, L., Lazutka, R. (2009). *Socialinės globos paslaugos Lietuvoje: nuo hierarchinio prie mišrios globos ekonomikos modelio*. [žiūrėta 2015 11 29]. Prieiga per internetą: <<http://www.lbank.lt/zalimiene>>

## INTERVIU

## KRETINGOS PRIEŠGAISRINĖS GELBĖJIMO TARNYBOS PAREIGŪNAMS

1. *Kiek laiko dirbate Kretingos priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje (toliau-PGT) ?*

- iki 2 metų;  2-5 metai;  5-10 metų;  10-15 metų;  20 metų ir daugiau.

2. *Ar prieš tai esate dirbęs kitoje PGT ? Kokiame mieste ?*

(įrašyti)\_\_\_\_\_.

3. *Koks Jūsų išsilavinimas ?*

(įrašyti)\_\_\_\_\_.

4. *Kokios yra Jūsų pareigos ?*

(įrašyti)\_\_\_\_\_.

5. *Kokią specialybę esate įgiję, prieš įsidarbinant PGT ?*

(įrašyti)\_\_\_\_\_.

6. *Kodėl pasirinkote darbą priešgaisrinėje gelbėjimo tarnyboje ?*

- Patrauklus atlyginimas;  
 Geros darbo sąlygos;  
 Patinka padėti žmonėms;  
 Patogus darbo grafikas;  
 Nežinau, sunku pasakyti.  
 Kita (įrašyti)\_\_\_\_\_.

7. *Ar norėtumėte, kad Jūsų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesiją ?*

- Taip;  
 Ne;  
 Nežinau, sunku pasakyti.

8. *Ar esate patenkintas savo darbu ?*

- Taip;  
 Labiau taip nei ne;  
 Labiau ne nei taip;  
 Ne;  
 Neturiu nuomonės.

Pakomentuokite kodėl ? (įrašyti)\_\_\_\_\_.

9. *Ar esate patenkintas darbo sąlygomis ?*

- Taip;  
 Labiau taip nei ne;  
 Labiau ne nei taip;  
 Ne;  
 Neturiu nuomonės.

Pakomentuokite kodėl ? (įrašyti)\_\_\_\_\_.

10. *Kaip dažnai tenka bendrauti su gyventojais tarnybos metu ?*

- Kasdien;  
 2-3 kartus per savaitę;  
 Kelis kartus per mėnesį;  
 Netenka.

**11. Statistika rodo, jog Lietuvoje gyventojai labiausiai pasitiki ugniagesiais gelbėtojais.**

Kaip manote dėl ko gyventojai pasitiki ir patenkinti PGT suteikiamomis paslaugomis ?

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Nežinau, sunku pasakyti
PGT greitai atvyksta į incidento iškvietimo vietą						
Greitai likviduojamas gaisras ar kitas incidentas						
Gyventojai išsamiai informuojami priešgaisrinės saugos klausimais						

**12. Kaip dažnai sulaukiate padėkos iš gyventojų ?**

- Kasdien;
- 2-3 kartus per savaitę;
- Kelis kartus per mėnesį;
- Kelis kartus per metus;
- Netenka.

Jei sulaukėte, tai už ką ? (įrašyti)\_\_\_\_\_.

**13. Kaip dažnai sulaukiate priekaištų iš gyventojų ?**

- Kasdien;**
- 2-3 kartus per savaitę;
- Kelis kartus per mėnesį;
- Kelis kartus per metus;
- Netenka.

Jei sulaukėte, tai už ką? (įrašyti)\_\_\_\_\_.

**14. Kaip manote, kokios gyventojų nepasitenkinimo paslaugomis priežastys ?**

- Sunkiai prisiskambinti;
- Per ilgai tenka laukti pagalbos;
- Neprofesionalai atlieka savo pareigas;
- Nekokybiškos gaisro nustatymo priežastys;
- Pareigūnai nemandagūs;
- Negaliu pasakyti.
- Kita (įrašyti)\_\_\_\_\_.

**15. Ar jūsų darbo kokybė priklauso nuo komandinio darbo ?**

- Visiškai priklauso;
- Dažnai priklauso;
- Retai priklauso;
- Nepriklauso;
- Neturiu nuomonės.

**16. Ar jūsų darbo kokybė priklauso nuo kitų tarnybų ?**

- Visiškai priklauso;
- Dažnai priklauso;
- Retai priklauso;
- Nepriklauso;
- Neturiu nuomonės.

Nuo kokių ? (įrašyti)\_\_\_\_\_.

**17. Kaip dažnai sulaukiate padėkos iš kolegų ?**

- Kasdien;
- 2-3 kartus per savaitę;
- Kelis kartus per mėnesį;
- Kelis kartus per metus;
- Netenka.

Jei sulaukėte, tai už ką ? (įrašyti)\_\_\_\_\_.

**18. Kaip manote, ar savo kvalifikuota kasdienine veikla ir profesionalumu gerinate priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos darbą ?**

- Taip;
- Labiau taip nei ne;
- Labiau ne nei taip;
- Ne;
- Neturiu nuomonės.

**19. Ar paslaugų kokybė priklauso nuo PGT turimos technikos ir įrangos ?**

- Taip;
- Labiau taip nei ne;
- Labiau ne nei taip;
- Ne;
- Neturiu nuomonės.

**20. Jūsų nuomone, ko labiausiai trūksta PGT, kad galėtų suteikti gyventojams geresnes paslaugas ?**  
(įrašyti)\_\_\_\_\_.

**21. Kuo Kretingos PGT išsiskiria, nuo kitų PGT teikiamų paslaugų ?**

(įrašyti)\_\_\_\_\_.

**22. Kaip manote, ar Kretingos PGT pakankamai informuoja visuomenę apie savo veiklą ?**

- Taip;
- Labiau taip nei ne;
- Labiau ne nei taip;
- Ne;
- Neturiu nuomonės.

**APKLAUSOS ANKETA  
GERBIAMAS APKLAUSOS DALYVI,**

*Esu Kauno technologijos universiteto Viešosios politikos magistro studijų programos studentas ir atlieku apklausą, kuria siekiama išsiaiškinti ar Klaipėdos apskrities PGV, Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba kokybiškai suteikia viešąsias paslaugas gyventojams.*

*Jūsų nuomonė yra labai svarbi. Apklausa yra anoniminė. Gauti rezultatai ir duomenys bus pateikti apibendrintai ir naudojami tik magistro baigiamojo darbo projektui.*

*Iš anksto dėkojame už atsakymus.*

*Jums labiausiai tinkantį atsakymo variantą pažymėkite X.*

**1. Ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su žemiau išvardintais teiginiais, kad Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba teikdama viešąsias paslaugas (įvertinkite kiekvieną teiginį atskirai):**

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Nežinau, sunku pasakyti
<i>Priešgaisrinės paslaugos atitinka mano lūkesčius</i>						
<i>Aš esu patenkintas teikiamomis Priešgaisrinėmis paslaugomis</i>						
<i>Manau, kad tokios ir turėtų būti Priešgaisrinės paslaugos</i>						

**2. Statistika rodo, jog Lietuvoje gyventojai labiausiai pasitiki ugniagesiai gelbėtojai. Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba teikia įvairias viešąsias paslaugas gyventojams. Kaip Jūs manote ar visada ir viską ugniagesiai gelbėtojai atlieka nepriekaištingai.**

**Įvertinkite žemiau pateiktas sritys skalėje nuo 1 iki 5 (kai vienetas visiškai nesutinku, o 5 visiškai sutinku)**

SRITYS	TAŠKAI				
	1	2	3	4	5
<i>Greitai reaguoją į iškvietimą</i>					
<i>Gaisrų gesinimas</i>					
<i>Žmonių išlaisvinimas po autoįvykio</i>					
<i>Skęstančių žmonių gelbėjimas</i>					
<i>Cheminės avarijos likvidavimas</i>					
<i>Naftos produktų surinkimas</i>					
<i>Pagalba buityje</i>					
<i>Pagalba kitoms spec. tarnyboms</i>					
<i>Gyvūnų gelbėjimas</i>					
<i>Gaisrų prevencija</i>					
<i>Gaisrų tyrimas</i>					
<i>Visuomenės informavimas</i>					
<i>Renginiai</i>					
<i>Kitos nepaminėtos viešosios paslaugos</i>					

**3. Ar pasitikite Kretingos Priešgaisrinės tarnybos pareigūnais ?**

- Taip;
- Labiau taip nei ne;
- Labiau ne nei taip;
- Ne;
- Neturiu nuomonės.

4. *Sutinkate ar nesutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba (įvertinkite kiekvieną teiginį atskirai):*

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku	Nežinau, sunku pasakyti
<i>Kretingos priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, atitinka dabartinius priešgaisrinės gelbėjimo tarnyboms keliamus reikalavimus</i>						
<i>Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba turi pakankamai technikos</i>						
<i>Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnyba turi pakankamai įrangos</i>						
<i>Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pastatas statytas 1934 metais dar atitinka šiuolaikinius reikalavimus</i>						
<i>Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos pareigūnai yra pakankamai kvalifikuoti</i>						

5. *Jūsų manymu ko trūksta priešgaisrinės gelbėjimo tarnyboms, kad kokybiškiau galėtų suteikti viešąsias paslaugas ?*

(įrašykite)\_\_\_\_\_.

6. *Jūsų nuomone, kokie yra pagrindiniai Kretingos priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamų viešųjų paslaugų trūkumai ? (galimi keli atsakymų variantai)*

- PGT pastatas nepatrauklus;
- PGT morališkai pasenusi technika;
- Neturi reikiamos įrangos;
- Gaisruose per mažas ugniagesių gelbėtojų skaičius;
- Maža tikimybė, kad ką nors užgesins;
- Atvažiuoja be vandens;
- Pareigūnai nemandagiai ir nepagarbiai bendrauja su nukentėjusiais asmenimis;
- Pareigūnai dažnai būna neblaivūs;
- Per mažas PGT viešųjų renginių kiekis;
- Netinka nei vienas anksčiau išvardintas atsakymas, nes ugniagesiai gelbėtojai savo darbą atlieka gerai;
- Neturiu nuomonės;
- Kita (įrašykite)\_\_\_\_\_.

7. *Ar Jums yra tekę naudotis priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos paslaugomis ?*

- Taip;
- Ne.

*Jei tekę kokiomis?*

(įrašykite)\_\_\_\_\_.

8. *Kur randate daugiausiai informacijos apie Kretingos priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą, jos renginius ir kitas veiklas ?*

- Vietinėje spaudoje;
- Televizijoje;
- Radijuje;
- Internete;
- Sužinau iš draugų, pažįstamų ir artimųjų;
- Nesidomiu;
- Kita (įrašykite)\_\_\_\_\_.

**9. Ar norėtumėte, kad Jūsų sūnus ar dukra pasirinktų, ar būtų pasirinkęs/-usi ugniagesio gelbėtojo profesiją ?**

- Taip;
- Ne;
- Nežinau, sunku pasakyti.

**10. Jūsų lytis:**

- Vyras;
- Moteris.

**11. Jūsų amžius:**

- 18-24 metai;
- 25-29 metai;
- 30-39 metai;
- 40-49 metai;
- 50-59 metai;
- 60 ir daugiau.

**12. Jūsų išsilavinimas:**

- Pagrindinis;
- Vidurinis;
- Profesinis;
- Aukštesnysis;
- Aukštasis neuniversitetinis;
- Aukštasis universitetas.

**13. Jūsų šeimyninė padėtis:**

- Vedęs, ištekėjusi;
- Viengungis (-ė);
- Našlys (-ė);
- Išsiskyręs (-usi).

**14. Jūsų užsiėmimas:**

- Vadovas, įmonės savininkas;
- Tarnautojas;
- Specialistas
- Darbininkas;
- Ūkininkas;
- Pensininkas;
- Bedarbis;
- Namų šeimininkė;
- Moksleivis, studentas;
- Kita (įrašykite) \_\_\_\_\_.