



NORVEGIJOS PARAMA LIETUVAI:
partnerystė vertybėms
kurti ir išsaugoti



ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS NACIONALINĖJE TEISMŲ ADMINISTRACIJOJE

Tyrimo ataskaita

Vykdytojas: UAB „Factus Dominus“
Adresas: Gedimino g. 13, 44318 Kaunas
Tel. (8~37) 73 40 50, faksas (8~37) 20 81 08
El. paštas info@factus.lt

Kaunas, 2014

TURINYS

1. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO NACIONALINĖJE TEISMŲ ADMINISTRACIJOJE TYRIMO METODIKOS APRAŠYMAS	3
2. TYRIMO DALYVIAI	8
3. TYRIMO REZULTATAI.....	12
IŠVADOS	25
REKOMENDACIJOS	26
PRIEDAI.....	27

Paveikslų sąrašas

1 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc., N=167.....	8
2 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, proc., N=167	8
3 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc., N=167	9
4 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę, proc., N=167	9
5 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal tai ar jie dirba teisėtvarkos sistemoje darbą susijusį su teise, proc., N=167	10
6 pav. Atsakymų į klausimą „Jūs esate:“ pasiskirstymas proc., N=167	10
7 pav. Atsakymų į klausimą „Kada paskutinį kartą Jums teko naudotis NTA paslaugomis?“ pasiskirstymas proc., N=167.....	11
8 pav. Atsakymų į klausimą „Kokiu būdu Jums yra tekę kreiptis į NTA?“ pasiskirstymas, proc., N=167	12
9 pav. Atsakymų į klausimą „Kaip vertinate asmenų aptarnavimo kokybę kreipiantis į NTA kiekvieną iš žemiau nurodytų būdų?“ vidurkiai, N=167	13
10 pav. Pasitikėjimo/pasitenkinimo teismų veikla vidurkiai, N=167.....	14
11 pav. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai, N=167	16
12 pav. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai, N=167	17
13 pav. Asmenų aptarnavimo NTA kokybės vertinimų vidurkiai, N=167.....	19
14 pav. Atsakymų į klausimą „Per paskutinius 12 mėn. NTA teikiamos paslaugos, Jūsų nuomone:“ vidurkiai, N=167	20
15 pav. Atsakymų į klausimą „Ar esate turėjęs (-usi) konfliktinių situacijų su NTA darbuotoju (- ais)?“ vidurkiai, N=167.....	21

1. ASMENŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMO NACIONALINĖJE TEISMŲ ADMINISTRACIJOJE TYRIMO METODIKOS APRAŠYMAS

Tyrimo objektas – Nacionalinės teismų administracijos (toliau – NTA) klientų aptarnavimo kokybė.

Tyrimo tikslas – nustatyti, kaip asmenys, besikreipiantys į Lietuvos teismus, vertina aptarnavimą juose bei nustatyti pagrindinius veiksnius, darančius įtaką pasitenkinimo ir nepasitenkinimo aptarnavimu lygiui, išskirti tobulintinus aspektus, lemiančius aukštesnį klientų pasitenkinimo gaunamu aptarnavimu lygį.

Tyrimo uždaviniai:

- ✓ Iširti ir įvertinti klientų aptarnavimo teismuose kokybės lygį;
- ✓ Identifikuoti veiksnius, kurie lemia klientų pasitenkinimą arba nepasitenkinimą aptarnavimo kokybe bei nustatyti šių veiksnių svarbą;
- ✓ Išanalizuoti klientų lūkesčius aptarnavimo kokybei;
- ✓ Pateikti išvadas, pasiūlymus, rekomendacijas dėl galimų tobulintinų aspektų, kurie padėtų pasiekti aukštesnį klientų pasitenkinimą aptarnavimo kokybe.

Tikslinė grupė – NTA klientai.

Tyrimo imtis – 167 respondentų.

Atranka – taikomas patogiosios atrankos metodas.

Tyrimo metodas – anketinė NTA klientų apklausa, pagal tyrėjų parengtą ir su užsakovu suderintą klausimyną, laikantis WAPOR (ang. World Association for Public Opinion Research) taisyklėmis bei laikantis visų socialinių tyrimų kokybės standartų.

Tyrimo instrumentas – 4 puslapių klausimynas. Pateikiami klausimai suskirstyti į penkis atskiras dalis pagal tyrimo objektą:

1. Bendras pasitenkinimas aptarnavimu NTA (tiesiogiai atvykus į teismą, telefonu, raštu, el. paštu);

2. Informacijos sklaidos vertinimas;
3. Asmenų aptarnavimo NTA aplinkos vertinimas;
4. NTA darbuotojų aptarnavimo kokybės vertinimas
5. NTA darbuotojų elgesio konfliktinių situacijų metu vertinimas
6. Sociodemografinės respondento charakteristikos.

Formuojant klausimyną buvo remiamasi Europos Tarybos Veiksmingo teisingumo komisijos (CEPEJ) metodika ir pateikiamais pavyzdiniais klausimynais. Teiginiai, skirti vertinti klientų pasitenkinimą aptarnavimu buvo sudaromi remiantis NTA aptarnavimo standartu, Nacionaliniais teisės aktais, reglamentuojančiais NTA veiklą, NTA darbuotojų funkcijas, viešojo administravimo institucijų, įstaigų aptarnavimo standartais, taisyklėmis bei rekomendacijomis aptarnavimui: NTA įstatymu, Viešojo administravimo įstatymu, NTA vidaus tvarkos taisyklėmis, NTA nuostatais, NTA darbo reglamentu, asmenų žodinių prašymų priėmimo NTA tvarka, Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešose įstaigose taisyklėmis, Teisėjų etikos kodeksu, Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu „Dėl asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“. Tyrimo metu buvo vertinamas bendras klientų pasitenkinimas aptarnavimu NTA, tiek atvykus tiesiogiai, tiek telefonu, raštu bei elektroniniu paštu. Buvo vertinama informacijos sklaida atsižvelgiant į teikiamos informacijos aiškumą, informatyvumą, naujumą ir aktualumą. Aptarnavimo aplinka buvo vertinama per patalpų vertinimą bei nuorodų, iškabų aiškumą. Vertinant NTA darbuotojų darbą buvo vertinama apranga, laiko valdymas bei bendravimo procesas.

Vertinant pasitenkinimą aptarnavimo kokybe, respondentų atsakymai buvo vertinami 1-7 balų skalėje, kur 1 – „visiškai nesutinku“, t.y. vertinamas aspektas NTA neišpildomas, neatitinka teisės aktuose numatytų reikalavimų ir 7 – „visiškai sutinku“ – vertinamas aspektas NTA išpildomas. Taip pat buvo vertinami ir NTA klientų lūkesčiai, susiję su tais pačiais vertinimo aspektais, teiraujantis kiek minėtas aspektas, susijęs su pasitenkinimu aptarnavimo kokybe, respondentui yra svarbus. NTA klientų lūkesčiai vertinami taip pat 1-7 balų skalėje nuo 1 – „visiškai nesvarbu“ iki 7 – „labai svarbu“. Respondentai aptarnavimą vertino remiantis asmenine patirtimi.

Tyrimo eiga: Dalis klausimynų buvo pildoma anketinės apklausos metu savipildos būdu, dalis elektroninės anketos pagalba. Tyrėjų atstovas lankėsi dviejuose NTA organizuotuose renginiuose, kur renginio dalyviai buvo prašomi užpildyti klausimyną apie aptarnavimo kokybę NTA. Kitiems NTA klientams buvo siunčiamas kvietimas dalyvauti apklausoje el.paštu, su po 10 dienų sekančiu antruoju priminimu sudalyvauti apklausoje, jei dar nesudalyvavo. NTA klientai klausimyną taip pat galėjo užpildyti apsilankę puslapyje www.teismai.lt, paspaudę ant kaičiosios reklamos.

Apklausa buvo vykdoma lapkričio 12 – gruodžio 4 d. Popierinius klausimynus užpildė 78 NTA klientai, tačiau 19 iš jų buvo užpildyti tik keli klausimai arba klausimynai buvo užpildyti netinkamai ir nebuvo suvedami į duomenų failą. Elektroninėje sistemoje klausimyną buvo pradėję pildyti 245 asmenys. Į galutinę statistinių duomenų skaitmeninę bylą buvo įtraukiami tik tie užpildyti klausimynai, kuriuose neatsakytų klausimų skaičius neviršija 20 proc. nuo bendro pirminių apklausos indikatorių skaičiaus. Tokių kokybiškai užpildytų klausimynų elektroninėje sistemoje buvo 108.

Duomenų suvedimas, apdorojimas

Elektroninėje apklausų Limesurvey sistemoje pildytų klausimynų duomenys buvo automatiškai perkeltami į skaitmeninę bylą SPSS formate. Kokybiškai užpildyti popieriniai klausimynai buvo suvedami į skaitmeninę bylą SPSS formate duomenų suvedėjų. Duomenų suvedėjams buvo vykdomi specialūs mokymai kaip suvesti duomenis pagal užpildytus klausimynus, kaip atrasti apklausėjų klaidas ir jas eliminuoti nesuvedant į duomenų failą.

Duomenų suvedimo į skaitmeninę laikmeną kokybė buvo kontroliuojama patikrinant klausimų suvedimo nuoseklumą ir tikslumą automatinėmis priemonėmis (naudojant filtrus, skaičiuojant pasiskirstymus ir pan.) ir rankiniu būdu.

Tyrimo rezultatai buvo apdoroti IBM SPSS Statistics programa, 21 versija. Norint vaizdžiau pateikti gautus rezultatus buvo naudojama MS Excel programa. Duomenų analizė buvo atliekama naudojant aprašomosios ir daugiamatės statistikos metodus.

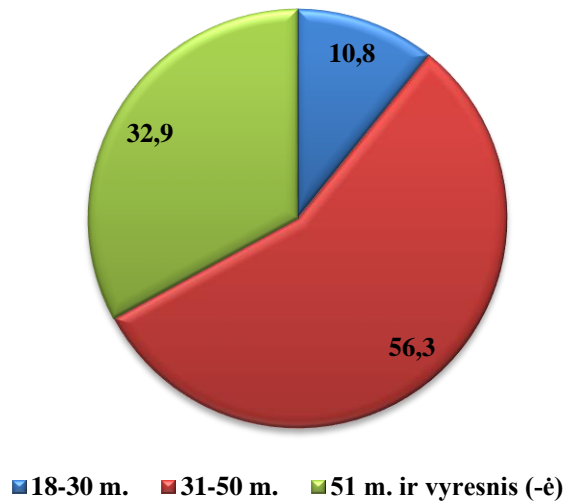
Duomenų analizė buvo atliekama naudojant aprašomosios ir daugiamatės statistikos metodus. Iš aprašomosios statistikos metodų buvo naudojami šie statistiniai dydžiai: dažniai,

procentiniai dažniai ir vidurkiai. Tiriamųjų vidurkiai skirtingose tiriamųjų grupėse (pagal tai ar asmuo dirba teisėtvarkos sitemoje darbą susijusį su teise) buvo lyginami naudojant Student t kriterijų. Kadangi aptarnavimą vertinančių rodiklių skirstiniai buvo nutolę nuo normaliojo, t.y. visi atsakymai pasislinkę į dešinę nuo vidurkio (teigiamo vertinimo pusę) statistinio reikšmingumo lygmeniui nustatyti buvo naudojamas neparametrinis Mann-Whitney kriterijus. Ryšiui tarp pasitikėjimo NTA, pasitenkinimo NTA veikla bei NTA patikimumo vertinimo ir aptarnavimo kokybę NTA lemiančių aspektų nustatyti buvo naudojamas ranginis Spearmeno koreliacijos koeficientas.

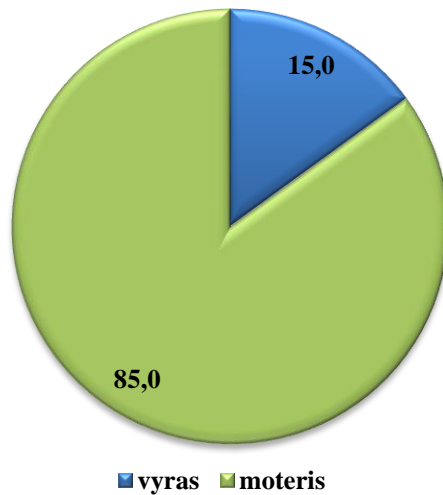
Pasirinktas reikšmingumo lygmuo $\alpha=0,05$. Statistiškai reikšmingi skirtumai tarp grupių grafikuose ar lentelėse žymimi žvaigždute, prie jų parašant reikšmingumo lygmenį. Analizuojami skirtumai tarp grupių pateikiami ataskaitos prieduose.

2. TYRIMO DALYVIAI

Tyrimo metu buvo apklausti 167 respondentai, iš kurių daugiau nei pusė (56,3 proc.) buvo 31-50 m. amžiaus. Beveik trečdalis (32,9 proc.) tyrimo dalyvių nurodė esantys 51 m. ar vyresni, o beveik dešimtadalis (10,8 proc.) buvo 18-30 m. amžiaus (žr. 1 pav.). Didžioji dalis respondentų (85,0 proc.) buvo moterys, o vyrai sudarė 15,0 proc. visų apklausos dalyvių (žr. 2 pav.).

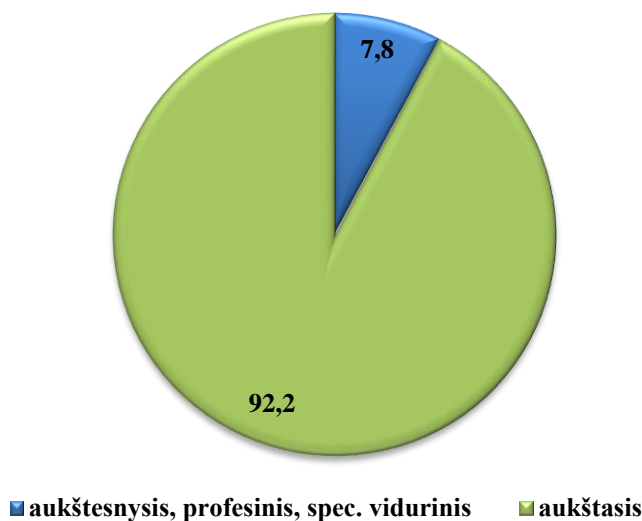


1 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių, proc., N=167

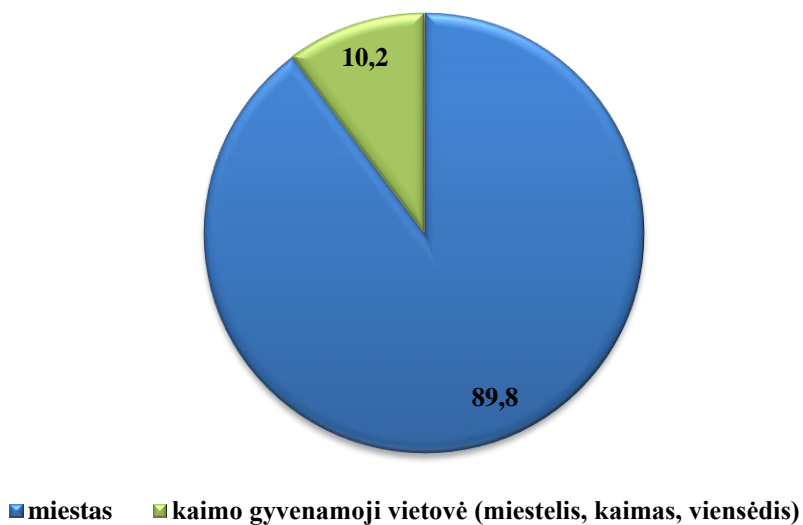


2 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį, proc., N=167

Didžioji dauguma (92,2 proc.) tyrime dalyvavusių respondentų yra įgiję aukštąjį išsilavinimą (žr. 3 pav.). Kiek mažiau nei dešimtdalis (7,8 proc.) tyrimo dalyvių atstovavo aukštesnįjį, profesinį ar spec. vidurinį išsilavinimą turinčiųjų grupę. Didžioji dalis nurodė gyvenantys mieste (89,8 proc.), dešimtdalis (10,2 proc.) teigė gyvenantys - kaimo gyvenamojoje vietovėje (miestelyje, kaime, viensėdyje) (žr. 4 pav.).

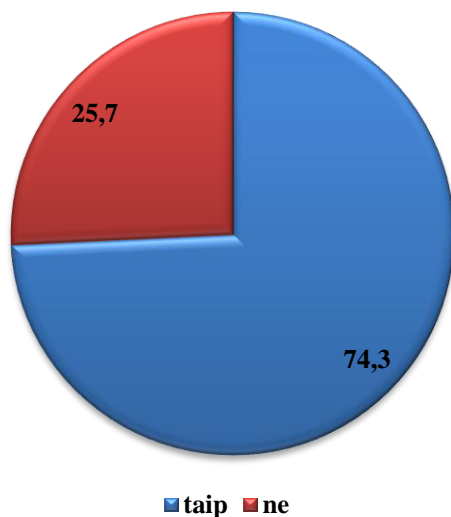


3 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, proc., N=167



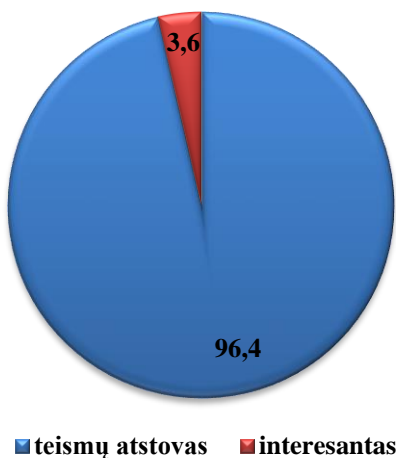
4 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę, proc., N=167

Didesnė dalis respondentų (74,3 proc.) nurodė dirbantys teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise. Tyrime taip pat dalyvavo šiek tiek daugiau nei ketvirtadalis (25,7 proc.) NTA klientų nedarbančių teisėtvarkos sistemoje darbo susijusio su teise (žr. 5 pav.).



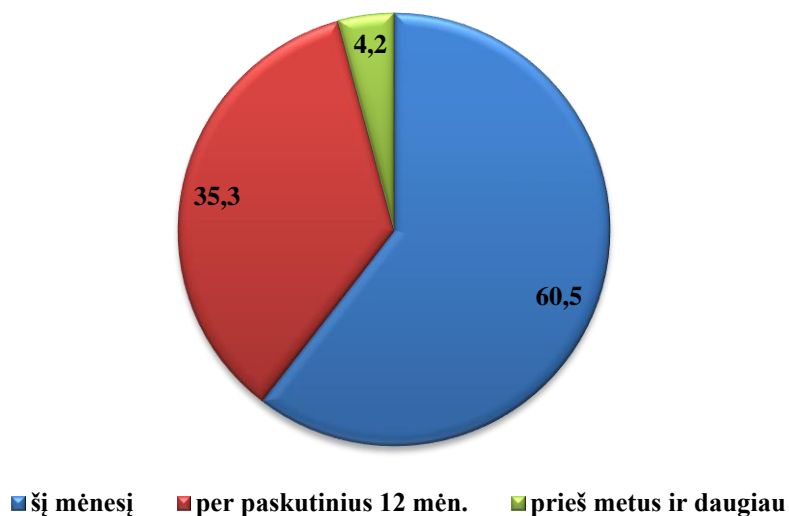
5 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal tai ar jie dirba teisėtvarkos sistemoje darbą susijusį su teise, proc., N=167

Visgi, iš 6 paveikslo duomenų galima matyti, kad didžioji dauguma (96,4 proc.) tyrime dalyvavusių asmenų nurodė esantys teismų atstovai. Vos 3,6 proc. save identifikavo kaip interesantus. Iš jų 1,8 proc. buvo pretendentai į teisėjus ir 1,8 proc. – žurnalistai.



6 pav. Atsakymų į klausimą „Jūs esate:“ pasiskirstymas proc., N=167

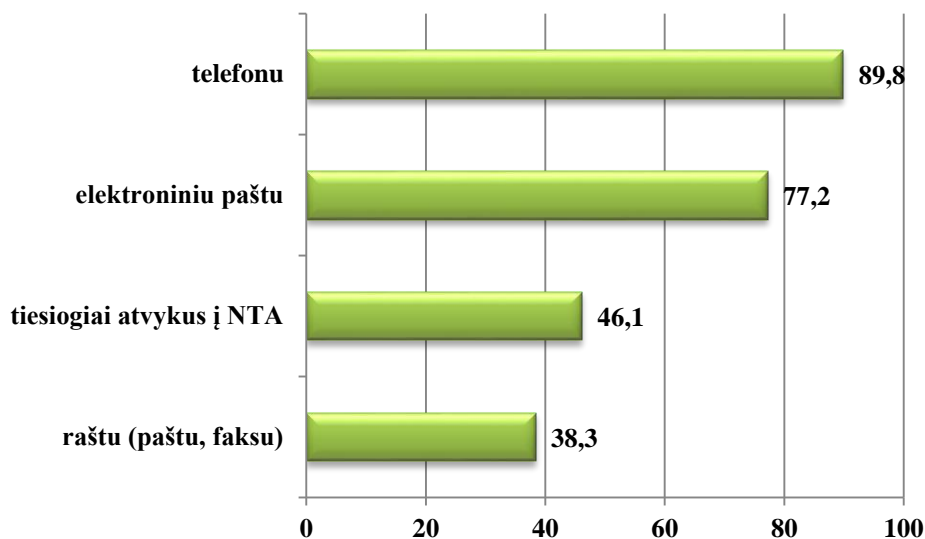
Daugiau nei pusė (60,5 proc.) apklaustųjų nurodė paskutinį kartą naudojęsi NTA paslaugomis pastarąjį mėnesį, kuomet buvo atliekama apklausa (žr. 7 pav.). Kiek daugiau nei trečdalis (35,3 proc.) respondentų teigė NTA paslaugomis naudojęsi per paskutinius 12 mėnesių. Prieš metus ir daugiau naudojęsi NTA paslaugomis tvirtino vos 4,2 proc. apklaustųjų.



7 pav. Atsakymų į klausimą „Kada paskutinį kartą Jums teko naudotis NTA paslaugomis?“ pasiskirstymas proc., N=167

3. TYRIMO REZULTATAI

Respondentų buvo teirujamasi, koku būdu jiems yra tekę kreiptis į NTA. Kaip rodo tyrimo rezultatai, apklausoje dalyvavę NTA klientai dažniausiai į NTA yra kreipęsi telefonu (89,8 proc.) bei elektroniniu paštu (77,2 proc.). Beveik pusei (46,1 proc.) į NTA yra tekę kreiptis tiesiogiai atvykusį instituciją, bei beveik dviems penktadaliams (38,3 proc.) yra tekę kreiptis raštu (paštu, faksu) (žr. 8 pav.).

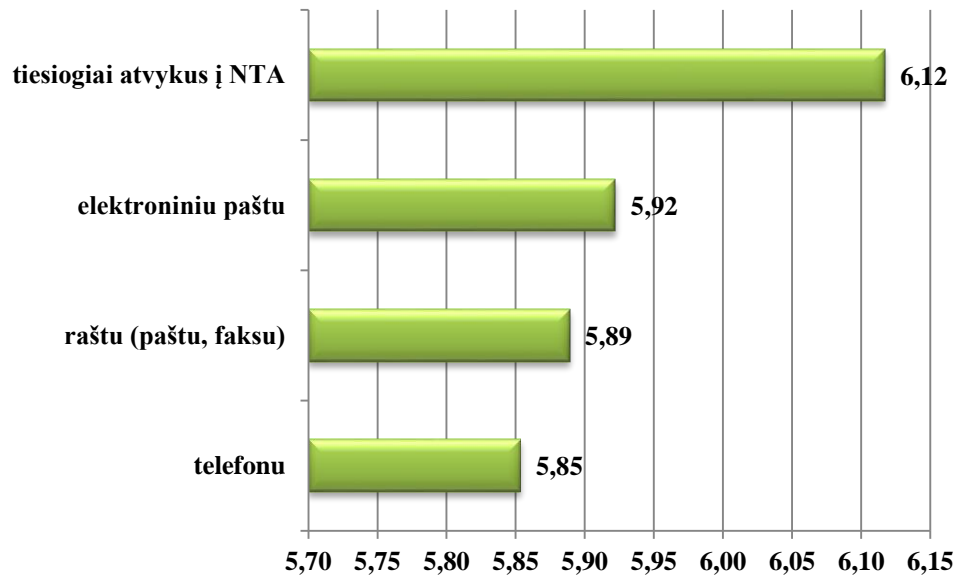


8 pav. Atsakymų į klausimą „Koku būdu Jums yra tekę kreiptis į NTA?“ pasiskirstymas, proc., N=167

Vėliau respondentų buvo prašoma įvertinti asmenų aptarnavimo kokybę NTA kreipiantis tiesiogiai, t.y. atvykusį į NTA, kreipiantis telefonu, raštu (paštu, faksu) ar elektroniniu paštu. Savo vertinimą respondentas turėjo pateikti 1-7 balų skalėje, kur 1 – visiškai nepatenkintas, 7 – labai patenkintas. Šiuo atveju 1-3 balai rodytų neigiamą vertinimą, 4 – neutralų vertinimą, o 5-7 – teigiamą vertinimą.

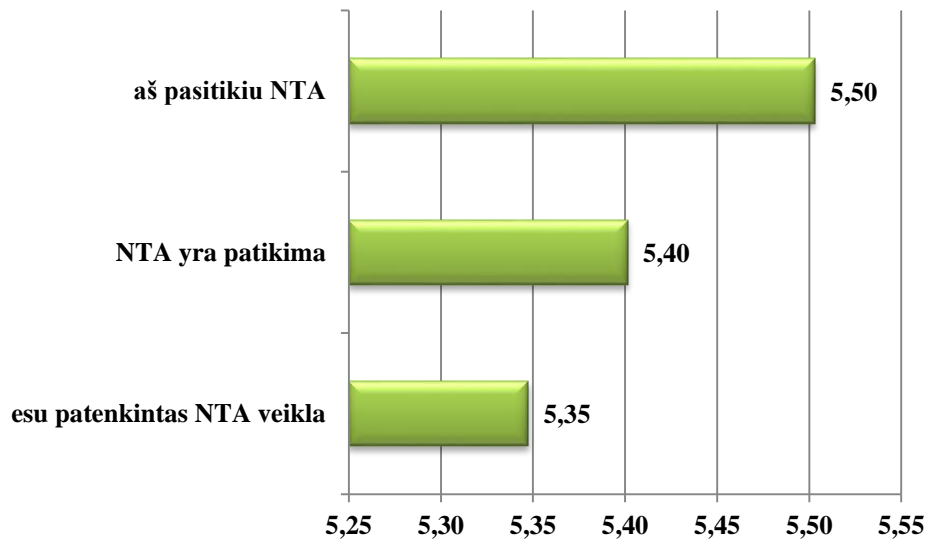
Kaip rodo tyrimo rezultatai, respondentai yra pakankamai patenkinti asmenų aptarnavimo kokybe kreipiantis į NTA bet kuriuo iš aukščiau minėtų būdų, kadangi visų jų vertinimo vidurkis yra aukštesnis už 4 (vidurinę 1-7 skalės reikšmę). Labiau apklausos dalyvius tenkina aptarnavimas kreipiantis tiesiogiai atvykusį į NTA (vertinimų vidurkis – 6,12) ir kreipiantis elektroniniu paštu (vertinimų vidurkis – 5,92). Šiek tiek mažesnis pasitenkinimas pastebimas tarp respondentų, kurie

nurodė kreipėsi į NTA raštu (paštu, faksu) (vertinimų vidurkis – 5,89) bei telefonu (vidurkis – 5,85) (žr. 9 pav.).



9 pav. Atsakymų į klausimą „Kaip vertinate asmenų aptarnavimo kokybę kreipiantis į NTA kiekvienu iš žemiau nurodytų būdų?“ vidurkiai, N=167

Tyrimo rezultatai atskleidė, jog respondentai yra pakankamai patenkinti NTA veikla, ja pasitiki ir mano, kad NTA yra patikima (vertinimas didesnis už vidurinę 1-7 skalės reikšmę - 4). Visgi, lyginant šiuos tris aspektus tarpusavyje, galima pastebėti, jog apklausoje dalyvavę NTA klientai labiau pasitiki NTA, nei yra patenkinti jų veikla ir patikimumu (atitinkamai vertinimų vidurkiai – 5,50; 5,40; 5,35) (žr. 10 pav.).



10 pav. Pasitikėjimo/pasitenkinimo teismų veikla vidurkiai, N=167

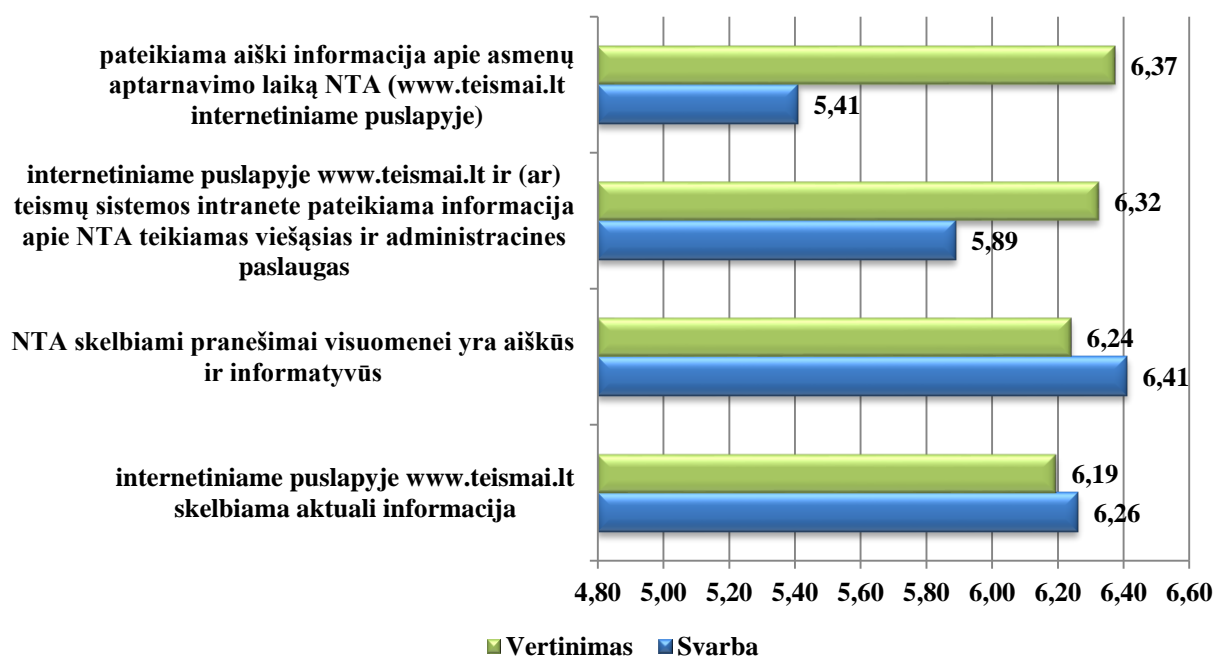
Remiantis Europos Tarybos veiksmingo teisingumo komisijos (CEPEJ) metodika buvo vertinamas asmens pasitenkinimo lygis tam tikru aptarnavimo aspektu ir to aspekto svarba asmeniui. Pasitenkinimas aptarnavimo aspektu buvo vertinimas pagal pritarimą ar nepritarimą NTA aptarnavimo standarte, nacionaliniuose teisės aktuose bei visuomenės aptarnavimo standartuose pateikiamoms rekomendacijoms/normoms. NTA klientai taip pat turėjo nurodyti, kiek minimas aspektas yra svarbus formuojant jų pasitenkinimą aptarnavimu NTA.

Vertinant informacijos sklaidą pagrindinis dėmesys buvo sutelkiamas į aiškumo, informatyvumo, naujumo ir aktualumo aspektus. Kaip galime matyti iš 11 paveikslo, respondentai labiausiai sutinka su teiginiais, kad pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo laiką NTA (www.teismai.lt internetiniame puslapyje) (vertinimų vidurkis – 6,37) bei, jog internetiniame puslapyje www.teismai.lt ir (ar) teismų sistemos intranete pateikiama informacija apie NTA teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas (vertinimų vidurkis – 6,32). Kiek mažiau respondantai buvo linkę sutikti, kad NTA skelbiami pranešimai visuomenei yra aiškūs ir informatyvūs (vertinimų vidurkis – 6,24) bei, kad internetiniame puslapyje www.teismai.lt skelbiama aktuali informacija (vertinimų vidurkis – 6,19). Nepaisant to, visi informacijos sklaidos aspektai vertinami itin teigiamai, kadangi jų vertinimų vidurkis didesnis nei 6.

Tuo metu vertinant informacijos sklaidos aspektų svarbą pastebėta, kad respondentams svarbiausia, jog NTA skelbiami pranešimai visuomenei būtų aiškūs ir informatyvūs (vertinimų

vidurkis – 6,41) bei, kad internetiniame puslapyje www.teismai.lt būtų skelbiama aktuali informacija (vertinimų vidurkis – 6,26). Mažiau tyrimo dalyviams svarbu, kad internetiniame puslapyje www.teismai.lt ir (ar) teismų sistemos intranete būtų pateikiama informacija apie NTA teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas bei, asmenų aptarnavimo laiką (atitinkamai vertinimų vidurkis – 5,89; 5,41). Pažymėtina, jog visi analizuojami aspektai respondentų nuomone yra itin svarbūs (vertinimų vidurkis ne mažiau už 5).

Vertinant skirtumą tarp pasitenkinimo vertinamo aptarnavimo aspektų ir jų svarbos, galime matyti, kad didžiausias skirtumas yra ties šiais aspektais, kad pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo laiką NTA (www.teismai.lt internetiniame puslapyje) (vertinimų skirtumas – 0,96) bei, jog internetiniame puslapyje www.teismai.lt ir (ar) teismų sistemos intranete pateikiama informacija apie NTA teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas (vertinimų skirtumas – 0,43). Šių teiginių atveju stebimas reiškinys, kuomet respondantai priskiria aukštesnį rodiklio vertinimo balą nei nurodoma jo svarba. Tai leidžia daryti prielaidą, jog minėtieji aspektai respondentų nuomone jiems yra mažiau svarbūs. Mažiausi vertinimų skirtumai yra ties aspektais, jog internetiniame puslapyje skelbiama aktuali informacija (vertinimų skirtumas – -0,07) bei NTA skelbiami pranešimai visuomenei yra aiškūs ir informatyvūs (vertinimų skirtumas – -0,17) (žr. 11 pav.). Tačiau šių aspektų svarba, respondentų nuomone, yra didesnė nei priskiriamas vertinimo balas. Todėl galima teigti, jog šiuos informacijos sklaidos aspektus dar galima tobulinti.

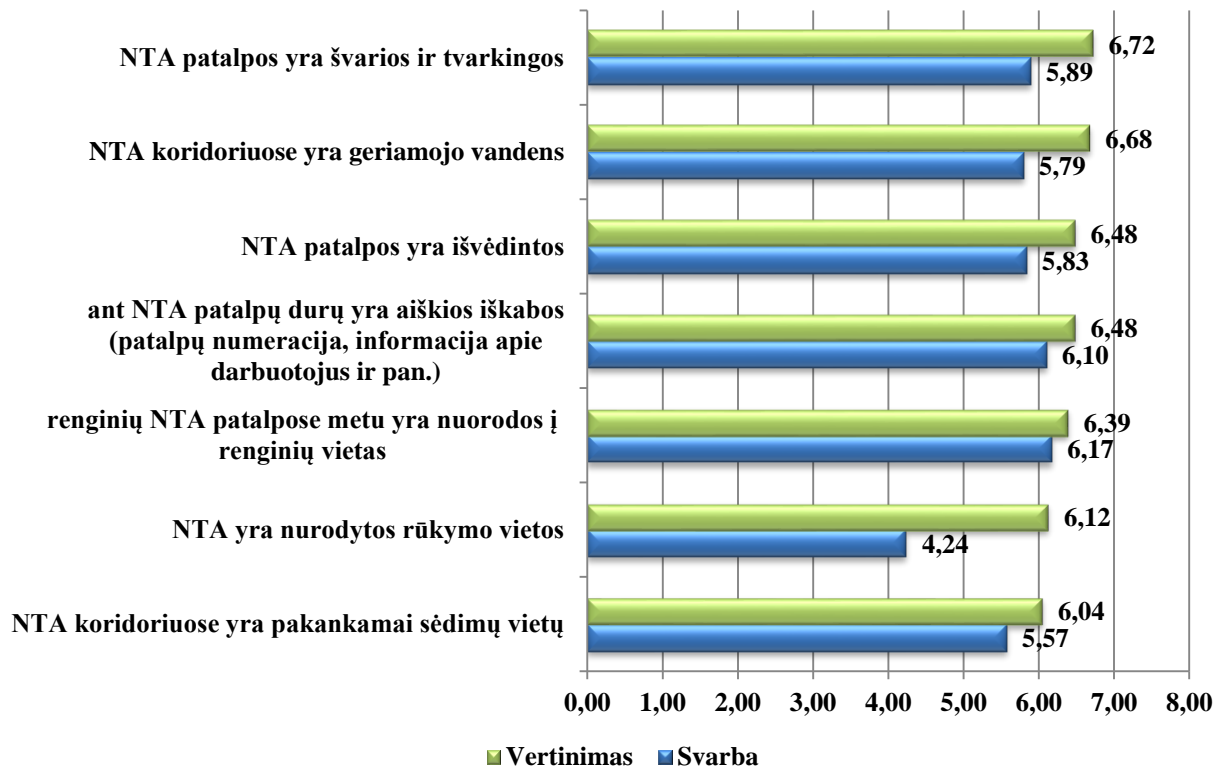


11 pav. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai, N=167

Vertinant teismų aplinką buvo koncentruojamasi į pasitenkinimą patalpų švara, įrengimu, nuorodų bei iškabų aiškumo aspektus. Kaip galima matyti 12 paveiksle, tyrimo dalyviai labiausiai sutinka, jog NTA patalpos yra švarios bei tvarkingos (vertinimų vidurkis – 6,72) bei, kad koridoriuose yra geriamojo vandens (vertinimų vidurkis – 6,68). Mažiau respondentai linkę sutikti, kad NTA koridoriuose yra pakankamai sėdimų vietų (vertinimų vidurkis – 6,04) bei, kad yra nurodytos rūkymo vietos (vertinimų vidurkis – 6,12). Svarbu pabrėžti, jog respondentai NTA aplinkos aspektus vertina labai palankiai, kadangi jų vertinimų vidurkis didesnis nei vidurinė vertinimų skalės reikšmė – 4.

Savo ruožtu analizuojant aplinkos aspektų svarbą pastebėta, jog respondentams svarbiausia, kad NTA patalpose renginių metu būtų į juos nukreipiančios nuorodos (vertinimų vidurkis – 6,17) bei, kad ant NTA patalpų durų būtų aiškios iškabos (vertinimų vidurkis – 6,10). Mažiausiai tyrimo dalyviams pasirodė svarbu, kad NTA patalpose būtų nurodytos rūkymo vietos (vertinimų vidurkis – 4,24). Tačiau galima daryti prielaidą, jog visi aplinkos vertinimo aspektai apklaustiesiems yra pakankamai svarbūs, kadangi vertinimų vidurkis didesnis nei vidurinė vertinimų skalės reikšmė ir didesnis nei šeši 1-7 balų skalėje.

Analizuojant skirtumus tarp aplinkos aspektų vertinimo bei svarbos didžiausias atotrūkis pastebėtas šių aspektų atveju: NTA yra nurodytos rūkymo vietos (vertinimų skirtumas – 1,88); NTA koridoriuose yra geriamojo vandens (vertinimų skirtumas – 0,89); NTA patalpos yra švarios ir tvarkingos (vertinimų skirtumas – 0,83). Pažymėtina, jog visų vertinamų aplinkos aspektų atveju yra stebima tendencija, jog respondentai priskiria aukštesnę rodiklio vertinimo balą nei nurodoma jo svarba. Plačiau žr. 12 pav.

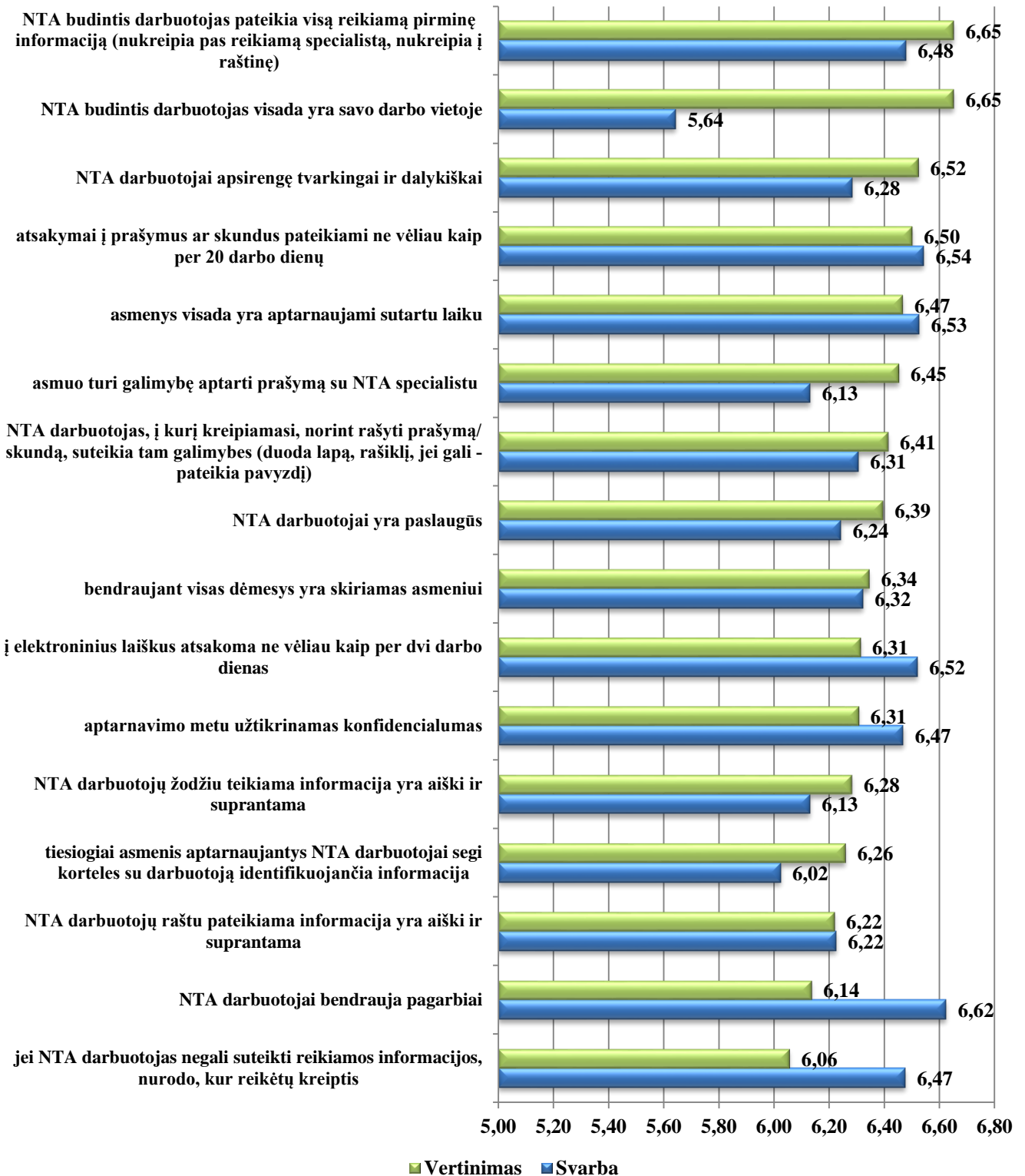


12 pav. Asmenų aptarnavimo teisme aplinkos vertinimų vidurkiai, N=167

Vertinant NTA darbuotojų aptarnavimo kokybę buvo koncentruojamasi į aprangos, laiko valdymo bei bendravimo proceso aspektus. Iš 13 paveiksle pateikiamų duomenų galima matyti, kad respondentai labiausiai buvo linkę sutikti su teiginiais, kad NTA budintis darbuotojas pateikia visą reikiamą pirminę informaciją (nukreipia pas reikiamą specialistą, nukreipia į raštinę) (vertinimų vidurkis – 6,65); NTA budintis darbuotojas visada yra savo darbo vietoje (vertinimų vidurkis – 6,65); NTA darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai (vertinimų vidurkis – 6,52) ir, jog atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų (vertinimų vidurkis – 6,50). Mažiau apklaustieji tvirtino sutinkantys su teiginiais, jog NTA darbuotojai bendrauja pagarbiai (vertinimų vidurkis – 6,14) bei, kad jei NTA darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reikėtų kreiptis (vertinimų vidurkis – 6,06). Nepaisant to, visų aspektų vertinimo balai yra aukštesni už vidutinę skalės reikšmę bei yra ne mažesni nei 6, o tai rodo, jog pasitenkinimas NTA darbuotojų aptarnavimu yra pakankamai aukštas.

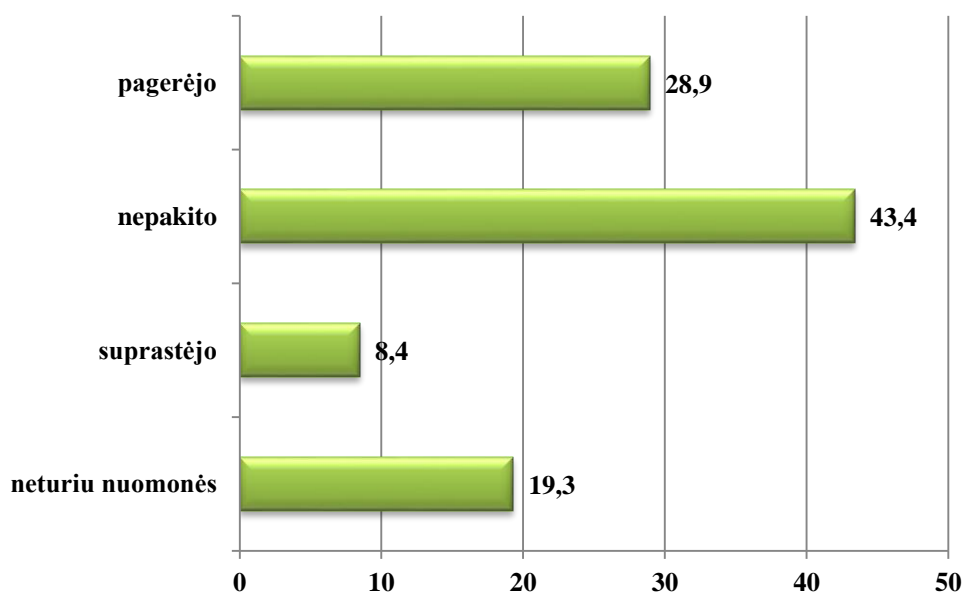
Pastebėta, jog vertinant NTA darbuotojų aptarnavimo aspektų svarbą pasitenkinimui respondentams svarbiausia pagarbūs bendravimas ir skubus atsakomumas į prašymus ar skundus bei elektroninius laiškus (atitinkamai vertinimų vidurkiai – 6,62; 6,54; 6,52). Mažiausiai NTA klientams svarbus darbuotojų aptarnavimo kokybės aspektas, kad NTA budintis darbuotojas visada yra savo darbo vietoje (vertinimų vidurkis – 5,64). Svarbu pastebėti, jog visų vertinamų aspektų atveju vertinimo balas yra ne mažesnis už 5, o tai rodo, kad visi aspektai yra pakankamai svarbūs.

Analizuojant skirtumą tarp respondentų išsakytų vertinimų ir aspektų svarbos didžiausias atotrūkis stebimas ties teiginiais, kad NTA darbuotojai bendrauja pagarbiai (vertinimų skirtumas – -0,48) ir jei NTA darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reikėtų kreiptis (vertinimų skirtumas – -0,41). Šių teiginių atveju stebima reiškinys, kuomet aspektų svarba respondentams yra didesnė nei priskiriamas vertinimo balas. Tai leidžia daryti prielaidą, jog minėtosios sritys yra tobulintinos. Priešingos tendencijos pastebimos kalbant apie NTA budinčius darbuotojus. Respondentų priskiriamo vertinimo balas aukštesnis nei svarbumo balas (vertinimų skirtumas – 1,01 bei -0,17). Plačiau žr. 13 paveikslą.



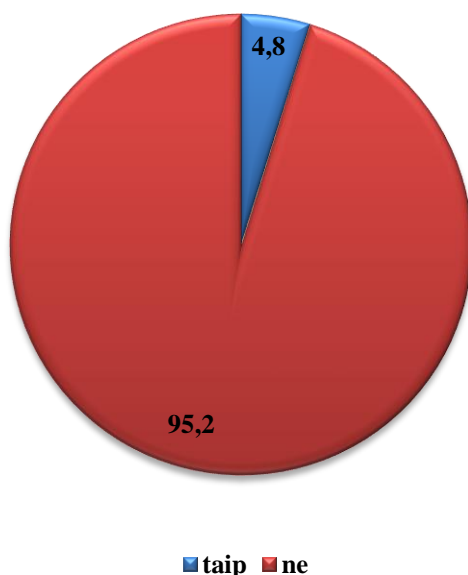
13 pav. Asmenų aptarnavimo NTA kokybės vertinimų vidurkiai, N=167

Daugiau nei du penktadaliai (43,4 proc.) apklaustųjų nurodė, jog per paskutinius 12 mėn. NTA teikiamos paslaugos, jų nuomone, nepakito. Daugiau nei ketvirtadalis (28,9 proc.) mano, jog NTA teikiamos paslaugos pagerėjo. Jiems nepritarė beveik dešimtadalis (8,4 proc.) tyrimo dalyvių. Šiuo klausimu nuomonės neturintys nurodė 19,3 proc. apklausoje dalyvavusių NTA klientų (žr. 14 pav.).



14 pav. Atsakymų į klausimą „Per paskutinius 12 mėn. NTA teikiamos paslaugos, Jūsų nuomone:“ vidurkiai, N=167

Iš 15 paveikslo duomenų galima matyti, jog didžioji dauguma (95,2 proc.) apklausos dalyvių nurodė neturėję konfliktinių situacijų su NTA darbuotojais. Turėję konfliktinių situacijų teigė 4,8 proc. respondentų. Jie nurodė, jog konfliktinių situacijų metu teko susidurti su NTA darbuotojų pykčiu ir nepagarbiu elgesiu: „Dėl prašymo pašalinti nuotrauką iš biografijos susidūriau su vadovo neslepianu pykčiu“, „Netiksliai pateikė informaciją, teko keliskart prašyti ir priminti. Bendraujant trūko pagarbos.“. Taip pat buvo nurodoma, jog konfliktai kyla dėl NTA vėluojančių atsargų perdavimo aktų „Labai vėluoja atsargų perdavimo aktai (apie 6 mėn). Prekės atvežtos (popierius). 2013 gruodį (važtaraštis), o atsargų perdavimo aktas 2014 birželį“.



15 pav. Atsakymų į klausimą „Ar esate turėjęs (-usi) konfliktinių situacijų su NTA darbuotoju (-ais)?“ vidurkiai, N=167

Tyrimo metu respondentų buvo prašoma pateikti papildomų pasiūlymų NTA aptarnavimo kokybei gerinti. Respondentų manymu, būtų naudinga atsisakyti perteklinio biurokratizmo: „*Atsisakyti nereikalingo popierizmo, pavyzdžiui teismų informavimo apie proceso dalyvių užimtumą, greičiau nagrinėtinas bylas raštu, o ne vien LITEKO priemonėmis. Užtikrinti, jog NTA, kaip LITEKO valdytojas, teismų neprašytų pateikti perteklinės, LITEKO saugomos informacijos*“, „*Mažiau biurokratijos ir užduočių ar pan. dalykų teismams siuntinėjimo, ypač kai galima tai atlikti patiems, pvz. pasikėlus teisėjų bylas ar pan.*“. Apklausoje dalyvavę NTA klientai pastebi, jog būtina skatinti NTA darbuotojų kompetentingą bei spartesnę atsakomumą į klientų elektroninius laiškus ar užklausas: „*Paprašyti darbuotojų, kad rastų laiko atsakyti į el. laiškus ir nepradanginti jais siunčiamų dokumentų.*“, „*Atsakyti į gautus raštus, el. laiškus (bent jau po 2 mėn.), būtų gerai, kad į teismų paklausimus atsakytų (tikimės) kompetentingi darbuotojai.*“, „*Geresnė kokybė teikiant informaciją telefonu į iškilusius klausimus. Greitesni atsakymai į elektroninius laiškus dėl iškilusios problemos*“, „*Kartais darbuotojams trūksta kompetencijos savo darbo srityje, todėl suteikiama neišsami ir netiksli informacija*“. Taip pat minima didelė darbuotojų rotacija: „*Labai didelė darbuotojų kaita*“ bei etatų mažinimas: „*Mažinti darbuotojų skaičių.*“. Tačiau respondentai mano, jog aptariamoje instancijoje turėtų dirbti daugiau specialistų

turinčių patirties teismų sistemoje: „NTA turėtų dirbti daugiau specialistų, kurie turi patirtį teismų darbe ir supratimą apie teismo darbo organizavimą. Didžiausiu darbo trūkumu laikau formalų, paviršutinišką, neturinčių darbo teismuose įgūdžių specialistų darbą“, kitu atveju juos reikėtų apmokyti siunčiant į atitinkamas stažuotes: „Komandiruoti NTA darbuotojus stažuotėms (ar įgyvendinti jam priskirtų funkcijų, ypač kalbant apie įvairių aprašų projektų kūrimą ir rengimą) į teismus. Ypač tuos, kurie savo karjeroje nėra dirbę teismuose.“. Tačiau esminė probleminė sritis išlieka bendravimas: „Daugiau įsiklausymo į nuomonę, o ne tik savosios primetimą. Daugiau bendradarbiavimo. Nesvarbu, kad asmuo dar neturi rango, kiekvienas yra svarbus.“, „Gal kartais bendraujant su jais norėtusi atidesnio bendravimo, didesnio bendradarbiavimo grįžtamojo ryšio.“, „Malonesnio tono bendraujant. Nereikia žiūrėti į mus iš aukšto“. Taip pat tyrimo dalyviai pasigenda išsamesnės informacijos ne tik darbuotojų atžvilgiu: „NTA darbuotojai kurie negali patys atsakyti į pateikiamus Jiems klausimus, turėtų nukreipti asmenį pas reikiamą specialistą. Taip pat ir el. laišakai turėtų būti persiunčiami asmeniui kuris gali atsakyti į rūpimus klausimus.“, bet ir NTA internetinio puslapio atveju: „Interneto puslapyje reikėtų daugiau ir aiškesnės informacijos“, „Daugiau teikti visuomenei informacijos apie teismų sprendimus, su motyvais, skelbiant internetiniame puslapyje www.teismai.lt Būtent skelbti bylas, reikšmingas teismų praktikos suformavimui.“. Respondentų nuomone, turėtų būti labiau tobulinamas ir aptarnavimas telefonu: „<...> tobulinti informacijos teikimo raštu ir telefonu procedūrą – atvejais, kuomet vienas teismas kreipiasi dėl informacijos daugeliui teismų aktualių klausimų, informaciją (atsakymo kopiją, komentarą ar pan.) el. paštu visuomet pateikti visiems suinteresuotiems teismams“. Pastebima, jog tobulintina ir mokymų administravimo sritis: „<...> tobulinti teisėjų mokymo administravimą – grąžinti elektroninę registraciją, užtikrinti operatyvų, koncentruotą informacijos apie mokymus pateikimą, leisiantį teisėjams geriau planuoti savo darbo laiką <...>“.

Tyrimo metu taip pat buvo siekiama išsiaiškinti, kaip analizuojami klientų aptarnavimo NTA aspektai yra susiję su pasitikėjimu NTA, pasitenkinimu NTA veikla bei NTA, kaip institucijos laikymo patikima. Kaip galime matyti iš 1 lentelės, didžioji dalis su aptarnavimu NTA susijusių aspektų yra susiję su pasitikėjimu NTA, pasitenkinimu NTA veikla bei NTA kaip patikimos institucijos suvokimu.

1 lentelė. Ryšys tarp pasitikėjimo NTA, pasitenkinimo NTA veikla bei NTA patikimumo vertinimo ir aptarnavimo kokybę NTA lemiančių aspektų

Aptarnavimo kokybės vertinimas	Aš pasitikiu NTA		Esu patenkintas NTA veikla		NTA yra patikima	
	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)
Bendras aptarnavimo NTA vertinimas						
tiesiogiai atvykus į teismą	<0.001	.643**	<0.001	.684**	<0.001	.665**
telefonu	<0.001	.696**	<0.001	.703**	<0.001	.675**
raštu (paštu, faksu)	<0.001	.734**	<0.001	.784**	<0.001	.695**
elektroniniu paštu	<0.001	.618**	<0.001	.628**	<0.001	.591**
Informacijos sklaidos vertinimas						
a) pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo laiką NTA (www.teismai.lt internetiniame puslapyje)	<0.001	.457**	<0.001	.395**	<0.001	.500**
b) internetiniame puslapyje www.teismai.lt ir (ar) teismų sistemos intranete pateikiama informacija apie NTA teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas	<0.001	.470**	<0.001	.425**	<0.001	.498**
c) NTA skelbiami pranešimai visuomenei yra aiškūs ir informatyvūs	<0.001	.462**	<0.001	.397**	<0.001	.482**
d) internetiniame puslapyje www.teismai.lt skelbiama aktuali informacija	<0.001	.502**	<0.001	.457**	<0.001	.508**
Asmenų aptarnavimo NTA aplinkos vertinimas						
NTA patalpos yra švarios ir tvarkingos	<0.001	.416**	<0.001	.382**	<0.001	.445**
NTA patalpos yra išvėdintos	<0.001	.377**	<0.001	.393**	<0.001	.408**
ant NTA patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie darbuotojus ir pan.)	<0.001	.440**	<0.001	.429**	<0.001	.461**
NTA koridoriuose yra pakankamai sėdimų vietų	<0.001	.432**	<0.001	.420**	<0.001	.416**
NTA koridoriuose yra geriamojo vandens	.003	.284**	.009	.250**	.001	.317**

Aptarnavimo kokybės vertinimas	Aš pasitikiu NTA		Esu patenkintas NTA veikla		NTA yra patikima	
	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)	p reikšmė	Ryšio stiprumas (r)
NTA yra nurodytos rūkymo vietos	.034	.264*	.345	.119	.164	.175
renginių NTA patalpose metu yra nuorodos į renginių vietas	.001	.285**	.002	.266**	.002	.265**
NTA darbuotojų aptarnavimo kokybės vertinimas						
NTA budintis darbuotojas visada yra savo darbo vietoje	<0.001	.369**	<0.001	.362**	<0.001	.370**
NTA budintis darbuotojas pateikia visą reikiamą pirminę informaciją (nukreipia pas reikiamą specialistą, nukreipia į raštinę)	.002	.283**	.017	.221*	.001	.315**
asmenys visada yra aptarnaujami sutartu laiku	<0.001	.420**	<0.001	.396**	<0.001	.425**
NTA darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	<0.001	.471**	<0.001	.464**	<0.001	.447**
tiesiogiai asmenis aptarnaujantys NTA darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	.031	.225*	.005	.286**	.024	.233*
asmuo turi galimybę aptarti prašymą su NTA specialistu	<0.001	.486**	<0.001	.489**	<0.001	.480**
bendraudant visas dėmesys yra skiriamas asmeniui	<0.001	.406**	<0.001	.406**	<0.001	.382**
NTA darbuotojai bendrauja pagarbiai	<0.001	.358**	<0.001	.357**	<0.001	.334**
NTA darbuotojai yra paslaugūs	<0.001	.338**	<0.001	.327**	<0.001	.337**
jei NTA darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reikėtų kreiptis	<0.001	.453**	<0.001	.452**	<0.001	.475**
NTA darbuotojų žodžiu teikiama informacija yra aiški ir suprantama	<0.001	.469**	<0.001	.433**	<0.001	.466**
NTA darbuotojų raštu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	<0.001	.482**	<0.001	.492**	<0.001	.483**
aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	<0.001	.483**	<0.001	.489**	<0.001	.474**
NTA darbuotojas, į kurį kreipiamasi, norint rašyti prašymą/ skundą, suteikia tam galimybes (duoda lapą, rašiklį, jei gali - pateikia pavyzdį)	<0.001	.476**	<0.001	.496**	<0.001	.522**
atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	<0.001	.494**	<0.001	.466**	<0.001	.482**
į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	<0.001	.377**	<0.001	.342**	<0.001	.355**

IŠVADOS

1. Nors NTA klientai dažniausiai į NTA kreipiasi telefonu bei elektroniniu paštu, kiek rečiau tiesiogiai atvykus į instituciją ar raštu, geriausiai vertinamas tiesioginis klientų aptarnavimas atvykus į NTA, prasčiausiai – aptarnavimas telefonu.
2. Informacijos sklaidos NTA aspektai vertinami palankiai bei atitinka klientų lūkesčius: pasitenkinimas informacijos apie asmenų aptarnavimo laiką NTA aiškumu bei informacijos apie NTA teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas pateikimu internetiniame puslapyje www.teismai.lt yra vertinamas aukščiau nei nurodoma šių aspektų svarba pasitenkinimui. Internetiniame puslapyje skelbiamos informacijos aktualumo bei NTA pranešimų visuomenei informatyvumo aspektai lūkesčių ir svarbos aspektu vertinami panašiai vienodai.
3. Aplinka NTA yra vertinama palankiai ir viršija jai keliamus lūkesčius. NTA klientai labiausiai patenkinti patalpų švarumu ir tvarkingumu bei geriamojo vandens buvimu koridoriuose, tačiau nurodo, kad koridoriuose galėtų būti šiek tiek daugiau sėdimų vietų ir aiškiau nurodytos rūkymo vietos. Tarp svarbiausių su NTA aplinka susijusių rodiklių nurodomos šios: nukreipiančiosios nuorodos į renginius NTA patalpose bei aiškios iškabos ant patalpų durų nurodančios patalpų paskirtį ir/ar juose dirbančius žmones.
4. Vertinant NTA darbuotojų aptarnavimo kokybę, palankiausiai vertinamas budinčiojo darbuotojo pirminės informacijos pateikimas, nuolatinis buvimas darbo vietoje, NTA darbuotojų apranga bei atsakymų į prašymus ar skundus pateikimas ne vėliau kaip per 20 dienų. Tarp svarbiausių aptarnavimo kokybės aspektų NTA klientų buvo minimas pagarbus bendravimas ir skubus atsakomumas į prašymus ar skundus bei elektroninius laiškus. Šiek tiek prasčiau vertinamas NTA darbuotojų pagarbus elgesys bei kliento nukreipimas kitai institucijai ar specialistui negalint suteikti prašomos informacijos. Šiems aspektams keliami didesni lūkesčiai, nei jie yra išpildomi NTA.

REKOMENDACIJOS

1. Kadangi aptarnavimas telefonu nurodomas kaip viena dažniausių NTA klientų aptarnavimo priemonių, rekomenduojama NTA darbuotojams tobulinti aptarnavimo telefonu gebėjimus.
2. Siekiant tobulinti NTA darbuotojų gebėjimus nukreipti klientus pas reikiamus specialistus ar į kitas institucijas, rekomenduojama organizuoti mokymus apie viešąsias administracines paslaugas teikiančių institucijų funkcijas, jų atlikimo tvarką ir pan.
3. Siekiant stebėti klientų pasitenkinimą aptarnavimu Nacionalinėje teismų administracijoje rekomenduojama atlikti periodines apklausas.

PRIEDAI

1 lentelė. Aptarnavimo kokybės vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarcos sistemoje, darbą susijusį su teise, N=167

Aptarnavimo kokybės vertinimas		Vidurkiai	p reikšmė
Tiesiogiai atvykus į NTA	Dirba darbą susijusį su teise	6,15	0,840
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,00	
Telefonu	Dirba darbą susijusį su teise	5,95	0,141
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,60	
Raštu (paštu, faksu)	Dirba darbą susijusį su teise	6,00	0,689
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,65	
Elektroniniu paštu	Dirba darbą susijusį su teise	5,90	0,680
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,97	

2 lentelė. Informacijos sklaidos vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarcos sistemoje, darbą susijusį su teise, N=167

Informacijos sklaidos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
Pateikiama aiški informacija apie asmenų aptarnavimo laiką NTA (www.teismai.lt internetiniame puslapyje)	Dirba darbą susijusį su teise	6,46	0,227	5,36	0,755
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,10		5,59	
Internetiniame puslapyje www.teismai.lt ir (ar) teismų sistemos intranete pateikiama informacija apie NTA teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas	Dirba darbą susijusį su teise	6,43	0,025*	5,84	0,957
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,97		6,06	
NTA skelbiami pranešimai visuomenei yra aiškūs ir informatyvūs	Dirba darbą susijusį su teise	6,30	0,171	5,99	0,800
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,05		7,76	
Internetiniame puslapyje www.teismai.lt skelbiama aktuali informacija	Dirba darbą susijusį su teise	6,28	0,050	6,26	0,912
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,93		6,26	

*p<0,05

3 lentelė. Asmenų aptarnavimo NTA aplinkos vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise, N=167

Asmenų aptarnavimo NTA aplinkos vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
NTA patalpos yra švarios ir tvarkingos	Dirba darbą susijusį su teise	6,72	0,990	5,82	0,160
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,71		6,07	
NTA patalpos yra išvėdintos	Dirba darbą susijusį su teise	6,50	0,623	5,74	0,054
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,44		6,10	
Ant NTA patalpų durų yra aiškios iškabos (patalpų numeracija, informacija apie darbuotojus ir pan.)	Dirba darbą susijusį su teise	6,51	0,393	6,15	0,670
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,42		5,95	
NTA koridoriuose yra pakankamai sėdimų vietų	Dirba darbą susijusį su teise	6,15	0,072	5,68	0,131
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,72		5,21	
NTA koridoriuose yra geriamojo vandens	Dirba darbą susijusį su teise	6,78	0,130	5,83	0,534
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,44		5,68	
NTA yra nurodytos rūkymo vietos	Dirba darbą susijusį su teise	6,11	0,492	4,46	0,110
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,15		3,46	
Renginių NTA patalpose metu yra nuorodos į renginių vietas	Dirba darbą susijusį su teise	6,43	0,076	6,22	0,632
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,29		6,02	

4 lentelė. NTA darbuotojų aptarnavimo vertinimų vidurkiai pagal tai ar respondentas dirba, ar nedirba teisėtvarkos sistemoje, darbą susijusį su teise, N=167

NTA darbuotojų aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
NTA budintis darbuotojas visada yra savo darbo vietoje	Dirba darbą susijusį su teise	6,60	0,268	5,57	0,234
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,78		5,84	
NTA budintis darbuotojas pateikia visą reikiamą pirminę informaciją (nukreipia pas reikiamą specialistą, nukreipia į raštinę)	Dirba darbą susijusį su teise	6,65	0,954	6,49	0,783
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,70		6,43	
Asmenys visada yra aptarnaujami sutartu laiku	Dirba darbą susijusį su teise	6,44	0,971	6,56	0,614
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,53		6,42	

NTA darbuotojų aptarnavimo vertinimas		Vertinimas		Svarba	
		Vidurkiai	p reikšmė	Vidurkiai	p reikšmė
NTA darbuotojai apsirengę tvarkingai ir dalykiškai	Dirba darbą susijusį su teise	6,49	0,677	6,38	0,133
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,61		6,00	
Tiesiogiai asmenis aptarnaujantys NTA darbuotojai segi korteles su darbuotoją identifikuojančia informacija	Dirba darbą susijusį su teise	6,23	0,712	6,17	0,074
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,33		5,59	
Asmuo turi galimybę aptarti prašymą su NTA specialistu	Dirba darbą susijusį su teise	6,38	0,547	6,15	0,972
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,60		6,07	
Bendraujant visas dėmesys yra skiriamas asmeniui	Dirba darbą susijusį su teise	6,32	0,484	6,29	0,376
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,41		6,42	
NTA darbuotojai bendrauja pagarbiai	Dirba darbą susijusį su teise	6,12	0,624	6,59	0,534
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,17		6,71	
NTA darbuotojai yra paslaugūs	Dirba darbą susijusį su teise	6,49	0,098	6,16	0,243
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,17		6,48	
Jei NTA darbuotojas negali suteikti reikiamos informacijos, nurodo, kur reiktų kreiptis	Dirba darbą susijusį su teise	6,10	0,489	6,46	0,615
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,97		6,51	
NTA darbuotojų žodžiu teikiama informacija yra aiški ir suprantama	Dirba darbą susijusį su teise	6,36	0,335	6,13	0,576
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,07		6,12	
NTA darbuotojų raštu pateikiama informacija yra aiški ir suprantama	Dirba darbą susijusį su teise	6,32	0,081	6,25	0,905
	Nedirba darbo susijusio su teise	5,97		6,17	
Aptarnavimo metu užtikrinamas konfidencialumas	Dirba darbą susijusį su teise	6,33	0,458	6,56	0,164
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,23		6,16	
NTA darbuotojas, į kurį kreipiamasi, norint rašyti prašymą/ skundą, suteikia tam galimybes (duoda lapą, rašiklį, jei gali - pateikia pavyzdį)	Dirba darbą susijusį su teise	6,40	0,941	6,29	0,323
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,50		6,36	
Atsakymai į prašymus ar skundus pateikiami ne vėliau kaip per 20 darbo dienų	Dirba darbą susijusį su teise	6,48	0,805	6,54	0,780
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,58		6,54	
Į elektroninius laiškus atsakoma ne vėliau kaip per dvi darbo dienas	Dirba darbą susijusį su teise	6,34	0,682	6,48	0,529
	Nedirba darbo susijusio su teise	6,24		6,63	

