



Vartotojų pasitenkinimo VMVT paslaugomis tyrimas

Tyrimo ataskaita

Vykdytojas:

UAB EUROTELA
Vilhelmo Berbomo g. 10 - 223
LT-92221, Klaipėda
Tel.: +370 683 17421
El. paštas: info@eurotela.lt

2024 lapkritis

Apie tyrimą

- Apklausa Valstybinės maisto ir veterinarijos tarnybos užsakymu atlikta 2024 m. lapkričio 11 - 19 dienomis.
- Tiriamoji visuma - ūkio subjektai per paskutinius 12 mėn. susidūrę su VMVT teikiamomis paslaugomis, t.y. turėję tiesioginį kontaktą su VMVT ar jos teritoriniais padaliniais, pasienio veterinarijos postais.
- Tyrimo metu apklausti 404 respondentai iš VMVT pateiktų sąrašų. Viso buvo bandyta susisiekti su 1794 kontaktais. 1045 atvejais nepavyko susisiekti ar rasti žmogaus, kuris galėtų dalyvauti apklausoje, 345 kontaktai atsisakė dalyvauti apklausoje.
- Apklausa buvo atliekama telefoninės apklausos metodu. Apklausą atliko 11 interviuotojų.
- Visos imties maksimali statistinė paklaida yra $\pm 5,1$ proc.
- Respondentų pasiskirstymas pagal įvairias charakteristikas pateikiamas kitoje skaidrėje.

Apklaustųjų charakteristikos

| | | N | % |
|----------------------------------|---|-----|-------|
| Juridinio asmens statusas | Uždaroji akcinė bendrovė, akcinė bendrovė | 172 | 42,6% |
| | Žemės ūkio bendrovė | 12 | 3,0% |
| | Individuali veikla, verslo liudijimas | 203 | 50,2% |
| | Kita | 17 | 4,2% |
| Darbuotojų skaičius | iki 5 darbuotojų | 263 | 65,1% |
| | 6 - 20 darbuotojų | 67 | 16,6% |
| | Daugiau nei 20 darbuotojų | 74 | 18,3% |
| Veiklos trukmė | Pirmi metai | 78 | 19,3% |
| | 2 – 5 metai | 88 | 21,8% |
| | 6 – 10 metų | 47 | 11,6% |
| | 11 ir daugiau metų | 191 | 47,3% |

| | | N | % |
|-----------------------|---|-----|-------|
| Apskritis | Alytaus | 25 | 6,2% |
| | Kauno | 76 | 18,8% |
| | Klaipėdos | 59 | 14,6% |
| | Marijampolės | 29 | 7,2% |
| | Panevėžio | 36 | 8,9% |
| | Šiaulių | 40 | 9,9% |
| | Tauragės | 21 | 5,2% |
| | Telšių | 20 | 5,0% |
| | Utenos | 25 | 6,2% |
| | Vilniaus | 73 | 18,1% |
| | Turi naujos įmonės statusą pagal VMVT | Ne | 304 |
| Taip | | 100 | 24,8% |
| Veiklos sritis | pirminių gyvūninių produktų gamyba | 72 | 17,8% |
| | pirminių augalinių produktų gamyba | 28 | 6,9% |
| | didmeninė, mažmeninė prekyba maistu, pašarais, gyvūnais | 71 | 17,6% |
| | gyvūninių maisto produktų gamyba, eksportas | 19 | 4,7% |
| | negyvūninių maisto produktų gamyba, eksportas | 12 | 3,0% |
| | viešasis maitinimas | 75 | 18,6% |
| | kita | 127 | 31,4% |

Rezultatų santrauka

Dauguma apklaustųjų su VMVT kontaktavo patikrinimo metu. Konsultacijų besikreipę dažniausiai kreipėsi dėl leidimų pradėti veiklą (59 proc.), higienos reikalavimų (47 proc.).

Pati svarbiausia VMVT paslauga įmonių požiūriu yra leidimų išdavimas. Pastaroji paslauga ir VMVT atliekami patikrinimai yra geriausiai - beveik 9 balais - vertinamos paslaugos. Bendras VMVT vertinimas yra 8,4 balo 10 balų skalėje.

Pasitenkinimo VMVT paslaugomis indeksas yra 86,4 balo, o svertinis indeksas – 79,5 balo. Abu rodikliai yra truputį (4-5 procentiniais punktais) sumažėję palyginti su 2021 m. atliktu tyrimu.

Apklaustų įmonių atstovai geriausiai vertino kreipimosi rezultato pasiekimą (79 proc. vertino 9 arba 10 balais iš 10 galimų) bei VMVT darbo laiko patogumą (77 proc.), blogiausiai – informacijos gavimo paprastumą (48 proc.).

Aukščiausiu balu yra vertinamas darbuotojų geranoriškumas (81 proc.), o prasčiausiai - tai, kaip lengva susisiekti su reikalingais darbuotojais (64 proc.).

Dauguma leidimo išdavimo paslaugos savybių yra vertinamos labai aukštais balais (daugiau nei 70 proc. 9 ir 10 balų), šiek tiek prasčiau – tik leidimų išdavimo tvarkos aiškumas (64 proc.) bei procedūrų paprastumas (52 proc.).

Geriausiai respondentų vertinamos konsultacijos patikrinimo metu (9,2 balo iš 10 galimų) bei fizinio vizito metu (8,9 balo). Prasčiau vertinami konsultacijų aspektai yra susisiekimo su specialistu lengvumas (7,5 balo iš 10) bei siuntinėjimas vis pas kitą konsultantą (4,4 balo).

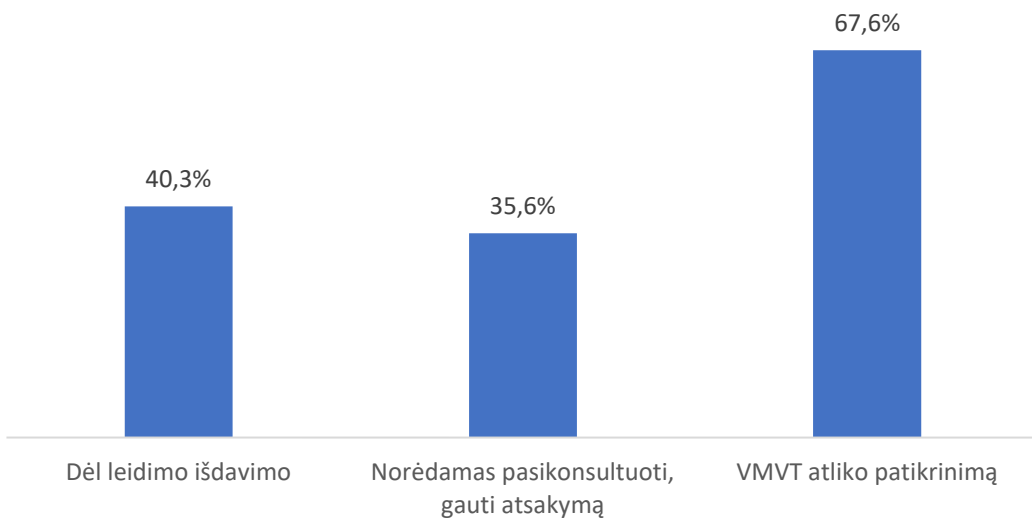
Geriausiai vertinamas patikrinimą atliekančių darbuotojų profesionalumas (86 proc. 9 ir 10 balų), patikrinimo objektyvumas (86 proc.), geranoriškumas (81 proc.) ir išvadų aiškumas (81 proc.).

Geriausiai vertinama metodinė pagalba yra konsultacijos atvykus į VMVT (77 proc. skyrė 9 arba 10 balų), susitikimai (72 proc.), patikrinimai (71 proc.). Prasčiausiai vertinama informacijos sklaida VMVT interneto puslapyje (44 proc.), socialiniuose tinkluose (42 proc.).

Absoliuti dauguma (99 proc.) atsakiusiųjų teigia nesusidūrę su jokiais korupcijos atvejais tarnyboje. Dauguma (39 proc.) taip pat teigia, kad korupcijos situacija per 2 metus arba pakito į gerąją pusę, arba liko tokia pati. Tiesa, net 4 iš 10 šiuo klausimu neturėjo nuomonės.

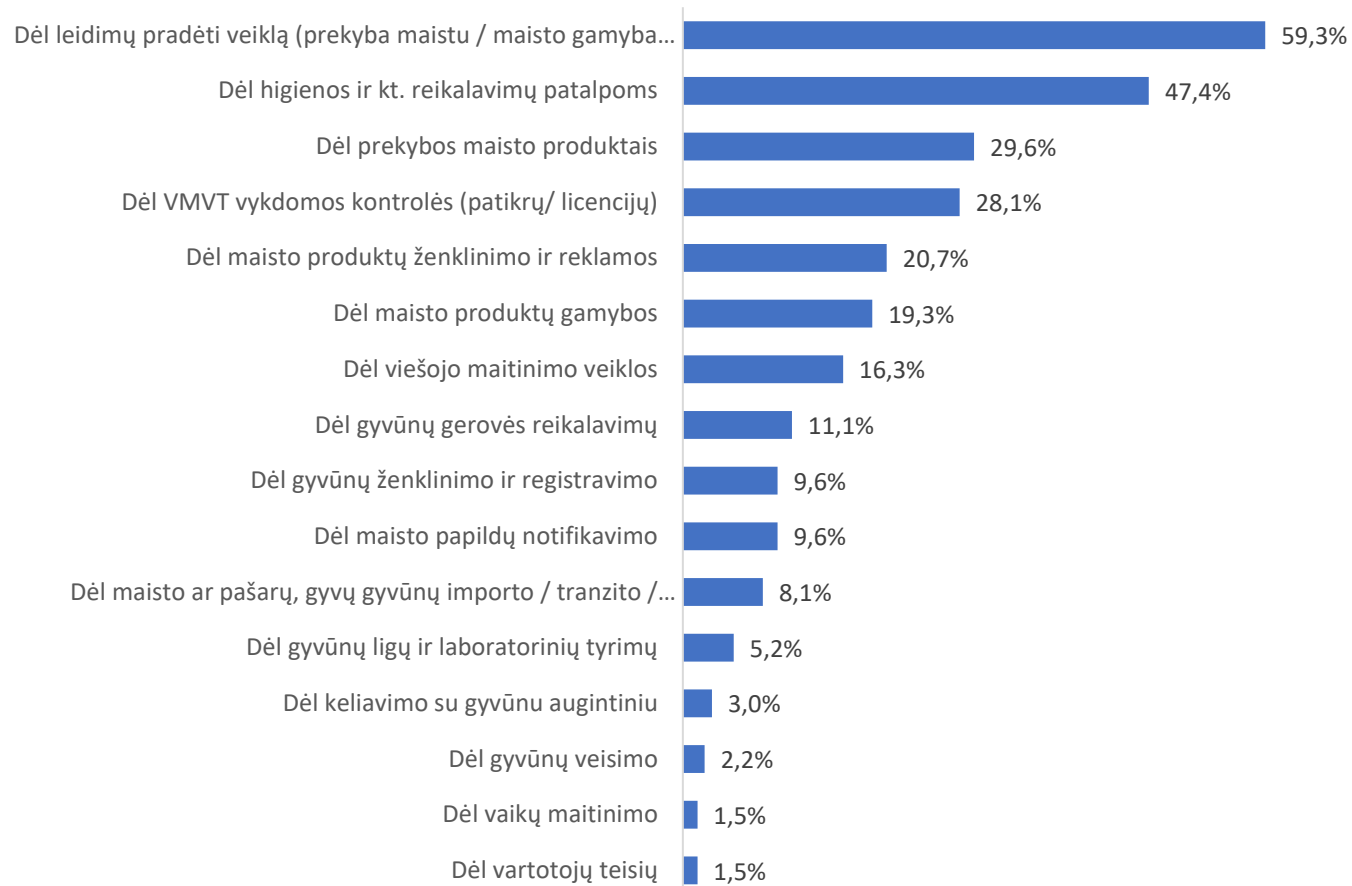
Dauguma apklaustųjų su VMVT kontaktavo patikrinimo metu. Konsultacijų besikreipę dažniausiai kreipėsi dėl leidimų pradėti veiklą, higienos reikalavimų

Ar per pastaruosius 12 mėn. bendravo su VMVT



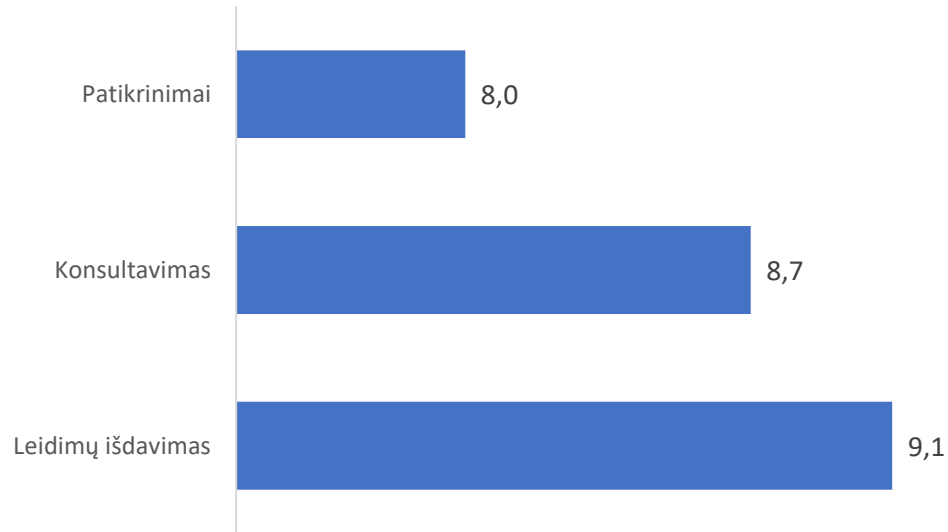
KLAUSIMAS: Per pastaruosius 12 mėnesių teko bendrauti su VMVT ar jos teritoriniu Kokio pobūdžio konsultacijos kreipėtės į VMVT per pastaruosius 12 mėnesių?

Kokiais klausimais konsultavosi su VMVT

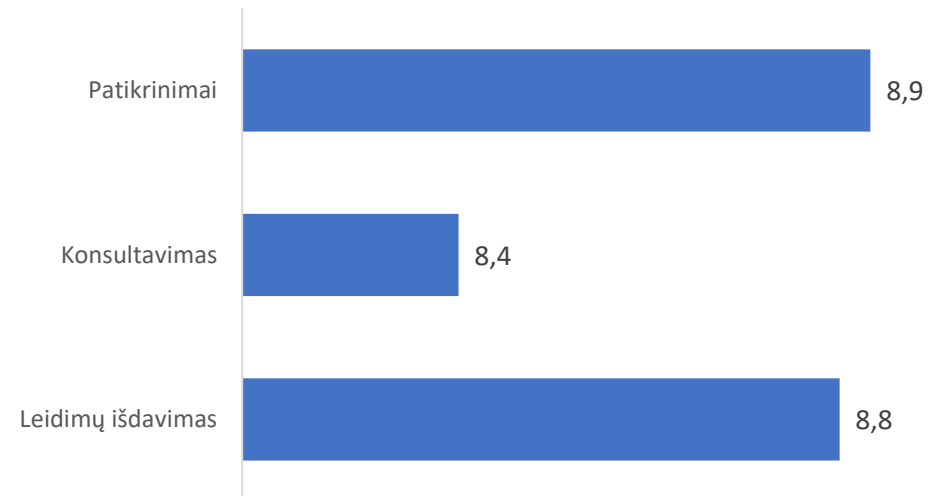


Pati svarbiausia VMVT paslauga įmonių požiūriu yra leidimų išdavimas. Pastaroji paslauga ir VMVT atliekami patikrinimai yra geriausiai, beveik 9 balais, vertinamos paslaugos. Bendras VMVT vertinimas yra 8,4 balo 10 balų skalėje

Paslaugų svarba



Paslaugų vertinimas



Bendras VMVT veiklos vertinimas 8,4

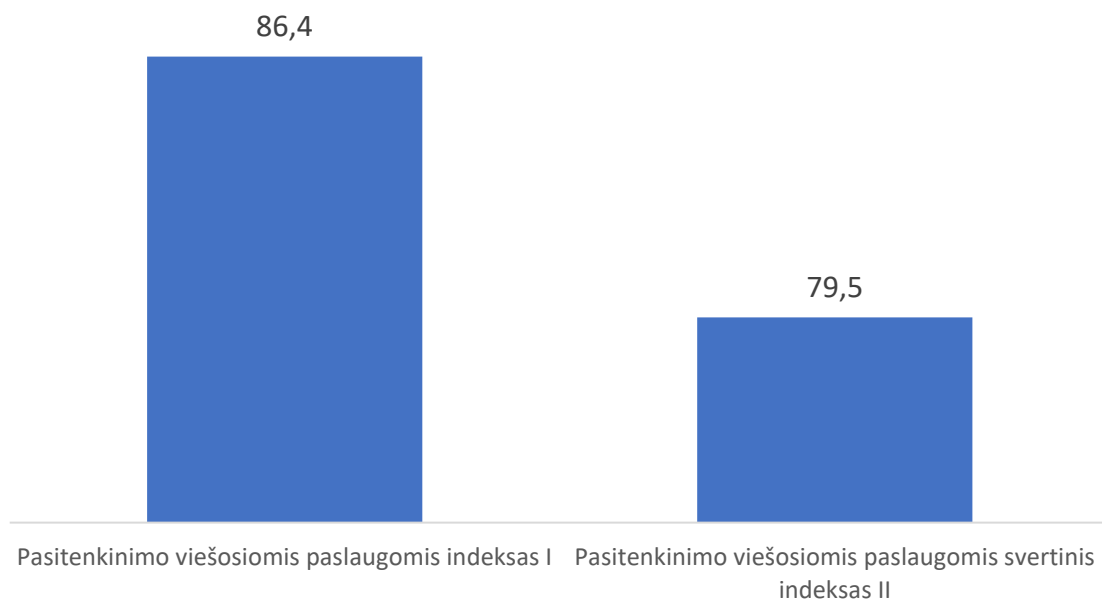
KLAUSIMAS: Kiek Jūsų įmonei yra svarbios VMVT veikla ir teikiamos paslaugos? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbios, 10 – labai svarbios

Kaip vertinate kiekvienos iš šių paslaugų, veiklų kokybę? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai

Kaip bendrai vertinate VMVT teikiamas paslaugas, vykdomą veiklą? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas

Pasitenkinimo VMVT paslaugomis indeksas yra 86,4 balo, o svertinis indeksas - 79,5 balo. Abu rodikliai yra truputį (4-5 procentiniais punktais) sumažėję palyginti su 2021 m.

Pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai



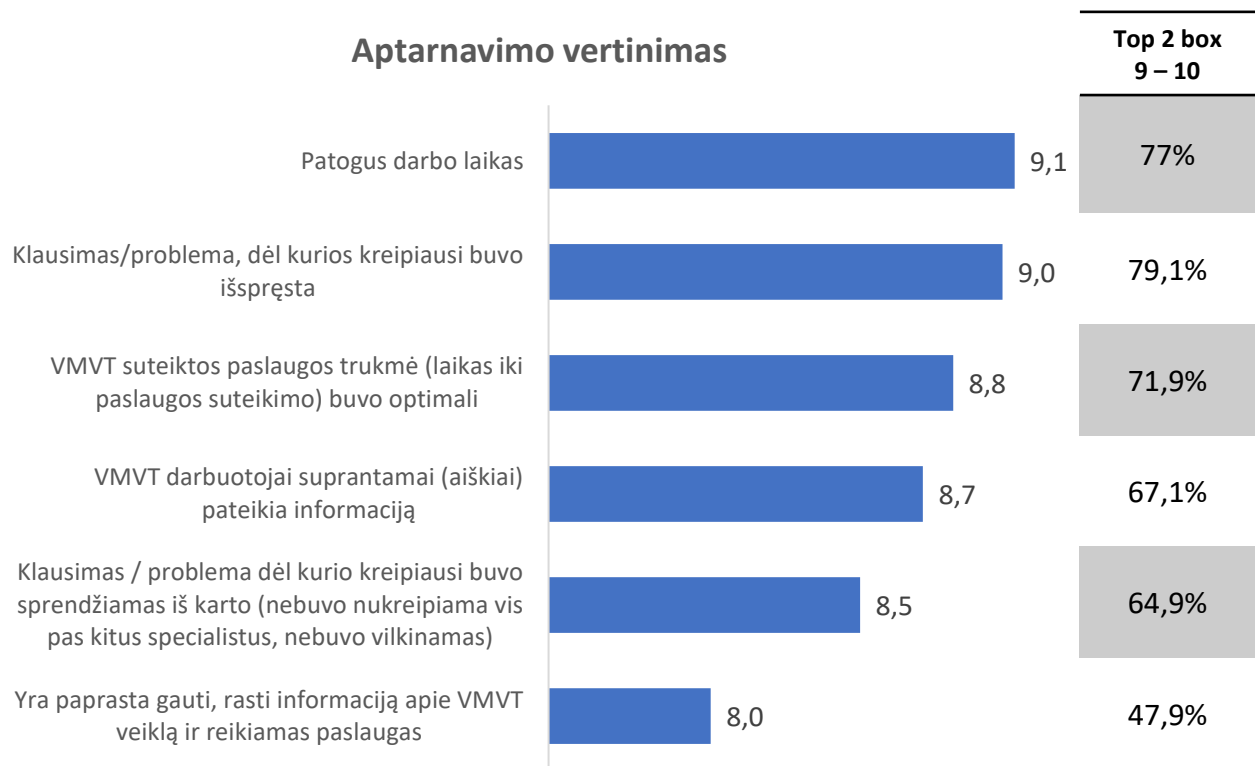
Vartotojų patenkinimo indeksas - indeksas, parodantis procentinį vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką patenkinimą, o 0 – visišką nepatenkinimą.

Remiantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika, indeksas skaičiuojamas dviem būdais. Pirmuoju atveju skirtingų VMVT teikiamų paslaugų ir bendro VMVT paslaugų vertinimo aritmetinis vidurkis paverčiamas procentais, kur 1-10 proc., 2 – 20 proc., 3 – 30 proc. ir t.t.

Antruoju atveju respondentų paslaugos vertinimai yra pasveriami atsižvelgiant į jų lūkesčius, t. y. vertinamo rodiklio svarbą. Taigi, apskaičiuojant indeksą yra taikomas lyginamasis svoris, šiuo atveju, VMVT teikiamų paslaugų santykinė svarba.

Apklaustų įmonių atstovai geriausiai vertino VMVT darbo laiko patogumą bei kreipimosi rezultato pasiekimą, blogiausiai - informacijos gavimo paprastumą. Aukščiausiu balu yra vertinamas darbuotojų geranoriškumas, o prasčiausiai - tai, kaip lengva susisiekti su reikalingais darbuotojais

Aptarnavimo vertinimas



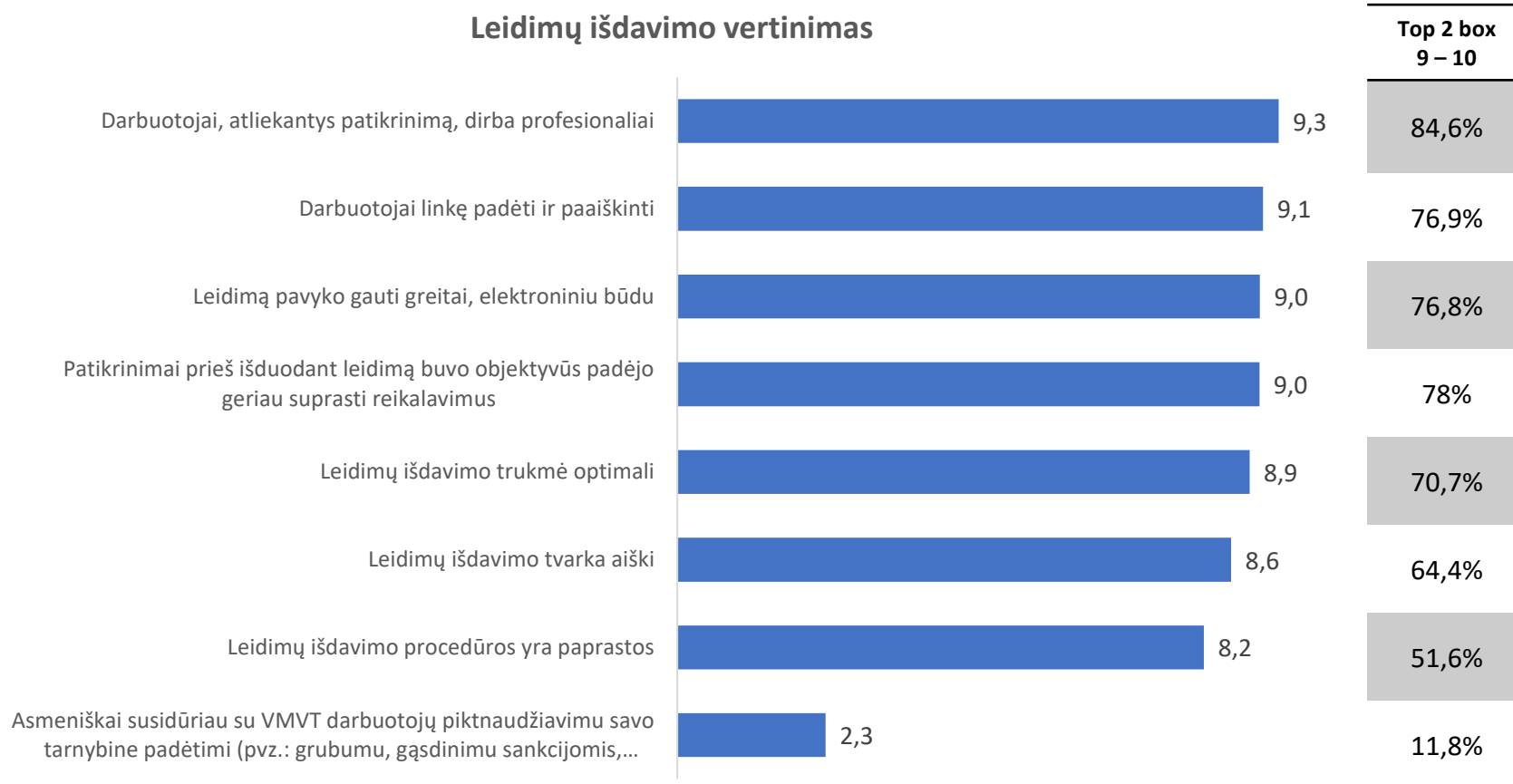
Darbuotojų vertinimas



KLAUSIMAS: Įvertinkite VMVT teikiamas paslaugas: Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Įvertinkite VMVT darbuotojų darbą: Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Dauguma kriterijų yra vertinami labai aukštais balais, šiek tiek prasčiau - tik leidimų išdavimo tvarkos aiškumas bei procedūrų paprastumas



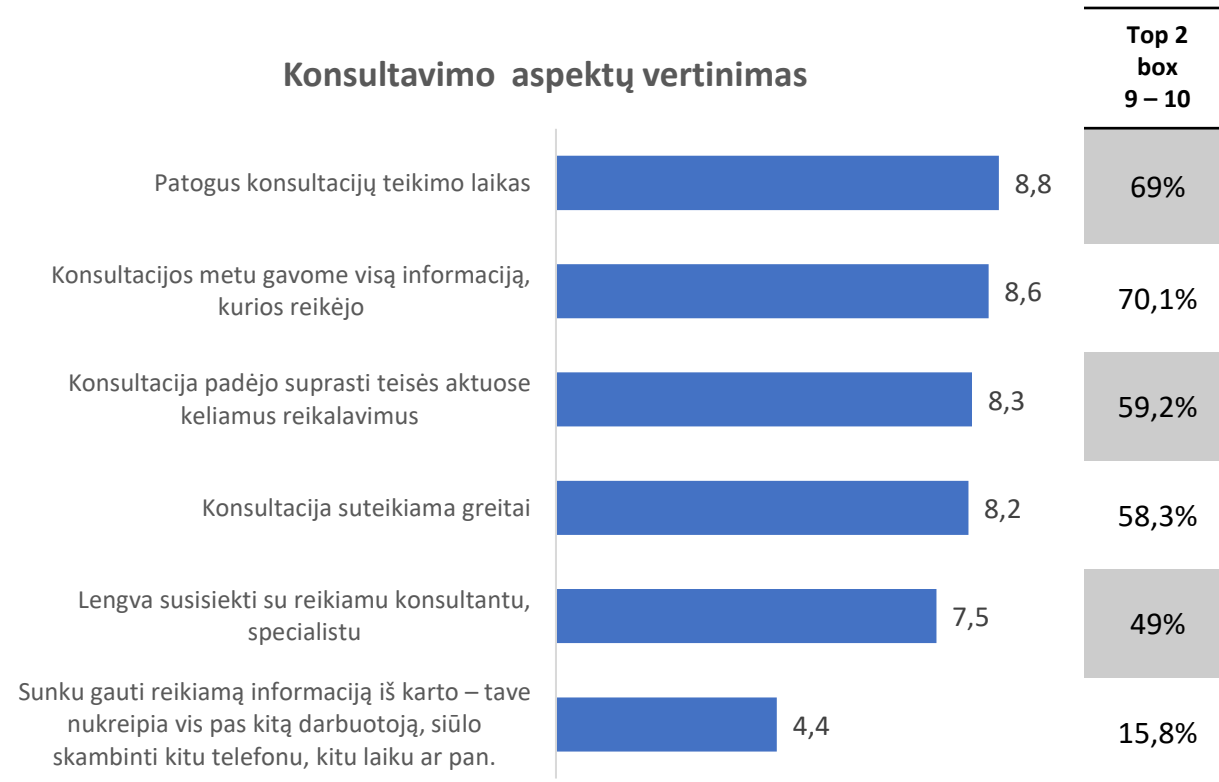
KLAUSIMAS: Kaip Jūs vertinate leidimų išdavimo paslaugą? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Geriausiai respondentų vertinamos konsultacijos patikrinimo metu bei fizinio vizito metu. Prasčiau vertinami konsultacijų aspektai yra susisiekiimo su specialistu lengvumas bei siuntinėjimas vis pas kitą konsultantą

Konsultavimo kanalų vertinimas



Konsultavimo aspektų vertinimas



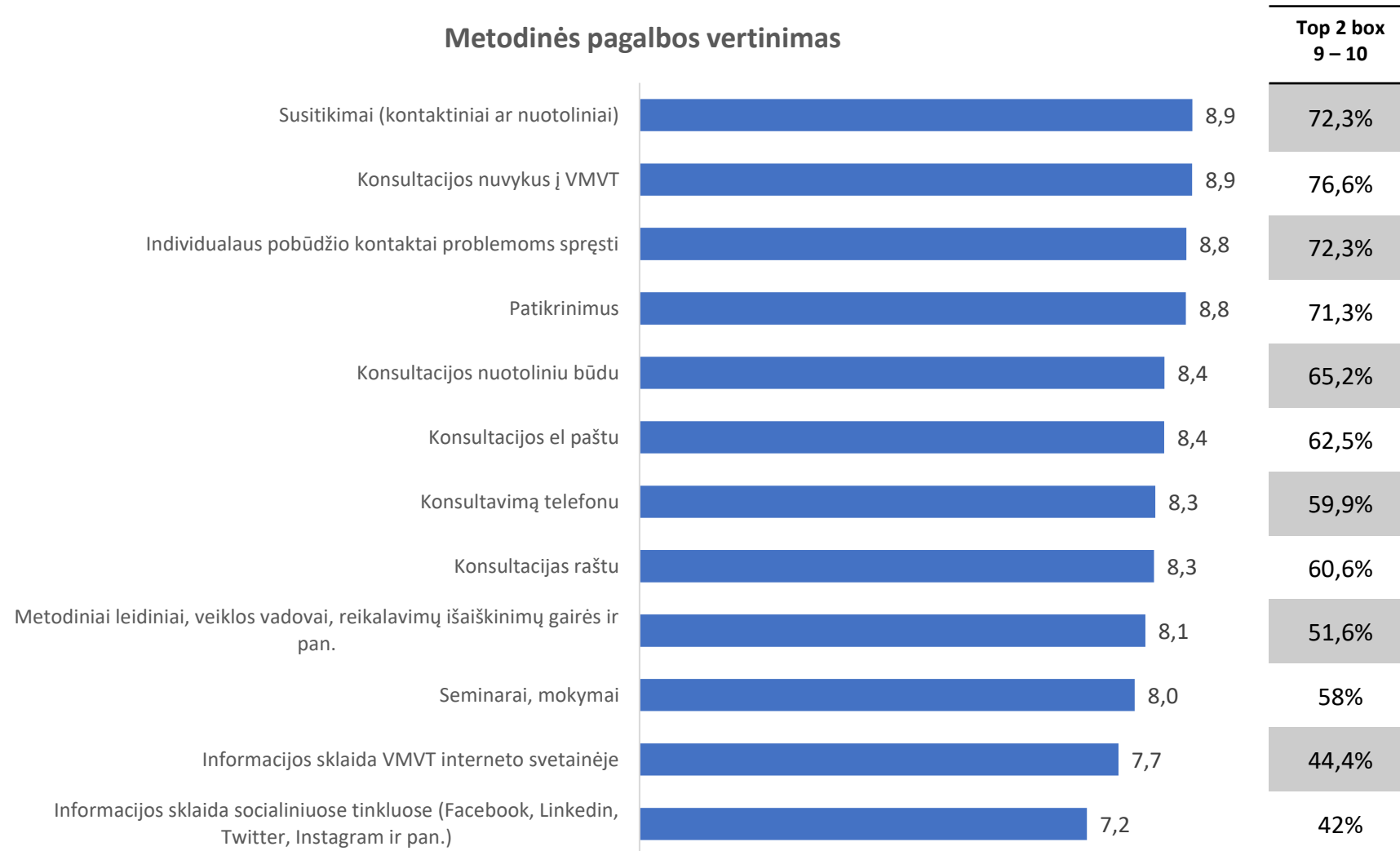
KLAUSIMAS: Kaip Jūs bendrai vertinate konsultavimo paslaugą? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai

Kaip Jūs vertinate šiuos konsultavimo paslaugos aspektus? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku

Geriausiai vertinamas patikrinimą atliekančių darbuotojų profesionalumas, patikrinimo objektyvumas, geranoriškumas ir išvadų aiškumas.

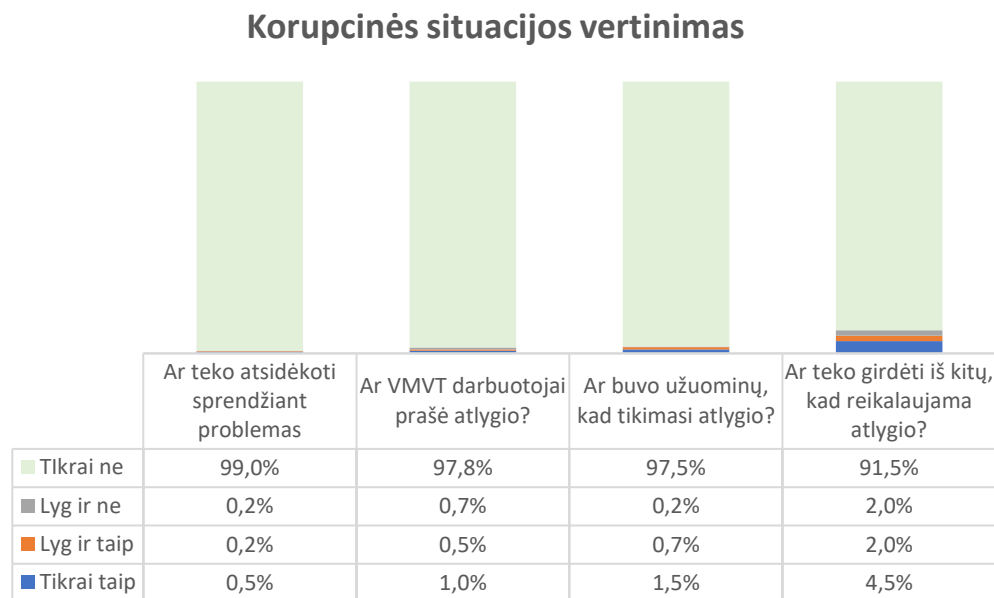


Geriausiai vertinama metodinė pagalba yra susitikimai, konsultacijos atvykus į VMVT, patikrinimai. Prasčiausiai vertinama informacijos sklaida VMVT interneto puslapyje, socialiniuose tinkluose, metodiniai leidiniai

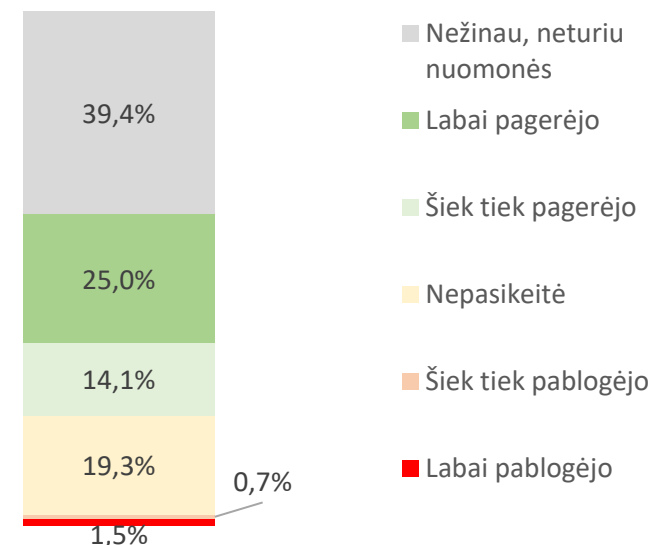


KLAUSIMAS: Kaip Jūs vertinate metodinės pagalbos priemones? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai

Absoliuti dauguma atsakiusiųų teigia nesusidūrę su jokiais korupcijos atvejais tarnyboje. Dauguma taip pat teigia, kad korupcijos situacija per 2 metus arba pakito į gerąją pusę, arba liko tokia pati. Tiesa, net 4 iš 10 šiuo klausimu neturėjo nuomonės



Korupcijos situacija palyginti su buvusia prieš 2 metus



KLAUSIMAS: Ar spęsdami Jums aktualias problemas, per pastaruosius 12 mėnesių, kokia nors forma (pvz., vaišinimas, atsilyginimas maisto produktais, dovanų kuponais ar kt.) atsidėkojote VMVT darbuotojams už paslaugas ?

Ar, per pastaruosius 12 mėnesių, VMVT darbuotojai iš Jūsų atvirai prašė / reikalavo kyšio / atlygio?

Ar, per pastaruosius 12 mėnesių, nors kartą pastebėjote VMVT darbuotojų veiksmus, iš kurių supratote, jog iš Jūsų tikimasi kyšio / atlygio?

Ar yra tekę girdėti iš pažįstamų, kolegų, verslo partnerių, kad per pastaruosius 12 mėn. VMVT darbuotojai prašė/reikalavo kyšio?

Kaip jūs įvertintumėte dabartinę korupcijos situaciją VMVT palyginti su tuo, kokia ji buvo prieš 2 metus? Ar ji pablogėjo (institucija ir jos darbuotojai tapo labiau korumpuoti) ar pagerėjo (institucija ir jos darbuotojai tapo mažiau korumpuoti)?

Išvados ir rekomendacijos

Bendras VMVT vertinimas, o taip pat pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai yra ganėtinai aukšti. Negalima teigti, kad yra kritinių spragų, kurias organizacijai šiuo metu reikėtų skubiai tvarkyti. Tiesa, bendrieji vertinimai yra šiek tiek pablogėję palyginti su 2021 m., tačiau tikėtina, kad tai gali būti susiję su pakitusiu organizacijos reputacijos vertinimu po korupcijos skandalų 2022 m.

Prasčiau nei vidutiniškai yra vertinami VMVT paslaugų teikimo aspektai susiję su reikalingos informacijos prieinamumu bei galimybe susisiekti su reikalingais darbuotojais. Sprendimai šioje srityje galėtų dar pagerinti interesantų aptarnavimo kokybės vertinimą.

Patikrinimų metu įmonės daugiausiai skundžiasi dėl perteklinės/pakartotinės informacijos teikimo reikalavimų, naujai įkurtos įmonės dažniau nei kiti yra nepatenkinti tuo, kas ir pirmais metais jos yra baudžiamos už pažeidimus. Tikėtina, kad tai dėl informacijos trūkumo ir procedūrų neaiškumo kylančios problemos.

Neatrodo, kad korupcijos skandalas būtų į blogąją pusę paveikęs VMVT interesantų nuomonę apie korupcijos paplitimą organizacijoje. Tėra tikrai pavieniai atvejai teigiančių, kad teko susidurti su vienokiomis ar kitokiomis korupcijos apraiškomis VMVT. Tiesa, reikia turėti omenyje, kad tai jautri tema ir kai kurie respondentai gali būti nelinkę kalbėti ja apklausos metu.

Daugelis interesantų kreipiasi į įstaigą, atrodo, gana paprastais klausimais, tačiau tuo pačiu skundžiasi tuo, kad VMVT puslapyje sunku rasti reikalingą informaciją, susisiekti su reikalingais žmonėmis. Galimas šios problemos sprendimas – dirbtiniu intelektu paremto pokalbių roboto, kuris pateiktų bent jau bazinę informaciją/nuorodas į ją, atsakytų į standartinius klausimus, įdiegimas VMVT svetainėje.

Verslo naujokai beveiki visus VMVT veiklos aspektus vertina truputį geriau nei kiti ūkio subjektai, tačiau skirtumai nėra statistiškai reikšmingi. Vieninteliai reikšmingi skirtumai yra visų konsultavimo paslaugos aspektų geresnis vertinimas. Kita vertus verslo naujokai reikšmingai mažiau sutinka su teiginiu, kad pirmais metais verslas nėra baudžiamas dėl patikrinimo metu rastų trūkumų.

Atviro klausimo komentarai apie leidimų išdavimo trūkumus

Čia pateikiami atsakymų į atvirą klausimą, kodėl respondentas nepatenkintas atitinkamos paslaugos teikimu (atitinkamo klausimo atsakymai 1-5; viso 25 atsakymai). Visi atsakymai pateikiami Excel faile.

Respondentai išskiria tokias problemas, susijusias su leidimų išdavimu:

- Kompetencijos ir bendravimo stoka – darbuotojai atsainiai konsultuoja, trūksta profesionalumo, nesuprantami teisės aktai.
- Biurokratija ir procesų sudėtingumas – ilgos, neaiškios procedūros, dažni reikalavimų pokyčiai, padalinių veiklos nesuderinamumas.
- Informacijos trūkumas – nepakankamai aiškios gairės tiek svetainėje, tiek gyvai.
- Organizacinės problemos – lėtas aptarnavimas, chaotiškas dokumentų tvarkymas.

Atsakymuose jie taip siūlo galimus tobulinimus:

- Didinti konsultacijų aiškumą ir kokybę.
- Supaprastinti ir standartizuoti procedūras.
- Tobulinti komunikaciją ir informacijos pateikimą svetainėje.
- Skirti daugiau dėmesio klientų poreikiams ir aptarnavimo greičiui.

Atviro klausimo komentarai apie konsultacijų paslaugos trūkumus

Čia pateikiami atsakymų į atvirą klausimą, kodėl respondentas nepatenkintas atitinkamos paslaugos teikimu (atitinkamo klausimo atsakymai 1-5; viso 43 atsakymai). Visi atsakymai pateikiami Excel faile.

Pagrindinės problemos konsultavimo srityje:

- Konsultavimo trūkumas: Dažnai konsultacijos būna paviršutiniškos, pateikiamos tik teisės aktų ištraukos, o ne aiškūs ir praktiški patarimai.
 - Komunikacijos problemos: Sunku susisiekti, ilgai laukiama atsakymų, dažnai pateikiama prieštaringa informacija.
 - Biurokratija: Daug perteklinių reikalavimų ir popierizmo, trūksta aiškumo ir konkretumo.
 - Nėra paramos: Dominuoja baudžiamasis požiūris vietoje pagalbos ir konsultavimo.
 - Neprofesionalumas: Nepakankamos darbuotojų kompetencijos ir nenuoseklumas, skirtingi reikalavimai priklausomai nuo tikrinančio asmens.
 - Prasta sistema: Sistema pasenusi, informacija sunkiai prieinama, nėra vieningos, aiškios procedūrų tvarkos.
- Reikėtų daugiau dėmesio skirti kompetentingam ir aiškiam konsultavimui bei efektyvesniam bendravimui su verslu.

Atviro klausimo komentarai apie patikrinimų vykdymo trūkumus

Čia pateikiami atsakymų į atvirą klausimą, kodėl respondentas nepatenkintas atitinkamos paslaugos teikimu (atitinkamo klausimo atsakymai 1-5, viso 23 atsakymai). Visi atsakymai pateikiami Excel faile.

- Kompetencijos trūkumas ir biurokratija: Trūksta aiškumo bei kvalifikacijos patikrinimuose, skirtingi darbuotojai skirtingai traktuoja teisės aktus.
- Bendravimo ir konsultavimo problemos: Nepateikiama išsami informacija, ką tikrina ir kokių veiksmų tikimasi; Patikrinimuose dažnai vyrauja priekabiavimas ar grasinimai, o ne pagalba ir patarimai.
- Nepaisoma įmonių poreikių: Vienodi reikalavimai mažoms ir didelėms įmonėms; patikrinimų intensyvumas nėra proporcingas rizikai (pvz., mažos įmonės tikrinamos per dažnai), nepaisoma įmonės veiklos sezoniškumo ar specifikos.
- Struktūros ir veikimo problemos: Neefektyvi koordinacija tarp padalinių ir apskričių; kryžminiai patikrinimai įneša chaosą ir trikdo veiklą; trūksta aiškaus, vieningo reglamentavimo naujiems produktams ir procesams.

Respondentų pasiūlymai veiklos tobulinimui:

1. Patikrinimai turėtų būti labiau konsultaciniai, padedantys įmonėms, o ne tik formaliai bausti.
2. Reikia aiškių, visiems suprantamų reikalavimų vienoje vietoje.
3. Būtina perspėti apie planinius patikrinimus, kad būtų galima tinkamai pasiruošti.



Ačiū, kad pasirinkote mus!

UAB EUROTELA

Vilhelmo Berbomo g. 10 - 223

LT-92221, Klaipėda

Tel.: +370 683 17421

El. paštas: info@eurotela.lt