



VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ PERSONALO SPECIALISTŲ APKLAUSOS APIE VALSTYBĖS TARNYBOS DEPARTAMENTO TEIKIAMAS KONSULTACIJAS ATASKAITA 2021 m.

2022-01-24 Nr. 27L-8

Vilnius

Vilnius

I. ATASKAITOS TIKSLAS

Ataskaitos tikslas yra išsiaiškinti valstybės ir savivaldybių įstaigų personalo specialistų, kurie kreipėsi į Valstybės tarnybos departamentą prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – Departamentas) 2021 m. su prašymu suteikti konsultaciją arba dalyvavo Departamento rengiamose metodinėse konsultacijose, požiūrį į Departamento teikiamas konsultavimo paslaugas bei metodinę pagalbą.

II. DUOMENŲ IMTIES CHARAKTERISTIKOS

Departamentas per Valstybės valdymo informacinę sistemą (toliau – VATIS) išsiuntė prašymą VATIS tvarkytojams užpildyti apklausą – atsakyti į klausimus, kaip jie vertina Departamento teikiamas konsultacijas ir metodinę pagalbą. Apklausoje dalyvavo 104 apklausos dalyviai (toliau – respondentai). Buvo vykdoma anoniminė apklausa, todėl nėra galimybės identifikuoti respondento atstovaujамų įstaigų.

III. APKLAUSOS DUOMENYS

1. Departamento vertinimas

94,23 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų nurodė, jog yra patenkinti arba labai patenkinti Departamento darbu. 5,77 proc. respondentų Departamento darbą įvertino nei gerai, nei blogai, o blogai arba labai blogai įvertinusių Departamento darbą nebuvo nė vieno respondento.

Kaip rodo respondentų komentarai, Departamento teikiama metodinė pagalba ir konsultacijos jiems yra reikalingos, jas apibūdina kaip aktualias ir pakankamai operatyvias.

Per pastaruosius metus Departamento teikiamų paslaugų vertinimas išaugo. 2020 m. patenkinti arba labai patenkinti Departamento darbu buvo 89,4 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų.

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministrui pavestų valdymo sričių 2021–2023 metų strateginiame veiklos plane numatytas tikslas, kad respondentų, teigiamai vertinančių

Departamento metodinės pagalbos ir aptarnavimo kokybę, dalis būtų ne mažesnė kaip 97 proc. (R-02-07-01-01).

2. Departamento darbuotojų teikiamų konsultacijų kokybės vertinimas

Respondentų buvo prašoma įvertinti balais nuo 1 (prasčiausias įvertinimas) iki 10 (aukščiausias įvertinimas), ar Departamento darbuotojai visuomet kvalifikuotai padeda išspręsti rūpimus klausimus bei pataria ir pasiūlo sprendimo būdus.

4 respondentai nėra kreipęsi į Departamentą, tad jie skaičiuojant šį rodiklį nebuvo įtraukti. 96,00 proc. respondentų šiuo aspektu Departamento darbuotojų darbą įvertino gerai – 7–10 balų, o net 68,00 proc. įvertino aukščiausiu balu – 10.

1 lentelė. Departamento darbuotojai visuomet kvalifikuotai man padeda išspręsti rūpimus klausimus bei pataria ir pasiūlo sprendimo būdus (1 – prasčiausias įvertinimas, 10 – aukščiausias įvertinimas).

Įvertinimas balais	Respondentų skaičius	Procentinė dalis
nuo 1 iki 3	1	1,00 %
nuo 4 iki 6	3	3,00 %
nuo 7 iki 10	96	96,00 %
Iš viso	100	100 %

3. Departamento darbuotojų mandagumo vertinimas

Respondentų buvo prašoma įvertinti balais nuo 1 (prasčiausias įvertinimas) iki 10 (aukščiausias įvertinimas), ar Departamento darbuotojai visuomet mandagiai aptarnauja.

4 respondentai nėra kreipęsi į Departamentą, tad jie skaičiuojant šį rodiklį nebuvo įtraukti. 99,00 proc. respondentų teigia, kad Departamento specialistai juos aptarnavo mandagiai.

2 lentelė. Kreipiantis į Departamentą, darbuotojai mane visuomet mandagiai aptarnauja (1 – prasčiausias įvertinimas, 10 – aukščiausias įvertinimas).

Įvertinimas balais	Respondentų skaičius	Procentinė dalis
nuo 1 iki 3	1	1,00 %
nuo 4 iki 6	0	0,00 %
nuo 7 iki 10	99	99,00 %
Iš viso	100	100 %

4. Departamento metodinių konsultacijų kokybės vertinimas

66,35 proc. respondentų teigia dalyvavę Departamento rengiamose metodinėse konsultacijose. Iš jų 95,63 proc. metodinių konsultacijų kokybę įvertino teigiamai. 2020 m. teigiamai konsultacijų kokybę vertino apie 78 proc. respondentų.

Atkreiptinas dėmesys, kad gana didelis respondentų skaičius pastaruoju metu nėra dalyvavę metodinėse konsultacijose. Galbūt viena iš priežasčių, kad rengiant konsultacijas per „Microsoft Teams“ yra ribojamas konsultacijų dalyvių skaičius, tad ne visada visi norintys pamato informaciją Departamento interneto svetainėje ir spėja užsiregistruoti.

3 lentelė. Respondentai įvertino Departamento rengtų metodinių konsultacijų kokybę.

Respondentų atsakymai	Atsakymų skaičius, vnt.	Procentinė dalis
Labai gerai	41	59,4 %
Gerai	25	36,23 %
Vidutiniškai	3	4,44 %
Prastai	0	0,00 %
Labai prastai	0	0,00 %
Iš viso	69	100 %

5. Departamento rengiamų atsakymų į dažniausiai užduodamus klausimus vertinimas

Respondentai buvo paprašyti įvertinti Departamento rengiamų atsakymus į dažniausiai užduodamus klausimus (toliau – DUK). Tik 7 respondentai neskaito Departamento svetainės skilties, kurioje skelbiami DUK. Net 98,96 proc. DUK kokybę įvertino gerai ir labai gerai.

Kaip rodo komentarai, respondentai aktyviai naudoja DUK savo kasdiniame darbe, pabrėžia, kad jiems yra aktualios čia skelbiamos konsultacijos, kad informacija parengta aiškiai, patogiai, suprantamai, prašoma šių skiltį nuolat pildyti. Buvo pora komentarų, kad retkarčiais pasitaiko pagal teisinį reglamentavimą neatnaujintų DUK.

4 lentelė. Respondentai įvertino Departamento rengtų DUK kokybę.

Respondentų atsakymai	Atsakymų skaičius, vnt.	Procentinė dalis
Labai gerai	52	53,61 %
Gerai	44	45,36 %
Vidutiniškai	1	1,03 %
Prastai	0	0,00 %
Labai prastai	0	0,00 %
Iš viso	97	100 %

6. Departamento rengiamų rekomendacijų vertinimas

Respondentai buvo paprašyti įvertinti Departamento rengiamų rekomendacijų kokybę. 6 respondentai atsakė, kad nėra skaitę Departamento rengiamų rekomendacijų. 97,95 proc. respondentų rekomendacijų kokybę vertina gerai ir labai gerai.

Komentaruose respondentai teigia, kad rekomendacijos išsamios, aiškios, suprantamos ir prašo jų parengti kitomis temomis, kuriomis rengiamos metodinės konsultacijos bei DUK.

5 lentelė. Respondentai įvertino Departamento rengtų rekomendacijų kokybę.

Respondentų atsakymai	Atsakymų skaičius, vnt.	Procentinė dalis
Labai gerai	63	64,28 %
Gerai	33	33,67 %
Vidutiniškai	2	2,04 %
Prastai	0	0,00 %
Labai prastai	0	0,00 %
Iš viso	98	100 %

7. Koku būdu respondentai susisiečia su Departamento darbuotojais, kokiomis temomis

Respondentai buvo paprašyti nurodyti, kokiais būdais jie dažniausiai kreipiasi į Departamentą. Respondentai galėjo pasirinkti kelis atsakymo variantus. Rezultatai parodė, jog daugiausiai respondentų kreipiasi telefonu (50,00 proc.) ir elektroniniu paštu arba per užklausą internetu (44,08 proc.).

Palyginti su 2020 m., 2021 m. sumažėjo respondentų nusiskundimų, kad nepavyksta Departamento darbuotojų pasiekti konsultacijų telefonu (dėl per trumpo šio numerio darbo laiko ir didelio linijos užimtumo) – galima daryti prielaidą, kad daugeliui pasidarė įprastas konsultavimo būdas el. paštu. Visgi noras operatyviai pasikonsultuoti telefonu išlieka gana aukštas. Kaip teigia respondentai, kartais jiems reikia labai greito atsakymo, taip pat telefonu jie gali išsamiau išdėstyti savo klausimą, jį sukongretinti, išplėsti. Dėsninga, kad respondentai, pakomentavę, kad jiems ne visada pavyksta pasiekti Departamento specialistus telefonu, prasčiau vertino jo darbą bei teikiamų konsultacijų kokybę.

81,73 proc. respondentų tvirtina kreipėsi į Departamentą per pastaruosius 6 mėnesius. 48,08 proc. respondentų tvirtina kreipėsi į Departamentą per pastarąjį mėnesį. Tai rodo, įstaigos itin aktyviai naudojami Departamento teikiamomis konsultavimo paslaugomis.

Kreipimosi temų pasiskirstymą pagal dažnumą žr. 6 lentelėje (buvo galima pasirinkti ne vieną atsakymo variantą).

6 lentelė. Temos, kuriomis respondentai dažniausiai 2021 m. kreipėsi į Departamentą.

Kreipimosi tema	Atsakymų skaičius, vnt.	Procentinė dalis
Valstybės tarnautojų pareigybių aprašymai	52	23,21 %
Priėmimas į valstybės tarnautojų pareigas	33	14,73 %
Valstybės tarnautojų vertinimas	44	19,64 %
Valstybės tarnautojų perkėlimas	26	11,61 %
Darbo užmokestis	7	3,13 %
Kasmetinės atostogos	4	1,79 %
Valstybės tarnautojų atleidimas iš pareigų	21	9,38 %
Kita	37	16,52 %

IV. IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

1. 94,23 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų, kurie 2021 m. kreipėsi į Departamentą konsultacijų ar metodinės pagalbos, nurodė, jog yra patenkinti arba labai patenkinti Departamento darbu. Tai 4,83 proc. daugiau nei 2020 m., kada patenkinti arba labai patenkinti Departamento darbu buvo 89,4 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų.

2. Visgi nepavyko pasiekti Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministrui pavestų valdymo sričių 2021–2023 metų strateginiame veiklos plane numatytas tikslo, kad respondentų, teigia mai vertinančių Departamento metodinės pagalbos ir aptarnavimo kokybę, dalis būtų ne mažesnė kaip 97 proc. (R-02-07-01-01). Tai galėjo nulemti ir tai, kad respondentams kyla nesklandumų naudojantis VATIS ir VATARAS ir jie vis dar nežino, kad Departamentas nebėra šių sistemų tvarkytojas ir valdytojas, ir atsakomybę už trikdžius priskiria Departamentui.

3. Kaip rodo respondentų komentarai, Departamento (tiek atskirai darbuotojų teikiamos konsultacijos, tiek bendros metodinės konsultacijos) teikiama metodinė pagalba ir konsultacijos jiems yra reikalingos, naudingos, jas apibūdina kaip aktualias ir pakankamai operatyvias.

4. Prasčiau Departamento veiklą įvertino respondentai, kuriems nepavyko susisiekti su Departamento darbuotojais telefonu. Visgi tokių nusiskundimų mažėja palyginti su 2020 m., vis labiau linkstama prie praktikos konsultuotis el. paštu.

5. 96,00 proc. respondentų, kurie 2021 m. kreipėsi į Departamentą konsultacijų, jų kokybę įvertino gerai – 7–10 balų, o net 68,00 proc. įvertino aukščiausiu balu – 10.

6. 99 proc. respondentų teigia, kad Departamento specialistai juos aptarnavo mandagiai.

7. 95,63 proc. respondentų, dalyvavusių Departamento rengiamose metodinėse konsultacijose, jų kokybę įvertino gerai ir labai gerai. 2020 m. gerai ir labai gerai konsultacijų kokybę vertino apie 78 proc. respondentų. Visgi gana didelis procentas respondentų (33,65 proc.) pastaruoju metu nedalyvavo metodinėse konsultacijose, todėl svarstyti poreikis didinti konsultacijų prieinamumą, pvz., kreiptis į IRD dėl galimybės sudaryti sąlygas prie konsultacijų be trikdžių jungtis daugiau kaip 100 dalyvių.

8. 98,96 proc. Departamento DUK skaičiusių respondentų jų kokybę įvertino gerai arba labai gerai. Išreikštas pageidavimas, kad DUK būtų dar daugiau, įvairesnėmis temomis, su konkrečiais pavyzdžiais. Departamento specialistams būtina periodiškai peržvelgti DUK ir atnaujinti atsižvelgiant į pasikeitusį teisinį reglamentavimą. Taip pat apie ypač svarbius DUK papildymus galima informuoti žinute naujienų skiltyje.

9. 97,95 proc. respondentų, skaičiusių Departamento parengtas rekomendacijas, jų kokybę vertina gerai ir labai gerai.

10. Temos, kuriomis dažniausiai 2021 m. respondentai norėjo konsultacijų – pareigybių aprašymų rengimas, valstybės tarnautojų tarnybinės veiklos vertinimas, priėmimas į valstybės tarnautojų pareigas, valstybės tarnautojų perkėlimas ir atleidimas iš pareigų.

11. Siūlytina rengti bendras VTD ir IRD konsultacijas, ypač pareigybių aprašymų rengimo ir tarnybinės veiklos vertinimo klausimais, kitais VATARAS/VATIS tvarkymo klausimais. Taip pat rekomenduoti IRD rengti atskiras konsultacijas bei kitokią metodinę medžiagą VATARAS/VATIS naudotojams.