



VIDAUS REIKALŲ
MINISTERIJA

Gyventojų požiūris į savivaldybių teikiamas ir administruojamas paslaugas. Kokybinio tyrimo rezultatų išvalgos

Santrauka

Straipsnyje pristatomi kokybinio tyrimo, inicijuoto Vidaus reikalų ministerijos, jai įgyvendinant Europos socialinio fondo lėšomis finansuotą projektą „Viešojo administravimo sektoriaus kokybės iniciatyvos“, rezultatai. Kokybinį tyrimą Vidaus reikalų ministerijos užsakymu atliko UAB „Ekonominės konsultacijos ir tyrimai“. Kokybinis tyrimas buvo skirtas išsiaiškinti gyventojų naudojimosi viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis pasitenkinimą ir lūkesčius. Šiame straipsnyje aptariami tyrimo rezultatai: gyventojų ir savivaldybės santykis bei savivaldybės kompetencijoje esančių paslaugų vertinimas bei pagrindiniai gyventojų keliami reikalavimai savivaldybės teikiamų paslaugų kokybei. Kokybiniam tyrimui atlikti buvo pasirinktos fokusuotos grupinės diskusijos, vykusios 2011 m. spalio mėn. su Vilniaus miesto, Utenos rajono ir Kretingos rajono savivaldybių gyventojais. Iš viso buvo įvykdytos keturios fokusuotos grupinės diskusijos, kuriose iš viso dalyvavo 29 respondentai (gyventojai).

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto, Utenos rajono ir Kretingos rajono savivaldybių gyventojų santykis su savo gyvenamosios vietovės savivaldybe yra silpnas ir labiau neigiamas, nors apie savivaldybės veiklą gyventojų žinios buvo menkos, požiūris į šią instituciją – negatyvus. Tyrimo dalyviai savivaldybės darbą bendraja prasme siejo su jų gyvenamosios vietovės (miesto/ rajono) aplinka ir joje vykstančiais pokyčiais. Gyventojai savivaldybės darbą sieja su neefektyvia biurokratija, neteikiančia tiesioginės naudos paslaugos gavėjui (vartotojui) dėl didelio įvairių dokumentų pildymo ir sudėtingų paslaugos gavimo procedūrų. Be to, tyrimo dalyviai pastebi viešojo administravimo institucijų darbuotojų motyvacijos ir aptarnavimo kokybės gerinimo poreikį. Gyventojai iš savivaldybės darbuotojų pageidautų operatyvumo ir rezultatyvumo teikiant jiems aktualias viešąsias ir administracines paslaugas bei didesnio dėmesio ir orientacijos į paslaugų vartotoją.

Metodologija

Kokybinio tyrimo metodas – fokusuotos grupinės diskusijos. Tai yra grupinis interviu, atliekamas su nedidele grupe žmonių. Taikomos iš anksto paruoštos klausimų gairės, skirtos atskleisti grupės dalyvių nuomones ir požiūrius tyrimui svarbiais klausimais. Kadangi fokusuotų grupinių diskusijų metu surinkti duomenys yra kokybiniai, jie neleidžia daryti išvadų apie nuomonių ir požiūrių pasiskirstymą visoje populiacijoje, tai yra, remdamiesi fokusuotų grupinių diskusijų metu gautais rezultatais, negalime daryti išvadų visos Lietuvos atveju.

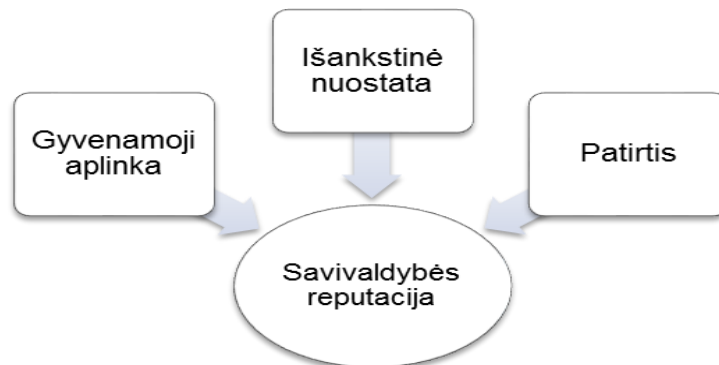
Fokusuotos grupinės diskusijos vyko 2011 m. spalio mėn. su Vilniaus miesto, Utenos rajono ir Kretingos rajono savivaldybių gyventojais. Iš viso buvo įvykdytos keturios fokusuotos grupinės diskusijos, kuriose iš viso dalyvavo 29 respondentai (gyventojai).

Fokusuotų grupinių diskusijų rezultatų išvalgos: gyventojų ir savivaldybės santykis bei savivaldybės viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimas

Fokusuotų grupinių diskusijų rezultatai atskleidė, kad tyrime dalyvavusių Vilniaus miesto, Utenos rajono ir Kretingos rajono savivaldybių gyventojų santykis su savo gyvenamosios vietovės savivaldybe yra silpnas ir labiau neigiamas, nors apie savivaldybės veiklą gyventojų žinios buvo menkos, požiūris į šią instituciją – neigiamas. Kita vertus, tyrimo dalyviai savivaldybės darbą bendrąja prasme siejo su jų gyvenamosios vietovės (miesto/ rajono) aplinka, akcentuodami nuveiktus darbus: pastatytus naujus ir renovuotus pastatus, sutvarkytus kelius, surengtomis šventėmis, teikiama socialine parama. Pavyzdžiui, tyrimo rezultatai atskleidė, kad Utenos gyventojų vertinimas pozityvus, akcentuojamas Utenos atsinaujinimas; Vilniaus fokusuotos diskusijų grupės dalyviai sostinę mato esant patrauklią, siūlančią įvairias laisvalaikio veiklos galimybes, bet tuo pačiu, kalbėdami apie miesto įvairiapusiškumą akcentavo didėjančios oro taršos problemas. Tuo tarpu Kretingos fokusuotos diskusijų grupės dalyviai Kretingą vertina kaip mažai laisvalaikio galimybių teikiančią vietovę, nepakankamą statybos darbų, vykstančių Kretingoje, kokybę.

Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad savivaldybės institucijos vertinimas vyksta trijuose lygmenyse (šiuos lygmenis galima laikyti ir viešųjų paslaugų vertinimo šaltiniais) – tai, kaip jau minėta, 1) respondentų požiūris į savo gyvenamąją aplinką – miestą, 2) išankstinės nuostatos apie valstybės institucijas Lietuvoje bei 3) asmeninės patirtys naudojantis viešąja ar administracine paslauga (1 paveikslas).

1 paveikslas. Savivaldybės veiklos vertinimo šaltiniai



Tyrimo rezultatuose pastebėtina tendencija, kad paprastų procedūrų reikalaujančios, savo pobūdžiu neprobleminės, tai yra, tiesiogiai į žmogaus problemą neorientuotos, paslaugos kokybė buvo vertinama pozityviau (pavyzdžiui, civilinės metrikacijos būklės aktų įrašai, archyvo pažymų išdavimas), su stambiais finansiniais srautais susijusios paslaugos (pavyzdžiui, paslaugos verslui, statybos leidimų išdavimas) - negatyviau, akcentuojant skaidrumo ir operatyvumo stoką. Kita vertus, tiesiogiai į žmogų orientuotų paslaugų – socialinių paslaugų grupė – kokybės vertinimas taip pat labiau negatyvus, akcentuojant viešojo administravimo institucijos ar įstaigos darbuotojų nemotyvuotumą pagalbai, empatijos trūkumą. Tiesa, ši kritika buvo išsakyta tik Vilniuje ir Kretingoje vykusiose fokusuotose grupinėse diskusijose.

Nors viešųjų ir administracinių paslaugų aktualumas priklauso nuo daugelio aspektų (pavyzdžiui, gyventojų poreikių, jų socialinės ir ekonominės padėties, amžiaus ir kita), tačiau remiantis fokusuotų grupinių diskusijų rezultatais, galima teigti, kad sveikatos, kultūros, švietimo ir socialinės paslaugos suvokiamos esančios aktualesnės už tokias savivaldybės kompetencijai priklausančias paslaugas kaip civilinės būklės aktų registravimo, archyvo pažymų išdavimo ar gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos.

Savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas: gyventojų nuomonė

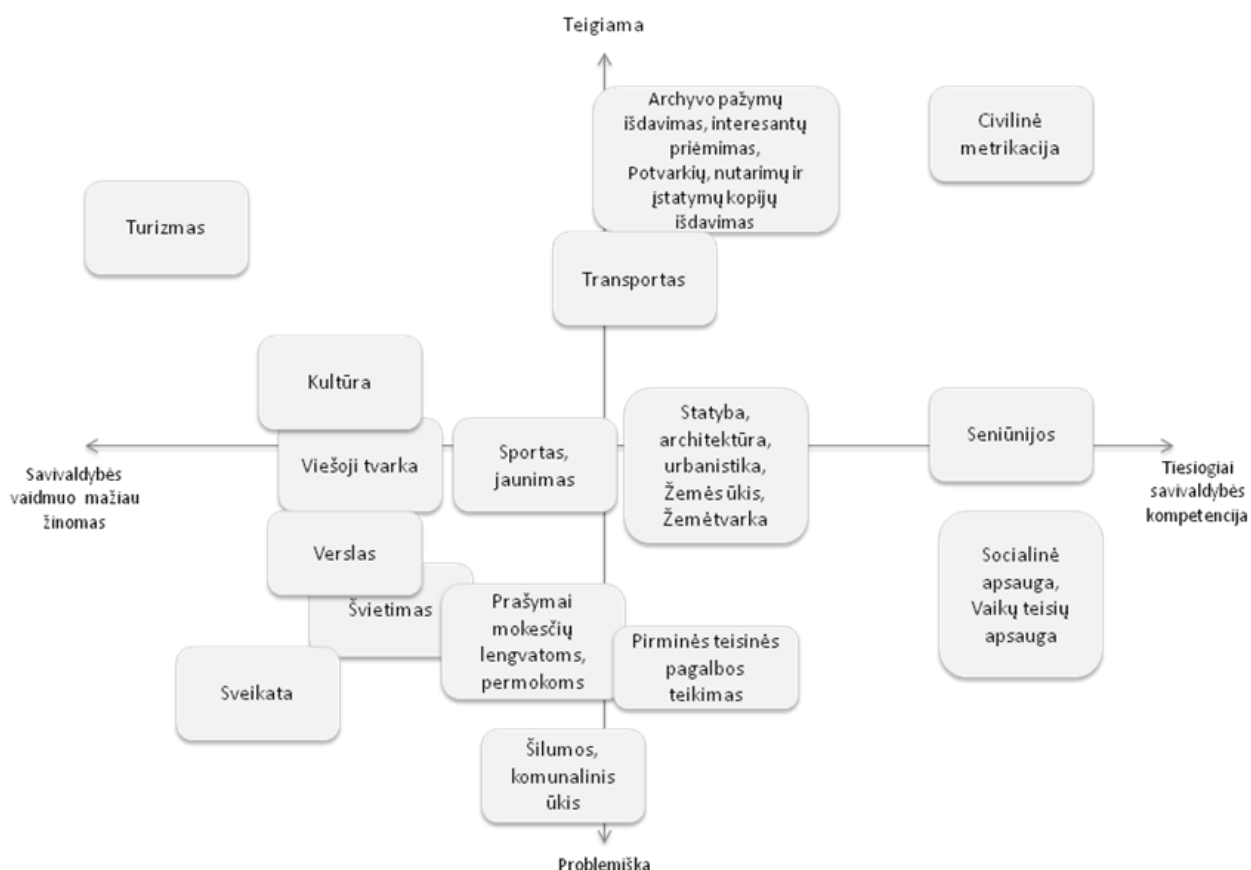
Kokybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad gyventojai savivaldybės darbą sieja su neefektyvia biurokratija, neteikiančia tiesioginės naudos paslaugos gavėjui (vartotojui) dėl didelio įvairių dokumentų pildymo ir sudėtingų paslaugos gavimo procedūrų. Kita vertus, gyventojai pastebi viešojo administravimo institucijų darbuotojų motyvacijos ir aptarnavimo kokybės gerinimo poreikį. Fokusuotų grupinių diskusijų dalyviai vardino juos aptarnavusių darbuotojų kompetencijos,

bendravimo kultūros, piktnaudžiavimu darbo laiku (pavyzdžiui, kavos pertraukas darbo metu, dėl kurių dėl paslaugų besikreipiantieji gyventojai turi laukti) problemas.

Gyventojai iš savivaldybės darbuotojų pageidautų operatyvumo ir rezultatyvumo teikiant jiems aktualias viešąsias ir administracines paslaugas bei didesnio dėmesio ir orientacijos į paslaugų vartotoją.

Žemiau pateiktame paveiksle matyti, kaip fokusuotos diskusijų grupės dalyviai suvokia savivaldybės paslaugų sritis santykyje su savivaldybės kompetencijomis (horizontalioji ašis) ir kiek jas vertina esant labiau teigiamas ar problemiškas (vertiklioji ašis).

2 paveikslas. Savivaldybės paslaugų vertinimas



Pastebėtina, kad tos paslaugų sritys, kurios nėra susijusios su gyventojų problemų sprendimu, sudėtingais procesais ar finansiniais klausimais, atitinkamai suvokiamos kaip esančios mažiau

problemiškos, o sritys, kurių paslaugų teikimą savivaldybė tik administruoja, institucijos vaidmuo buvo sunkiau identifikuojamas.

Apibendrinimas ir išvados

Remiantis 2011 m. spalio mėn. atlikto kokybinio tyrimo rezultatais matyti, kad gyventojai savivaldybės darbą sieja su mieste/rajone vykstančiais aplinkos pokyčiais ir plėtra, miesto/rajono infrastruktūros gerinimu, pastatų renovavimu. Kitaip tariant, teigiami pokyčiai gyvenamosios vietovės aplinkoje turi įtakos bendram pozityvesniam savivaldybės darbo vertinimui.

Vertinant viešųjų ir administracinių paslaugų aktualumą, pastebėtina, kad sveikatos, kultūros, švietimo ir socialinės paslaugos suvokiamos esančios aktualesnės už tokias savivaldybės kompetencijai priklausančias paslaugas kaip civilinės būklės aktų registravimo, archyvo pažymų išdavimo ar gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugas. Savivaldybės viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimas atskleidžia, kad, gyventojų nuomone, tiesiogiai į žmogų orientuotas paslaugas teikiantiems darbuotojams būtų reikalinga kelti kvalifikaciją mokantis bendrauti su viešųjų ir administracinių paslaugų vartotojais (tai yra, gyventojais), lavinti empatiją, pagarbą vartotojui ir ugdyti į vartotoją, o ne procedūras orientuotą požiūrį.

Apibendrinant, tyrimo dalyvių lūkesčiai savivaldybei, viena vertus, buvo nukreipti į funkcinis aspektus – tai yra, operatyvumas, paslaugos suteikimo procedūrinis paprastumas, konkretumas, „vieno langelio“ principas, skaidrumo užtikrinimas ir pan. Kita vertus, vartotojams yra svarbus emocinis aspektas, tai yra - darbuotojo požiūris ir santykis su paslaugos gavėju. Atsižvelgiant į fokusuotose grupinėse diskusijose išsakytas dalyvių mintis, savivaldybių institucijoms būtų pravartu išanalizuoti darbuotojų kvalifikacijos bei viešųjų ir administracinių paslaugų kokybės gerinimo procesus, tai yra, institucijoje vykdomas priemonės, pradėtas iniciatyvas ir jų integravimą į bendrą savivaldybės darbo (kokybės) politiką.