

# 2020 M.

JAUNIMO REIKALŲ  
DEPARTAMENTO PRIE  
SOCIALINĖS APSAUGOS  
IR DARBO MINISTERIJOS  
KLIENTŲ  
PASITENKINIMO  
APKLAUSOS ATASKAITA

# KLIENTŲ PASITENKINIMO APKLAUSA

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

Toliau pateikiami 2020 m. klientų pasitenkinimo JRD veikla apklausos rezultatų duomenys, kurie pagal galimybes palyginti ir su 2019 m. apklausos duomenimis.

## TURINYS

### 03 APKLAUSOS DALYVIAI

### 04 SANTYKIS SU JRD

### 05 KLAUSIMAI

05 Klientams svarbiausios JRD funkcijos ir kokybė

07 Organizuojamų konkursų svarba

07 Stebėsena ir analizė

### 08 JRD TEIKIAMŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ

#### KOKYBĖS VERTINIMAS

08 Įgyvendinamų programų ir priemonių kokybė

09 Stebėsenos ir analizės kokybė

10 Bendradarbiavimas

11 Metodinė pagalba ir konsultavimas(is)

12 Gerosios patirties veiklos

12 Konferencijos, mokymai ir kiti renginiai

### 13 KOMUNIKACIJOS PRIEMONĖS

### 14 JRD DARBAI IR PASIEKIAMUMAS

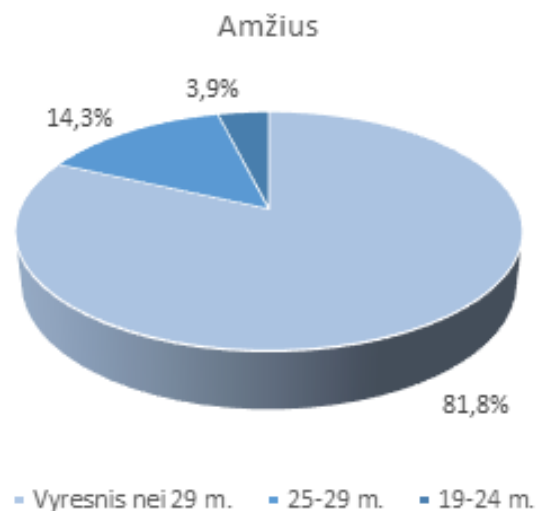
### 15 NAUDOJIMASIS JRD ĮRANKIAIS

### 16 PRIEDAI

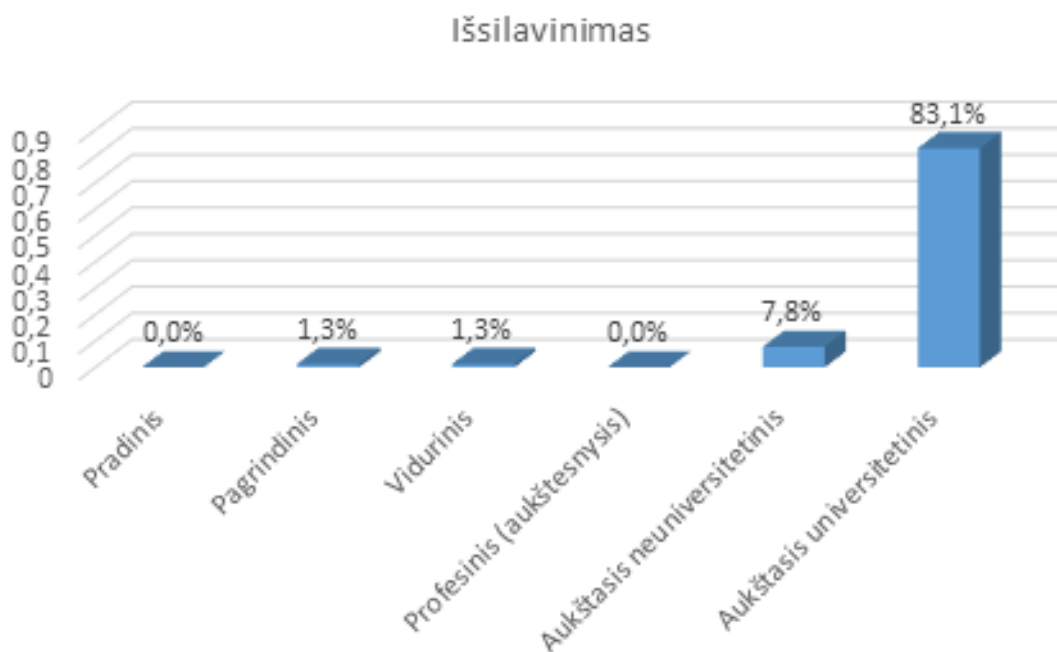
## APKLAUSOS DALYVIAI

**Apklausoje dalyvavo 77 asmenys**, iš kurių 67 moterys (87,0 proc.) ir 10 vyrų (13,0 proc.) Lyginant su 2019 m., šiemet apklausoje dalyvavo 22,1 proc. mažiau respondentų.

Dauguma (81,8 proc.) apklausos dalyvių yra vyresni nei 29 m. Tokia pati tendencija buvo ir 2019 m., kai vyresnių nei 29 m. respondentų buvo 74,5 proc. Apklausoje nedalyvavo nei vienas 14-18 m. respondentas. Daroma prielaida, kad apklausos rezultatai teikia informaciją apie su jaunimu dirbančius asmenis (ne pačius jaunus žmones).



Respondentų išsilavinimas absoliučia dauguma yra aukštasis universitetinis (83,1 proc.), dar 7,8 proc. respondentų turi aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą. Apklausoje nedalyvavo nei vienas respondentas, turintis pradinį ar profesinį (aukštesnįjį) išsilavinimą. Panašios tendencijos vyravo ir tarp 2019 m. respondentų.



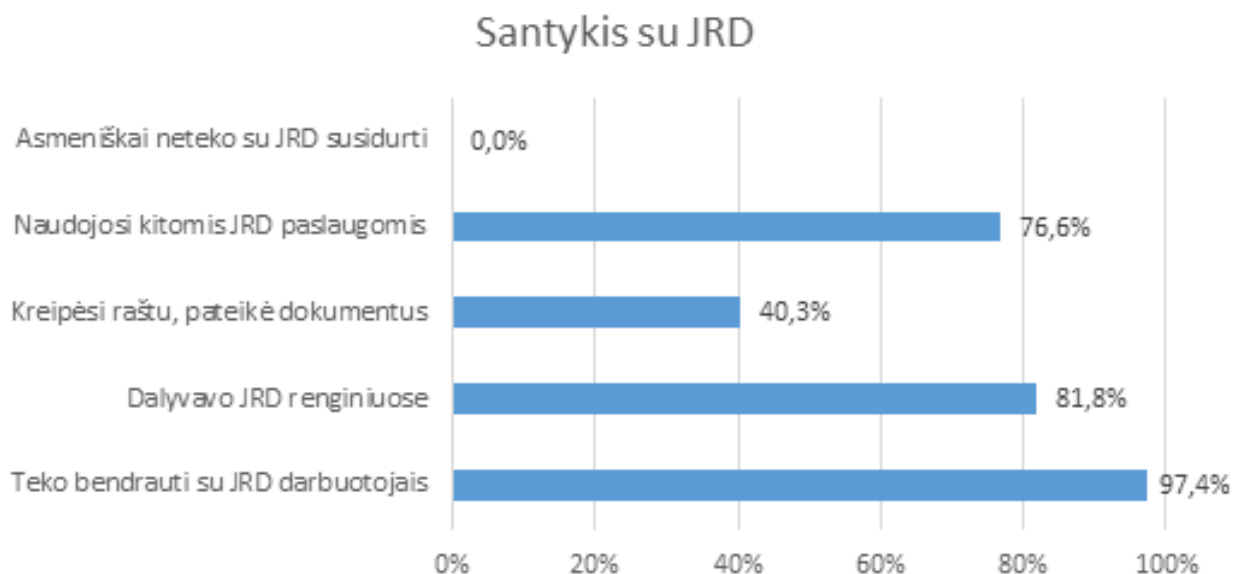
## SANTYKIS SU JRD

**97,4 proc.**  
respondentų  
tiesiogiai bendravo  
su JRD darbuotojais

**64,9 proc.**  
respondentų su JRD  
bendrauja kartą per  
mėnesį ir dažniau

50 respondentų (64,9 proc.) su JRD darbuotojais bendrauja kartą per mėnesį ir dažniau, 23 respondentai (29,9 proc.) atsakė su JRD darbuotojais bendraujantys 2-3 kartus per pusmetį, o 4 respondentai (5,2 proc.) – kartą per metus ir rečiau.

Lyginant su 2019 m. rezultatais, klientų bendravimas su JRD darbuotojais yra padažnėjęs – 2019 m. kartą per mėnesį ir dažniau su JRD darbuotojais bendravo 54,3 proc. respondentų, o kartą per metus ir rečiau 10,6 proc. respondentų.





## KLAUSIMAI

Apklausos metu respondentų 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. Minimais aspektais buvo prašoma respondentų pateikti įvertinimą atitinkamai funkcijai, gautai paslaugai skiriant balą nuo 1 iki 10. Respondentai galėjo pateikti papildomus pastebėjimus dėl vertintų funkcijų ir paslaugų, taip pat pateikti komentarus jiems rūpimomis temomis.

### KLIENTAMS SVARBIAUSIOS JRD FUNKCIJOS IR KOKYBĖ

Kaip svarbiausios JRD funkcijos įvardintas konkursų jaunimo organizacijų projektų ir (ar) programų paraiškoms pateikti organizavimas bei konferencijų, seminarų, mokymų ir kitų renginių organizavimas (abejoms funkcijoms skirta po 9,53 balo iš 10,00 galimų). Visų funkcijų įvertinimas ir jo rezultatai pateikiami ataskaitos pabaigoje (1 priedas).



**9,53**

Konkursai jaunimo  
organizacijų projektų ir  
(ar) programų  
paraiškoms

**9,53**

Konferencijų, seminarų  
mokymų  
organizavimas

JRD įgyvendinamų programų ir priemonių, skirtų jaunimui, svarba įvertinta 9,49 balo iš 10,00 galimų. 55 respondentai (71,4 proc.) šią funkciją įvertino skirdami 10 balų iš 10 galimų. Žemiausias skirtas įvertinimas šiai funkcijai – 5, tokį įvertinimą davė 1 respondentas (1,3 proc.)

Vertinant įgyvendinimą programų ir priemonių, skirtų jaunimo organizacijoms, skirtas 9,23 balo iš 10,00 galimų. 48 respondentai (62,3 proc.) šiai funkcijai skyrė 10 balų iš 10 galimų. Žemiausias skirtas įvertinimas – 4 balai, jį nurodė 1 respondentas (1,3 proc.)

Programų ir priemonių, skirtų su jaunimu dirbančioms organizacijoms, įgyvendinimas įvertintas 9,34 balo iš 10,00 galimų. 48 respondentai (62,3 proc.) šiai funkcijai skyrė 10 balų iš 10 galimų. Žemiausias skirtas įvertinimas – 4 balai, jį nurodė 1 respondentas (1,3 proc.)

Lyginant rezultatus su 2019 m., tendencijos lieka panašios: tuomet programos ir priemonės, skirtos jaunimui, įvertintos 9,50 balo, su jaunimu dirbančioms organizacijoms – 9,25 balo, jaunimo organizacijoms – 8,90 balo. Iš šių trijų sričių programos ir priemonės jaunimo organizacijoms vis dar įvertinamos žemiausiai.

*Džiaugiuosi, kad JRD turi aiškius tikslus, puikų ir kompetetingą kolektyvą, o tai jaunimo politiką kelia į aukštesnį ir matomesnį lygmenį.*

## ORGANIZUOJAMŲ KONKURSU SVARBA

**9,53**

Jaunimo organizacijų  
projektų ir (ar)  
programų konkursų  
organizavimas

Jaunimo organizacijų projektų ir (ar) programų paraiškoms pateikti konkursų organizavimas įvertintas kaip svarbiausia funkcija – jai skirta 9,53 balo iš 10,00 galimų. 54 respondentai (71,4 proc.) šiai funkcijai skyrė 10 balų iš 10 galimų. Žemiausias skirtas įvertinimas – 7 balai, jį nurodė 4 respondentai (5,2 proc.)

**9,42**

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

Su jaunimu dirbančių organizacijų projektų ir (ar) programų paraiškoms pateikti konkursų organizavimas įvertintas 9,42 balo iš 10,00 galimų. 51 respondentas (66,2 proc.) šiai funkcijai skyrė 10 balų iš 10 galimų. Žemiausias skirtas įvertinimas – 5 balai, jį nurodė 1 respondentas (1,3 proc.)

2019 m. šių konkursų organizavimui atitinkamai skirti 9,45 ir 9,40 balo iš 10,00 galimų, tad žymaus pasikeitimo nėra.

## STEBĖSENA IR ANALIZĖ

Jaunimo padėties stebėsenos svarba įvertinta 9,32 balo. 10 balų iš 10 galimų skyrė 48 respondentai (62,3 proc.) Žemiausias skirtas įvertinimas – 2 balai, jį skyrė 1 respondentas (1,3 proc.), dar 1 respondentas (1,3 proc.) pasirinko įvertinimą 6. Visi kiti skirti balai yra skalėje tarp 7 ir 10.

Kitų įstaigų ir institucijų atliktų tyrimų, susijusių su jaunimu, kaupimas, sisteminimas ir analizavimas įvertintas 9,26 balo iš 10,00 galimų. 50 respondentų (64,9 proc.) skyrė maksimalų 10 balų įvertinimą, 2 respondentai (2,6 proc.) pasirinko 2 balų įvertinimą.

2019 m. abi šios funkcija buvo įvertintos po 8,90 balo iš 10,00 galimų, tad lyginant su praeitais metais stebėsenos ir analizės svarba klientų vertinimu yra padidėjusi.



# JRD TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

## ĮGYVENDINAMŲ PROGRAMŲ IR PRIEMONIŲ KOKYBĖ

**9,36**

Įgyvendina programas  
ir priemones, skirtas  
jaunimui

**9,29**

Įgyvendina programas  
ir priemones, skirtas  
jaunimo organizacijoms

**9,29**

Įgyvendina programas  
ir priemones, skirtas su  
jaunimu dirbančioms  
organizacijoms

JRD funkcijų svarbos ir šių funkcijų atlikimo kokybė respondentų vertinta panašiai. Programų ir priemonių, skirtų jaunimui, svarba respondentų įvertinta 9,49 balo iš 10,00 galimų, o šių paslaugų įgyvendinimo kokybė įvertinta 9,36 balo iš 10,00 galimų, aukščiausią 10 balų įvertinimą šių paslaugų kokybei skyrė 48 respondentai (62,3 proc.)

*JRD veikla, įgyvendinant nustatytus valstybės jaunimo politikos tikslus ir priemones, yra neabejotinai labai svarbi ir reikšminga. Sukurta teisinė bazė, parengtos ir rengiamos rekomendacijos, teikiama visapusiška pagalba savivaldybėms, JRK, jaunimo ir su jaunimu dirbančioms organizacijoms, jaunimo darbuotojams, įgyvendinamos priemonės įvairių socialinių grupių jaunimui.*

Programų ir priemonių, skirtų jaunimo organizacijoms, įgyvendinimo kokybė įvertinta 9,29 balo iš 10,00 galimų (šios funkcijos svarbai skirta 9,23 balo). 45 respondentai (58,4 proc.) šios funkcijos įgyvendinimo kokybei skyrė 10 balų iš 10 galimų.

Programų ir priemonių, skirtų su jaunimu dirbančioms organizacijoms, įgyvendinimo kokybė įvertinta taip pat 9,29 balo iš 10,00 galimų. Šios funkcijos įgyvendinimo svarba įvertinta 9,34 balo iš 10,00 balo. Vertindami kokybę, 46 respondentai (59,7 proc.) skyrė 10 balų iš 10 galimų.

Lyginant su 2019 m., įgyvendinamų programų ir priemonių kokybės vertinimas yra paaugęs – 2019 m. programų ir priemonių jaunimui kokybė įvertinta 8,97 balo, o programų ir priemonių jaunimo organizacijoms – 8,70 balo.

## STEBĖSENOS IR ANALIZĖS KOKYBĖ

Jaunimo padėties stebėsenos vykdymo svarba ir kokybė įvertinta taip pat – 9,23 balo iš 10,00 galimų. Vertindami jaunimo padėties stebėsenos vykdymo kokybę, 40 respondentų (51,9 proc.) skyrė 10 balų.

**9,23**

Jaunimo padėties  
stebėseną

Kitų įstaigų ir institucijų atliktų tyrimų, susijusių su jaunimu, kaupimo, sisteminimo ir analizavimo svarba bei kokybė taip pat įvertinti panašiai – svarbai skirti 9,26 balo, o kokybė įvertinta 9,16 balo iš 10,00 galimų. Vertindami šios funkcijos kokybę, 42 respondentai (54,5 proc.) skyrė 10 balų iš 10 galimų.

**9,16**

Kaupia, sistemina ir  
analizuoja atliktus  
tyrimus, susijusius su  
jaunimu

Lyginant su 2019 m., stebėsenos ir analizės kokybė klientų vertinimu 2020 m. yra išaugusi – 2019 m. jaunimo padėties stebėsenos bei kitų tyrimų, informacijos kaupimo, sisteminimo, analizavimo kokybė įvertinta po 8,40 balo.

## BENDRADARBIAVIMAS

Savo veikloje JRD bendradarbiauja su jaunimo tyrėjais, su jaunimu dirbančiais asmenimis, jaunimo politikos specialistais, kitomis valstybinėmis ir savivaldybių institucijomis, sektoriais, organizacijomis.

**9,23**

Bendradarbiauja su valstybės ir savivaldybių institucijomis, įstaigomis

**9,23**

Bendradarbiauja su jaunimo ir su jaunimu dirbančiomis organizacijomis

**9,22**

Bendradarbiauja su tyrėjais ir specialistais, dirbančiais jaunimo politikos srityje

Vertindami bendradarbiavimą, klientai skyrė panašius balus tiek bendradarbiavimo svarbai, tiek kokybei. Bendradarbiavimo svarbą su įvairiomis suinteresuotomis šalimis respondentai įvertino tarp 9,25-9,34 balo, tuo tarpu kokybė įvertinta bene vienodai – bendradarbiavimas su valstybės ir savivaldybių institucijomis bei įstaigomis įvertintas 9,23 balo, su jaunimo ir su jaunimu dirbančiomis organizacijomis – taip pat 9,23 balo, o su tyrėjais ir specialistais, dirbančiais jaunimo politikos srityje – 9,22 balo. Visais atvejais po 45 respondentus (58,4 proc.) bendradarbiavimo kokybę įvertino 10 balų.

Lyginant su 2019 m., klientų vertinimas bendradarbiavimo kokybei yra paaugęs. Ryškiausias pokytis pastebimas bendradarbiavimo su tyrėjais ir specialistais kokybės vertinime – 2019 m. šios srities kokybė įvertinta 8,95 balo iš 10,00 galimų.

*JRD pasitelkiant jaunimo politikos ekspertus, specialistus, numatomos tikslingiausios jaunimo politikos įgyvendinimo kryptys. Pasitvirtino naujų darbo su jaunimu formų, teikiamų viešųjų paslaugų jaunimui reikšmė, galimybių sudarymas savivaldybėse jaunimui įsitraukti, sprendžiant aktualias problemas.*

## METODINĖ PAGALBA IR KONSULTAVIMAS(IS)

Vykdydamas veiklą, JRD teikia reikiamą metodinę pagalbą bei konsultavimą tikslinėms grupėms – jaunimo reikalų koordinatoriams, jaunimo darbuotojams, su jaunimu dirbančioms organizacijoms, jaunimo organizacijoms. Visų JRD vykdomų funkcijų bendradarbiavimo ir konsultavimo(si) kokybės vertinimo rezultatai pateikiami ataskaitos pabaigoje (2 priedas).

Metodinės pagalbos teikimas ir konsultavimas(is) pagal svarbumą vertinamas nuo 9,01 iki 9,48 balo iš 10,00 galimų.

Vertindami metodinės pagalbos ir konsultavimo(si) kokybę, respondentai geriausiai įvertino metodinę pagalbą savivaldybių jaunimo reikalų koordinatoriams, jų informavimą ir konsultavimą – šios funkcijos kokybę apskritai įvertinta geriausiai ir jai skirta 9,48 balo iš 10,00. Net 55 respondentai (71,4 proc.) skyrė 10 balų įvertinimą. 2019 m. šios funkcijos kokybę įvertinta 8,8 balo, tad matomas ryškus kokybės vertinimo pagerėjimas.

Ryškus kokybės vertinimo paaugimas pastebimas ir konsultavimo funkcijose ir kai kur siekia padidėjimą net 1 balu. Konsultavimo dėl darbo su jaunimu kokybę įvertinta 9,37 balo (2019 m. – 8,40 balo), konsultavimo dėl savanoriškos veiklos – 9,30 balo (2019 m. – 8,8 balo), konsultavimo dėl jaunimo organizacijų veiklos – 9,30 balo (2019 m. – 8,7 balo) iš 10,00 galimų.

Pažymėtina, kad tiek 2019 m., tiek 2020 m. prasčiausiai vertinama konsultavimosi su jaunimu kokybė. 2019 m. šios funkcijos kokybei skirta 8,40 balo, 2020 m. – 9,01 balo iš 10,00. Nors matoma, kad konsultavimosi su jaunimu kokybė vertinama geriau nei anksčiau, tendencija, jog iš visų funkcijų šios kokybė toliau vertinama prasčiausiai, yra svarbus indikatorius šiai funkcijai ir jos kokybei skirti daugiau dėmesio (vertindami svarbą, respondentai konsultavimąsi su jaunimu įvertino 9,19 balo iš 10,00 galimų).

## GEROSIOS PATIRTIES VEIKLOS

**9,17**

Informuoja visuomenę apie jaunimo politiką, savo veiklą

**9,14**

Informuoja visuomenę apie jaunimo, jaunimo organizacijų ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę Lietuvoje

**9,14**

Informuoja visuomenę apie jaunimo, jaunimo organizacijų ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę Lietuvoje

**9,14**

Vykdo tarpinstitucinę ir tarpsektorinę veiklą

Lyginant su 2019 m., gerosios patirties veiklų kokybės vertinimas taip pat yra paaugęs. 2019 m. šių funkcijų kokybė buvo vertinama tarp 8,30 ir 8,65 balo iš 10,00 galimų.

*JRD skiria didelį dėmesį veiklos stebėsenai, veiklos efektyvumui, darbuotojų kompetencijai. Intensyvus JRD darbas rodo, kad jaunimo politikos įgyvendinimo Lietuvoje patirtis yra įdomi ir svarbi kitų ES šalių (ir ne tik, pvz., dar ir Sakartvelo, Ukrainos bei kitų šalių) jaunimo politikos ekspertams, jaunimui, dirbantiems su jaunimu.*

## KONFERENCIJOS, MOKYMAI IR KITI RENGINIAI

**9,39**

Organizuoja konferencijas, seminarus, mokymus, kitus renginius

Konferencijų, mokymų ir kitų renginių organizavimo kokybė respondentų vertinimu liko nepakitusi lyginant ir su 2019 m. rezultatais – 2019 m. skirta 9,40 balo, o 2020 m. – 9,39 balo.



## KOMUNIKACIJOS PRIEMONĖS



**94,8 proc.**  
el. paštu



**83,1 proc.**  
telefonu



**7,8 proc.**  
atėjus į įstaigą



**11,7 proc.**  
„Facebook“



**7,8 proc.**  
paštu (raštu)



**5,2 proc.**  
užklausa internetu

Kaip dažniausiai naudojamos komunikacijos su JRD priemonės išlieka elektroninis paštas ir telefonas. Šiek tiek padidėjo kreipimūsi naudojant „Facebook“ (2019 m. šią komunikacijos priemonę pasirinko 9,6 proc. respondentų) ir pamažėjo kreipimūsi teikiant raštą (2019 m. teikiant raštą komunikavo 12,8 proc.) Ryškiausias sumažėjimas pastebimas kreipiantis asmeniškai atėjus į įstaigą (2019 m. į įstaigą atėjo 28,7 proc. respondentų), tačiau ši tendencija suprantama, turint omenyje šalyje paskelbtą karantiną.

Kaip dažniausios priežastys, dėl kurių kreipiamasi į JRD, išlieka tam tikros informacijos ieškojimas (89,6 proc. respondentų) ir registracija į JRD organizuojamus renginius (72,7 proc.) 51,9 proc. respondentų nurodė, kad į JRD kreipėsi dėl dokumentų tvarkymo, prašymo suteikti viešąją paslaugą. Nebuvo nei vieno respondento, kuris nurodytų, jog kreipėsi norėdamas pateikti nusiskundimą JRD teikiamoms viešosioms paslaugoms.

## JRD DARBAI IR PASIEKIAMUMAS

Respondentų buvo teiraujama apie bendrą pasitenkinimą JRD suteiktomis paslaugomis, jų turiniu, terminais. Bendras visų paslaugų pasitenkinimo įvertinimas – 9,48 balo (2019 m. skirtas įvertinimas – 9,00 balo) iš 10,00 galimų. 53 respondentai (68,8 proc.) vertindami JRD suteiktą paslaugą skyrė 10 balų įvertinimą.

Toliau respondentų buvo prašoma įvertinti konkrečias JRD paslaugas, darbuotojų kompetencijų ir pan. Respondentai vertino teiginius, jiems skirdami nuo 1 (vertina prasčiausiai) iki 10 (vertina geriausiai) balų. Visus respondentų vertinimo rezultatus rasite ataskaitos pabaigoje (3 priedas).

Kaip ir 2019 m., 2020 m. geriausiai įvertinta JRD specialistų bendravimas su klientais ir kompetencija. Teiginiui, kad specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais, respondentai skyrė 9,73 balo (2019 m. – 9,58 balo), o teiginiui, kad specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą 9,55 balo (2019 m. – 9,26 balo).

*„Labai gerai vertinu specialistų kompetenciją, konsultavimo operatyvumą ir naudingumą, malonų bendravimą.“*

Prasčiausias įvertinimas – 8,62 balo – skirtas teiginiui, kad JRD svetainės internete dizainas yra patrauklus, informacija teisingai suskirstyta kategorijomis, yra lengvai surandama ir suprantama, ja patogiu naudotis (2019 m. įvertinimas – 8,21 balo).

Vienas ryškiausių pokyčių, lyginant su 2019 m., pastebimas respondentams vertinant teiginį, jog JRD projektų finansavimo konkurso nuostatai ir paraiškų formos yra suprantamos ir lengvai užpildomos. 2020 m. šis teiginys įvertintas 8,73 balo, o 2019 m. šiam teiginiui buvo skirta tik 7,91 balo.

Taip pat ryškus pokytis matomas vertinant teiginį, jog JRD žino jaunimo situaciją, jaunimo politikos raidos tendencijas, jaunimo ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę. 2020 m. šis teiginys įvertintas 9,29 balo, o 2019 m. – 8,45 balo.

## NAUDOJIMASIS JRD ĮRANKIAIS

2020 m. JRD toliau kūrė ir (ar) pildė įvairius įrankius. Respondentų buvo prašoma atsakyti, ar jie naudojosi šiais įrankiais. Toliau respondentų, pažymėjusių, jog naudojosi atitinkamu įrankiu, buvo prašoma įvertinti tame įrankyje pateikiamos informacijos kokybę nuo 1 (labai bloga) iki 10 (labai gera).

### [trispalves.jrd.lt](http://trispalves.jrd.lt)

*Įrankis skirtas pažymėti svarbiausius jaunimo politikos įvykius*

**13,0 proc.**

įrankiu naudojosi

**9,29**

informacijos kokybė

### [jp.jrd.lt](http://jp.jrd.lt)

*Įrankis skirtas pateikti informaciją apie įvairių ministerijų priemones, skirtas jaunimui*

**37,7 proc.**

įrankiu naudojosi

**8,97**

informacijos kokybė

### [draugiska.jrd.lt](http://draugiska.jrd.lt)

*Įrankis skirtas pateikti metodinę medžiagą ir gerąsias patirtis kuriant draugišką jaunimui savivaldybę*

**39,0 proc.**

įrankiu naudojosi

**9,21**

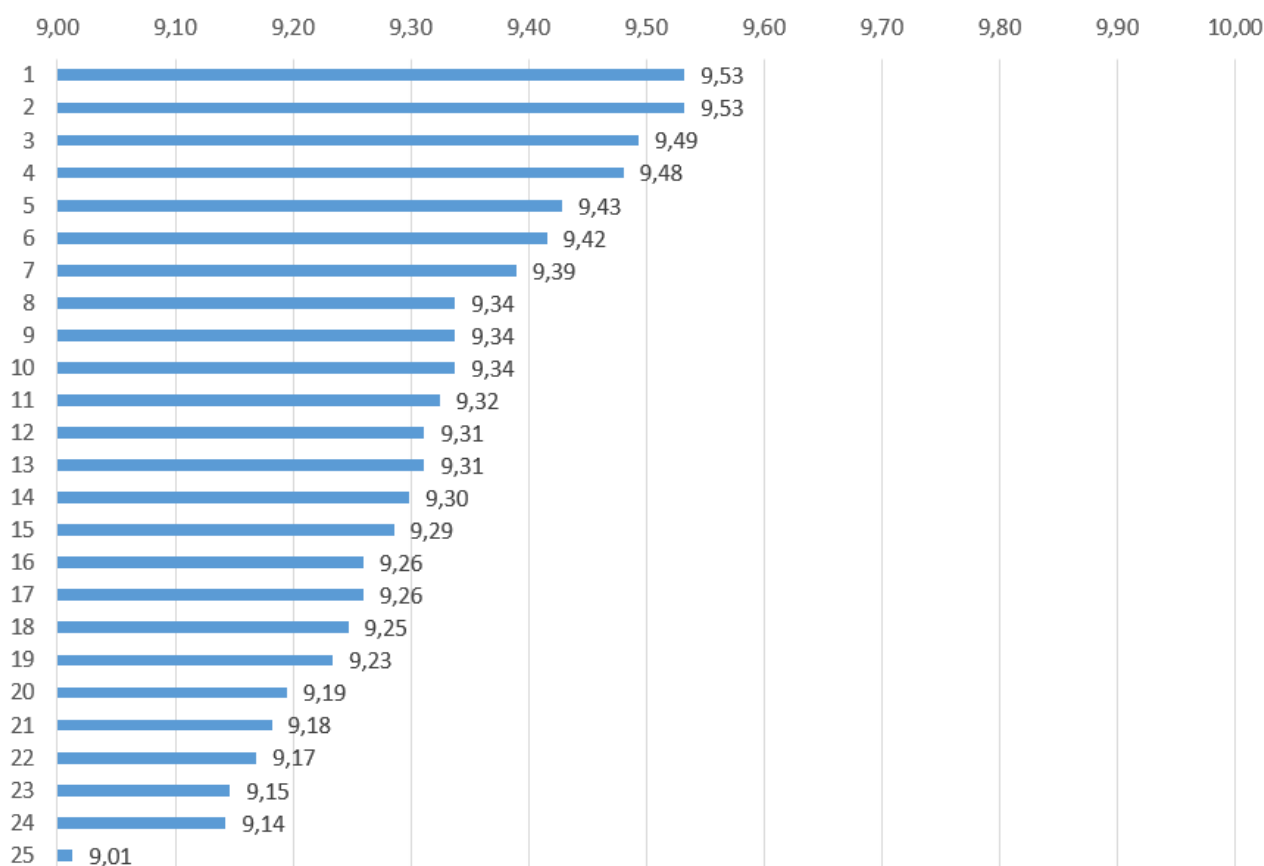
informacijos kokybė

# PRIEDAI

# 1 PRIEDAS

Klientų įvertinimas, kurios JRD funkcijos vertinamos kaip svarbiausios. Vertindami funkcijų svarbumą, respondentai galėjo rinktis įvertinimą nuo 1 (visiškai nesvarbu) iki 10 (labai svarbu). Ryškiausias pokytis matomas visuomenės informavimo apie jaunimo, jaunimo organizacijų ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę Lietuvoje kokybės vertinime – 2019 m. šios funkcijos kokybei skirta 8,30 balo iš 10,00 galimų.

JRD įgyvendinamų funkcijų svarba

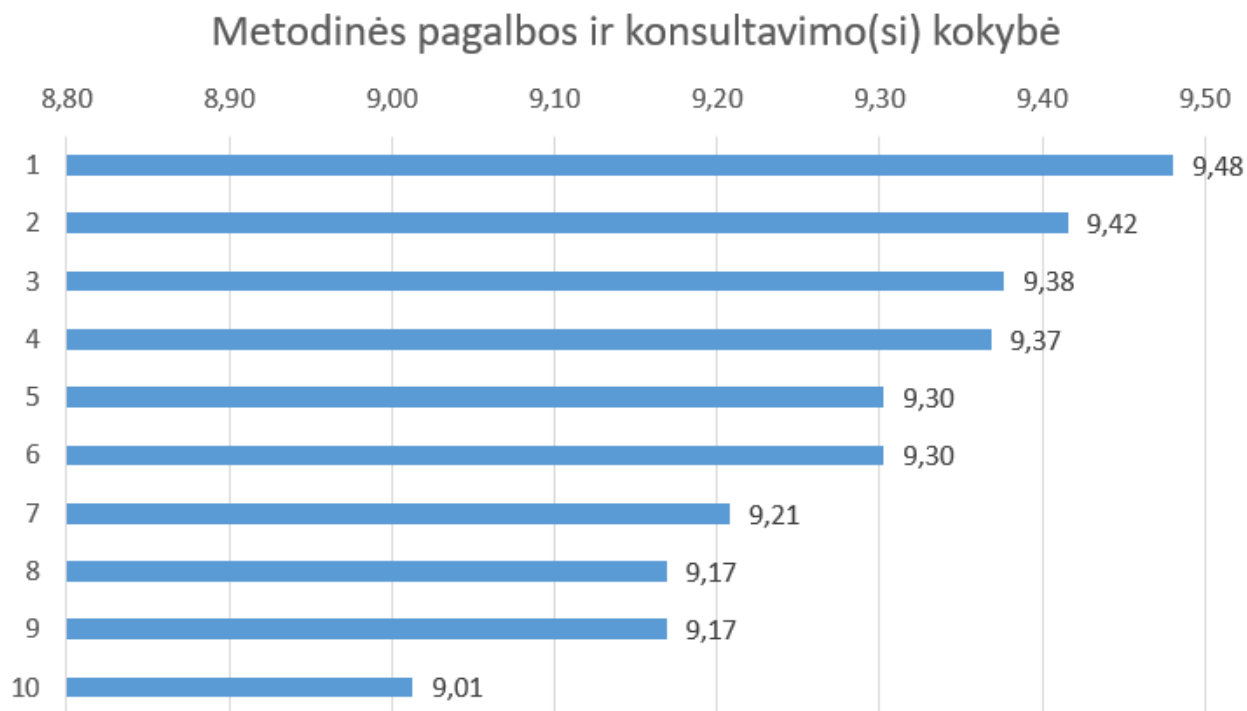


# 1 PRIEDAS

1. Organizuoja konkursus jaunimo organizacijų projektų ir (ar) programų paraiškoms pateikti – 9,53 balo
2. Organizuoja konferencijas, seminarus, mokymus, kitus renginius – 9,53 balo
3. Įgyvendina programas ir priemones, skirtas jaunimui – 9,49 balo
4. Konsultuoja dėl darbo su jaunimo veiklos – 9,48 balo
5. Konsultuoja dėl savanoriškos veiklos – 9,43 balo
6. Organizuoja konkursus su jaunimu dirbančių organizacijų projektų ir (ar) programų paraiškoms pateikti – 9,42 balo
7. Inicijuoja ir organizuoja metodinės medžiagos jaunimo politikos srityje rengimą, leidybą ir sklaidą – 9,39 balo
8. Įgyvendina programas ir priemones, skirtas su jaunimu dirbančioms organizacijoms – 9,34 balo
9. Pagal kompetenciją bendradarbiauja su valstybės institucijomis bei įstaigomis, teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jas – 9,34 balo
10. Teikia metodinę pagalbą savivaldybių jaunimo reikalų koordinatoriams, juos informuoja ir konsultuoja – 9,34 balo
11. Vykdo jaunimo padėties stebėseną – 9,32 balo
12. Informuoja visuomenę apie jaunimo politiką, taip pat apie savo veiklą – 9,31 balo
13. Konsultuojasi su jaunimo organizacijomis, su jaunimu dirbančiomis organizacijomis – 9,31 balo
14. Pagal kompetenciją bendradarbiauja su organizacijomis, kurios dirba su jaunimu, teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jas – 9,30 balo
15. Pagal kompetenciją bendradarbiauja su savivaldybių institucijomis bei įstaigomis, teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jas – 9,29 balo
16. Kaupia, sistemina ir analizuoja kitų įstaigų ir institucijų atliktus tyrimus, susijusius su jaunimu – 9,26 balo
17. Pagal kompetenciją bendradarbiauja su jaunimo organizacijomis, teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jas – 9,26 balo
18. Bendradarbiauja su tyrėjais ir specialistais, dirbančiais jaunimo politikos srityje – 9,25 balo
19. Įgyvendina programas ir priemones, skirtas jaunimo organizacijoms – 9,23 balo
20. Konsultuojasi su jaunimu – 9,19 balo
21. Vykdo tarpinstitucinę ir tarpsektorinę veiklą – 9,18 balo
22. Informuoja visuomenę apie jaunimo, jaunimo organizacijų ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę Lietuvoje – 9,17 balo
23. Konsultuoja dėl jaunimo organizacijų veiklos – 9,15 balo
24. Inicijuoja ir įgyvendina gerosios patirties jaunimo politikos srityje perėmimą iš užsienio šalių ir diegimą Lietuvoje – 9,14 balo
25. Konsultuojasi su Lietuvos jaunimo organizacijų taryba – 9,01 balo

## 2 PRIEDAS

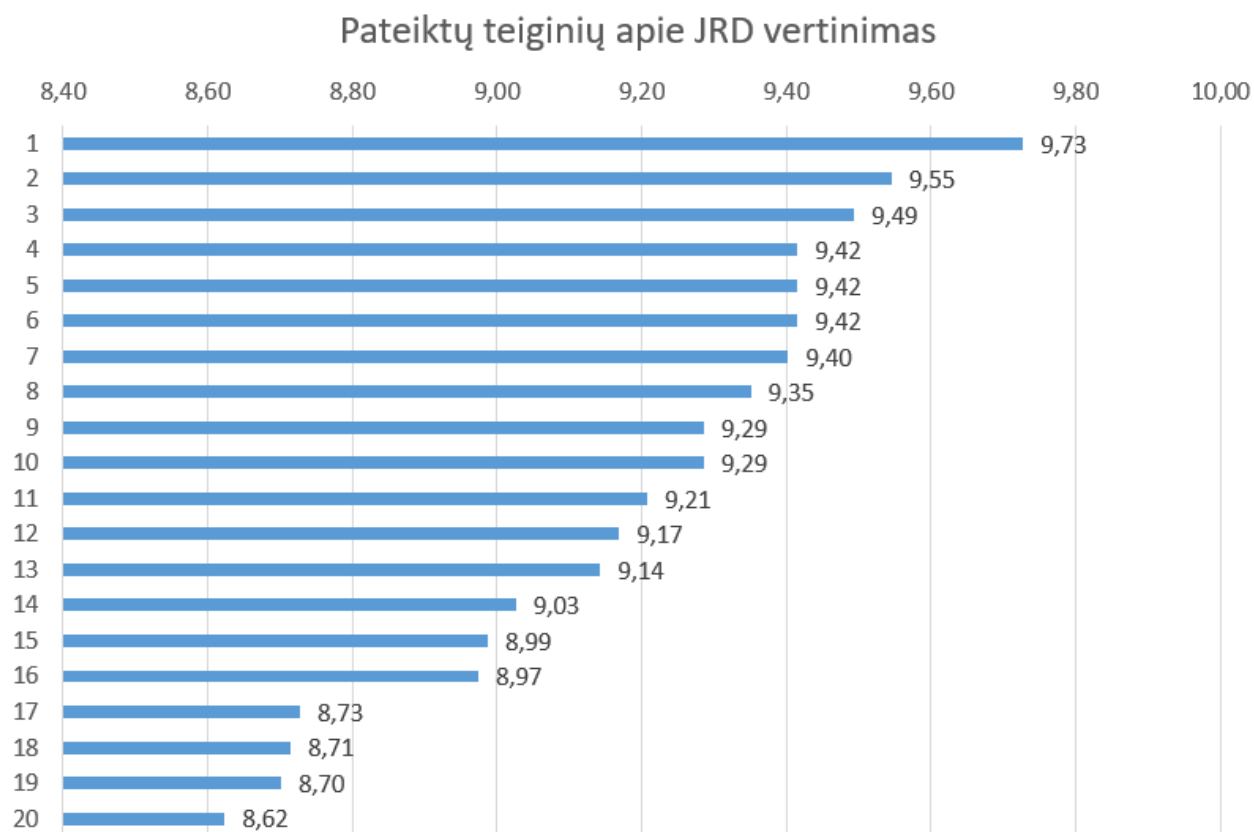
Klientų įvertinimas, kaip vertinama JRD metodinės pagalbos teikimo ir konsultavimo(si) kokybė. Vertindami funkcijų kokybę, respondentai galėjo rinktis įvertinimą nuo 1 (labai blogai) iki 10 (labai gerai).



1. Teikia metodinę pagalbą savivaldybių jaunimo reikalų koordinatoriams, juos informuoja ir konsultuoja – 9,48 balo
2. Pagal kompetenciją teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja valstybės ir savivaldybių institucijas bei įstaigas – 9,42 balo
3. Pagal kompetenciją teikia informaciją ir metodinę pagalbą, konsultuoja jaunimo ir su jaunimu dirbančias organizacijas – 9,38 balo
4. Konsultuoja dėl darbo su jaunimu – 9,37 balo
5. Konsultuoja dėl savanoriškos veiklos – 9,30 balo
6. Konsultuoja dėl jaunimo organizacijų veiklos – 9,30 balo
7. Inicijuoja ir organizuoja metodinės medžiagos jaunimo politikos srityje rengimą, leidybą ir sklaidą – 9,21 balo
8. Konsultuojasi su Lietuvos jaunimo organizacijų taryba – 9,17 balo
9. Konsultuojasi su jaunimo organizacijomis, su jaunimu dirbančiomis organizacijomis – 9,17 balo
10. Konsultuojasi su jaunimu – 9,01 balo

## 3 PRIEDAS

Klientų vertinimas pateikiamiems teiginiams apie JRD tikslus, veiklą ir kt. Vertindami pateiktus teiginius, respondentai galėjo rinktis įvertinimą nuo 1 (vertina prasčiausiai) iki 10 (vertinta geriausiai).





## 3 PRIEDAS

1. Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais – 9,73 balo
2. Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą – 9,55 balo
3. JRD darbo laikas yra jums patogus – 9,49 balo
4. JRD tikslai ir uždaviniai yra aiškūs – 9,42 balo
5. Problema buvo išspręsta laiku (per nurodytą laiką arba teisės aktų nustatyta tvarka) – 9,42 balo
6. JRD teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama - 9,42 balo
7. Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus – 9,40 balo
8. JRD organizuojamų renginių temos yra aktualios ir svarbios, jie yra rezultatyvūs ir prisideda prie jaunimo politikos plėtros – 9,35 balo
9. Į problemą buvo reaguota iš karto – 9,29 balo
10. JRD žino jaunimo situaciją, jaunimo politikos raidos tendencijas, jaunimo ir su jaunimu dirbančių organizacijų būklę – 9,29 balo
11. JRD lanksčiai organizuoja informacijos ir paslaugų teikimą įvairiais būdais pasiekdama tikslines grupes – 9,21 balo
12. JRD savo veiklą organizuoja remdamasi tarpžinybinio ir tarpsektorinio bendradarbiavimo principais – 9,17 balo
13. JRD projektų finansavimo konkursų organizavimo, projektų atrankos ir vertinimo procedūros yra aiškios – 9,14 balo
14. JRD vykdomas tarptautinis bendradarbiavimas ir tarptautinės gerosios patirties sklaida yra aktualūs ir atitinka poreikius – 9,03 balo
15. JRD vykdomos programos ir priemonės pasiekia įvairioms socialinėms grupėms priklausantį jaunimą – 8,99 balo
16. Laukimo laikas iki paslaugos suteikimo buvo ne per ilgas – 8,97 balo
17. JRD projektų finansavimo konkurso nuostatai ir paraiškų formos yra suprantamos ir lengvai užpildomos – 8,73 balo
18. JRD patalpos yra pritaikytos jai priskirtoms funkcijoms atlikti – 8,71 balo
19. JRD yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje – 8,70 balo
20. JRD svetainės internete dizainas yra patrauklus, informacija teisingai suskirstyta kategorijomis, yra lengvai surandama ir suprantama, ja patogiai naudotis – 8,62 balo