

**2019 m. Jaunimo
reikalų
departamento
prie Socialinės
apsaugos ir darbo
ministerijos
klientų
pasitenkinimo
ataskaita**

Klientų pasitenkinimo apklausa

Jaunimo reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau - JRD) kiekvienais metais organizuoja klientų pasitenkinimo apklausą, kurios tikslas įvertinti teikiamų paslaugų kokybę, aktualumą jaunimui, jaunimo organizacijoms, su jaunimu dirbančioms organizacijoms ir įstaigoms.

Panašaus tipo apklausas JRD organizuoja nuo 2016 m., tačiau 2019 m. nutarta atnaujinti renkama informaciją, tad šį kartą skelbiame tik 2019 m. duomenis, bei pagal galimybes pokyčius lyginant su ankstesnėmis apklausomis.

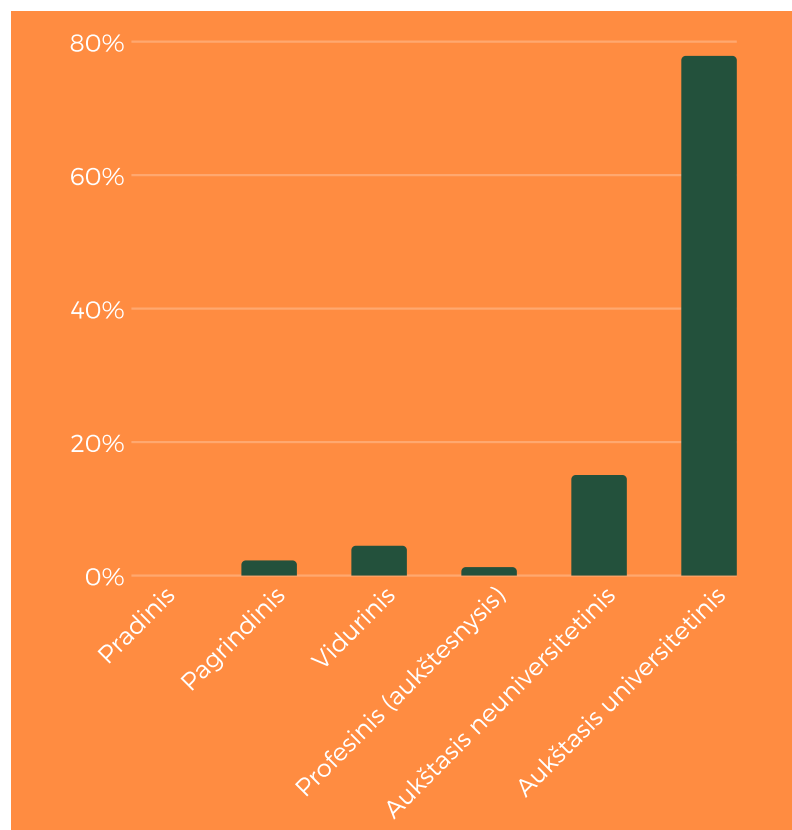
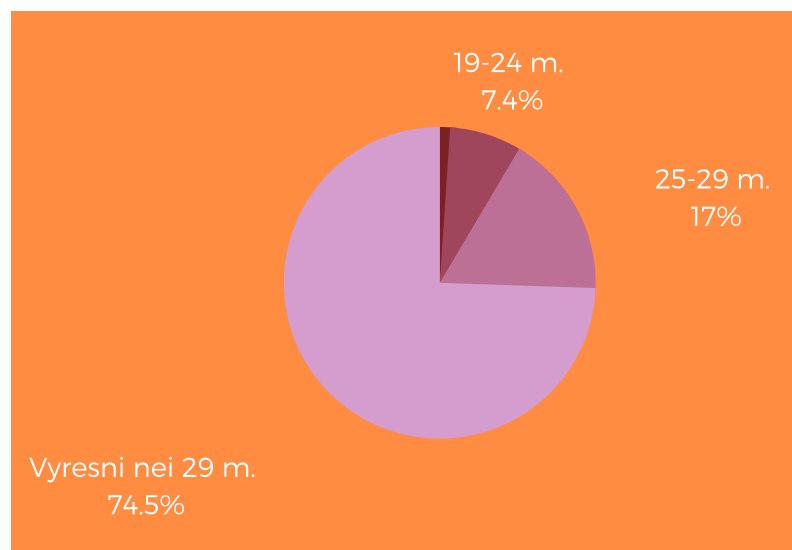
APKLAUSOS DALYVIAI

Apklausoje dalyvavo 94 asmenys iš kurių 81 moteris (86,2%) ir 13 vyrų (13,8%).

Lyginant su praėjusiais metais apklausoje dalyvavo 1/3 daugiau respondentų.

Dauguma apklausos dalyvių yra vyresni nei 29 metų. Tad kaip ir anksčiau apklausos rezultatai teikia daugiausiai informacijos apie asmenis dirbančius su jaunimu.

Dauguma korespondentų pagal nurodyta išsilavinimą turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą. Korespondentų išsilavinimo tendencijos išlieka panašios lyginant su praėjusių kelių metų rezultatais.



Santykis su JRD

54.3%

Korespondentų su JRD bendrauja
kartą į mėnesį ar dažniau

88.3%

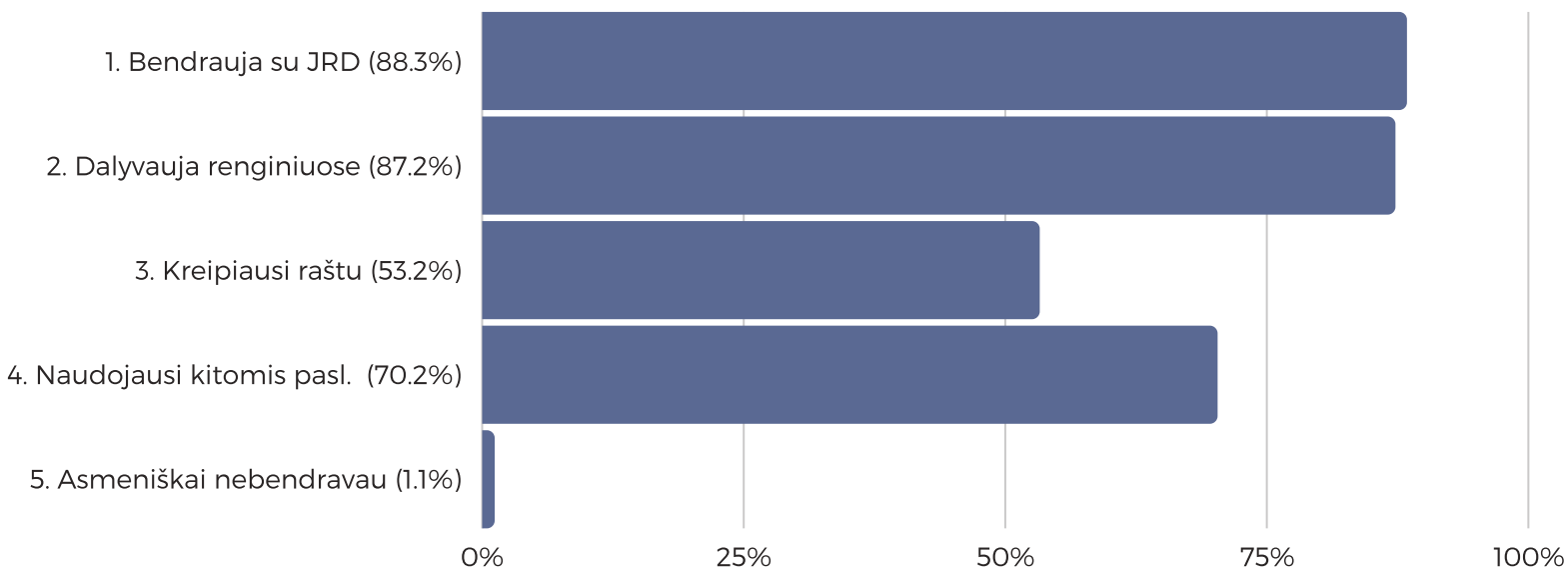
Korespondentų tiesiogiai
bendravo su JRD darbuotojais

BENDRAVIMAS SU JRD


51 asmuo arba 54,3% atsakiusių asmenų su JRD darbuotojais bendrauja kartą per mėnesį ar dažniau, 33 asmenys arba 88,3% atsakiusių asmenų 2-3 kartus per metus ir 10 - kartą per metus ar rečiau.

PASISKIRSTYMAS PAGAL FORMAS

1. Teko bendrauti su JRD darbuotojais - 83 asmenys.
2. Esu dalyvavęs JRD organizuojamuose/finansuojamuose renginiuose - 82 asmenys.
3. Kreipiausi raštu ir / ar pateikiau paraišką, dokumentus, skundą/pretenziją - 50 asmenys.
4. Naudojauisi kitomis JRD paslaugomis (lankiausi JRD interneto svetainėje, gavau JRD išleistą medžiagą ir pan.) - 66 asmenys.
5. Asmeniškai neteko su JRD susidurti, apie JRD žinau iš pažįstamų / draugų pasakojimų - 1 asmeniuo.



KLAUSIMAI



"Labai kompetentinga komanda ir progresyvioji plėtojamos programos."

Apklausos metu korespondentų buvo teiraujama apie JRD funkcijas, jų svarbą, teikiamas viešąsias paslaugas, jų kokybę, trukmę ir pasitenkinimą gauta paslauga. Apklausos metu teirautasi apie bendravimo priemones ir tikslus.

Pateikti klausimai apie JRD darbuotojus, jų kompetencijas ir efektyvumą. Respondentai galėjo pateikti papildomus pastebėjimus dėl prasčiausiai vertintų funkcijų ir paslaugų. Taip pat pateikti komentarus jiems rūpimomis temomis.

KLIENTAMS SVARBIAUSIOS JRD FUNKCIJOS IR KOKYBĖ

04

**PROGRAMOS IR PRIEMONĖS,
SKIRTOS JAUNIMUI (BALAI IŠ 10):**

9,5

JRD įgyvendinamų programų ir priemonių skirtų jaunimui svarba įvertinta kaip labai svarbi - 9,5 balo, 79,8% atsakiusių šią JRD veiklą įvertino skirdami 10 balų iš 10 galimų (75 asmenys), žemiausias skirtas balas - 4, tokį vertinimą nurodė 1 asmuo.

**PROGRAMOS IR PRIEMONĖS,
SKIRTOS JAUNIMO
ORGANIZACIJOMS (BALAI IŠ 10):**

8,9

Vertinant svarbą programų ir priemonių skirtų jaunimo organizacijoms, vidutinis nurodytas srities vertinamas - 8,9 balo, 60,6% šią JRD veiklą įvertino skirdami 10 balų iš 10 galimų (57 asmenys), žemiausias skirtas balas - 1, tokį vertinimą nurodė 2 asmenys.

**PROGRAMOS IR PRIEMONĖS,
SKIRTOS SU JAUNIMU
DIRBANČIOMS ORGANIZACIJOMS
(BALAI IŠ 10):**

9,25

Programos ir priemonės skirtos su jaunimu dirbančiomis organizacijoms vertinamos kaip labai svarbios, vidutinis srities vertinamas - 9,25 balo, 69,1% šią JRD veiklą įvertino skirdami 10 balų iš 10 galimų (65 asmenys), žemiausias skirtas balas - 1, tokį vertinimą nurodė 1 asmuo.

Prieš metus visos įgyvendinamos priemonės ir programos bendrai buvo įvertintos 9,3 balo.



9,45

Jaunimo organizacijų projektų ir (ar) programų konkursų organizavimas

9,4

Su jaunimu dirbančių organizacijų projektų ir (ar) programų konkursų organizavimas

ORGANIZUOJAMŲ KONKURSŲ SVARBA

Jaunimo organizacijoms organizuojamų konkursų vertinamo vidurkis 9,45 balo, aukščiausią įvertinimą skyrė 74,4% respondentų ir prasčiausiai - 1 balu įvertino 1 asmuo.

Su jaunimu dirbančioms organizacijoms organizuojami konkursai įvertinti 9,4 balo, aukščiausią (10 balų) įvertinimą skyrė 67 asmenys, o prasčiausius 1, 3, 4 ir 5 balus skyrė po vieną respondentą.

STEBĖSENA IR ANALIZĖ

Jaunimo situacijos stebėseną įvertinta - 8,9 balo, Dauguma (57,4%) šią funkciją įvertino kaip labai svarbią (10 balų), taip pat keturi asmenys šią funkciją vertina kaip mažiau svarbią ir skyrė nuo 1 iki 5 balų. Lyginant su 2018 m. duomenimis srities vertinimas išlieka panašus.

Kitų įstaigų ir institucijų atliekamų tyrimų kaupimą, sistemimą ir analizavimą 53,7% atsakusių asmenų įvertino kaip labai svarbų, Vienas asmuo šią sritį įvertino 2 balais. Pokytis lyginant su praeitais metais nežymus.

8,9

Jaunimo padėties stebėseną

8,9

Kitų įstaigų ir institucijų atliktų tyrimų, susijusių su jaunimu, informacijos kaupimas, sistemimas ir analizavimas

8,97

Įgyvendina programas ir priemonės, skirtas jaunimui

8,7

Įgyvendina programas ir priemonės, skirtas jaunimo organizacijoms

ĮGYVENDINAMŲ PROGRAMŲ IR PRIEMONIŲ KOKYBĖ

Įgyvendinamas priemonės ir programas, skirtas jaunimui, respondentai įvardina kaip pačią svarbiausią JRD funkciją (9,5 balai), jos įgyvendinimo kokybė išlieka aukščiausia iš visų funkcijų, tačiau bendras jos įgyvendinimo rodiklis žemesnis (8,97 balai iš 10), beveik pusė atsakiusių šią veiklą įvertino 7-9 balais (44,6 proc.) Prasčiausiai vertinama veikla programos ir priemonės, skirtos jaunimo organizacijoms (8,7 balai iš 10), tačiau šis vertinimas panašus į funkcijos svarbos įvertinimą (8,9 balai iš 10).

STEBĖSENOS IR ANALIZĖS KOKYBĖ

Jaunimo situacijos stebėseną įvertinta - 8,9 balais, tačiau jos kokybės vertinimas siekia tik 8,4 balus. Kitų įstaigų ir institucijų atliekamų tyrimų kaupimą, sisteminimą ir analizavimą 53,7% vertinusių asmenų nurodė kaip labai svarbią funkciją, tačiau vertindami veiklos kokybę žymi tai kaip vieną silpnesnių JRD sričių, bendras šios veiklos vertinimas - 8,44.

FUNKCIJOS IR KOKYBĖ

Bendrai vertinant Departamentui skirtas funkcijas ir jų įgyvendinimo kokybę galima pastebėti, funkcijos įvertintos, kaip svarbiausios, kokybės vertinimo metu įvertintos geriausiai ir taip pat mažiau svarbios funkcijos vertinamos prasčiausiai kokybės atžvilgiu.

8,4

Jaunimo padėties stebėseną

8,4

Kitų įstaigų ir institucijų atliktų tyrimų, susijusių su jaunimu informacijos kaupimas, sisteminimas ir analizavimas

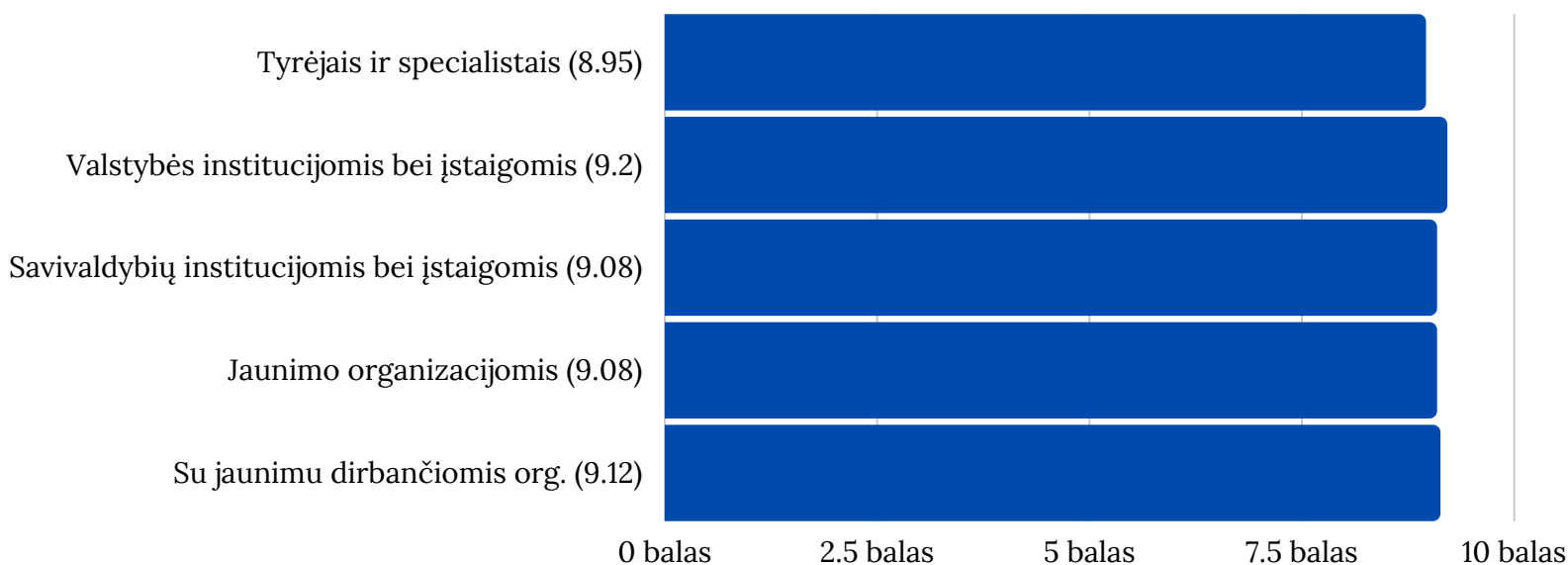
BENDRADARBIAVIMAS IR KONSULTAVIMAS

Vykdydamas savo veiklą JRD bendradarbiauja su tyrėjais, specialistais, dirbančiais jaunimo politikos srityje, kitomis valstybinėmis ir savivaldybių institucijomis ir sektoriais, organizacijomis.

Geriausiai šioje srityje buvo įvertintas bendradarbiavimas su kitomis valstybinėmis institucijomis ir įstaigomis, šios srities vidurkis - 9,2. Daugiau nei 64% respondentų įvertino tai kaip labai svarbią funkciją.

Tarpinstitucinės ir tarpsektorinės veiklos vykdymas įvertintas keliomis balo dalimis daugiau nei prieš metus 2019 - 8,9; 2018 - 8,72

Bendradarbiavimas su tyrėjais, specialistais, valstybinėmis ir savivaldybių institucijomis, įstaigoms, jaunimo bei su jaunimu dirbančiomis organizacijomis yra svarbi arba labai svarbi JRD funkcija daugumai respondentų. Taip pat dauguma respondentų pažymėjo šios veiklos kokybę kaip gerą ar labai gerą. Vidutinis šių paslaugų kokybės vertinimas yra 8,5 balai. Pažymėtina, kad daugumos paslaugų svarba ir kokybė yra vertinimos panašiai.



"JRD pagal faktais ir žiniomis pagrįstą poreikį savo veikla daro didelį poveikį jaunimo situacijos šalyje gerinimui."

JRD vykdydamas savo veiklą teikia metodinę pagalbą jaunimo reikalų koordinatoriams, jaunimo organizacijos, su jaunimu dirbančioms organizacijoms. Taip pat konsultuoja jaunimo reikalų koordinatorius, jaunimo ir su jaunimu dirbančias organizacijas, jaunimą bei institucijas ir įstaigas. Šių paslaugų teikimas vertinamas, kaip svarbus arba labai svarbus nuo 8,7 iki 9,4 balų.

Teikiamų paslaugų kokybė vertinama keliais punktais žemiau:

8,8

Teikia metodinę pagalbą savivaldybių jaunimo reikalų koordinatoriams, juos informuoja ir konsultuoja

8,4

Konsultuojasi su jaunimu

8,6

Konsultuojasi su Lietuvos jaunimo organizacijų taryba

8,6

Konsultuoja dėl darbo su jaunimo veiklos

8,7

Konsultuojasi su Lietuvos jaunimo organizacijų taryba, jaunimo organizacijomis, su jaunimu dirbančiomis organizacijomis

8,8

Konsultuoja dėl savanoriškos veiklos

8,7

Konsultuoja dėl jaunimo organizacijų veiklos

8,7

Inicijuoja ir organizuoja metodinės medžiagos jaunimo politikos srityje rengimą, leidybą ir sklaidą

GEROSIOS PATIRTIES VEIKLOS

Inicijavimas ir įgyvendinimas gerosios patirties jaunimo politikos srityje perėmimo iš užsienio šalių ir diegimas Lietuvoje - 8,65 balais.

Inicijavimas ir įgyvendinimas gerosios Lietuvos jaunimo politikos patirties perdavimo užsienio šalims - 8,5 balu.

Visuomenės informavimas apie jaunimą, jaunimo organizacijų ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę Lietuvoje vidurkis - 8,3

Informuoja visuomenę apie jaunimo politiką, taip pat apie savo veiklą - 8,5.

Pažymėtina, kad gerosios patirties perdavimas daugumos respondentų vertinamas kaip labai svarbi JRD funkcija.



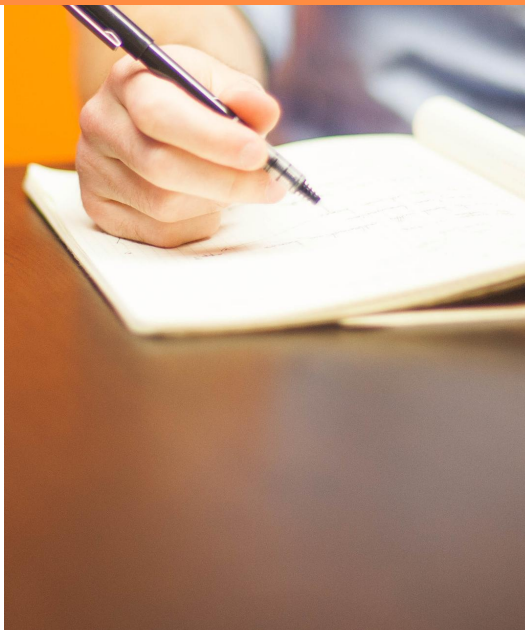
KONFERENCIJOS, MOKYMAI IR KITI RENGINIAI

9,4

Per metus JRD organizuoja daugiau nei 40 renginių: mokymus, seminarus, konsultacijas, konferencijas, darbo grupes.

Apklausoje dalyvių vidutinis vertinimas šiai veiklai - 9,4. t.y. 72% dalyvių šią sritį įvertino 10 balų, kaip svarbiausią veiklą. Teikdami atvirus atsakymus respondentai pabrėžė aukštą mokymų ir konsultacijų kokybę, tačiau pastebėta, kad poreikis yra didesnis nei JRD organizuoja.

"Labai patiko mokymai, nes buvo interaktyvūs, su puikiais mokymų vadovais, aktualia informacija"



KOMUNIKACIJOS PRIEMONĖS



EL. PAŠTU: 89%



TELEFONU: 86%



FACEBOOK: 9,6%



**TEIKIANT RAŠTĄ:
12,8%**



**SUSITIKIMAI JRD:
28,7%**

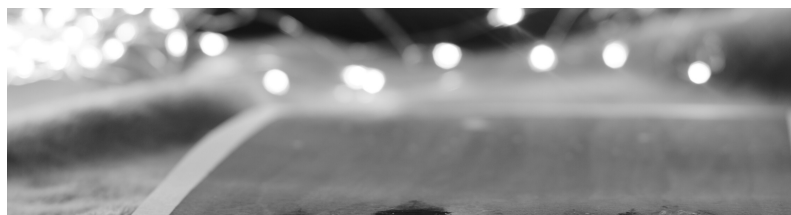
Užklausų, prašymų teikimo priemonių tendencijos išlieka panašios, pirmąją prašymų teikimas elektroniniu paštu ir telefonu.

Tarp populiariausių prašymų teikimo priemonių išlieka tiesoginiai susitikimai atvykus į JRD.

Prašymų teikimui ir informacijos paieškoms rečiau renkama naudoti socialiniais tinklais, lyginant su 2018 m.

duomenimis šią priemonę naudojančių asmenų skaičius nukrito daugiau nei 8 proc. (2018 - 18,3%).

Dažniausios komunikacijos priežastys konkrečios informacijos ieškojimas (94,7 proc.) ir registracija į Departamento organizuojamus renginius (73,4 proc.). Trečioje vietoje yra dokumentų tvarkymas (61 proc.).



JRD DARBAI IR PASIEKIAMUMAS

Respondentų buvo klausta ar jie yra patenkinti JRD teikiamomis paslaugomis, jų turiniu ir terminais. 56 proc. atsakiusių įvertino paslaugas skirdami 10 balų, bendras įvertinimas 9 balai. Respondentai įvertinę paslaugą, mažiau nei 4 balais, dažniausiai nurodė projektų administravimą kaip daugiausiai iššūkių keliančią sritį.

Toliau pateikiamas konkrečių klausimų vertinimas, juos vertinant nuo 1 iki 10 balų:

JRD YRA LENGVAI PASIEKIAMOJE, PATOGIOJE VIETOJE: 7,93



JRD PATALPOS YRA PRITAIKYTOS JAI PRISKIRTOMS FUNKCIJOMS ATLIKTI: 7,65



JRD DARBO LAIKAS YRA JUMS PATOGUS: 8,69



LAUKIMO LAIKAS IKI PASLAUGOS SUTEIKIMO BUVO NE PER ILGAS: 8,69



Į JŪSŲ PROBLEMĄ BUVO REAGUOTA IŠ KARTO: 8,96



JŪSŲ PROBLEMA BUVO IŠSPRĘSTA LAIKU (PER NURODYTĄ LAIKĄ ARBA TEISĖS AKTŲ NUSTATYTA TVARKA): 9,17



DARBO METU LENGVA RASTI VISUS REIKIAMUS SPECIALISTUS SPECIALISTAI YRA KOMPETENTINGI IR IŠMANO SAVO DARBĄ: 9,04



SPECIALISTAI YRA MANDAGŪS IR MALONIAI BENDRAUJA SU KLIENTAIS: 9,58

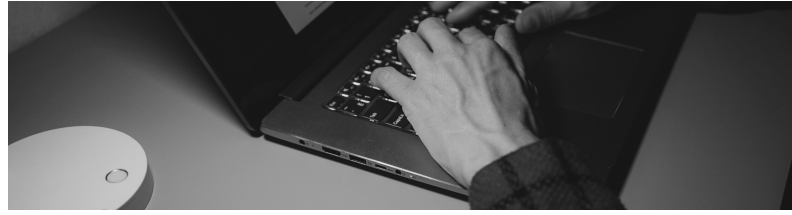


JRD TEIKIAMA INFORMACIJA YRA LENGVAI GAUNAMA, IŠSAMI IR SUPRANTAMA: 9,14



SPECIALISTAI YRA KOMPETENTINGI IR IŠMANO SAVO DARBĄ: 9,26





JRD SVETAINĖS INTERNETE DIZAINAS YRA PATRAUKLUS, INFORMACIJA TEISINGAI SUSKIRSTYTA KATEGORIJOMIS, YRA LENGVAI SURANDAMA IR SUPRANTAMA, JA PATOGU NAUDOTIS: 8,21



JRD LANKŠČIAI ORGANIZUOJA INFORMACIJOS IR PASLAUGŲ TEIKIMĄ ĮVAIRIAIS BŪDAIS PASIEKDAMA TIKSLINES GRUPES: 8,71



JRD ORGANIZUOJAMŲ RENGINIŲ TEMOS YRA AKTUALIOS IR SVARBIOS, JIE YRA REZULTATYVŪS IR PRISIDEDA PRIE JAUNIMO POLITIKOS PLĖTROS: 9,01



JRD VYKDOMAS TARPTAUTINIS BENDRADARBIAVIMAS IR TARPTAUTINĖS GEROSIOS PATIRTIES SKLAIDA YRA AKTUALŪS IR ATITINKA POREIKIUS: 8,77



JRD SAVO VEIKLĄ ORGANIZUOJA REMDAMASI TAPŽINYBINIO IR TARPSEKTORINIO BENDRADARBIAVIMO PRINCIPais: 8,67



JRD PROJEKTŲ FINANSAVIMO KONKURSŲ ORGANIZAVIMO, PROJEKTŲ ATRANKOS IR VERTINIMO PROCEDŪROS YRA AIŠKIOS: 8,46



JRD PROJEKTŲ FINANSAVIMO KONKURSO NUOSTATAI IR PARAIŠKŲ FORMOS YRA SUPRANTAMOS IR LENGVAI UŽPILDOMOS: 7,91




JRD VYKDOMOS PROGRAMOS IR PRIEMONĖS PASIEKIA ĮVAIRIOMS SOCIALINĖMS GRUPĖMS PRIKLAUSANTĮ JAUNIMĄ: 8,45



JRD ŽINO JAUNIMO SITUACIJĄ, JAUNIMO POLITIKOS RAIDOS TENDENCIJAS, JAUNIMO IR SU JAUNIMU DIRBANČIŲ ORGANIZACIJŲ BŪKLĘ: 8,45





**2019 m. Jaunimo
reikalų
departamento
prie Socialinės
apsaugos ir darbo
ministerijos
klientų
pasitenkinimo
ataskaita**