

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VIEŠOSIOS POLITIKOS IR ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

Greta Švelnytė

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS
ANALIZĖ: MARIJAMPOLĖS APSKRITIES VYRIAUSIOJO POLICIJOS
KOMISARIATO MIGRACIJOS SKYRIAUS ŠAKIŲ GRUPĖS ATVEJIS

Bakalauro darbas

Darbo vadovas

doc. dr. E. Gaulė

KAUNAS 2015

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VIEŠOSIOS POLITIKOS IR ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

**VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ADMINISTRACINĖMIS
PASLAUGOMIS ANALIZĖ: MARIJAMPOLĖS APSKRITIES
VYRIAUSIOJO POLICIJOS KOMISARIATO MIGRACIJOS
SKYRIAUS ŠAKIŲ GRUPĖS ATVEJIS**

Viešojo administravimo bakalauro darbas
Studijų programa 612N70001

DARBO VADOVAS
(parašas)
Doc. dr. Eglė Gaulė
2015-06-02

RECENZENTAS
(parašas)
Prof. G. Merkys
2015-06-02

ATLIKO
(parašas)
SM-1/6gr. stud.
Greta Švelnytė
El.paštas:greta.svelnyte@ktu.edu
2015-06-02

KAUNAS 2015

PATVIRTINIMAS APIE BAKALAURO BAIGIAMOJO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

Patvirtinu, kad parengtas **bakalauro darbas**

Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis analizė: Marijampolės

apskritis vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės atvejis

(įrašyti pavadinimą)

- atliktas savarankiškai ir jo dalys arba visas darbas nėra nukopijuotas nuo kitų autorių darbų;
- nebuvo pateiktas atsiskaitymui šiame ar kitame KTU fakultete arba kitoje aukštojoje mokykloje;
- pateiktos nuorodos į visus kitų autorių darbus, kurių medžiaga pasinaudota.

Greta Švelnytė

Vardas, pavardė

Parašas

2015-06-02

Data

Švelnytė, G. *Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis analizė: Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės atvejis*. Viešojo administravimo bakalauro darbas. Studijų programa 612N70001. Vadovas doc.dr. E. Gaulė. Kaunas: Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas, 2015, 60 p.

SANTRAUKA

Siekdamos kuo efektyvesnės veiklos, įvairios įmonės, įstaigos, organizacijos orientuoja savo siūlomas paslaugas į vartotojų poreikius ir lūkesčius. Patenkinti vartotojų poreikius ir lūkesčius taip pat yra svarbu ir valstybinėms įstaigoms, teikiančioms administracines ar viešąsias paslaugas. Vartotojų pasitenkinimas paslaugomis yra vienas iš paslaugų kokybės indikatorių, tad viešojo sektoriaus organizacijoms labai svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, kuris gali atspindėti paslaugų kokybę, organizacijos valdymo efektyvumą, gebėjimą tenkinti konkrečius vartotojų poreikius, taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi. Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis sritis yra plačiai tyrinėjama užsienio šalių, o Lietuvoje tokio pobūdžio tyrimų atlikta nėra pakankamai. Todėl šio darbo tikslas - atlikti vartotojų pasitenkinimo migracijos padalinių teikiamomis administracinėmis paslaugomis vertinimą. Tikslui pasiekti buvo išskirti šie uždaviniai: išanalizuoti vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimo teorinius ir taikomuosius aspektus; nustatyti vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimą bei jo taikymą migracijos padaliniuose Lietuvoje; atlikti vartotojų pasitenkinimo Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės administracinėmis paslaugomis tyrimą. Darbo dalykas - vartotojų pasitenkinimas administracinėmis paslaugomis Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje. Tyrime remtasi moksline literatūra, atlikta dokumentų analizė, viešųjų paslaugų vartotojų apklausa. Pasitelkus anketinės apklausos metodą buvo vertinamas vartotojų pasitenkinimas teikiamomis Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės administracinėmis paslaugomis. Apibendrinus 65 respondentų atsakymus buvo nustatyta, jog Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės klientai yra patenkinti jiems teikiamomis administracinėmis paslaugomis ir jų kokybe. Apklaustųjų atsakymuose vyrauja teigiami įvertinimai. Dauguma apklaustųjų teigiamai vertina paslaugų suteikimo trukmę, darbuotojų išvaizdą, naudojama įrangą, darbuotojų norą padėti spręsti iškilusias problemas. Respondentai taip pat sutinka, kad rūpimi klausimai migracijos skyriaus Šakių grupės darbuotojų buvo išspręsti kvalifikuotai ir greitai, jie buvo maloniai aptarnauti. Respondentai labiausiai buvo nepatenkinti ir susirūpinę, jog administracinės paslaugos teikiamos netvarkingose, senose patalpose.

Švelnytė, G. *Analysis of Consumer Satisfaction with Administrative Services: Case of Marijampole County Police Headquarters Migration Department Sakiai Group*. Bachelor's Thesis in Public Administration. Study programme 612N70001. Supervisor doc.dr. E. Gaulė. Kaunas: Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology, 2015, 60 p.

SUMMARY

In order to make more efficient activities of various companies, institutions and organizations focuses their offered services to consumers' needs and expectations. Satisfied consumers' needs and expectations are also important for public bodies that provide administrative and public services. Consumer satisfaction in services is one of the indicators of quality of service, so for public sector organizations are very important to know the level of customer satisfaction, which may reflect the quality of service, corporate management efficiency, the ability to meet the specific needs of users; it also may depend on the confidence of citizens in the public sector. Consumer satisfaction with administrative services area is widely studied in foreign countries, while in Lithuania this kind of research is not done very slowly. Therefore, the goal - customer satisfaction of migration departments offered administrative services assessment. In order to achieve these objectives have been raised the following tasks: analyze customer satisfaction of administrative services for evaluation of the theoretical and applied aspects; determine customer satisfaction assessment of the administrative services and the application migration offices in Lithuania; analysis of consumer satisfaction with administrative services: case of Marijampole county police headquarters migration department Sakiai group. The work thing - customer satisfaction of administrative services Marijampole VPK migration card Šakiai group. The study was based on the scientific literature carried out analysis of documents, public service user's survey. Consumer satisfaction, case of Marijampole CPH Migration Department Sakiai Group, was made with the help of questionnaire method. Summarizing the 65 respondents were found, that Marijampole County Police Headquarters Migration Department Sakiai Group clients are satisfied with the administrative services and their quality. In respondents replies dominated positive estimates. The majority of respondents positively assessed the duration of the provision of services, staff appearance, used equipment, staff willingness to help resolve the problems. Respondents also agreed that the concerns of the migration card Sakiai Group employees was resolved quickly and competently, they were pleasantly serve. Respondents were most unhappy and worried that administrative services are in disarray and old premises.

TURINYS

ĮVADAS	10
1. TEORINIAI IR TAIKOMIEJI VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS VERTINIMO ASPEKTAI	12
1.1. Administracinių paslaugų samprata ir teikimas	12
1.2. Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimo poreikio pagrindimas	16
1.3. Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimo modeliai ir kriterijai..	20
2. VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS VERTINIMAS LIETUVOJE IR JO TAIKYMAS MIGRACIJOS PADALINIUOSE	28
2.1. Administracinių paslaugų teikimo ir vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimo reglamentavimas Lietuvoje.....	28
2.2. Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimas Lietuvoje	31
2.3. Administracinių paslaugų teikimas ir vartotojų pasitenkinimo jomis vertinimas migracijų padaliniuose Lietuvoje.....	34
3. PASITENKINIMO MARIJAMPOLĖS APSKRITIES VYRIAUSIOJO POLICIJOS KOMISARIATO MIGRACIJOS SKYRIAUS ŠAKIŲ GRUPĖS ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS.....	37
3.1. Tyrimo metodika	38
3.2. Vartotojų pasitenkinimo Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės administracinėmis paslaugomis vertinimas	39
IŠVADOS	49
REKOMENDACIJOS	51
LITERATŪRA.....	52
PRIEDAI.....	56

PAVEIKSLAI

1 pav. Ch. Gronroos bendrai suvoktos kokybės modelis (Vengrienė, 2006, p. 137).....	22
2 pav. E. Gummesson 4Q kokybės modelis (Bagdonienė, Hopenienė, 2009)	23
3 pav. Servqual kokybės spragų modelis (A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, 2010).....	25
4 pav. Paslaugos dėl kurių apsilankė klientai Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015).....	41
5 pav. Paslaugų suteikimo trukmė Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)	42
6 pav. Aptarnavimo kokybė Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)	42
7 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal materialumo kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015).....	43
8 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal patikimumo kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015).....	44
9 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal reagavimo kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)	45
10 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal užtikrinimo kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)	45
11 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal individualaus elgesio kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)	46
12 pav. Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)	47

LENTELĖS

1 lentelė. Vartotojų pasitenkinimo lūkesčius lemiantys veiksniai (sudaryta autorės remiantis Scott Smith, 2012).....	17
2 lentelė. Vartotojų pasitenkinimą lemiantys veiksniai (sudaryta autorės remiantis JulianChu, 2002).	19
3 lentelė. Viešųjų paslaugų charakteristikos (sudaryta autorės remiantis Zeithaml, 1992).....	21
4 lentelė. Respondentų demografiniai požymiai (sudaryta autorės remiantis pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015).....	40

PAGRINDINĖS SAŲVOKOS

Lojalumas – tai elgsena: kiek ilgai vartotojai naudojami organizacijos teikiamomis paslaugomis (Zikiene, 2010).

Paslauga – paslauga yra daug kartų pasikartoti galintis veiksmas, neturintis materialaus apčiuopiamo rezultato, skirtas patenkinti kito asmens poreikius (Vengrienės, 2006, p.11).

Vartotojų pasitenkinimas – tai nuostata, ką vartotojai galvoja apie kompaniją ir kaip jie vertina tos kompanijos pasiūlymus, lyginant su konkurentų pasiūlymais (Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, 2010).

Prašymas – su asmens teisių ar teisėtų interesų pažeidimu nesusijęs asmens rašytinis ar žodinis kreipimasis į instituciją prašant atlikti tam tikrus teisės aktuose nustatytus veiksmus. (LR viešojo administravimo įstatymas, 2006, 2 straipsnis).

Skundas – asmens rašytinis kreipimasis į instituciją, kuriame nurodoma, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti (LR viešojo administravimo įstatymas, 2006, 2 straipsnis).

Pranešimas – asmens rašytinis kreipimasis į instituciją nurodant, kad yra pažeistos kito asmens teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti (LR viešojo administravimo įstatymas, 2006, 2 straipsnis).

SANTRUMPOS

VPK– vyriausiasis policijos komisariatas

VRM–Vidaus reikalų ministerija

MD– migracijos departamentas

VPI– vartotojų pasitenkinimo indeksas

ĮVADAS

Temos aktualumas. Pastaruoju metu tiek Lietuvos, tiek užsienio mokslininkai rašo apie vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Organizacijos ar įstaigos, teikiančios administracines paslaugas, orientuoja savo siūlomas paslaugas į vartotojų poreikius ir lūkesčius, siekdamos kuo efektyvesnės veiklos, stengdamosi prisitaikyti prie šiuolaikinio žmogaus poreikių. Vartotojai šiandien paslaugą vertina ne tik pagal tai, kas yra siūloma ir parduodama, bet ir kaip tai padeda patenkinti jų poreikius. Tik patenkinti klientai gali užtikrinti pelningą organizacijų veiklą, todėl organizacijos stengiasi pateisinti jų norus bei pageidavimus. Šiandien, siekdamos patenkinti vartotojus, organizacijos turi ne tik tiekti prekes ir paslaugas, tačiau ir jas tobulinti. Siekiant užtikrinti vartotojų pasitenkinimą, svarbu žinoti svarbiausius klientų poreikius ir kokiais kriterijais remdamiesi jie suvokia esą patenkinti.

Vartotojų pasitenkinimo tyrimai yra viena populiariausių marketingo tyrimų sričių. Atlikus tyrimus sužinoma, koks yra vartotojų pasitenkinimo paslauga, organizacija ar sektoriumi lygis. Tyrimai padeda suprasti, kaip vartotojai vertina organizaciją, ar rezultatai atitinka jų lūkesčius, nurodo gerinimo prioritetus ir lygina rezultatus su konkurentų, taip užtikrindami klientų lojalumą.

Lietuvoje įstaigos/organizacijos nepakankamai dėmesio skiria išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimui. Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis sritis yra plačiai tyrinėjama užsienio šalyse siekiant išsiaiškinti pasitenkinimo paslaugomis ir paslaugų kokybės ryšio ypatumus. Tačiau Lietuvoje tokio pobūdžio tyrimų yra atlikta dar labai mažai. Kiekviena įstaiga, siekdama klestėti, privalo derintis prie rinkos dalyvių reikalavimų ir pageidavimų, išsiaiškinti paslaugų vartotojų pasitenkinimą lemiančius rodiklius.

Problema – koks yra vartotojų pasitenkinimas migracijos padalinių teikiamomis administracinėmis paslaugomis?

Tikslas – Atlikti vartotojų pasitenkinimo migracijos padalinių teikiamomis administracinėmis paslaugomis vertinimą.

Darbo objektas – Vartotojų pasitenkinimas administracinėmis paslaugomis.

Darbo dalykas – Vartotojų pasitenkinimas administracinėmis paslaugomis Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimo teorinius ir taikomuosius aspektus.
2. Nustatyti vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimą bei jo taikymą migracijos padaliniuose Lietuvoje.

3. Atlikti vartotojų pasitenkinimo Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės administracinėmis paslaugomis tyrimą.

Darbo metodai – mokslinės literatūros analizė, teisinių aktų bei internetinių dokumentų analizė, Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės klientų anketinė apklausa.

Darbo struktūra. Darbą sudaro trys dalys: pirmoje dalyje nagrinėjami susisteminti teoriniai administracinių paslaugų ir vartotojų pasitenkinimo ryšio aspektai ir užsienio šalių praktika; antroje dalyje analizuojamas vartotojų pasitenkinimas administracinėmis paslaugomis vertinimas bei jo taikymas migracijos padaliniuose Lietuvoje; trečioje dalyje pristatomas analizės metodas ir išsamus vartotojų pasitenkinimo Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės administracinių paslaugomų tyrimas, jo rezultatai bei pateikiama statistinių duomenų analizė, tyrimo išvados. Bakalauro baigiamojo darbo literatūros pagrindą sudaro mokslinės monografijos, akademiniai straipsniai, teisės aktai bei internetiniai dokumentai. Darbo apimtis – 60psl.

1. TEORINIAI IR TAIKOMIEJI VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS VERTINIMO ASPEKTAI

Vartotojų pasitenkinimas, ilgą laiką analizuotas tik privačiajame sektoriuje, kintant visuomenės struktūrai ir poreikiams, tapo svarbus ir viešajame sektoriuje. Pasitenkinimo sąvoka apibrėžia vartotojų nuostatas, susijusias su konkrečia organizacija ar institucija, jos teikiamais pasiūlymais ar paslaugomis lyginant su konkurentų pasiūlymais.

Viešojo sektoriaus institucijoms svarbu žinoti vartotojų pasitenkinimo lygį, nes jis gali parodyti institucijos valdymo efektyvumą, paslaugų kokybę, taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi. Viešajame sektoriuje, kreipiant dėmesį į vartotojus ir į vis didėjančius jų poreikius, įstaigos skatinamos teikti geresnes, greitesnes ir įvairesnes paslaugas (Dulskis, 2008, p.1-2).

Vartotojo supratimas apie teikiamą paslaugą ir jos kokybę priklauso nuo to, koku būdu paslauga suteikiama, kaip sugebama elgtis paslaugos teikimo metu, taip pat nuo vartotojo asmeninio požiūrio į teikiamas paslaugas.

1.1. Administracinių paslaugų samprata ir teikimas

Šiandieninėje vadybos ir viešojo administravimo literatūroje vis plačiau nagrinėjamos ir aptarinėjamos paslaugos, tad, norint apibrėžti administracinių paslaugų sampratą, svarbu suprasti, kas yra paslauga ir kaip ją apibūdina įvairūs užsienio bei Lietuvos mokslininkai.

Pasak Vengrienės (2006, p.11) paslauga yra daug kartų pasikartoti galintis veiksmas, neturintis materialaus apčiuopiamo rezultato, skirtas patenkinti kito asmens poreikius. Autoriai Kotler, Armstrong, Sauders, Wong (2005, p.631-633) paslaugą apibūdina kiek plačiau – kaip bet kokią veiklą ar naudą, kuri yra nemateriali bei negali tapti nuosavybe, taip pat negali būti sukaupta vėlesniam pardavinėjimui ar naudojimui. Paslaugos vartotojas dažnai turi prieigą prie paslaugos, tačiau ribotam laikui. Vitkienės (2004) teigimu, paslauga - tai veikla arba veikimo procesas, kai vartojimo ir paslaugų teikimas vyksta tuo pačiu metu. Tai santykiai tarp teikėjo ir paslaugos vartotojo arba kliento, tam tikras jų tarpusavio kontaktas. Panašiai paslaugos sąvoką apibūdina ir mokslininkės Bagdonienė ir Hopenienė (2009, p.47) paslauga – tai proceso ir rezultato sintezė, nes yra neapčiuopiamos veiklos ir prekės derinys. Paslauga yra skirta vartotojo poreikiams tenkinti.

Kaip galima matyti iš skirtingų Lietuvos ir užsienio mokslininkų bandymų apibrėžti paslaugos sąvoką, tai yra itin sudėtingas uždavinys. Bet kuris paslaugos apibrėžimas gali būti kritikuotinas, nes

visuomet gali atsirasti reiškinių, kurie bus visuotinai pripažįstami paslaugomis, tačiau netilps į konkretų apibrėžimą.

Išanalizavus, kas yra paslauga ir kaip jos sąvoka apibūdinama mokslinėje literatūroje, galima apibrėžti ir administracines paslaugas. Darbe pirmiausia bus analizuojama, kaip administracinės paslaugos sampratą įvardija ir apibūdina savo moksliniuose darbuose užsienio autoriai. Tačiau prieš tai svarbu paminėti, kad užsienyje, skirtingai nei Lietuvoje, viešojo administravimo paslaugos neskirstomos į administracines ir viešąsias. Viešųjų paslaugų apibrėžimas apima ir administracines paslaugas.

Pasak Popa (2011, p.132), viešosios paslaugos sąvoka vartojama dviem būdais: tai – privačių, juridinių asmenų ar visuomenės vykdoma veikla, kuri atitinka bendruosius interesus, ir juridinių asmenų teikiamos paslaugos. Panašų viešosios paslaugos apibrėžimą savo moksliniame darbe „The New Public Service: Serving Rather than Steering“ pateikia ir Denhardt (2001), teigiantis, kad viešoji paslauga – tai tokia paslauga, kuri skirta tenkinti vartotojų viešuosius poreikius. Tačiau šis autorius taip pat paminėjęs, jog viešosios paslaugos teikiamos nesiekiant pelno. Kad viešoji paslauga teikiama nesiekiant pelno pritaria ir autorė Perry (1996, p.6). Anot tyrėjos, viešoji paslauga – tai koncepcija, požiūris ar netgi moralinė atsakomybė teikti paslaugas bendruomenės nariams nelaukiant už tai jokio atlygio.

Pasak Bilouseac (2012), viešosios paslaugos atstovauja valstybės, miesto ar kaimo vykdomą veiklą remiantis įstatymais, kurie užtikrina visuotinės svarbos bendruomenės narių interesus. Pagrindinė viešosios paslaugos paskirtis yra viešasis administravimas, kuris turi laikytis nustatytų kokybės ir naudingumo kriterijų. Viešosios paslaugos turi būti teikiamos valstybinių institucijų, nes jos yra atskaitingos piliečiams. Myllyla (2007) viešųjų paslaugų apibrėžimą papildė svarbiu aspektu – viešąją paslaugą apibūdina kaip paslaugą, nekonkuruojančią su privačių paslaugų verslui teikėjų paslaugomis. Tokios paslaugos papildo rinką, sumažina rinkos netobulumus, skatina verslo plėtrą ir yra teikiamos valstybei subsidijuojant dalį arba apmokant visą paslaugos kainą.

Autorius Ericas Barendt (2000) savo moksliniame straipsnyje išskiria penkis pagrindinius viešųjų paslaugų bruožus:

- Geografinis prieinamumas;
- Rūpinimasis bendruomenės poreikiais;
- Valstybės finansuojamos paslaugos;
- Paslaugų nešališkumas;
- Paslaugų įvairovė;

Geografinis prieinamumas. Nebūtų tikslinga siūlyti viešąsias paslaugas tik daliai gyventojų, pavyzdžiui, tik tiems, kurie gyvena miestuose, todėl reikalingos įstaigos ir miesteliuose, nors skirtingi

regionai nebūtinai gauna identišką paslaugas. Svarbiausia užtikrinti, kad visi visuomenės piliečiai būtų patenkinti visoje teritorijoje.

Rūpinimasis bendruomenės poreikiais. Siekiama užtikrinti, kad kiekvienam bendruomenės nariui paslaugos būtų teikiamos profesionaliai, svarbu patenkinti piliečių viešuosius ir administracinius poreikius.

Valstybės finansuojamos paslaugos. Šis bruožas apima tiek pirkimo-pardavimo sutarčių, kitų civilinių sutarčių pagrindu finansuojamą paslaugų teikimą, tiek atskirų įstaigų ar organizacijų finansavimą siekiant užtikrinti viešųjų paslaugų teikimą gyventojams.

Paslaugų nešališkumas. Teisingo vertinimo garantavimas visiems: paslaugų teikėjai laikosi teisingumo principų ir nediskriminuoja piliečių.

Paslaugų įvairovė. Gyventojams yra teikiamos socialinės, švietimo, mokslo, kultūros, sporto, poilsio ir rekreacijos, komunalinės, viešojo transporto, administracinės ir kitos įstatymu nustatytos paslaugos.

Taigi įvairiuose užsienio mokslinės literatūros šaltiniuose pateikiamas platus viešųjų paslaugų bruožų apibūdinimas, tačiau dažniausiai išskiriami tokie bruožai: rūpinimasis bendruomenės poreikiais, paslaugų įvairovė ir paslaugų teikimas finansuojant valstybei. O štai Lietuvių autorius Stasiukynas viešąją paslaugą apibūdina taip: tai grupė paslaugų, kurioms būdinga, kad jų teikimą reguliuoja valstybės ar savivaldybės valdžios institucijos. Jas teikdamos viešosios institucijos dažniausiai siekia ne pelno, bet stengiasi užtikrinti piliečių svarbiausių poreikių tenkinimą ir įgyvendinimą. Jomis naudojasi neribotas vartotojų skaičius. Viešosioms paslaugoms būdingas visuotinis prieinamumas, vientisumas ir neatskiriamumas (Stasiukynas, 2010).

Šios įvairių autorių gana skirtingai apibūdintos viešosios paslaugos gyventojams, verslo sektoriaus atstovams, įstaigoms ar valdžios institucijoms skirtingose šalyse gali būti teikiamos įvairiais būdais. Institucijos yra įpareigosos teikti viešąsias paslaugas asmenims ir tai jos privalo daryti laikydamosi vieno langelio principo. Vieno langelio principo paskirtis – palengvinti piliečių našta tvarkant reikalus institucijose ar tam tikrose įstaigose, suteikti žmonėms galimybę patiems prižiūrėti prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimą. Šiuo principu siekiama užtikrinti, jog visos viešosios paslaugos būtų suteiktos vienoje darbo vietoje, o ne keliose viešosiose institucijose. Atsakymui parengti reikalinga informacija (dokumentai), nedalyvaujant asmeniui, gaunama iš prašymą nagrinėjančios institucijos administracijos padalinių ir iš kitų institucijų. Pilietis pateikia tik tą informaciją, kurios nėra valstybės informacinėse sistemose. Toks paslaugos teikimo principas, kai viešosios paslaugos teikiamos vienoje darbo vietoje, naudingas tada, kai su skundo, pranešimo ar prašymo nagrinėjimu susiję dokumentai gaunami iš skirtingų įstaigų. Tuomet paslaugos vartotojas sutaupo nemažai laiko, nes jam nereikia pristatyti prašymo ar skundo nagrinėjančiai įstaigai ar institucijai. (Tonkūnaitė, 2012).

Siekiant gerinti gyventojų aptarnavimo kokybę, daugelis pasaulio valstybių įgyvendina valstybinėse institucijose viešojo administravimo reformas, kurių pagrindinis elementas – vieno langelio principas. Įdomus tokių reformų pavyzdys galėtų būti, pasak Eric Lockyear (2008, p.13), Danijos valstybė: čia vieno langelio principo paslaugoms teikti yra skirti du pagrindiniai portalai: piliečių portalas (Borger.dk) (skaitmeninis „vienas langelis“, kuriame lengvai galima gauti viešojo sektoriaus informaciją ir rasti vis didėjantį skaičių piliečiui skirtų skaitmeninių savitarnos paslaugų sprendimų, neatsižvelgiant į pagrindinę administracinę organizaciją) ir verslo portalas (Virk.dk) (skaitmeninis „vienas langelis“, kuriame teikiama informacija ir įmonėms skirtos skaitmeninės savitarnos paslaugos, neatsižvelgiant į pagrindinę administracinę organizaciją). Yra ir papildomi poskyriai, skirti tokiems klausimams, kaip būstas, vaikai, sveikata, socialinės išmokos, t.t. O tuo tarpu organizacijos Estep (2011, p.15) tyrimai parodė, jog Graikija yra įsteigusi Vidaus reikalų ministerijai pavaldžius paslaugų gyventojų centrus (Citizen Service Centers (KEP)). Steigiant šiuos centrus buvo siekiama palengvinti gyventojų ir valstybinių institucijų komunikaciją. Didelę dalį centruose teikiamų paslaugų galima gauti elektroniniu būdu. Pagrindinės centrų teikiamos paslaugos gyventojams: greita ir išsami informacija apie valstybės institucijų teikiamas paslaugas, galimybė elektroniniu būdu užpildyti ir pateikti prašymus dėl pažymų, licencijų ar kitų dokumentų išdavimo, prašymų dėl dokumentų išdavimo perdavimas kompetentingoms institucijoms, kompetentingų institucijų išduotų dokumentų perdavimas ir pristatymas gyventojams. O visos Kanados įgyvendinamos reformos, pasak Pollitt Ch. Bouckaert (2004), nukreiptos į paslaugų kokybės ir paslaugų prieinamumo gyventojams gerinimą. Šios reformos atliekamos visuose Kanados regionuose. Šalyje viešosios paslaugos teikiamos remiantis visomis vieno langelio tarnybomis: fizinės vietos, telefonas, paštas, mobilios vietos kioskų aparatai ir kita. Įkurtos įmonės Service New Brunswick programos taikymo modelis – „vieno langelio“ tarnybos fizinės vietos modelio veikla: kokybiškos paslaugos su mažiausiomis laiko, materialinėmis ir finansinėmis sąnaudomis yra suteikiamos vienoje darbo vietoje. Pritaikius šį modelį visuomenės pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis smarkiai išaugo.

Iš pateiktų pavyzdžių matyti, kad kiekviena institucija privalo atitinkamai ir laiku reaguoti į žmonių pageidavimus ir tokiu būdu tobulinti viešųjų paslaugų teikimo sistemą, kurios teigiami pokyčiai leistų iš esmės pagerinti piliečių aptarnavimo kokybę. „Vieno langelio“ principo taikymas yra žmonių aptarnavimo kokybę gerinanti priemonė, nuolat papildoma naujais metodais, atsirandančiais kartu su naujomis techninėmis galimybėmis ir informacinių technologijų diegimu į valstybės valdymo sistemas. Besikeičianti valstybės valdymo informatyvioji aplinka leidžia valstybės tarnautojams ir darbuotojams taikyti geriausią technologinį metodą visose viešojo aptarnavimo srityse, ypač aptarnaujant asmenis, nagrinėjant jų skundus ir prašymus, teikiant prašomas paslaugas. Įgyvendinant paslaugų teikimą „vieno langelio“ principu užsienio šalių praktikoje, institucijose vykdomi atitinkami struktūriniai, procesiniai ir funkcijų bei reikalingų resursų persikirstymo procesai. Jų kaita ir mastas

skirtingose šalyse, kaip ir pasiekti rezultatai, skiriasi. Valstybes Daniją, Graikiją ir Kanadą sieja tai, kad visų šių valstybių viešojo sektoriaus tikslas – gerinti į klientą orientuotų paslaugų teikimą.

1.2. Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimo poreikio pagrindimas

Siekiant užtikrinti, kad viešosios paslaugos būtų kokybiškos ir efektyvios, būtina išanalizuoti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę. Tad svarbu tirti vartotojų pasitenkinimą jomis: tokiu būdu galima nustatyti organizacijos veiklos efektyvumą, taip pat nuo vartotojų pasitenkinimo lygio gali priklausyti ir asmenų pasitikėjimas viešuoju sektoriumi.

Adams Cary (2013, p.8) vartotojų pasitenkinimą apibūdina kaip „verslo terminą, kaip ir kiek organizacijos ar įstaigos vartotojas yra patenkintas ar nepatenkintas jos pastangomis rinkoje.“ Vartotojo pasitenkinimas yra vartotojo požiūris į produktą ar paslaugą, funkcionuojantis kaip pasitenkinimo organizacija matavimo priemonė. Apskritai klientų pasitenkinimas turėtų būti svarbesnis rodiklis organizacijos veikloje, nes nuo jos požiūris į paslaugų vartotojus gali turėti ekonominių pasekmių, nuo kurių priklauso organizacijos klestėjimas. (Anderson, Fornell ir Lehmann, 1994).

Bandant apibrėžti klientų pasitenkinimo sąvoką svarbu atkreipti dėmesį į psichologinę dalyko pusę. Othman. (2013) teigia, kad pasitenkinimas – tai jausmas, atspindintis malonumo ar nusivylimo pojūtį, kylantį palyginus realų produktą ir jo funkcijas su kliento lūkesčiais. Emocinį aspektą pabrėžia ir autorius Forman (2014), kuris vartotojų pasitenkinimą apibūdina kaip emocinės būsenos atspindį, formuojantį vartotojo palankią nuomonę ir laimės pojūtį, kurie kyla iš su objektu susijusios visuminės patirties.

Pasak Lietuvos mokslininkės Zikienės (2010, p.42), vartotojų pasitenkinimas pasiekiamas tada, kai vartotojo patiriama nauda viršija lūkesčius, kuriuos jis turėjo prieš pradėdamas vartoti produktą ar paslaugą. Panašiai vartotojų pasitenkinimo sąvoką apibūdina ir užsienio mokslininkai Fornell, Mithas, Forrest ir Krishnan (2006, p.4-6): vartotojo pasitenkinimas pasiekiamas tuomet, kai vartotojas yra patenkintas paslauga ar produktu, atitinkančiu jo norus, lūkesčius bei poreikius. Vartotojo lūkesčiai susiformuoja pagal ankstesnius pirkimus, artimų žmonių nuomonę, pardavėjų ar konkurentų teikiamą informaciją ir pažadus. Pasitenkinimui paslaugomis didžiausią įtaką daro lūkesčiai, o juos nulemia daugybė įvairių veiksnių, tokių kaip asmeniniai poreikiai, ankstesnė patirtis, žodinė komunikacija, numanoma informacija apie paslaugą, kurie apibūdinami toliau pateikiamoje lentelėje (žr. 1 lentelę):

1 lentelė. Vartotojų pasitenkinimo lūkesčius lemiantys veiksniai (sudaryta autorės remiantis Scott Smith, 2012)

Veiksny	Apibūdinimas
<i>Asmeniniai poreikiai</i>	Kiekvienas klientas ar paslaugos vartotojas turi tam tikrų poreikių, kuriuos, kaip tikimasi, paslauga patenkins. Šie poreikiai keičiasi priklausomai nuo paslaugų. Norint sukurti tinkamą paslaugą, būtina aiškiai suvokti poreikius.
<i>Ankstesnė patirtis</i>	Dauguma individų jau turi paslaugų gavimo patirties, kuri lemia ar vartotojas grįš šios paslaugos ateityje.
<i>Žodinė komunikacija.</i>	Lūkesčius suformuojanti informacija, gauta iš kitų šaltinių, o ne iš paties paslaugų teikėjo. Tai gali būti radijas, televizija, draugai ar kolegos.
<i>Numanoma informacija apie paslaugą</i>	Ji apima tokius veiksnius, kaip fizinė statinių išvaizda, pavyzdžiui, atnaujinti pastatai gali sukelti vartotojui lūkesčius, kad kiti paslaugos aspektai bus aukštesnės kokybės.

Vartotojo pasitenkinimo lūkesčiai yra labai abstrakti sąvoka, kurios reikšmė gali kisti priklausomai nuo organizacijos ar įstaigos suteikiamos prekės ar paslaugos. Lūkesčiai daro didelį poveikį vartotojų apsisprendimui pasinaudoti siūloma paslauga ar ne. Moksliniuose straipsniuose dažniausiai nagrinėjama lyginamoji lūkesčių funkcija, t. y. bandoma nustatyti ar buvo patenkinti prieš produkto vartojimą susiformavę lūkesčiai.

Ross Beard (2014), analizuodamas vartotojų pasitenkinimą, išskyrė šešias priežastis, kodėl svarbu siekti vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis:

- pagrindinis veiksnys siekiant pelnyti vartotojų pasitikėjimą ir lojalumą;
- išlaikyti klientus yra pigiau nei įgyti naujų;
- mažina neigiamus atsiliepimus apie organizaciją;
- gerina klientų gyvenimo kokybę;
- skatina diferenciaciją;
- mažina vartotojų blaškymąsi tarp skirtingų įstaigų ir organizacijų.

Vartotojų pasitikėjimas ir lojalumas. Klientų pasitenkinimas yra geriausias rodiklis, leidžiantis išsiaiškinti, ar vartotojas buvo patenkintas suteikta paslauga ar preke ir ar jis grįš ateityje. Esant pagrįstam klientų lojalumui, t. y. esant aukštam vartotojų pasitenkinimui, daromos išvados, kad organizacijos puikiai supranta vartotojų lojalumo suteikiamą naudą ir siekdamos aukšto klientų pasitenkinimo ne tik užtikrina puikią kokybę, bet ir skiria pakankamai dėmesio santykių su klientais gerinimui.

Įvairiuose mokslinės literatūros šaltiniuose pateikiamas platus vartotojų lojalumą lemiančių veiksnių apibūdinimas. Remiantis M. Fassnacht ir P. W. Daus (2004), galima išskirti tris lojalumo aspektus: 1) veiksniai, siejami su organizacija arba jos gaminamais produktais ar teikiamomis

paslaugomis; 2) veiksniai, siejami su santykių plėtojimu; 3) veiksniai, siejami su vartotojo charakteristikomis. Taigi tokie lojalumą lemiantys veiksniai, kaip vartotojo poreikiai, patenkinančio produkto ar paslaugos egzistavimas, yra būtini vartotojų lojalumui pasiekti, nes tik kokybiškas, didžiausią vertę vartotojui suteikiantis produktas ar paslauga gali garantuoti norą ją nusipirkti antrą kartą. Produkto ar paslaugos kaina taip pat yra labai svarbus veiksnys, lemiantis vartotojų lojalumą, nes kaina tiesiogiai dalyvauja vertės vartotojui formavimosi procese. Kalbant apie santykių plėtojimą, svarbus yra ir artimų santykių su vartotojais užmezgimas, nes tai daro įtaką ilgalaikio bendradarbiavimo plėtojimui. Ypač akcentuojami tokie lojalumui įtaką darantys veiksniai, kaip santykių kokybė, ankstesnė patirtis ir pasitikėjimas. Šiuo atveju skirtingos vartotojo charakteristikos suvokiamos kaip skirtingas vartotojų įsitraukimas į pirkimo procesą, skirtingas produkto ar paslaugos svarbos reikšmingumo traktavimas, skirtingos asmeninės savybės. Pasak Bagdonienės ir Hopenienės (2004), vartotojų lojalumas veikia organizacijos pelningumą ir augimo tempus. Kuo ilgiau organizacija sugeba išlaikyti vartotoją, tuo didesnę pelną ji gauna.

Pigiau išlaikyti senus klientus nei įgyti naujų. Naujų klientų pritraukimas užtrunka daugiau laiko ir kainuoja brangiau, nepatenkintas klientas apie savo neigiamą patirtį papasakoja 10 žmonių, o patenkintas vos porai. Taigi susiklosčius situacijai, kai klientas yra nepatenkintas dėl aptarnavimo ar teikiamų paslaugų kokybės, tampa daug sunkiau įtikinti žmones tapti įmonės ar organizacijos klientais.

Neigiami atsiliepimai apie organizaciją. Vietoje to, kad klientas galėtų rekomenduoti kitiems jam puikiai suteiktas paslaugas, jis turi priežastį sleisti neigiamą informaciją apie blogai suteiktas paslaugas ar prekes, taip įmonė ar organizacija praranda galimybę padidinti klientų ratą pasinaudodama patenkintu klientu ir jo geru žodžiu apie organizaciją.

Gerina klientų gyvenimo kokybę. Tinkamai ir laiku suteiktos paslaugos mažina stresinių situacijų kiekį, leidžia gyventojams atsipalaiduoti ir džiaugtis teikiamų paslaugų kokybe. Tai padeda kurti geresnę ir komfortiškesnę klientų gyvenamąją aplinką.

Skatina diferenciaciją. Siekiant išlaikyti klientų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, svarbu užtikrinti vartotojų lojalumą. To siekdamas organizacijos turi kuo daugiau suteikti skirtingų paslaugų teikimo formų ir būdų, kad paslaugos būtų teikiamos taip, kaip pageidauja paslaugų gavėjai.

Vartotojų blaškymasis tarp skirtingų įstaigų ar organizacijų. Vartotojams esant nepatenkintiems suteiktomis paslaugomis, klientai linkę ieškoti kitų tas pačias paslaugas teikiančių įstaigų ar organizacijų. To pasekmė - prarastas laikas arba iš viso nesuteiktos paslaugos.

Vertinant vartotojų pasitenkinimą būtent viešosiomis paslaugomis, autoriaus Ross Beard (2014) siūloma išskirti tokius vartotojų pasitenkinimo požymius viešosiomis paslaugoms vertinti: vartotojų pasitikėjimas ir lojalumas, neigiami atsiliepimai apie organizaciją, klientų gyvenimo kokybės gerėjimo ir diferenciacijos skatinimo požymiai.

Atliekant vartotojų pasitenkinimo tyrimus, dažniausiai siekiama ne išmatuoti esamą vartotojų pasitenkinimą verslo sektoriumi, organizacija, įstaiga ar konkrečia paslauga, o nustatyti, kokie veiksniai lemia vartotojo pasitenkinimą jam suteikta paslauga. Nustačius vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksnius, organizacijos gali valdyti vartotojų pasitenkinimą. Julian Chu (2002) išskiria septynis vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksnius: (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Vartotojų pasitenkinimą lemiantys veiksniai (sudaryta autorės remiantis Julian Chu, 2002)

Nr.	Veiksniai	Kriterijai
1.	<i>Paslaugos suteikimas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Pasiektas rezultatas atitinka, tai ko siekė klientas; • Paslaugos suteikimas pažadėtu laiku.
2.	<i>Formali rekomendacija</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizacijų kokybės vertinimai spaudoje, straipsniuose, internetiniuose puslapiuose.
3.	<i>Neformali rekomendacija</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Žodinė komunikacija. Šis veiksnys turi didžiausią poveikį vartotojų pasitenkinimui.
4.	<i>Pasiekiamumas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Lengvai pasiekiamą paslaugų teikimo vietą; • Patogus darbo laiką; • Galimybę gauti informaciją internetu, telefonu, el.paštu.
5.	<i>Fizinė aplinka</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tvarkingą darbuotojų aprangą ir išvaizdą; • Tvarkingos, jaukios patalpos.
6.	<i>Profesionalumas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kompetentingi, savo sritį išmanantys paslaugų teikėjai; • Mandagus elgesys su klientais.
7.	<i>Informatyvumas</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Išsamiai teikiama informacija; • Informavimas apie paslaugos teikimo eigą.

Įvairiose viešojo ir privataus sektoriaus analizėse svarbiausiu vartotojų pasitenkinimą lemiančiu veiksmu laikoma žodinė komunikacija, fizinė aplinka ir darbuotojų profesionalumas. Visų pirma teigiama, kad klientai jaučiasi nelaukiami ir nesvarbūs, jeigu komunikacija su jais nėra sklandi ir efektyvi. Kalbant apie fizinę aplinką, klientui svarbu, ar paslauga bus suteikta kokybiškai, ar patalpos tvarkingos ir jaukios. Visi šie veiksniai lemia, ar vartotojas ateityje sugrįš. Vartotojai, spręsdami iškilusią problemą, tikisi aukšto darbuotojo profesionalumo ir viliasi gauti tikslią informaciją rūpimu klausimu.

Svarbu išanalizuoti vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis užsienio šalyse. Štai Švedijoje yra daug atskirų institucijų ir pramonės šakų, kurios stebi klientų pasitenkinimo paslaugomis ar prekėmis kaitą. Švedija yra pirmoji šalis, padariusi tai nacionaliniu lygmeniu. Ji panaudojo vartotojų pasitenkinimo matavimo barometrą (CSB), kuris efektyviai matuoja vartotojų pasitenkinimą viešojo sektoriaus paslaugomis. Šis metodas skirtas papildyti produktyvumo priemones. Švedijos sukurtas vartotojų pasitenkinimo barometras (CSB) turėjo teigiamą poveikį bendram ekonominiam šalies klimatui (Fornell, 1992). Portugalija turi įsteigtą kokybės institutą, kuris yra atsakingas už kokybės valdymą, koordinavimą ir plėtrą. Taip pat ši institucija vadovauja Portugalijos nacionalinio vartotojų pasitenkinimo įgyvendinimui. Tai sistema, pagal kurią, remiantis vartotojų pasitenkinimo

duomenimis, vertinama nacionalinėje rinkoje esančių produktų ir paslaugų kokybė. Ispanija turi įkurtą Viešosios politikos ir vartotojų pasitenkinimo paslaugų kokybės vertinimo agentūrą, kuri, siekdama sustiprinti viešojo administravimo institucijų kokybę, teikia informaciją viešųjų įstaigų vadovams, skatina mokymus ir organizacijų tobulinimą, orientuoja viešojo sektoriaus vartotojus į aukštesnės kokybės paslaugas (Leon, 2013).

Apibendrinus galima teigti, kad ilgalaikė organizacijos sėkmė yra glaudžiai susijusi su jos gebėjimu prisitaikyti prie klientų poreikių ir besikeičiančių norų. Klientų pasitenkinimas yra svarbus veiklos rodiklis tolimesniam organizacijos augimui bei organizacijos veiklos efektyvumui. Kalbant apie viešųjų paslaugų teikimą, vartotojus gali tenkinti profesionaliai, nemokamai teikiamos paslaugos laikantis teisės aktų nustatytų terminų. Piliečiai dėl paslaugų suteikimo privalo turėti galimybę nemokamai konsultuotis raštu, telefonu, elektroniniu paštu ar atėję į pačią instituciją. Vartotojai dažniausiai gali būti nepatenkinti tuomet, kai nori gauti konsultaciją kiek įmanoma greičiau. Užsienio šalių praktika rodo, kad naudojantis sukurtais vartotojų pasitenkinimo matavimo barometrais galima lengviau įvertinti pagrindinius veiksnius, lemiančius pasitenkinimą ar nepasitenkinimą tam tikromis paslaugomis.

1.3. Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimo modeliai ir kriterijai

Viešosios paslaugos atlieka nemenką vaidmenį šiandieniniame žmonių gyvenime. Ir nors dauguma šių paslaugų susijusios su visuomenės interesais bei poreikiais, ne visada pavyksta užtikrinti tinkamą šių paslaugų kokybę.

Vartotojų pasitenkinimas, ilgą laiką buvęs svarbus tik privačiam sektoriui ir vienas aktualiausių šio sektoriaus sėkmę lemiančių veiksnių, kintant visuomenės poreikiams, tampa svarbiu ir viešajame sektoriuje. EUPAN (angl. European Public Administration Network) ir EIPA (angl. European Institute of Public Administration) iniciatyva 2006-2007 m. buvo surinkta informacija apie gerosios patirties pavyzdžius matuojant vartotojų pasitenkinimą Europos Sąjungos šalyse. Šios medžiagos pagrindu išplėtus vartotojų pasitenkinimo matavimo temą iki vartotojų pasitenkinimo valdymo 2008 m. anglų ir prancūzų kalbomis parengtas „Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas“ (angl. European primer on Customer Satisfaction Management). Šiame vadove atskleidžiama, kas yra vartotojų poreikiai, lūkesčiai ir pasitenkinimas, apibūdinami viešųjų paslaugų kokybę ir pasitenkinimą įtakojantys faktoriai, vartotojų pasitenkinimo matavimo metodai ir įvairios technikos, gilinamasi į viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo valdymo ir tobulinimo aspektus, pristatoma Europos Sąjungos šalių patirtis matuojant viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą, tobulinant paslaugų kokybę, optimizuojant vartotojų pasitenkinimo valdymo procesus. Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadove (2010) teigiama, kad siekdamas patobulinti savo teikiamas paslaugas, organizacijos

privalo kuo efektyviau išnaudoti jau turimą informaciją apie paslaugų kokybę bei reguliariai rinkti ir naudoti paslaugų vartotojų atsiliepimus. Šiuo tikslu organizacijoms būtina sukurti aiškią tyrimų ir konsultacijų strategiją. Ji turėtų sustiprinti paslaugų vartotojo grįžtamojo ryšio programą, apjungiančią organizacijos tikslus ir prioritetus bei suteikiančią aukštos kokybės naudingą ir savalaikę informaciją, galinčią įtakoti organizaciją. Programa turėtų įtraukti paslaugų vartotojus į sistemos kūrimo procesus. Šio vadovo tikslas – supažindinti su naujais būdais, kaip rinkti informaciją apie paslaugos vartotojų lūkesčius ir paslaugų kokybę. Tačiau, atkreipiame dėmesį, kad svarbu išnaudoti jau turimą informaciją. Tai gali būti tiek informacija, kuri renkama administravimo ir valdymo tikslais, tiek surinkta ankstesnių mokslinių tyrimų ir konsultacijų metu. Taip pat turėtų būti naudojamos jau veikiančios, mokslinių tyrimų ir konsultacijų tikslais sudarytos grupės. Naujų duomenų rinkimas yra brangus ir užtrunka daug laiko, be to, jis ne visada yra būtinas.

Didžioji dalis viešojo sektoriaus organizacijų teikia paslaugas, kurios pasižymi tam tikromis aiškiais charakteristikomis: heterogeniškumas, nematerialumas, neatsiejamumas, trumpalaikiškumas. (Zeithaml, 1992) (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Viešųjų paslaugų charakteristikos (sudaryta autorės remiantis Zeithaml, 1992)

Charakteristika	Apibūdinimas
<i>Nematerialumas</i>	Skiriamoji paslaugų charakteristika, dėl kurios paslaugų negalima paliesti ar pajusti taip, kaip fizinių prekių.
<i>Neatsiejamumas</i>	Atspindinti sąsają tarp paslaugų teikėjo, kliento, susijusio su paslaugos gavimu, ir kitų klientų, besidalijančių paslaugos patirtimi.
<i>Heterogeniškumas</i>	Atspindinti siekį išlaikyti nuoseklumą, logiškumą, pastovumą teikiant paslaugas skirtingiems klientams.
<i>Trumpalaikiškumas</i>	Skiriamoji paslaugų charakteristika, dėl kurios negalima išsaugoti ir inventorizuoti paslaugų, taupyti nepanaudotų išteklių.

Kaip matoma iš pateiktos lentelės, viešosios paslaugos nematerialumo kriterijus nurodo, jog paslaugų negalima paliesti ar pajusti. Neatsiejamumo paslaugos kriterijus atspindinti sąsają tarp paslaugų teikėjo, kliento, besidalijančių paslaugos patirtimi. Teikiama paslauga niekada nebus identiškai suteikta kiekvienam klientui, nes paslaugos kūrimo procese santykiai tarp kliento ir aptarnaujančio personalo visada yra skirtingi ir individualūs, t. y. paslaugos teikimo procesas yra heterogeniškas. Tačiau siekiama užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos nuosekliai, laikantis viešųjų paslaugų charakteristikos.

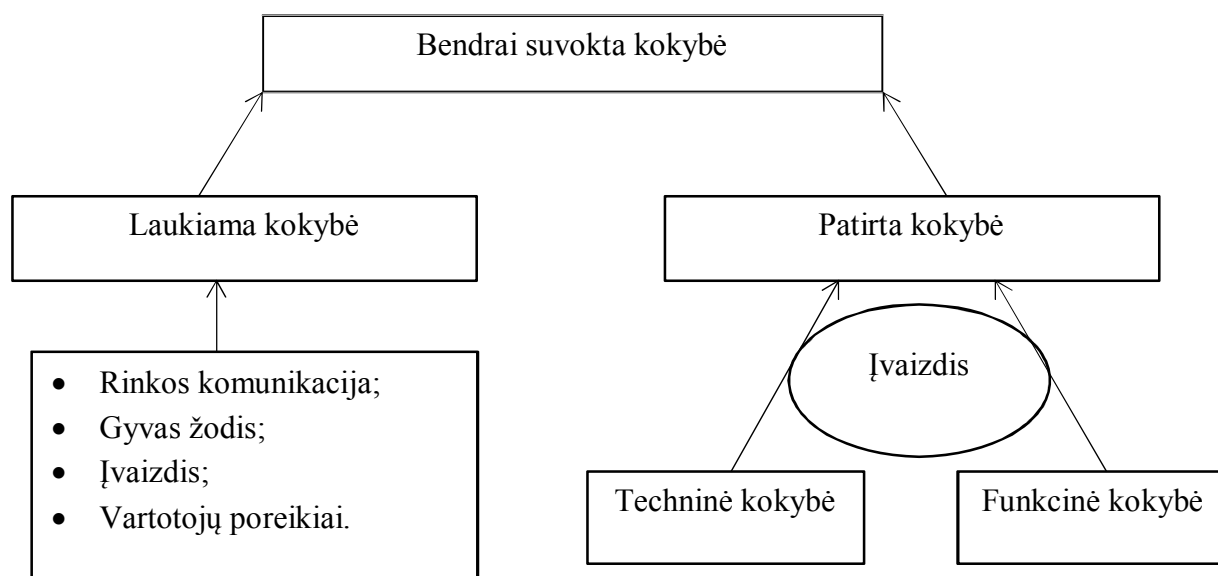
Daugelis autorių, norėdami sužinoti vartotojų pasitenkinimą lemiančius veiksnius, tobulino senus arba kūrė naujus paslaugų kokybės modelius. Organizacija, tirdama vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis kokybę, turėtų taikyti ne vieną, o kelis paslaugų kokybės modelius.

Pasak autorių Bagdonienės ir Hopenienės (2009, p.103), jeigu naudojamosi tik vienu modeliu, sutaupoma lėšų ir rezultatai gaunami greitai, tačiau jie neatspindi, kokia yra reali teikiamų paslaugų kokybė.

Dažniausiai organizacijose naudojami administracinių paslaugų kokybę atskleidžiantys ir vartotojų pasitenkinimą įvertinantys modeliai:

1. Ch. Gronroos bendrai suvoktos kokybės modelis;
2. E. Gummesson 4 Q kokybės modelis;
3. Servqual kokybės modelis.

Ch. Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis. Šiame modelyje bendrai suvokta kokybė priklauso nuo vartotojo laukiamos kokybės ir realiai patirtos kokybės, o pastaroji susideda iš techninės ir funkcinės kokybių elementų (žr. 1 pav).



1 pav. Ch. Gronroos bendrai suvoktos kokybės modelis (Vengrienė, 2006, p. 137)

Techninė kokybė atspindi tai, ką vartotojas gauna paslaugos metu. Ji paprastai susijusi su materialinėmis paslaugos teikimo priemonėmis ir technologijomis, atitinkančiomis nustatytus standartus. Prieš teikiant paslaugą, materialias priemones vartotojui galima pademonstruoti. Šių priemonių kokybė veikia būsimos paslaugos lūkesčius. Tačiau techninės kokybės parametrai savaime negarantuoja, kad vartotojui suteikta paslauga bus geros kokybės, net jei ji atitiktų išorinius teikėjo įsipareigojimus ir pažadus. (Bagdonienės ir Hopenienės, 2009, p.104).

Vengrienė (2006, p.137) funkcinės paslaugų kokybės aspektą apibūdina, kaip vartotojo reakciją į teikiamas paslaugas. Vartotojo nuomonę apie kokybę formuoja teikėjo elgsena ir kitos aplinkybės, kuriomis suteikiama paslauga. Klientas yra veikiamas ne tik to, kokią paslaugą gauna, bet ir to, kaip ją gauna, kaip ir kokią nuomonę susidaro apie paslaugos teikimo ir vartojimo procesą. Būtent paslaugos teikimo būdas sudaro funkcinės kokybės esmę.

Aptartas modelis pateikia suvoktos kokybės vertinimą lemiančius veiksnius, kurie įtakoja vartotojų apsisprendimą, t. y. išoriniai paslaugos teikimo veiksniai (įranga, medžiagų kokybė, greitis suteikiant paslaugas) bei vidiniai, orientuoti į personalą, aptarnavimo svarbą, pačios valstybės įmonės įvaizdį vartotojui. Tačiau paslaugos kokybė yra laukiamos ir suvoktos kokybės santykis. Laukiama kokybė taip pat stipriai įtakoja pasirinkimus. Kaip pastebime iš paveikslo (žr. 1 pav.), tai įtakoja komunikacija su vartotojais, gyvas žodis paties vartotojo poreikiai. Bendroji suvokta paslaugos kokybė susiformuoja kaip santykis tarp patirtos ir laukiamos kokybės. Tai reiškia, kad klientas galutinį sprendimą apie paslaugos kokybę priima palyginęs patirtą kokybę su savo lūkesčiais (Jakštaitė ir Varnauskas, n.d).

E. Gummesson 4 Q kokybės modelis. Šio modelio esmė – vartotojo suvokiama kokybė, veikiami vartotojų lūkesčių, patirties ir paslaugų teikėjo įvaizdžio, kurie priklauso nuo pagrindinių kokybę lemiančių procesų: projektavimo, pateikimo, gamybos ir ryšių. (žr 2 pav.):



2 pav. E. Gummesson 4Q kokybės modelis (Bagdonienė, Hopenienė, 2009)

Kaip galima matyti ir pateiktos schemos, šis modelis atspindi keturis kokybės aspektus. Pasak Bagdonienės ir Hopenienės (2009, p.106-108), projektavimo kokybė reiškia, jog produktas turėtų būti iš pat pradžių kuriamas toks, kad jis būtų paklausus tarp vartotojų. Vartotojas turėtų galėti įvardyti savo poreikius, išsakyti pageidavimus, o organizacija, atsižvelgdama į vartotoją, suteiktų prekę ar paslaugą. Autorės paslaugos pateikimą apibūdina kaip pažadų vartotojui pateikti geros kokybės paslaugą ištesėjimą. Gamybos kokybė apibrėžiama kaip sėkmingas gamybos proceso įgyvendinimas. Šiai kokybei didelę įtaką daro projektavimo, gamybos ir marketingo padaliniai organizacijoje ar įstaigoje. Ryšių kokybė apibūdinami kaip išorinių ir vidinių ryšių visuma. Ryšių kokybę lemia profesiniai ir socialiniai gamintojų, vartotojų, tiekėjų, tarpininkų ir darbuotojų tarpusavio santykiai. Greita informacijos sklaida padeda greičiau priimti efektyvius sprendimus organizacijose. Atsakomasis ryšys iš klientų taip pat labai svarbus – jis padeda identifikuoti klaidas ir parodo kryptis joms spręsti. Dėl pastarųjų veiksnių, ryšių kokybė yra itin svarbus vartotojo suvoktos kokybės elementas.

Pasak Palaimos ir Banytės (2006, p.86), E. Gummesson 4Q ir Ch. Grönroos bendrai suvoktos kokybės modeliai skiriasi tuo, kad E. Gummesson 4Q modelis akcentuoja ir daugiau dėmesio skiria projektavimo, pateikimo, paslaugų ir ryšių kokybei, o Ch. Grönroos modelis akcentuoja paslaugos kokybės aspektus (funkcinę ir techninę kokybę). Šie modeliai panašūs tuo, kad parodo, jog vartotojo suvokiamą kokybę veikia lūkesčiai, įvaizdis ir patirtis.

Servqual kokybės modelis. Šis modelis pradedamas konstruoti nuo esminės spragos tarp vartotojų suvokimo ir lūkesčių. Servqual – tai paslaugų kokybės įvertinimo priemonė, įvertinanti tiek paslaugos suvokimą, tiek lūkesčius per įvairias paslaugų charakteristikas. Modelis atskleidžia, kad kokybę formuoja du subjektai – vartotojas ir paslaugų teikėjas, ir kaip įvairios spragos administracinių paslaugų procese gali paveikti vartotojo kokybės suvokimą. Jos pagrindą sudaro penki paslaugų kokybės požymiai, kuriais remiantis yra palyginama kliento laukiama kokybė, siejama su idealiu paslaugos teikėju, ir konkrečiai patirta kokybė (Parasuraman, Zeithaml ir Berry, 2010).

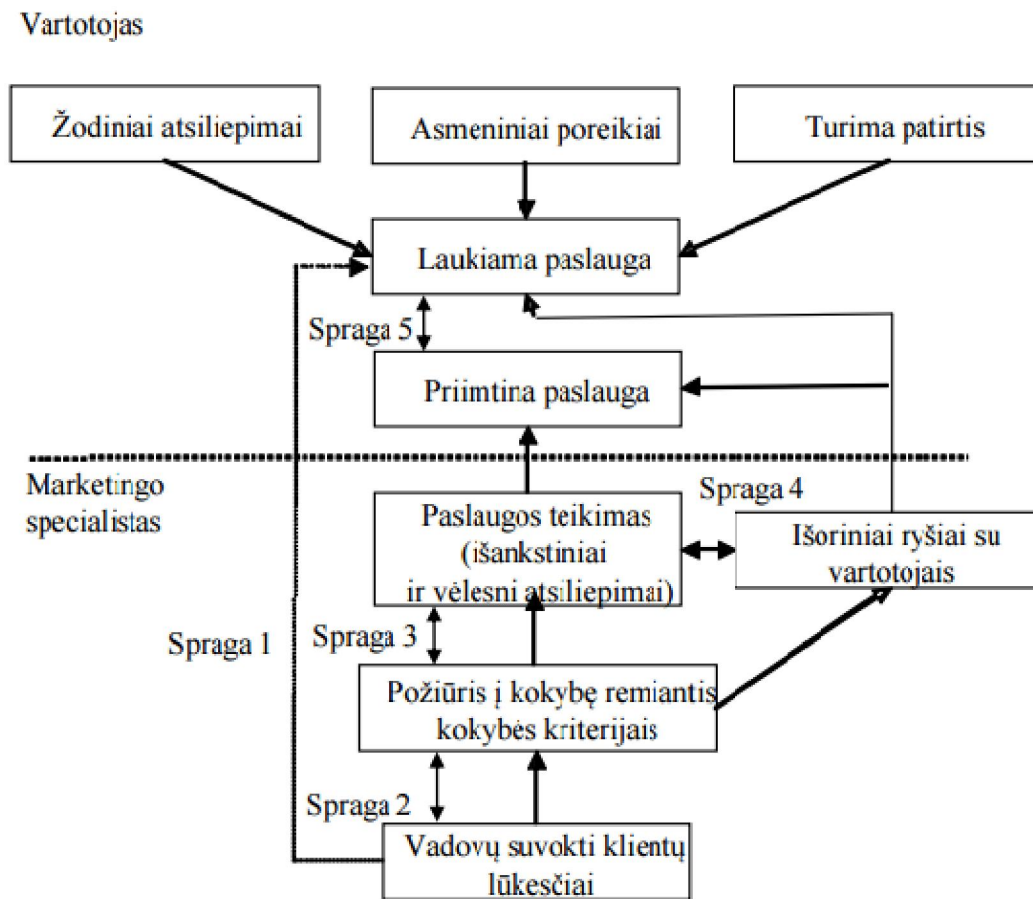
Vengrienė (2006, p.146) taip pat analizuoja Servqual kokybės modelyje išskiriamas spragas. Pirmoji kokybės spraga parodo, jog įmonės vadovai klaidingai suvokia klientų lūkesčius. Pagrindinės to priežastys – netikslinga rinkos tyrimų bei paklausos analizės informacija, nepakankama įmonės vadovų ir jos klientų sąveika.

Antroji kokybės spraga – tai įmonėje taikomų paslaugos kokybės normatyvų bei įmonės vadovų suvokiamos kokybės neatitikimas. Dažnai antrosios spragos atsiradimą nulemia planavimo klaidos, neteisingai valdomas kokybės planavimo procesas, nekonkrečiai suformuluoti organizacijos tikslai bei nepakankamas aukščiausiųjų vadovų dėmesys paslaugų kokybės klausimams.

Trečioji kokybės spraga atsiranda tada, kai paslaugos teikimo proceso metu pradedama nesilaikyti kokybės normatyvų. Pagrindinė šios spragos atsiradimo priežastis – darbuotojų nesilaikymas nustatytų kokybės reikalavimų.

Ketvirtoji kokybės spraga – tai nesutapimas tarp organizacijos teikiamų paslaugų ir to, kas publikuojama vartotojams komunikacijos priemonėmis. Marketingo komunikacija daro įtaką klientų lūkesčių formavimuisi, o šie veikia kokybės suvokimą, jog organizacijos pažadai turi atitikti tikrovę.

Penktoji kokybės spraga – galutinis koncentruotas visų neatitikimų padarinys, reiškianti neatitikimą tarp kliento laukiamos ir patirtos kokybės. Penktoji spraga apibrėžiama kaip visų anksčiau minėtų spragų paskirtis, todėl, siekiant ją panaikinti, būtina ištaisyti klaidas, sąlygojančias anksčiau minėtų spragų atsiradimą. (Vengrienė, 2006, p.147-149) (žr. 3 pav.):



3 pav. Servqual kokybės spragų modelis (A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry, 2010)

Siekiant pagerinti vartotojų bendrąjį kokybės vertinimą, būtina išanalizuoti kokybės spragas. Vienas iš svarbiausių analizės metodų neatitikimams ištirti ir aprašyti yra anketinė apklausa, į kurią įtraukiami atitinkamos zonos darbuotojai, padalinių vadovai ir, svarbiausia, vartotojai. (Vengrienė, 2006, p.149). Šio modelio kokybės spragų išaiškinimas padeda organizacijoms geriau įvertinti vartotojų lūkesčius ir teikiamų paslaugų suvokimą. Servqual metodas yra itin žinomas, nes gali būti taikomas įvairių paslaugų kokybei matuoti.

Anot autorių Parasuraman, Zeithaml ir Berry (2010), Servqual metode išskirtini penki pagrindiniai paslaugų kokybės požymiai:

1. Individualus elgesys – gebėjimas suprasti vartotoją, jo pageidavimus, išsiaiškinti vartotojo poreikius.
2. Užtikrinimas – paslaugą teikiančio personalo kompetentingumas, pagarba vartotojui, mandagumas, paslaugumas.
3. Reagavimas – darbuotojo pasirengimas padėti klientui nedelsiant išspręsti iškilusias problemas, paslaugą suteikti paslaugiai ir greitai.
4. Patikimumas – paslaugos teikėjo sugebėjimas tinkamai atlikti paslaugą, sugebėjimas užtikrinti vartotojo pasitikėjimą.

5. Materialumas–paslaugos akivaizdumo apraiškos, kurias sudaro fizinės paslaugos teikimo priemonės.

Pasak tyrėjos Žekevičienės (2009, p.1108), šie pagrindiniai paslaugų kokybės požymiai buvo nustatyti atliekant tyrimus įvairaus pobūdžio įmonėse. Servqual metodas leidžia pagal pagrindinius paslaugų kokybės požymius nustatyti neatitikimus tarp suvoktos paslaugų kokybės ir vartotojų lūkesčių.

Anot Tsoukatos ir Rand (2006, p.503), Servqual modelis pasižymi paprasta struktūra, leidžiančia įvertinti, kurie paslaugos aspektai daro įtaką vartotojų pasitenkinimui. Modelis padeda išsiaiškinti ne tik kliento poreikius ir lūkesčius, bet ir kliūtis, neleidžiančias suteikti vartotojui jo pageidaujamos paslaugos. Atskleidus kliūtis lengviau ieškoti būdų, kaip jas išspręsti.

Dar viena iš priemonių vartotojų pasitenkinimui viešosioms paslaugomis įvertinti – vartotojų pasitenkinimo tyrimo metodai. Vartotojų poreikiams patenkinti ir lūkesčiams matuoti taikytini įvairūs metodai – kiekybiniai ir kokybiniai. Kiekybinius tyrimus sudaro tiesioginė apklausa (interviu), telefoninė apklausa, apklausa raštu ir internetu. Kokybiniai tyrimai susideda iš giluminių interviu, fokusuotų diskusijų grupių ir stebėjimo dalyvaujant. Šie metodai naudojami siekiant institucijos paslaugų kokybės gerinimo. Tyrimo metodų įvairovė padeda gauti išsamius ir patikimus rezultatus, gaunami duomenys atspindi vartotojų pasitenkinimą paslaugomis. Teikiama paslauga keičiasi per tam tikrą laikotarpį, todėl organizacijos susikuria paslaugos teikimo stebėjimo sistemą ir nedarą pavienių tyrimų, kurie neparodo išsamaus vaizdo ir nepadeda kontroliuoti paslaugos kokybės užtikrinimo proceso. Įvairių metodų taikymas ir nuoseklių, kartotinių tyrimų metu gauti rezultatai padeda pagerinti teikiamų paslaugų kokybę (Tonkūnaitė-Thiemann, 2012).

Pasak autorių Daniel ir Berinyuy (2010, p.13), vartotojų pasitenkinimo analizės modelių taikymas viešajame sektoriuje būdingas daugumai valstybių. Daugelyje šalių plačiai naudojami ISO kokybės standartai. Kai kurios šalys turi savus modelius, tokius kaip Švedijos instituto kokybės modelis arba Olandijos kokybės instituto modelis. Vartotojų pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis matuoti daugelyje šalių atliekamos įvairios apklausos, veikia pasiūlymų bei skundų registravimo sistemos. Konferencijos, interneto puslapiai, informaciniai leidiniai sudaro sąlygas keistis gerąja patirtimi, tačiau reali sugretinimo galimybių panaudojimo politika vykdoma tik keliose šalyse (Olandijoje, Portugalijoje ir ypač Jungtinėje Karalystėje) (Gudelis, 2007, p.70).

Taigi apibendrinat galime teigti, jog viešojo paslauga – tai tokia paslauga, kuri skirta tenkinti vartotojų viešuosius poreikius, ji nekonkuruoja su privačių paslaugų verslui teikėjų paslaugomis. Tai koncepcija, požiūris ar net tam tikra pareiga, teikti paslaugas bendruomenės nariams nelaukiant jokio atlygio už tai. Kiekviena institucija teisės aktais yra įpareigota teikti viešąsias paslaugas asmenims ir tai ji privalo daryti laikydamasi vieno langelio principo. Vieno langelio principo paskirtis – palengvinti piliečių našta tvarkant reikalus institucijose ar tam tikrose įstaigose, suteikti žmonėms

galimybę patiems prižiūrėti prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimą, svarbu užtikrinti, jog visos paslaugos būtų suteiktos vienoje darbo vietoje. Vartotojų pasitenkinimas užtikrinamas tuomet, kai vartotojas yra patenkintas paslauga ar produktu, atitinkančiu jo norus, lūkesčius bei poreikius. Vertinant vartotojų pasitenkinimą viešosiomis pasaugomis dažniausiai naudojami šie modeliai: Viešųjų paslaugų charakteristikos, Ch. Grönroos bendrai suvoktos kokybės modelis, E. Gummesson 4 Q kokybės modelis, Servqual kokybės modelis ir Vartotojų pasitenkinimo tyrimo metodai. Šių modelių dėka lengviau atskleisti viešųjų paslaugų kokybę, išsiaiškinti klientų poreikius ir lūkesčius.

2. VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS VERTINIMAS LIETUVOJE IR JO TAIKYMAS MIGRACIJOS PADALINIUOSE

Kaip jau buvo minėta ankstesniame skyrelyje, vartotojų pasitenkinimas viešosiomis/administracinėmis paslaugomis svarbus, nes jis gali parodyti institucijos valdymo efektyvumą, teikiamų paslaugų kokybę, taip pat nuo jo gali priklausyti piliečių pasitikėjimas viešuoju sektoriumi.

Teikiant administracines/viešąsias paslaugas svarbu užtikrinti, kad asmens prašymas būtų priimamas ir paslauga suteikiama kuo kokybiškiau. Taigi iškyla būtinybė analizuoti migracijos skyriaus teikiamų paslaugų priimtinumą vartotojui, vartotojų pasitenkinimą bei jų lūkesčių pateisinimą.

Lietuvoje yra dešimt migracijos tarnybos padalinių, kurie išskirstyti į apskritis, o apskritys – į atitinkamas grupes. Migracijos skyrių paskirtis – prižiūrime teritorijoje įgyvendinti teisės aktų, reglamentuojančių Lietuvos Respublikos pilietybę, Lietuvos Respublikos piliečių asmens tapatybę ir pilietybę patvirtinančių dokumentų išdavimą ir užsieniečių teisinę padėtį Lietuvos Respublikoje, nuostatas išduodant ir keičiant Lietuvos Respublikos piliečiams pilietybę ir asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus.

2.1. Administracinių paslaugų teikimo ir vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimo reglamentavimas Lietuvoje

Viešasis administravimas dažniausiai suprantamas kaip priemonės organizuoti, sutelkti žmogiškuosius, materialinius ir finansinius išteklius siekiant įgyvendinti valstybės valią ir politinius sprendimus, tenkinti įvairių socialinių grupių interesus. Viešasis administravimas tiesiogiai susijęs su viešųjų programų ir projektų valdymu, su viešosios politikos formavimu, įvairių lygių administratorių rengimu (Raipa, 2002, p.14). Viešojo administravimo įstatyme nustatyta, kad teikti administracines paslaugas turi teisę tik viešojo administravimo subjektai. Viešojo sektoriaus darbuotojai, dalyvaujantys valstybės valdymo struktūrose ir atliekantys administravimo funkcijas, privalo tai atlikti efektyviai ir funkcionaliai naudingai.

Tačiau nagrinėjant šias paslaugas reikia atkreipti dėmesį, kad Lietuvoje viešojo administravimo paslaugos yra skirstomos į administracines ir viešąsias paslaugas ir jos yra suprantamos skirtingai.

Administracinė paslauga – viešojo administravimo subjekto veiksmai išduodant asmenims licencijas (leidimus) ar dokumentus, patvirtinančius atitinkamus juridinius faktus, priimant ir tvarkant

asmenų deklaracijas, konsultuojant asmenis viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, teikiant įstatymų nustatytą informaciją, vykdant administracinę procedūrą (LR Viešojo administravimo įstatymas, 2006, 2 straipsnis).

Atsižvelgiant į Viešojo administravimo įstatymo nuostatas, administracinę paslaugą galima būtų apibūdinti šiais pagrindiniais požymiais:

- administracines paslaugas teikia tik viešojo administravimo subjektai, turintys Viešojo administravimo įstatymo nustatyta tvarka suteiktus įgaliojimus vykdyti šią veiklą;
- administracinės paslaugos teikimas viešojo administravimo subjektui yra pavestas greta kitų funkcijų;
- paslaugos gavėjas yra pilietis/gyventojas arba verslo subjektas;
- rinkliavas ar kitokį atlyginimą už administracines paslaugas nustato įstatymai ar jų pagrindu priimti teisės aktai (LR vidaus reikalų ministerija, 2012, p.2).

Viešoji paslauga – tai valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys (LR Viešojo administravimo įstatymas, 2006, 2 straipsnis).

Pateikti apibrėžimai patvirtina, jog skirtingai nei kitose šalyse, Lietuvoje administracinė ir viešoji paslauga nėra tapačios. Administracinė paslauga yra viešojo administravimo subjekto administracinės procedūros vykdymas teikiant informaciją, išduodant asmenims reikalingus dokumentus, leidimus, o viešoji paslauga yra traktuojama kaip valstybės ar savivaldybės įsteigtų įstaigų veikla, kuri aprūpina gyventojus reikiamomis paslaugomis, tokiomis kaip socialinė rūpyba, švietimas, kultūra, viešoji tvarka ir kt.

Viešojo administravimo įstatymu siekta sudaryti sąlygas visuomenei gauti susistemintą informaciją apie institucijos teikiamas administracines paslaugas (LR Viešojo administravimo įstatymas, 2006). Institucijos interneto svetainėje paskelbtas administracinių paslaugų sąrašas padeda vartotojų surasti reikiamą informaciją apie reikalingas administracines paslaugas, o pagal vieningą sistemą parengti paslaugų aprašymai į instituciją besikreipiantiems asmenims suteikia išsamią informaciją apie administracines paslaugas ir jų teikimo procesus. Taip pat siekta padėti institucijoms pasirengti administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu organizavimui. Manoma, kad institucijos, rengdamos paslaugų aprašymus, bus paskatintos skirti daugiau dėmesio administracinių paslaugų teikimo organizavimo klausimui: pirmiausia turės išanalizuoti, kokias pagal kompetenciją administracines paslaugas ji teikia, kokia šių paslaugų teikimo specifika, išsamiai išnagrinėti paslaugų teikimo procedūras ir jas struktūrizuoti aprašyti. Institucijos, siekdamos tinkamai įgyvendinti Viešojo administravimo įstatymo nuostatas dėl paslaugų aprašymų parengimo, privalėjo atlikti šiuos veiksmus:

- identifikuoti visas pagal savo kompetenciją teikiamas administracines paslaugas;

- išanalizuoti identifikuotas paslaugas išnagrinėjant per tam tikrą laikotarpį suteiktų paslaugų skaičių, jų suteikimo dažnį ir periodiškumą;
- sugrupuoti administracines paslaugas pagal pasirinktus kriterijus ir parengti visų teikiamų paslaugų sąrašą pagal grupes;
- parengti paslaugų aprašymus, kuriuose būtų pateikta susisteminta informacija apie administracinių paslaugų teikimą ir jo dalyvius.

Rengdamos paslaugų aprašymus, institucijos turėjo nustatyti, kokią reikalingą informaciją turi pateikti asmuo, o kokią privalo gauti pats administracinę paslaugą teikiantis tarnautojas. Pagal vieningą sistemą parengti paslaugų aprašymai ir atitinkamai susisteminta jų informacija sudarė sąlygas parengti ir įgyvendinti vieno langelio principą (Vidaus reikalų ministerija, 2012, p.4-6).

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos užsakymu buvo parengta rekomendacinio pobūdžio Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, patvirtinta Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro įsakymu (Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo įsakymas, 2009). Nors Lietuvoje viešoji paslauga ir administracinė paslauga savo apibrėžimais skiriasi, jų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika išlieka ta pati. Vadovaudamosi šia metodika Lietuvos valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos, atsižvelgdamos į veiklos specifiką, gali nustatyti reikiamus vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indekso komponentus, kiekybiškai apibūdinti paslaugų vartotojų pasitenkinimo lygį ir jo kitimą, nustatyti tobulintinas veiklos sritis, palyginti atliktų vertinimų rezultatus, siekti geresnio piliečių poreikių tenkinimo teikiant administracines paslaugas (LR vidaus reikalų ministerija, 2010).

Taip pat institucijos, išsityrusios vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis apskaičiavimo indeksą bei išsiaiškinusios, ko trūksta iki visiško vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis, turi įgyvendinti tam tikrus projektus ir programas. Remiantis Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimu dėl strateginio planavimo metodikos patvirtinimo, yra nustatyti pagrindiniai programų vertinimo aspektai:

- tinkamumo – vertinama, kaip programos tikslai ir uždaviniai atitinka visuomenės poreikius;
- efektyvumo – vertinama, ar rezultatai pasiekti su mažiausiomis sąnaudomis;
- rezultatyvumo – vertinamas programos tikslų ir uždavinių pasiekimo laipsnis;
- naudingumo – vertinama, ar planuoti (ir gauti) programos rezultatai atitinka tiesioginių ir netiesioginių naudos gavėjų poreikius;
- tęstinumo – vertinama, ar programos rezultatai ir poveikis yra ilgalaikiai (LR Vyriausybės nutarimas dėl strateginio planavimo metodikos patvirtinimo, 2002).

Apibendrinus galima teigti, jog visi išvardyti administracinių paslaugų teisės aktai reglamentuoja vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis gerinimą. Juose yra įvardytos aptarnavimo sąlygos, darbuotojų įsipareigojimai klientams, prašymų, skundų, pranešimo priėmimo bei daugelis kitų tiek institucijai, tiek vartotojui svarbių aspektų. Visos šios taisyklės padeda nustatyti ribą tarp kliento ir institucijos – institucijos darbuotojas žino savo pareigas, teises bei kaip privalo elgtis. Vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika sukurta siekiant gerinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

2.2. Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis vertinimas Lietuvoje

Žmonių gyvenimo kokybę lemia ne tik asmeniniai pasirinkimai ir gyvenimo būdas – aplinka ir siūlomos administracinės paslaugos taip pat smarkiai veikia tai, kaip asmenys suvokia visuomenę, kurioje gyvena, ir kaip joje jaučiasi. Pasak Lukošūnienės (2010, p.2), dabartinė visuomenė iš administracinių paslaugų teikėjų pagrįstai reikalauja efektyvumo, naujų veiklos formų, aukštesnės administracinių paslaugų kokybės ir geresnių veiklos rezultatų rodiklių. Dėl šių priežasčių svarbu didesnę dėmesį kreipti į vartotojų lūkesčius ir poreikius, įtraukti piliečius į kokybės vertinimo procesus. Viešojo sektoriaus institucijos turėtų stiprinti bendradarbiavimą su savo klientais ir siekti, kad jie taptų lygiaverčiais partneriais, norinčiais pareikšti nuomonę apie teikiamas administracines paslaugas.

Parengta viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika skirta Lietuvos valstybės ir savivaldybių institucijoms bei įstaigoms, norinčioms įvertinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę bei matuoti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo lygį ir jo kitimą. Remdamosi gautais rezultatais, viešąsias paslaugas teikiančios institucijos ar įstaigos gali nustatyti tobulintinas veiklos sritis, palyginti atliktų vertinimų rezultatus ir siekti geresnio piliečių poreikių tenkinimo teikiant viešąsias paslaugas. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimui matuoti ir VPI nustatyti rekomenduojamas kiekybinis tyrimas, tiesioginė apklausa (asmeninis interviu). Įvairių metodų taikymas ir nuoseklių, kartotinių tyrimų metu gauti rezultatai padeda pagerinti teikiamų paslaugų kokybę. Pagrindiniai dalykai, į kuriuos svarbu atkreipti dėmesį planuojant ir atliekant viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimo tyrimą:

- nustatytus vartotojų pasitenkinimo tyrimo tikslus susieti su institucijų ar įstaigų viešųjų paslaugų teikimo strateginėmis kryptimis, o institucijos ar įstaigos vertinimą – su vartotojų pasitenkinimo matavimo rezultatais.
- prieš pradėdant vykdyti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimą, iširti esamą situaciją (apžvelgti anksčiau atliktus tyrimus).

- plėtoti institucijoje ar įstaigoje anksčiau pradėtas iniciatyvas vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis srityje, vykdant vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimą ir naudojant tiek kiekybinius, tiek kokybinius tyrimo metodus.
- suvokti, kas yra institucijos ar įstaigos klientai ir paslaugų vartotojai bei į kokias klientų grupes reikia orientuotis, t. y. būtinas tikslinių grupių suskirstymas.
- nustatyti vartotojo pasitenkinimą lemiančius veiksnius ir nuspręsti, kokių prioritetinių veiksmų turi būti imamasi. Veiksnių, lemiančių vartotojų nepasitenkinimą, analizė padeda nustatyti šiuos prioritetinius veiksmus. (LR vidaus reikalų ministerija, 2010).

Pagal vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodiką valstybės ar savivaldybės institucijos bei įstaigos, siekdamos aukštesnės administracinių paslaugų kokybės ir geresnių veiklos rezultatų rodiklių, atlieka įvairius tyrimus, skirtus išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimą jų teikiamomis paslaugomis. Pavyzdžiui, Panevėžio miesto savivaldybės administracija atliko tyrimą „Vartotojų pasitenkinimas viešosiomis/administracinėmis paslaugomis Panevėžio mieste“ (Panevėžio miesto savivaldybės administracija, 2012, p. 4). Tyrimu buvo siekta ištirti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis viešosiomis/administracinėmis paslaugomis, apskaičiuoti viešųjų/administracinių paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą ir nustatyti tobulintinas institucijų ir įstaigų veiklos sritis, kurios galėtų lemti aukštesnį vartotojų pasitenkinimą. 2012 metais atliktame tyrime buvo apklausti 545 Panevėžio miesto savivaldybės gyventojai. Buvo naudojamos popierinės anketos, išdalintos įvairiose įstaigose ir vėliau surinktos, taip pat buvo naudojamas tiesioginis interviu bendraujant su žmonėmis viešose erdvėse bei internetu pildoma apklausa. Tyrimo klausimuose naudota 10 balų vertinimo skalė. Respondentų vertinimas buvo analizuojamas remiantis vartotojų pasitenkinimo apskaičiavimo metodu. Respondentai buvo linkę geriausiai vertinti kultūros, susisiekimo ir ryšių paslaugas teikiančias sritis, blogiausiai – verslo sektorių. Geriausiai komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo sritį vertino 25 – 34 m. amžiaus netekėję/nevedę tyrimo dalyviai. Jauniausi, nedirbantys ir netekėję/nevedę apklaustieji palankiau nei kitų tyrimo grupių atstovai vertino susisiekimo ir ryšių paslaugas. Jauniausi bei netekėję/nevedę tyrimo dalyviai taip pat buvo linkę geriausiai vertinti sveikatos sritį. Aukštesnį išsilavinimą įgiję apklaustieji palankiau vertino kultūros ir švietimo sferas. Tyrimo dalyviai Panevėžio mieste teikiamas viešąsias bei administracines paslaugas vertino vidutiniškai. Siekiant didinti vartotojų pasitenkinimą viešosiomis bei administracinėmis paslaugomis, didesni ar mažesni pokyčiai yra reikalingi visose srityse. Respondentų nuomone, didžiausi pokyčiai reikalingi sveikatos ir verslo, mažiausi – sporto ir susisiekimo bei ryšių sritims.

Diržytė ir Patapas straipsnyje (2013, p.558-564) išsikėlė tikslą išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumus, vartotojų psichologines charakteristikas, įvertinti pačių viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų požiūrį į vartotojų pasitenkinimo arba nepasitenkinimo administracinėmis paslaugomis priežastis. Apklausoje dalyvavo ir į tyrimo anketos

klausimus atsakė iš viso 460 respondentų. Tyrimas buvo atliekamas taikant kokybinius ir kiekybinius tyrimo metodus. Siekiant išsiaiškinti pačių viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų požiūrį į vartotojų pasitenkinimą arba nepasitenkinimą administracinėmis paslaugomis ir tai lemiančius veiksnius, taikytas pusiau struktūruoto interviu metodas ir atlikta viešojo sektoriaus institucijų darbuotojų atsakymų kokybinė analizė. Respondentų vertinimu, viešojo sektoriaus efektyvumą lemia daugelis veiksnių, taip pat ir administraciniai veiksniai ir paslaugų tobulinimas. Lietuvoje 2013 metais atlikto tyrimo rezultatai papildė įvairiose šalyse atliktų tyrimų išvadas apie veiksnius, susijusius su vartotojų pasitenkinimu administracinėmis paslaugomis. Analizuojant kiekybinius Lietuvos vartotojų ir kokybinius viešųjų institucijų darbuotojų duomenis nustatyta, kad: 80 proc. vartotojų pasitiki viešosiomis institucijomis; 9 proc. vartotojų nėra patenkinti viešųjų ar administracinių paslaugų suteikimo terminais; 10 proc. vartotojų nėra patenkinti paslaugų kokybe. Apklausti viešojo sektoriaus institucijų darbuotojai nurodė, jog dabartiniu metu klientai gali būti patenkinti administracinėmis paslaugomis, nes paslaugos yra nemokamos, lengvai prieinamos, galima konsultuotis telefonu, raštu, elektroniniu paštu ar atėjus į pačią instituciją, laikomasi teisės aktų nustatytų terminų, paslaugos teikiamos profesionaliai.

Siekdamas iširti vartotojų pasitenkinimą administracinėmis paslaugomis, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos 2011 metais atliko pagrindinių elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimo tyrimą. Atlikto tyrimo tikslas buvo įvertinti pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą lygį. Tyrimo ataskaitoje pateikiami Lietuvoje teikiamų pagrindinių internetu pasiekiamų viešųjų ir administracinių paslaugų analizės rezultatai. Tyrimo metu buvo nustatomas pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą lygis ir apskaičiuojamas bendras pagrindinių elektroninių paslaugų (gyventojams ir verslo įmonėms skirtų į elektroninę terpę perkeltų pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų) rodiklis Lietuvoje. Tyrimas buvo atliekamas tiesioginio stebėjimo metodu. Rezultatai parodė, kad visų gyventojams internetu teikiamų viešųjų paslaugų kokybę vartotojai vertina gerai (bendras kokybės vertinimų vidurkis 8 balai iš 10 galimų). Analizuojant naudojimosi viešosiomis ir administracinėmis elektroninėmis paslaugomis ypatumus skirtingomis socialinėmis ir demografinėmis charakteristikomis pasižyminčių gyventojų grupėse pirmiausia atkreiptinas dėmesys į tai, kad daugeliu paslaugų naudojasi mažai gyventojų, todėl aiškių naudojimosi jomis tendencijų statistiškai išskirti negalima. Tačiau galima pastebėti tai, kad viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų internetu vartotojai daugiausia yra 30-59 metų amžiaus gyventojai, turintys aukštesnįjį arba aukštąjį išsilavinimą, samdomi darbuotojai, didesnių miestų gyventojai.

Aistė Egnoraitė (2011) atliko AB SEB banko paslaugų kokybės vertinimo kriterijų analizę pagal „Servqual“ modelį, kurio tikslas buvo įvertinti AB SEB banko paslaugų kokybę, remiantis reagavimo, prieinamumo, pasitikėjimo ir vartotojo pažinimo kriterijais. Autorė Tyrimo metu siekė išsiaiškinti SEB

banko klientų nuomonę apie banko teikiamas paslaugas. Buvo apklausti SEB banko paslaugas vartojantys asmenys. Naudotas apklausos metodas – anketavimas. Tyrimo imtis – 100 respondentų. Gauti tyrimo rezultatai remiantis „Servqual“ požymiais parodė, kad bankas atsižvelgia į klientų poreikius ir teikia kokybiškas paslaugas: banko skyriuose dirba kvalifikuoti darbuotojai, kurie noriai ir operatyviai aptarnauja, nėra sudėtinga palaikyti su banku ryšius, stengiamasi suvokti kiekvieno kliento poreikius su juo bendraujant ir šis bankas yra gerai vertinamas, turi aukštą reputaciją.

Taigi, išanalizavus įvairių autorių atliktus vartotojų pasitenkinimo organizacijų ir įstaigų teikiamomis administracinėmis paslaugomis tyrimus, buvo išsiaiškinta, kad dauguma vartotojų yra patenkinti teikiamomis administracinėmis paslaugomis. Tačiau yra ir tokių vartotojų, kurie įžvelgia trūkumų administracines paslaugas teikiančiose įstaigose. Organizacijos ir įstaigos tokius tyrimus atlieka tam, kad visi vartotojai būtų patenkinti administracinėmis paslaugomis. Tyrimai padeda organizacijoms siekti tobulėjimo, gerindamos teikiamas paslaugas organizacijos pateisina klientų lūkesčius.

2.3. Administracinių paslaugų teikimas ir vartotojų pasitenkinimo jomis vertinimas migracijų padaliniuose Lietuvoje

Pagrindinės Lietuvos įstaigos, formuojančios ir įgyvendinančios migracijos politiką, yra Vidaus reikalų ministerija, Migracijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos ir Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos.

Vidaus reikalų ministerija yra pagrindinė įstaiga, užsiimanti migracijos politikos formavimu ir jos įgyvendinimo priežiūra. VRM per savo administracijos padalinį – Viešojo saugumo politikos departamentą – formuoja valstybės politiką migracijos (išskyrus ekonominę migraciją) srityje, organizuoja, kontroliuoja ir koordinuoja jos įgyvendinimą, užtikrina valstybės politikos įgyvendinimą vizų srityje.

Migracijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos yra pagrindinė centrinė įstaiga, įgyvendinanti valstybės politiką migracijos (išskyrus ekonominę migraciją) srityje. MD užsiima vizų, imigracijos, prieglobsčio, pilietybės klausimais, išduoda leidimus gyventi, užsieniečių kelionės dokumentus, priima sprendimus išsiųsti arba grąžinti užsieniečius, uždrausti jiems atvykti į Lietuvą, kontroliuoja užsieniečių buvimą ir gyvenimą Lietuvoje, analizuoja nelegalios migracijos priežastis. MD teritorinių padalinių neturi, tačiau metodiškai kuruoja migracijos tarnybas. (Europos migracijos tinkle Lietuvos informacijos centras, 2012, p. 8-9).

Migracijos tarnybų veiklą kontroliuoja ir koordinuoja Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos. Teritorinių policijos įstaigų viešosios policijos migracijos valdyba, skyriai,

poskyriai ir grupės yra pagrindinės teritorinės įstaigos, sprendžiančios su migracija (išskyrus ekonominę migraciją) susijusius klausimus.

Kaip buvo minėta, vartotojų poreikiai institucijai yra labai svarbūs. Institucija, kiek tai yra įmanoma, privalo įsiaiškinti klientų poreikius, pastabas bei stengtis jas išspręsti. Įvairios vartotojams teikiamos administracinės paslaugos yra sukurtos tam, kad palengvintų piliečių aptarnavimą, ir jos yra koreguojamos ir tobulinamos pagal žmonių atsiliepimus ir vertinimus.

Migracijos skyriuose ir grupėse teikiamos administracinės paslaugos yra reglamentuojamos Lietuvos Respublikos įstatymų ir Migracijos departamento prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos nuostatų. Šie skyriai ir grupės teikia įvairias administracines paslaugas, tokias kaip:

- paslaugos, susijusios su Lietuvos Respublikos pilietybės atsisakymu ir pilietybės gražinimu, bei pilietybės įgijimu supaprastinta tvarka;
- procedūros, susijusios su lietuvių kilmę patvirtinančio pažymėjimo išdavimu ir atkurti Lietuvos Respublikos pilietybę patvirtinančio pažymėjimo išdavimu, taip pat su priesaikos Lietuvos Respublikai priėmimu;
- patvirtinti kvietimą užsieniečiui laikinai atvykti į Lietuvos Respubliką;
- išduoti, pakeisti leidimą laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje;
- išduoti pažymą Europos Sąjungos valstybės narės piliečiui ar jo šeimos nariui laikinai gyventi Lietuvos Respublikoje;
- išduoti, pakeisti Lietuvos Respublikos ilgalaikio gyventojų leidimą gyventi Europos Sąjungoje;
- išduoti, ar pakeisti pažymą Europos Sąjungos valstybės narės piliečio teisei nuolat gyventi Lietuvos Respublikoje;
- išduoti, ar pakeisti Sąjungos piliečio šeimos nario leidimo nuolat gyventi šalyje kortelę;
- išduoti, pakeisti asmens be pilietybės kelionės dokumentą;
- suteikti / nesuteikti prieglobstį ir išduoti leidimą nuolat arba laikinai gyventi;
- išduoti, pakeisti pabėgėlio kelionės dokumentą;
- išduoti, pakeisti Lietuvos Respublikos piliečių asmens tapatybės korteles ir pasus (LR vidaus reikalų ministerijos migracijos departamentas, 2014).

Migracijos skyriaus darbuotojai aptarnauja Lietuvos Respublikos piliečius ir užsieniečius, ne tik atvykusius į patį skyrių ar grupę, bet ir specialiais atvejais nuvykus pas juos. Darbuotojai taip pat teikia informaciją telefonu, kitomis elektroninio ryšio priemonėmis, nagrinėja prašymus ir skundus, teikia atsakymus, profesionaliai sprendžia iškilusias klientų problemas.

Analizuodami vartotojų pasitenkinimą teikiamomis administracinėmis paslaugomis Lietuvos migracijos skyriai atlieka kasmetinius tyrimus savo skyriuose ir grupėse, patys analizuoja

pasitaikiusias klaidas savo darbe, stengiasi, kad teikiamų paslaugų kokybė patenkintų vartotojų lūkesčius. Autorė Vaitekūnienė (2012, p.35) savo disertacijoje vertino vartotojų pasitenkinimą administracinėmis paslaugomis Šiaulių migracijos skyriuje. Jos tikslas buvo išanalizuoti Šiaulių apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus teikiamų paslaugų kokybės lygį. Tyrime naudota metodika buvo interviu, pusiau standartizuotas ekspertų interviu, anketinis metodas ir anoniminė uždara anketa. Migracijos skyriaus klientams buvo skirta 150 anketų. Tyrimo rezultatai parodė, kad daugumos klientų poreikius ir lūkesčius skyriaus darbuotojai patenkina, darbuotojai taip pat tiksliai pateikia informaciją apie paslaugos suteikimą. Didžioji dalis klientų patenkinti, kad skyriaus darbuotojai profesionaliai sprendžia klientams iškilusias problemas, juos noriai ir greitai aptarnauja. Vartotojai nusiskundimų turėjo tik dėl noro, kad paslaugos būtų suteikiamos erdvesnėse, patogesnėse patalpose.

Taigi apibendrinant galima teigti, kad visi išvardyti teisės aktai reglamentuoja vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis gerinimą. Juose yra įvardytos aptarnavimo sąlygos, darbuotojų įsipareigojimai klientams, prašymų, skundų, pranešimo priėmimo bei daugelis kitų tiek institucijai, tiek vartotojui svarbių aspektų. Išanalizavus įvairių autorių atliktus vartotojų pasitenkinimo teikiamomis administracinėmis paslaugomis įvairiose organizacijose ir įstaigose tyrimus buvo išsiaiškinta, kad dauguma vartotojų yra patenkinti teikiamomis administracinėmis paslaugomis. Tačiau yra ir tokių vartotojų, kurie išvelgia trūkumų įstaigų paslaugų kokybėje, todėl organizacijos ir įstaigos tokius tyrimus atlieka siekdamas, kad ateityje visi vartotojai būtų patenkinti teikiamomis paslaugomis. Pagrindinės Lietuvos įstaigos, formuojančios ir įgyvendinančios migracijos politiką, yra Vidaus reikalų ministerija, Migracijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos ir Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos. Jos atsakingos už migracijos politikos formavimą ir įgyvendinimo priežiūrą. Lietuvos migracijos skyriai atlieka kasmetinius tyrimus savo skyriuose ir grupėse, patys analizuoja pasitaikiusias klaidas savo darbe, stengiasi, kad teikiamų paslaugų kokybė patenkintų vartotojų lūkesčius.

3. PASITENKINIMO MARIJAMPOLĖS APSKRITIES VYRIAUSIOJO POLICIJOS KOMISARIATO MIGRACIJOS SKYRIAUS ŠAKIŲ GRUPĖS ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS

Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupė yra labai svarbi institucija tiek valstybei, tiek Šakių miestui bei apskrityje gyvenantiems piliečiams. Ši institucija teikia įvairias administracines paslaugas, būtinas Šakių rajono miesto gyventojams. Todėl svarbu nustatyti Šakių rajono gyventojų, besinaudojančių Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamomis administracinėmis paslaugomis, pasitenkinimą. Šio tyrimo tikslas – ištirti Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės vartotojų pasitenkinimą teikiamomis administracinėmis paslaugomis.

Tyrimas atliktas Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato Migracijos skyriaus Šakių grupėje. Atlikta apklausa su respondentais, kurie naudojami Šakių grupės teikiamomis administracinėmis paslaugomis. Klausimynas parengtas darbo autorės. Rengiant klausimyną vadovautasi teorinėje darbo dalyje analizuota mokslinė literatūra ir teisės aktais. Rengiant klausimyną vadovautasi mokslinės literatūros teiginiais ir Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro įsakymu patvirtintos Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos nuostatomis.

Tyrimo dalys:

1. Respondentų paieška ir parinkimas;
2. Klausimyno parengimas;
3. Anketinė apklausa;
4. Duomenų interpretavimas ir apibendrinimas.

Tyrimo objektas – Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupė. Šis migracijos departamentas yra įsteigtas 1992 m. gegužės 21 d. vidaus reikalų ministro Petro Valiuko įsakymu, sujungus du tuometinius Vidaus reikalų ministerijos padalinius – Emigracijos ir imigracijos tarnybą ir Pasų valdybą. Tai buvo statutiniais pagrindais veikianti įstaiga, joje dirbo vidaus tarnybos pareigūnai. Migracijos departamentas sprendė asmens tapatybės dokumentų išdavimo, emigracijos, vizų, imigracijos, prieglobsčio, pilietybės, neteisėtos migracijos klausimus. (Migracijos departamentas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, 2014).

Marijampolės apskrities VPK migracijos skyrius Šakių grupė prisijungė prie Marijampolės apskrities migracijos skyriaus nuo 2014 m. liepos 1 d. Iki tol ji vadinosi Šakių policijos komisariato migracijos poskyriu. Kadangi, Šakių grupė yra Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus sudedamoji dalis, todėl jas sieja ta pati paskirtis, misija ir strateginiai tikslai.

Migracijos skyriaus paskirtis – prižiūrime teritorijoje įgyvendinti teisės aktų, reglamentuojančių Lietuvos Respublikos pilietybę, Lietuvos Respublikos piliečių asmens tapatybę, pilietybę patvirtinančių dokumentų išdavimą ir užsieniečių teisinę padėtį Lietuvoje, nuostatas išduoti ir keisti Lietuvos Respublikos piliečiams pilietybę ir asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, užsieniečiams – teisę gyventi Lietuvoje suteikiančius ar patvirtinančius ir kitus dokumentus, vykdyti užsieniečių kontrolę bei nelegalios migracijos prevencijos priemones, vykdyti kitą teisės aktų nustatytą migracijos procesų valdymo veiklą

3.1. Tyrimo metodika

Prieš aptariant tyrimo metodą, svarbu apibrėžti vartotojų pasitenkinimo matavimo ir anketos sąvokas, kurios bus toliau vartojamos šioje darbo dalyje. Vartotojų pasitenkinimo matavimas – nenutrūkstamas procesas, kurio pagalba organizacijai pavyksta sėkmingai įvertinti bei patenkinti augančius vartotojų lūkesčius aptarnavimo srityje (Dulskis, 2008, p.2). Anketa – tai formalizuoti klausimai, kuriais siekiama gauti informacijos iš respondentų. Tokie formalizuoti klausimai yra reikalingi tam, kad respondantai galėtų pateikti informaciją tokiu pat būdu ir galima būtų palyginti jų atsakymus tarpusavyje. Pagrindinis anketos uždavinys – užtikrinti tinkamą bendravimą tarp apklausos atlikėjo ir respondento. (Dikčius, 2011, p.3).

Siekiant iširti ir įvertinti Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės vartotojų pasitenkinimą teikiamomis administracinėmis paslaugomis, buvo atliekamas tyrimas naudojantis kiekybiniu apklausos metodu. Tyrimui atlikti buvo apklausiami respondentai, bent kartą lankęsi, Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje, nepriklausomai nuo amžiaus, lyties ar socialinės padėties, asmenys, kurie laisva valia, niekieno nespaudžiami gali išreikšti savo asmeninę nuomonę, požiūrį į Šakių grupės aptarnavimo kokybę. Siekiant išvengti atvejų, kai asmuo nėra lankęsis Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje ir dėl to negali ir neturi teisės atsakyti į jam pateiktus klausimus, nes būtų pažeidžiamas tyrimo objektyvumas, anketos būdu buvo apklausiami tik pačioje Šakių grupėje jau esantys lankytojai. Būtent dėl šios priežasties buvo pasirinktas popierinis, o ne elektroninis anketų pildymo variantas.

Anketos klausimyną, skirtą Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės vartotojų pasitenkinimui administracinėmis paslaugomis tirti, sudaro 12 uždarų klausimų.

Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje siūloma respondentus klasifikuoti pagal 4 požymius. Analizuojant vartotojų pasitenkinimą Šakių grupės teikiamomis paslaugomis buvo pasirinkta klasifikacija pagal: lytį (vyras, moteris), amžiaus grupę (pvz., 16–25, 26–35, 36–45, 46–55, virš 55) ir išsilavinimą. Įvertinusi, kaip geriausiai aptarnauti kiekvieną šią grupę, organizacija daugiau dėmesio skiria vartotojui, o ne į paslaugą ar produktą

orientuotą strategiją. Tokia metodika gali pasiteisinti ne tik didesniu klientų pasitenkinimu ir susidomėjimu, bet ir didesniu efektyvumu lygiu. Likusieji požymiai nebuvo išskirti tyrime, nes socialinės, ekonominės grupės, bei gyvenamoji vieta, neturėjo įtakos šiame tyrime.

Remdamasi vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos nuostatomis prieš pradėdant vykdyti vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimą, buvo iširta esama situacija įstaigoje, tai yra buvo apžvelgti institucijoje anksčiau atlikti tyrimai. Buvo pasirinkti trys klausimai: dėl kokių paslaugų apsilankėte Migracijos skyriuje? Kiek Jums reikėjo laukti, kol Jus priėmė migracijos skyriaus Šakių grupės darbuotojas? Kaip Jūs vertinate aptarnavimo kokybę? Šie klausimai pasirinkti iš buvusių Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės jau atliktų anketų, jog būtų galima taikyti lyginamąją analizę. Lyginamoji analizė svarbi tuo, kad institucija matytų kaip kiekvienais metais vyksta vartotojų pasitenkinimo pokyčiai. Ar institucijos darbuotojai atsižvelgia į gautus tyrimo rezultatus ir ar stengiasi gerinti teikiamų paslaugų kokybę.

Šiame tyrime taip pat buvo naudojama Servqual kokybės požymiai: materialumas, patikimumas, reagavimas, užtikrinimas ir individualus dėmesys. Šie 5 aspektai performuoti į 22 tiriamus elementus, kuriais ir buvo vadovautasi sudarant anketą. Šie klausimai išmatuoja tiek suvokimą, tiek vartotojų lūkesčius. Servqual metodas svarbus, nes leidžia pagal pagrindinius paslaugų kokybės požymius nustatyti neatitikimus tarp suvoktos paslaugų kokybės ir vartotojų lūkesčių. Modelis padeda išsiaiškinti ne tik kliento poreikius ir lūkesčius, bet ir kliūtis, neleidžiančias suteikti vartotojui jo pageidaujamos paslaugos. Atskleidus kliūtis lengviau ieškoti būdų, kaip jas išspręsti. Tarp viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos ir Servqual požymių matomas glaudus ryšys, kadangi abi šios metodikos siekia gerinti vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo metu buvo išdalinta 70 anoniminių anketų, tačiau dėl sugadintų anketų (užpildyta tik viena anketos pusė, atsakyta savu sugalvotu variantu, praleisti klausimai ar kitokiu būdu netaisyklingai užpildyta) sugrįžo 65 anketos. Gauta informacija apdorota taikant lyginamosios ir vertinamosios analizės, interpretacijos bei statistinės analizės metodus. Tyrime vadovautasi savanoriškumo principu ir laikytasi anonimiškumo principo.

3.2. Vartotojų pasitenkinimo Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus Šakių grupės administracinėmis paslaugomis vertinimas

Kaip jau buvo minėta, Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės pagrindinis tikslas yra pagal kompetenciją užtikrinti vizų, imigracijos, prieglobsčio, Lietuvos Respublikos pilietybės procedūrų vykdymą, kelionės dokumentų, leidimų gyventi Lietuvos Respublikoje ir kitų dokumentų užsieniečiams išdavimą ir laisvo asmenų judėjimo principo įgyvendinimą. Kad šie tikslai būtų įgyvendinti yra būtinas vartotojų pasitenkinimas teikiamomis

administracinėmis paslaugomis tyrimas, nes tik išnagrinėjus piliečių įvertinimus galima nustatyti administracinių paslaugų teikimo stipresias ir silpnasias puses. Svarbu paminėti ir tai, kad 2013 metais Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupė sudarė anketą siekiant įvertinti vartotojų pasitenkinimą migracijos skyriaus teikiamomis paslaugomis.

Tyrimo metu gauti statistiniai demografiniai duomenys parodo, respondentų skaičių ir procentinę dalį pagal lytį, amžių ir išsilavinimą (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Respondentų demografiniai požymiai (sudaryta autorės remiantis pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Demografiniai požymiai		Respondentų skaičius	Procentai
Amžius	16-25	23	35%
	26-35	18	28%
	36-45	7	11%
	46-55	12	18%
	virš- 55	5	8%
		65	100%
Lytis	Vyras	19	29%
	Moteris	46	71%
		65	100%
Išsilavinimas	Nebaigtas vidurinis	8	12%
	Vidurinis	11	17%
	Profesinis	13	20%
	Aukštasis neuniversitetinis/aukštesnysis	14	22%
	Aukštasis universitetinis	19	29%
		65	100%

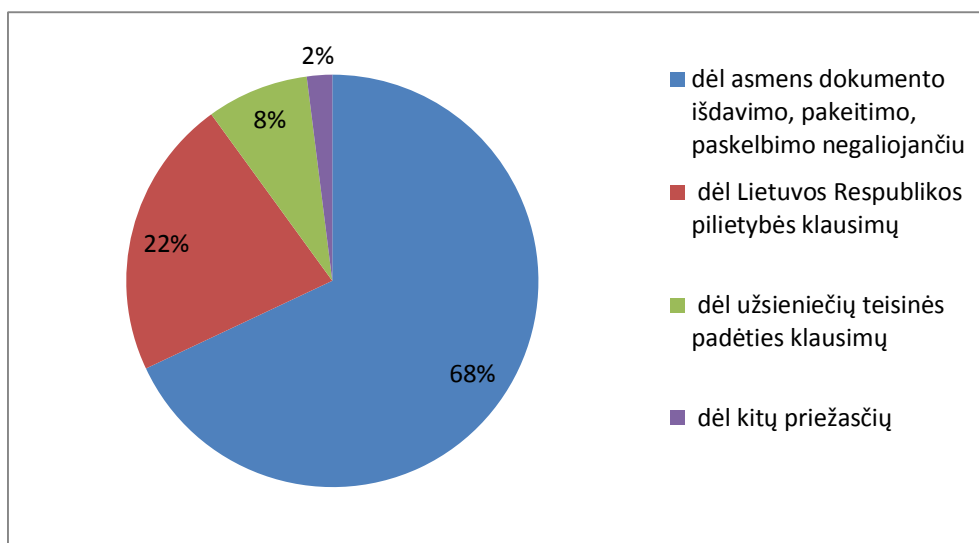
Analizuojant tyrime dalyvavusių respondentų demografinius duomenis pastebėta, kad pagal amžiaus kriterijų daugiausiai tyrime dalyvavo ir į anketos klausimus atsakinėjo 16 – 25 bei 26 – 35 metų respondentai (bendrai jie sudarė 63 proc. visų dalyvavusių).

Pagal lyties kriterijų matyti, kad tyrime dalyvavo 71 proc. moterų ir 29 proc. vyrų. Moterų ir vyrų pasiskirstymo skirtumas yra gana didelis, taigi galima teigti, kad tyrime dominavo moterys. Kaip buvo pastebėta dalinant anketas, moterys buvo labiau linkusios dalyvauti apklausoje.

Išsilavinimo kriterijus atskleidė, kad didžioji dalis respondentų pasiskirstė labai tolygiai, tačiau daugiausia respondentų turėjo aukštąjį universitetinį (29 proc.) išsilavinimą.

Siekiant išsiaiškinti, dėl kokių paslaugų respondantai apsilankė Migracijos skyriaus Šakių grupėje, paslaugos buvo suskirstytos į keturias grupes: asmens dokumento išdavimas, pakeitimas,

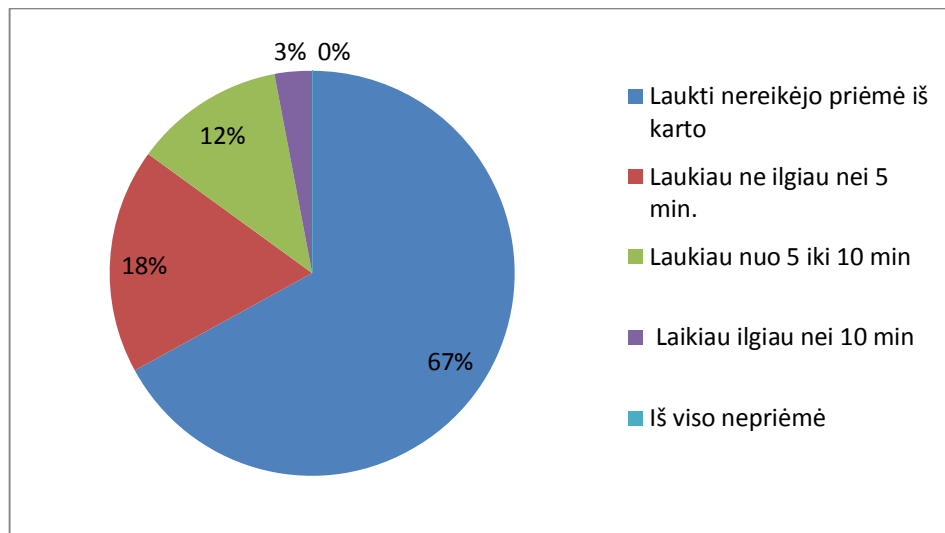
paskelbimas negaliojančiu; paslaugos, susijusios su Lietuvos Respublikos pilietybe; paslaugos, susijusios su užsieniečių teisine padėtimi; kitos priežastys. Respondentai turėjo pasirinkti vieną variantą. Respondentų pasiskirstymas pagal paslaugas, dėl kurių jie apsilankė Migracijos skyriuje, pateiktas diagramoje (žr. 4 pav).



4 pav. Paslaugos dėl kurių apsilankė klientai Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Iš pateikto paveikslo (žr. 4 pav.) galime matyti, kad daugiausiai klientų apsilanko Šakių grupėje dėl asmens dokumento išdavimo, pateikimo ar paskelbimo negaliojančiu. Tai sudaro net 68 proc. apklaustųjų Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės klientų. Tuo tarpu mažiausią procentą apklaustųjų sudaro apsilankymas šio institucijoje dėl kitų priežasčių (2 proc.) bei dėl užsieniečių teisinės padėties klausimų (8 proc.). Kaip ir buvo minėta Šakių grupė taip pat 2013 metais tyrė vartotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis. Institucijos anketoje taip pat buvo pateiktas klausimas, kuriuo stengtasi išsiaiškinti dėl kokių priežasčių piliečiai apsilanko Migracijos skyriaus Šakių grupėje. Lyginant 2015 m. respondentų atsakymus su 2013 m. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės sudaryta ir įvertinta anketa, respondentų atsakymai į šį klausimą buvo panašūs – daugiausiai klientų apsilankė dėl asmens dokumento išdavimo, pakeitimo ar paskelbimo negaliojančiu (72 proc), mažiausiai dėl kitų priežasčių (3 proc).

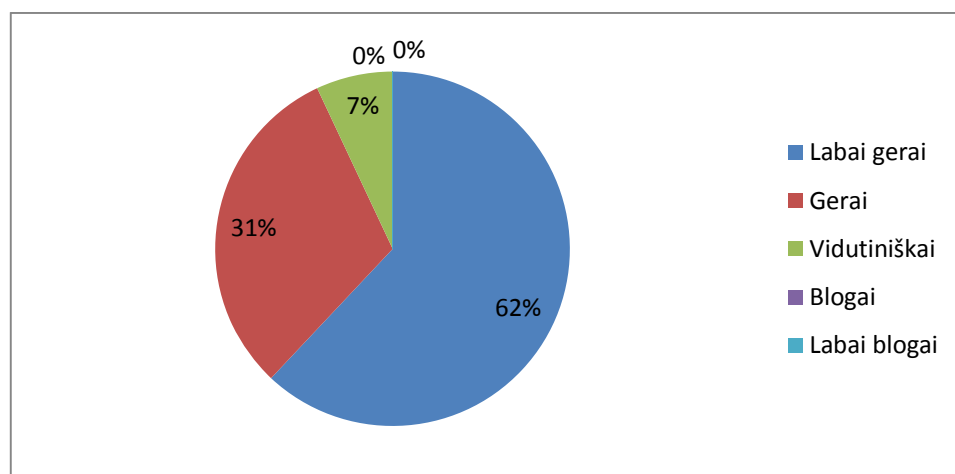
Toliau buvo stengtasi išsiaiškinti, ar Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje respondentams ilgai reikia laukti paslaugų suteikimo (žr. 5 pav). Iš pateiktos diagramos matyti, kad 67 proc. asmenų atsakė, kad laukti nereikėjo ir juos priėmė iš karto. 17 proc. respondentų atsakė, jog laukti reikėjo neilgiau nei 5 minutes. Kiti 12 proc. apklaustųjų respondentų atsakė, kad laukė ilgiau nei apie 10 minučių, ir tik 3 proc. respondentų atsakė, kad turėjo laukti ilgiau nei 10 minučių. Pastebėtina, kad nei vienam respondentui neteko būti iš viso nepriimtam.



5 pav. Paslaugų suteikimo trukmė Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Lyginant 2015 m. respondentų atsakymus su 2013 m. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės sudaryta ir įvertinta anketa, nustatyta, kad respondentų atsakymai į šį klausimą pasikeitė taip: asmenų skaičius, kuriems laukti nereikėjo ir juos priėmė iš karto, padidėjo 6 procentais, asmenų, kurie laukė ne ilgiau nei 5 minutes, ir asmenų, kuriems teko laukti nuo 5 iki 10 minučių, skaičius padidėjo 1,2 procentu, respondentų, kuriems teko laukti ilgiau nei 10 minučių sumažėjo 3 procentais, o asmenų, kuriems neteko būti iš viso nepriimtiems, taip pat 2013 metais nebuvo.

Kiekvienos institucijos klientams yra svarbi aptarnavimo kokybė, nes klientai liks patenkinti tik aukštos kokybės aptarnavimu. Dėl šios priežasties buvo siekiama išsiaiškinti, kaip Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės klientai vertina aptarnavimo kokybę. Iš pateiktos diagramos (žr. 6 pav.) matyti, kad 62 proc. apklaustųjų teigė, esą labai patenkinti aptarnavimo kokybe, o 31 proc. respondentų atsakė, kad aptarnavimo kokybė yra gera.

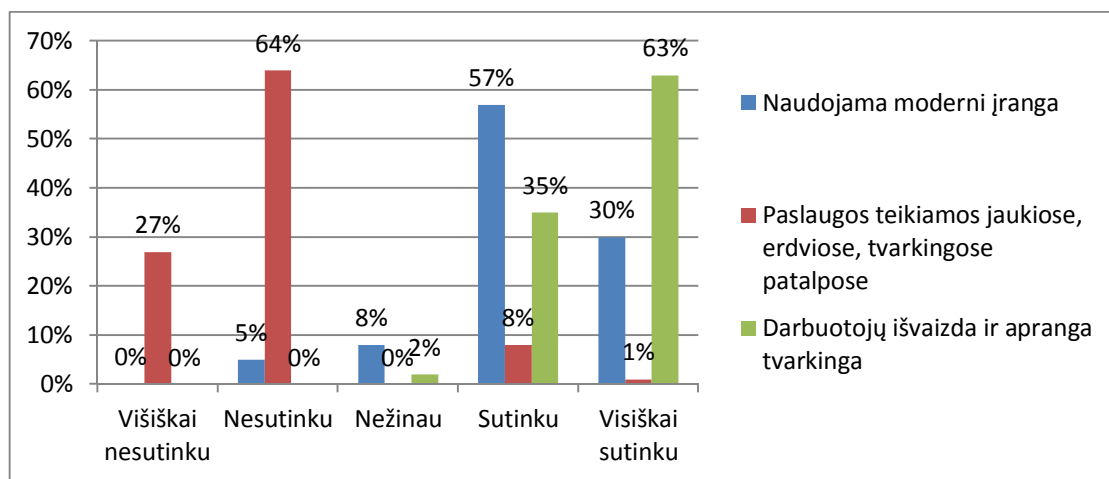


6 pav. Aptarnavimo kokybė Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Galima pastebėti, kad paslaugų kokybe vidutiniškai nepatenkintų klientų buvo tik 7 proc. apklaustųjų, nei vienas respondentas paslaugų aptarnavimo kokybės neįvertino blogai ar labai blogai. Lyginant 2015 m. aptarnavimo kokybės respondentų atsakymus su 2013 metų Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės sudaryta ir įvertinta anketa, respondentų vertinimas aptarnavimo kokybei išaugo. 2013 metais respondentai, kurie buvo labai patenkinti aptarnavimo kokybe, sudarė 55 proc. Paslaugas įvertino gerai 30 proc. atsakiusiųjų, 12 proc. respondentų atsakė, kad paslaugos teikiamos vidutiniškai, ir 3 proc. atsakė, kad aptarnavimo kokybė Šakių grupėje yra bloga.

Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės atliekami tyrimai neišplėtoti, todėl norint geriau įvertinti vartotojų pasitenkinimą šioje institucijoje būtinas gilesnis tyrimas. Šiam tikslui pasiekti buvo pateikti papildomi klausimai, suformuluoti remiantis Servqual metodo paslaugų kokybės požymiais.

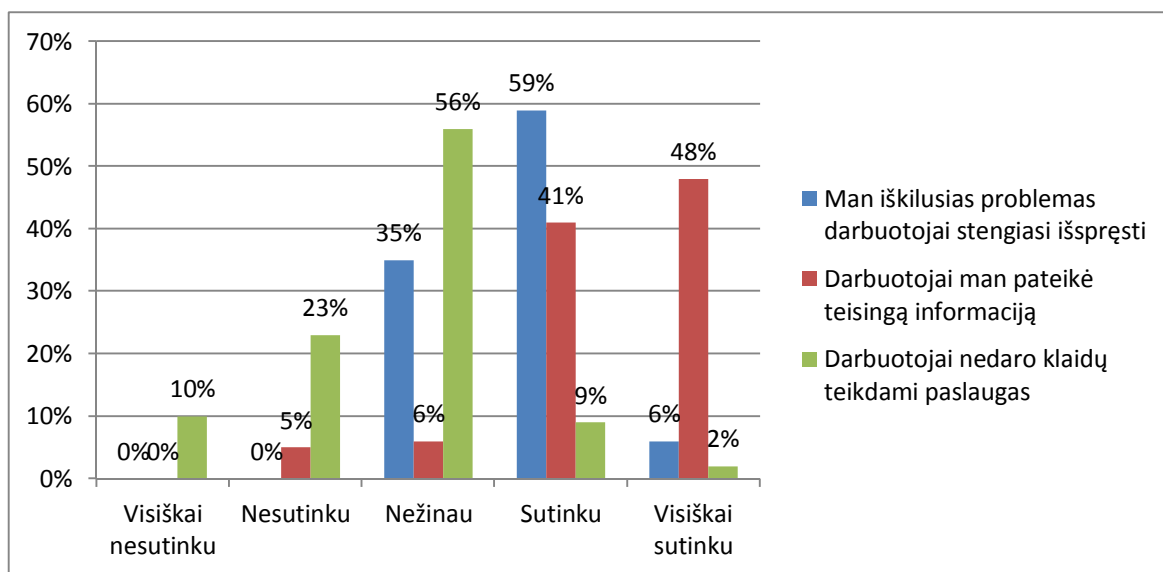
Pirmuoju klausimu buvo siekta išsiaiškinti respondentų kokybės vertinimą pagal materialumo kriterijų. Iš pateiktos diagramos (žr. 7 pav.) matyti, kad su teiginiu, jog Šakių grupėje naudojama moderni įranga, sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 87 proc. apklaustųjų, o su šiuo teiginiu nesutiko 5 proc. atsakiusiųjų.



7 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal materialumo kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Iš Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimo matyti, kad su antruoju teiginiu, jog paslaugos teikiamos jaukiose, erdviuose ir tvarkingose patalpose, sutiko ir visiškai sutiko tik 9 proc., o nesutiko ir visiškai nesutiko net 91 proc. respondentų. Su darbuotojų išvaizda ir aprangos tvarkingumu respondentai sutiko ir visiškai sutiko 98 proc., o likusieji 2 proc. apklaustųjų pasirinko atsakymo variantą „nežinau“.

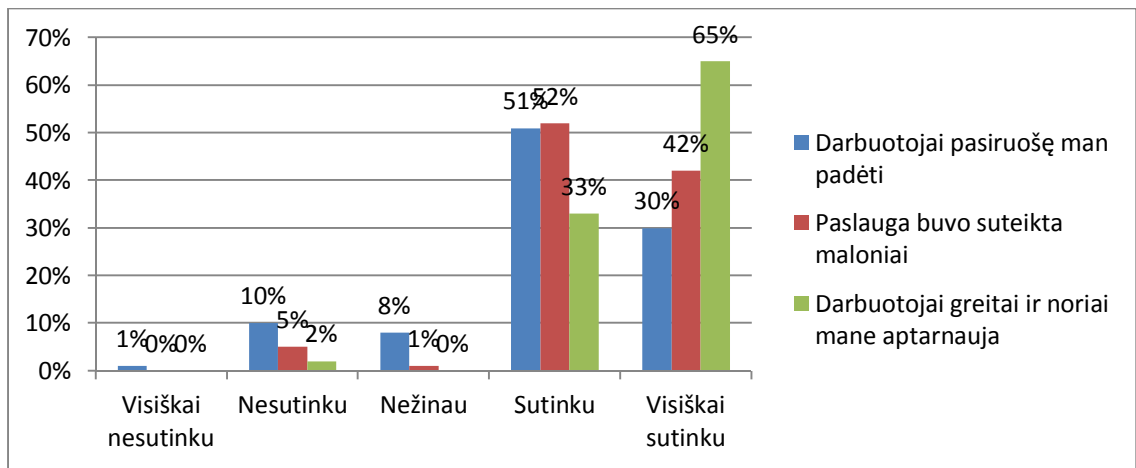
Toliau buvo siekta išsiaiškinti respondentų kokybės vertinimą pagal patikimumo kriterijų. Iš pateiktos diagramos (žr. 8 pav.) matyti, kad didesnė dalis respondentų sutiko su visais pateiktais teiginiais. Su teiginiu, kad darbuotojai pateikia teisingą informaciją sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) net 89 proc., nesutikusių su šiuo teiginiu buvo 5 proc.



8 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal patikimumo kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Pastebėtina, kad su teiginiu, jog iškilusias problemas darbuotojai stengiasi išspręsti, sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 65 proc. respondentų. 35 proc. atsakiusiųjų pasirinko atsakymą „nežinau“. Su šiuo teiginiu nesutikusių nebuvo. Su teiginiu, kad darbuotojai teikdami paslaugas nedaro klaidų, sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 14 proc. apklaustųjų. Pastebima, kad nemaža dalis atsakiusiųjų (54 proc.) teigė nežinantys, ar darbuotojams pasitaiko klaidų jų darbe. Visiškai su teiginiu nesutiko 33 proc. atsakiusiųjų.

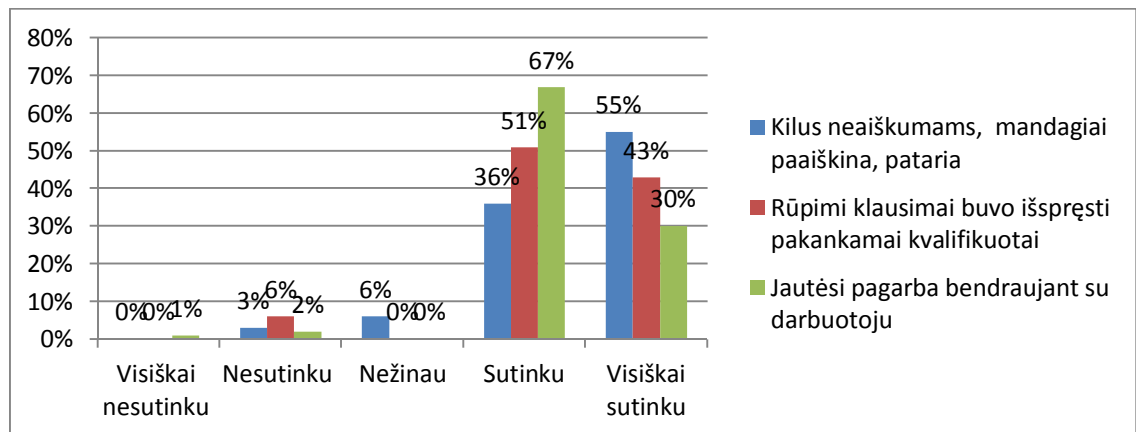
Trečiuoju antrosios klausimyno dalies klausimu buvo siekta išsiaiškinti respondentų kokybės vertinimą pagal reagavimo kriterijų. Iš pateiktos diagramos (žr. 9 pav.) matyti, kad su teiginiu, jog darbuotojai pasiruošę padėti visiškai sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 81 proc. atsakiusiųjų, nesutikusių ir visiškai nesutikusių su šiuo teiginiu buvo 11 proc. Atsakymo variantą „nežinau“ pasirinko 8 proc. apklaustųjų.



9 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal reagavimo kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Iš diagramos matyti, kad su teiginiu, jog paslauga buvo suteikta maloniai, sutinka (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 94 proc, o nesutinka (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai nesutinku“ ir „nesutinku“) 5 proc respondentų. Su teiginiu, kad darbuotojai greitai ir sklandžiai aptarnauja klientus, sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) net 98 proc. atsakiusiųjų, 2 proc respondentų pasirinko atsakymo variantą „nežinau“.

Ketvirtuoju klausimu buvo siekta išsiaiškinti respondentų kokybės vertinimą pagal užtikrinimo kriterijų. (žr. 10 pav).

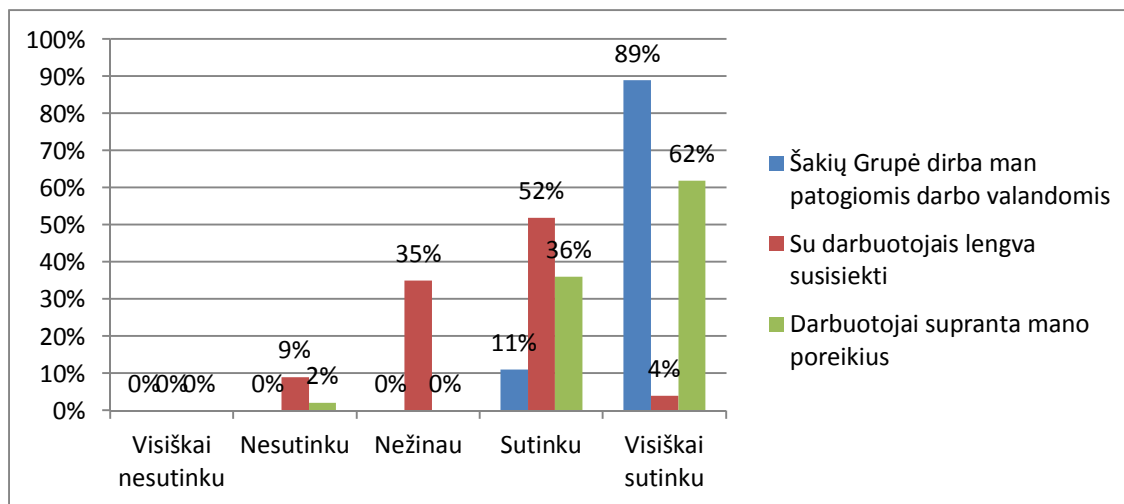


10 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal užtikrinimo kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Galime matyti, kad su teiginiu, jog kilus neiškumams darbuotojai mandagiai paaiškina ir pataria sutinka (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 91 proc. apklaustųjų,

nesutinka tik 3 proc, o likęs 1 proc. atsakė „nežinau“. Su teiginiu, kad klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 94 proc. apklaustųjų, o nesutiko 6 proc respondentų. „Visiškai nesutinku“ ir „nežinau“ atsakymų nepasirinko nei vienas apklaustasis. Su teiginiu, jog bendraujant su darbuotoju jautėsi pagarba, buvo daugiau sutinkama nei nesutinkama, t. y. 97 proc. sutiko ir 3 proc. nesutiko.

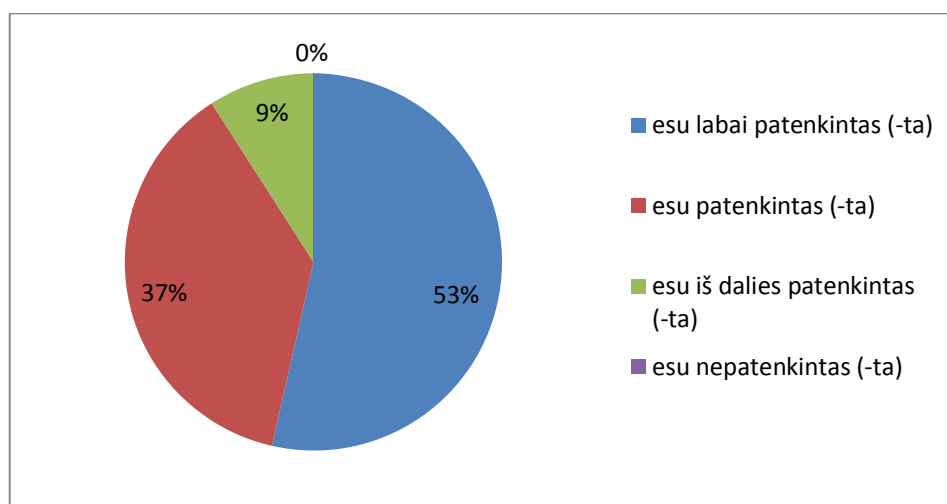
Penktuoju klausimu buvo siekta išsiaiškinti respondentų kokybės vertinimą pagal individualaus elgesio kriterijų (žr. 11 pav).



11 pav. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal individualaus elgesio kriterijų (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Iš pateiktos diagramos matyti, kad su teiginiu, jog Šakių grupė dirba patogiomis darbo valandomis, respondentai vienareikšmiškai sutiko. Su teiginiu, kad su darbuotojais lengva susisiekti sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 56 proc. atsakiusiųjų, o nesutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai nesutinku“ ir „nesutinku“) 9 proc. respondentų. Pastebėtina, kad nemaža dalis atsakiusiųjų (35 proc.) teigė nežinantys, ar su Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės darbuotojais lengva susisiekti. Su teiginiu, kad Šakių grupės darbuotojai supranta vartotojo poreikius, sutiko (pažymėjo atsakymo variantus „visiškai sutinku“ ir „sutinku“) 98 proc. ir tik 2 proc. atsakė, kad nesutinka.

Paskutiniuoju anketos klausimu buvo siekta sužinoti, ar klientai yra patenkinti Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės teikiamų paslaugų kokybe (žr. 12 pav). Šis klausimas itin svarbus siekiant išsiaiškinti vartotojų pasitenkinimą institucija.



12 pav. Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupėje (sudaryta autorės pagal gautus tyrimo rezultatus, 2015)

Diagramoje galime matyti, kad 53 proc. atsakiusiųjų teigė, kad yra labai patenkinti teikiamomis paslaugomis nei nepatenkinti. Pastebima, kad nemaža dalis atsakiusiųjų (37proc.) teigė, esą taip pat patenkinti teikiamų paslaugų kokybe, ir tik 9 proc. atsakiusiųjų teigė, esą iš dalies patenkinti. Pastebima ir tai, kad nei vienas respondentas nepasirinko, jog yra nepatenkintas teikiama paslaugų kokybe. Galima daryti išvadą, kad dauguma institucijos klientų yra patenkinti teikiamų administracinių paslaugų kokybe.

Išanalizavus gautą informaciją paaiškėjo, kad Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės klientai teikiamas administracines paslaugas vertina teigiamai. Remiantis viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika buvo pasirinkti lyties, amžiaus ir išsilavinimo demografiniai požymiai. Iš apklaustųjų respondentų 71proc sudarė moterys ir 29proc. vyrų. Pagal amžių didžiausią procentinę dalį 16 – 25 bei 26 – 35 metų respondentai (bendrai jie sudarė 63 proc. visų dalyvavusių). Daugiausiai atsakiusiųjų respondentų turėjo aukštąjį universitetinį (29 proc.) išsilavinimą. Taip pat išsiaiškinta, kad institucija atlieka vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tyrimus, kuriais norima įvertinti paslaugų teikimo kokybę. Palyginus Šakių grupės Migracijos skyriaus sudarytos anketos rezultatus su šio tyrimo anketos rezultatais, galime teigti, kad Migracijos skyriaus Šakių grupės darbuotojai atsižvelgia į klientų vertinimus ir kiekvienais metais tobulėja siekdami kuo geresnės paslaugų teikimo kokybės. Pagal materialumo kriterijų respondantai geriausiai vertina tvarkingą darbuotojų išvaizdą ir aprangą, kritiškiausiai vertina patalpas, kuriose teikiamos paslaugos. Iš patikimumo kriterijaus rodiklių klientai aukščiausiai vertina tai, jog darbuotojai išsprendžia klientui iškilusias problemas, o prasčiausiai – paslaugų teikimą be klaidų. Klientus tenkina ir visi reagavimo kriterijaus rodikliai, tai yra, darbuotojų pasiruošimas padėti, noras greitai aptarnauti, tai pat darbuotojų pateikiama tiksli informacija apie paslaugas

suteikimą. Pagal užtikrinimo kriterijų klientų palankiausiai vertinami yra: darbuotojų pagarbus elgesys, kvalifikacija ir kompetencija, mandagus priėmimas. Pagal individualaus elgesio kriterijų klientams palankiausiai įvertino tai, kad grupė dirba jiems patogiu laiku, taip pat tai, kad darbuotojai supranta klientų poreikius. Tyrimo rezultatai parodė, kad Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės klientų nuomone grupės teikiamų paslaugų kokybė yra gera. Vertinimo pagal Servqual modelio kriterijus analizė atskleidė, kad visi kriterijai vertinami gerai, nei vienas kriterijus nebuvo išskirtas į blogiausių ir geriausių kriterijų.

IŠVADOS

1. Viešoji paslauga – tai tokia paslauga, kuri skirta tenkinti vartotojų viešuosius poreikius, ji nekonkuruoja su privačių paslaugų verslui teikėjų paslaugomis. Tai koncepcija, požiūris ar net tam tikra pareiga teikti paslaugas bendruomenės nariams nelaukiant jokio atlygio. Kiekviena institucija teisės aktais yra įpareigota teikti viešąsias paslaugas asmenims ir tai ji daro laikydamasi vieno langelio principo. Vieno langelio principo paskirtis – palengvinti piliečių našta tvarkant reikalus institucijose ar viešosiose įstaigose, suteikti žmonėms galimybę patiems prižiūrėti prašymo, pranešimo ar skundo nagrinėjimą, siekiama užtikrinti, jog visos administracinės paslaugos būtų suteiktos vienoje darbo vietoje. Vartotojų pasitenkinimas užtikrinamas tuomet, kai vartotojas yra patenkintas paslauga ar produktu, kuris atitinka jo norus, lūkesčius bei poreikius.
2. Išanalizavus įvairių autorių atliktus vartotojų pasitenkinimo teikiamomis administracinėmis paslaugomis įvairiose organizacijose ir įstaigose tyrimus buvo išsiaiškinta, kad paprastai dauguma vartotojų yra patenkinti teikiamomis administracinėmis paslaugomis. Tačiau yra ir tokių vartotojų, kurie įžvelgia trūkumų įstaigų paslaugų kokybėje, todėl organizacijos ir įstaigos tokius tyrimus atlieka siekdamos, kad ateityje visi vartotojai būtų patenkinti teikiamomis paslaugomis. Lietuvos migracijos skyriai atlieka kasmetinius tyrimus savo skyriuose ir grupėse, patys analizuoja pasitaikančias klaidas darbe, stengiasi, kad teikiamų paslaugų kokybė patenkintų vartotojų lūkesčius.
3. Remiantis viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika bei Servqual požymiais, atlikto tyrimo rezultatai parodė, jog Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupės klientai yra patenkinti jiems teikiamomis administracinėmis paslaugomis ir jų kokybe. Apklaustųjų respondentų atsakymuose vyrauja teigiami įvertinimai. Dauguma apklaustųjų teigiamai vertina paslaugų suteikimo trukmę, darbuotojų išvaizdą, naudojamą įrangą, darbuotojų norą padėti spręsti iškilusias problemas. Respondentai taip pat sutinka, kad rūpimi klausimai migracijos skyriaus Šakių grupės darbuotojų sprendžiami kvalifikuotai ir greitai, kad juos aptarnavo maloniai ir paslaugiai. Net 62% apklaustųjų migracijos skyriaus Šakių grupės darbuotojų aptarnavimą vertina labai gerai, 31 % vertina gerai. Teikiamomis paslaugomis yra labai patenkinti 53% respondentų, patenkinti – 37%. Daugiausia apklaustųjų respondentų buvo nepatenkinti tuo, jog administracinės paslaugos teikiamos netvarkingose, senose patalpose. Taip pat, palyginus migracijos skyriaus Šakių grupės sudarytos anketos 2013 metų rezultatus su šiame darbe pateiktais anketos rezultatais,

galime teigti, kad Migracijos skyriaus Šakių grupės darbuotojai atsižvelgdami į klientų vertinimus kiekvienais metais siekia didinti paslaugų kokybę.

REKOMENDACIJOS

1. Siekiant, kad Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupė tinkamai teiktų administracines paslaugas rekomenduojama, kasmet atlikti vartotojų pasitenkinimo paslaugomis tyrimą, kurio rezultatais remiantis būtų didinama paslaugų kokybė. Rekomenduojama remtis Servqual kriterijais taip papildant ankstesnę anketą.
2. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupei rekomenduojama skatinti personalą, nes tik nuo kontakto su personalu vartotojai vertina gautas paslaugas. Personalas turi pasižymėti mandagumu, atsakomybe, atsidavimu, kompetencija, gražiu ir maloniu bendravimu.
3. Marijampolės apskrities VPK migracijos skyriaus Šakių grupė taip pat galėtų turėti skundų ir atsiliepimų knygą arba nusiskundimų ir pageidavimų telefoninę liniją, nes taip būtų sudaromos sąlygos interesantams išsakyti nuomonę apie atsiradusias problemas, pačiai įstaigai tai būtų puiki proga išsiaiškinti ir po to spręsti atsiradusius nesklandumus. O geri klientų atsiliepimai paskatintų įstaigos darbuotojus dar kokybiškiau dirbti.

LITERATŪRA

1. Adams Cary.W. (2013).*Customer Relationship Satisfaction and Relationship Improvement: Key Determinant of Customer Loyalty*. [žiūrėta 2015 04 11]. Prieiga per internetą: <http://www.academia.edu/5357746/Customer_Relationship_Satisfaction_and_Relationship_Improvement_Key_Determinants_of_Customer_Loyalty>
2. Anderson, W., Fornell, C., Lehmann., R. (1994). *Customer Satisfaction, marketshare and Profitability*. [žiūrėta 2015 04 27]. Prieiga per internetą: <<https://www0.gsb.columbia.edu/mygsb/faculty/research/pubfiles/927/927.pdf>>
3. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2009). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
4. Bagdonienė, L., Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba*. Kaunas: Technologija.
5. Barendt, E. (2000). *Public Service Broad casting. A comparative Legal Survey*. Journal of Marketing Science.
6. Beard, R. (2014). *Why Customer Satisfaction I Important*. [žiūrėta 2015 04 11]. Prieiga per internetą: <<http://blog.clientheartbeat.com/why-customer-satisfaction-is-important/>>
7. Bilouseac, I. (2012). *Doctrinaire Controversies on The Concept of Public Service*. [žiūrėta 2015 05 02]. Prieiga per internetą: <<http://connection.ebscohost.com/c/articles/82397946/doctrinaire-controversies-concept-public-service>>
8. Chu, J. (2002). *Whattop-performing retailers know about satisfying customers: Experience is key*. [žiūrėta 2015 05 12]. Prieiga per internetą: <https://www-07.ibm.com/businesscenter/au/pdf/top_performing_retailers.pdf>
9. Daniel, Ch., Berinyuy, L.P (2010). *Using the SERVQUAL Model to assess Service Quality and Customer Satisfaction*. [žiūrėta 2015 04 05]. Prieiga per internetą: <<http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:327600/FULLTEXT01.pdf>>
10. Diržytė, A., Patapas, A. (2013). *Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas
11. Denhardt, R (2000). *The New Public Service: Serving Rather than Steering*. [žiūrėta 2015 05 02]. Prieiga per internetą: <<http://workspace.unpan.org/sites/Internet/Documents/UNPAN93027.pdf>>
12. Dikčius, V. (2011). *Anketos sudarymo principai*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
13. Dulskis, D. (2008). *Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo matavimas Lietuvoje: ką reikia žinoti planuojant vartotojų pasitenkinimo tyrimus?* Ekonominės konsultacijos ir tyrimai.
14. Europos migracijos tinkle Lietuvos informacijos centras (2012). *Prieglobsčio ir migracijos politika Lietuvoje*. Vilnius
15. Egnoraitė, A. (2011). *AB SEB banko paslaugų kokybės vertinimo kriterijų analizė pagal „SERVQUAL“ modelį*. Šiauliai: Šiaulių universitetas

16. Espet (2011). *LRV nutarimo „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“ poveikio vertinimas*. [žiūrėta 2015 04 05]. Prieiga per internetą:
<<http://www.lrv.lt/bylos/VORT/VORT-3/1-Asmenu%20aptarnavimo%20taisykliu%20ex%20post%20poveikio%20vertinimas.pdf>>
17. Fornell, C., Mithas, S., Forrest, V., Krishnan, S.M. (2006). *Customer Satisfaction and Stock Prices: High Returns, Low Risk*. [žiūrėti 2015 04 06]. Prieiga per internetą:
<<https://faculty.fuqua.duke.edu/~moorman/Marketing-Strategy-Seminar-2013/Session%208/Fornell%20et%20al.%20JM%202006.pdf>>
18. Fornell, C. (1992). *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. [žiūrėta 2015 04 14]. Prieiga per internetą:
<<http://www.jstor.org/discover/10.2307/1252129?uid=3738480&uid=2&uid=4&sid=21106519634953>>
19. Forman, H. (2014). *Buying Centers and the Role of Supply Chain Orientation on New Information Technology Satisfaction in the Automotive Industry*. *Journal of Marketing Theory & Practice*.
20. Fassnacht, M., Daus, P. W. (2004). *Loyalty Determinants – Literature Review and Development of Integrative Model of Customer Loyalty*. *Journal of Marketing Science*.
21. Gudelis, D. (2010). *Savivaldybių veiklos matavimo modeliai ir jų įgyvendinimo galimybės Lietuvoje*. Vilnius
22. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. (2011). *Pagrindinių elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimo tyrimas*. Vilnius
23. Jakštaitė, G., Varnauskas, M. (n.d). *Paslaugų kokybės modeliai*. Kaunas: Technologija.
24. Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., Wong, V. (2005). *Principles of marketing*. (fourth europina edition).
25. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2008). *Asmenų aptarnavimas ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimas taikant „vieno langelio“ principą institucijose ir įstaigose (praktinis vadovas)*. Vilnius
26. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2010). *Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų ir skundų nagrinėjimo institucijose ir įstaigose taikant vieno langelio principą praktinis vadovas*. Vilnius
27. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2010). *Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas*. Vilnius
28. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2010). *Viešasis administravimas Lietuvoje 2010 metų apžvalga*. Vilnius
29. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2010). *Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika*. Vilnius
30. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos migracijos departamentas. (2014). *Administracinės paslaugos*. Vilnius
31. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2010). *Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas*. Vilnius

32. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. (2012). *Administracinių paslaugų teikimo vieno langelio principu būklės viešojo valdymo institucijose analizė*. Vilnius
33. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas. *Valstybės žinios*, 2006, Nr. 77-2975.
34. Lietuvos Respublikos Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2000, Nr. 139-5008
35. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro įsakymas. Dėl viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 81-3391.
36. Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarimas. Dėl strateginio planavimo metodikos patvirtinimo *Valstybės žinios*, 2002, Nr. 57-2312.
37. Lukošūnienė, D. (2010). *Viešųjų paslaugų teikimo kokybiškumas ir klientų pasitenkinimas*. Šiauliai: Šiaulių universitetas
38. León, L.R. (2013). *Public Sector Innovation*. Case Study on the Spanish AEVAL Quality Labels.
39. Lockyear, E. (2008). Kovos su korupcija stiprinimas Lietuva. *Sudedamoji dalis „Vieno langelio“ principo apžvalga*. [žiūrėta 2015 04 03]. Prieiga per internetą:
<http://www.stt.lt/documents/es_projekto_dokumentai/_Vieno_langelio_principo_apzvalga.pdf>
40. Othman, A., Jailani, S., Kassim, E., Hamzah, M. (2013). *The Influence of Supplier Characteristics, Customer Trust and Emotional Intelligence on Perceived Value and Satisfaction of Online Purchasing Behaviour*. International Journal Of Business & Management.
41. Pollitt Ch., Bouckaert G. (2004). Public management reform. *A comparative analysis*. [žiūrėta 2015 04 05]. Prieiga per internetą:
<http://books.google.lt/books?id=rei8DGQQoooC&pg=PP1&dq=pollit+Bouckaert&ei=BdMZR_hGoLszATHmNX7DQ&hl=lt&redir_esc=y#v=onepage&q=pollit%20Bouckaert&f=false>
42. Panevėžio miesto savivaldybės administracija (2012) Vartotojų pasitenkinimas viešosiomis/administracinėmis paslaugomis Panevėžio mieste. [žiūrėta 2015 04 28]. Prieiga per internetą:
<http://www.panevezys2020.lt/wp-content/uploads/2012/10/tyrimo_ataskaita.pdf>
43. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L (2010). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. [žiūrėta 2015 04 15]. Prieiga per internetą:
<<http://sistemas-humano-computacionais.wdfiles.com/local--files/capitulo%3Asistemas-de-servico/ServQual.PDF>>
44. Popa, S. (2012). *Management of the Public Sector – Content and Features*. [žiūrėta 2015 05 02]. Prieiga per internetą: <<http://www.upg-bulletin-se.ro/archive/2012-4/15.Popa.pdf>>
45. Perry, L. (1996) Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. [žiūrėta 2015 05 04]. Prieiga per internetą: <<http://spa.hust.edu.cn/2008/uploadfile/2009-9/20090909152512403.pdf>>
46. Raipa, A. (2002). *Viešoji politika ir administravimas*. Kaunas: Technologija.
47. Stasiukynas, A. (2010). *Viešųjų paslaugų teikimo administravimas*. Vilnius: MRU leidybos centras.

48. Smith, S. (2012). *Customer Expectations: 7 Types all Exceptional Researchers Must Understand*. [žiūrėta 2015 05 11]. Prieiga per internetą : <<https://www.qualtrics.com/blog/customer-expectations/> >
49. Tsoukatos, E., Rand. G.K. (2006). *Pathanalysis of perceived service quality, satisfaction and loyalty in Greek insurance*. [žiūrėta 2015 04 15]. Prieiga per internetą: <http://www.academia.edu/6188467/Path_analysis_of_perceived_service_quality_satisfaction_and_loyalty_in_Greek_insurance>
50. Tonkūnaitė, A (2012). *Kokybės vadyba Lietuvos viešojo sektoriaus institucijoje*. Vilnius: Vilniaus universitetas.
51. Tonkūnaitė-Thiemann. (2012). *Vartotojų pasitenkinimo indekso matavimo metodika: tyrimų metodų įvairovė, pagrindinės metodinės rekomendacijos, vartotojų pasitenkinimo matavimo indekso klausimynų sudarymo principai ir pavyzdžiai, tyrimo organizavimo ypatumai*. Ekonominės konsultacijos ir tyrimai.
52. Vengrienė, B. (2006). *Paslaugų vadyba*. Vilnius: Vilniaus universitetas
53. Vitkienė, E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas
54. Zikiene, K. (2010). *Vartotojų lojalumas: formavimas ir valdymas*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas. [žiūrėta 2015 04 15]. Prieiga per internetą: <http://vddb.library.lt/fedora/get/LT-eLABa-0001:B.03~2010~ISBN_978-9955-12-563-1/DS.001.0.01.BOOK>
55. Žekevičienė, A. (2009). *Aukštojo mokslo institucijų paslaugų kokybės tyrimai servqual metodu*. *Ekonomika ir vadyba*. Kaunas

PRIEDAI

1 PRIEDAS

ANKETA VISUOMENEI

Esu Greta Švelnytė, Kauno technologijos universiteto viešojo administravimo programos bakalauro studentė. Rašau bakalaurinį darbą tema „*Vartotojų pasitenkinimo administracinėmis paslaugomis analizė: Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus šakių grupės atvejis*“. Tyrimo tikslas –išanalizuoti vartotojų pasitenkinimo migracijos padalinių teikiamomis administracinėmis paslaugomis vertinimą. Maloniai prašau atsakyti į šio interviu klausimus. Atsakymai užrašomi, tačiau respondentų asmenybės nebus niekur viešinamos, atsakymai bus apibendrinti ir panaudoti mokslinei analizei.

1. Jūsų amžius:

- 16 – 25
- 26 – 35
- 36 – 45
- 46 – 55
- virš 55

2. Jūsų lytis:

- vyras
- moteris

3. Jūsų išsilavinimas:

- nebaigtas vidurinis
- vidurinis
- profesinis
- aukštasis neuniversitetinis/ aukštesnysis
- aukštasis universitetinis

4. Dėl kokių paslaugų apsilankėte Migracijos skyriuje?

- dėl asmens dokumento išdavimo, pakeitimo, paskelbimo negaliojančiu
- dėl Lietuvos Respublikos pilietybės klausimų
- dėl užsieniečių teisinės padėties klausimų
- dėl kitų priežasčių

5. Kiek Jums reikėjo laukti, kol Jus priėmė migracijos skyriaus Šakių grupės darbuotojas?

- Laukti nereikėjo priėmė iš karto
- Laukiau ne ilgiau nei 5 min.
- Laukiau nuo 5 iki 10 min
- Laikiau ilgiau nei 10 min
- Iš viso nepriėmė

6. Kaip Jūs vertinate aptarnavimo kokybę?

- Labai gerai
- Gerai
- Vidutiniškai
- Blogai
- Labai blogai

7. **Kaip Jūs vertinate Migracijos skyriaus teikiamų paslaugų kokybę pagal materialumo kriterijų?** (pažymėkite vieną atsakymą kiekvienoje eilutėje)

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
Naudojama moderni įranga					
Paslaugos teikiamos jaukiose, erdviuose, tvarkingose patalpose					
Darbuotojų išvaizda ir apranga tvarkinga					

8. **Kaip Jūs vertinate Migracijos skyriaus teikiamų paslaugų kokybę pagal patikimumo kriterijų?** (pažymėkite vieną atsakymą kiekvienoje eilutėje)

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
Darbuotojai man pateikė teisingą informaciją					
Man iškilusias problemas darbuotojai stengiasi išspręsti					
Darbuotojai nedaro klaidų teikdami paslaugas					

9. **Kaip Jūs vertinate Migracijos skyriaus teikiamų paslaugų kokybę pagal reagavimo kriterijų?** (pažymėkite vieną atsakymą kiekvienoje eilutėje)

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
Darbuotojai greitai ir noriai mane aptarnauja					
Darbuotojai pasiruošę man padėti					
Paslauga buvo suteikta maloniai					

10. Kaip Jūs vertinate Migracijos skyriaus teikiamų paslaugų kokybę pagal užtikrinimo kriterijų? (pažymėkite vieną atsakymą kiekvienoje eilutėje)

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
Jautėsi pagarba bendraujant su darbuotoju					
Kilus neaiškumams, mandagiai paaiškina, pataria					
Rūpimi klausimai buvo išspręsti pakankamai kvalifikuotai					

11. Kaip Jūs vertinate Migracijos skyriaus teikiamų paslaugų kokybę pagal individualaus elgesio kriterijų? (pažymėkite vieną atsakymą kiekvienoje eilutėje)

Teiginys	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nežinau	Sutinku	Visiškai sutinku
Su darbuotojais lengva susisiekti					
Grupė dirba man patogiomis darbo valandomis					
Darbuotojai supranta mano poreikius					

12. Ar apskritai esate patenkintas (-ta) Migracijos skyriaus teikiamų paslaugų kokybe?

- esu labai patenkintas (-ta)
- esu patenkintas (-ta)
- esu iš dalies patenkintas (-ta)
- esu nepatenkintas (-ta)

**Marijampolės apskrities vyriausiojo policijos komisariato migracijos skyriaus
Šakių grupės sudaryta anketa**

JŪSŲ NUOMONĖ APIE MUS

Garantuojame, kad ši anketa yra anoniminė ir jos pagalba surinkti duomenys bus naudojami migracijos poskyrio veiklos tobulinimui.

Iš anksto dėkojame Jums už Jūsų skirtą laiką užpildyti šią anketa.

Prašome pažymėti Jums tinkamą atsakymo variantą.

1. Dėl kokių paslaugų apsilankėte Migracijos skyriuje?
 - dėl asmens dokumento išdavimo, pakeitimo, paskelbimo negaliojančiu
 - dėl Lietuvos Respublikos pilietybės klausimų
 - dėl užsieniečių teisinės padėties klausimų
 - dėl kitų priežasčių

2. Kiek Jums reikėjo laukti, kol Jus priėmė migracijos poskyrio darbuotojas?
 - laukti nereikėjo priėmė iš karto
 - laukiau ne ilgiau nei 5 min.
 - laukiau nuo 5 iki 10 min
 - laukiau ilgiau nei 10 min
 - iš viso nepriėmė

3. Jeigu Jums teko priėmimo laukti ilgiau nei 10 min. arba Jūsų iš viso nepriėmė, prašome nurodyti darbuotojo darbo kabineto numerį.....

4. Kaip jūs vertinate aptarnavimo kokybę?
 - labai gerai
 - gerai
 - vidutiniškai
 - blogai
 - labai blogai

5. Ar Jums teko susidurti su migracijos skyriaus darbuotojų korupcijos apraiškomis?

taip

ne

Jeigu teko, tai kurio darbuotojo, kuriame kabinete ir kokiomis aplinkybėmis?

.....

.....

.....

.....