

# **SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS TELŠIŲ BUTŲ ŪKIS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS**

2025 m.

Užsakovas:



TELŠIŲ RAJONO  
SAVIVALDYBĖ

Vykdytojas:



ŠVIETMETIS

METODIKA



## **TYRIMO TIKSLAS:**

Išsiaiškinti Telšių miesto ir rajono gyventojų nuomonę apie savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis teikiamų paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybę.

## **TYRIMO TIKSLINĖ GRUPĖ:**

18-80 metų Telšių miesto ir rajono daugiabučių, kuriuos administruoja įmonė, gyventojai, reprezentuojantys Telšių rajono gyventojus pagal demografinius rodiklius.

## **TYRIMO VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ GRUPĖ:**

komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos.

## **TYRIMO IMTIS:**

275 respondentai.

## **APKLAUSOS VYKDYMO METODIKA:**

2025 m. vasario-balandžio mėn.

## **TYRIMO LAIKOTARPIS:**

Tiesioginis interviu.

# APKLAUSOS IMTIES SUDARYMO METODIKA

**Tyrime buvo taikoma daugiapakopė tikimybinė atranka, apimanti šiuos etapus:**

## **PIRMASIS ETAPAS**

**Teritorinis suskirstymas.** Telšių miestas ir rajonas buvo suskirstyti į dvi pagrindines teritorijas – miestą ir kaimus. Tai padeda užtikrinti, kad apklausoje dalyvautų tiek miesto, tiek kaimo gyventojai, reprezentuojant skirtingas gyvenamąsias vietas bei jų socialinę įvairovę.

## **ANTRASIS ETAPAS**

**Stratifikacija pagal demografinius požymius.**

Grupavimas pagal amžių, lytį, išsilavinimą, socialinę bei šeimines padėtis. Tai leidžia įvertinti demografinių veiksnių įtaką apklausos rezultatams ir užtikrina rezultatų reprezentatyvumą.

## **TREČIASIS ETAPAS**

**Atsitiktinė atranka.** Iš kiekvienos stratifikacijos grupės respondentai buvo atrinkti atsitiktinai, siekiant sumažinti šališkumą ir padidinti rezultatų patikimumą.

***Svarbu pažymėti, kad visi atrankos etapai buvo taikyti tik savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis paslaugomis besinaudojančių gyventojų grupei, todėl gauti rezultatai reprezentuoja tik šią imtį.***

# IMTIES REPREZENTATYVUMO UŽTIKRINIMAS: DAUGIAPAKOPĖS ATRANKOS METODIKA IR GYVENTOJŲ STRATIFIKACIJA

- Siekiant užtikrinti, kad tyrimo imtis būtų reprezentatyvi ir atspindėtų Telšių rajono gyventojų pasiskirstymą, buvo taikyta daugiapakopė tikimybinė atranka.
- Populiacija suskirstyta pagal svarbiausius demografinius požymius: gyvenamąją vietą, lytį, amžiaus grupes, išsilavinimą ir socialinę padėtį.
- Svarbu pažymėti, kad bendra demografinė struktūra buvo nustatyta pagal visų Telšių rajono gyventojų duomenis. Tuo tarpu pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą (miestas / kaimas) buvo grindžiamas būtent savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis paslaugų vartotojų duomenimis, nes ši informacija yra aiškiai identifikuojama pagal prižiūrimų daugiabučių adresus.

Tokia atranka padeda sumažinti šališkumą ir užtikrina patikimesnį rezultatų apibendrinimą.

***Tyrime naudoti 2024 m. Valstybės duomenų agentūros statistiniai duomenys.***

## STATISTINĖ PAKLAIDA (MARŽA)

**Statistinė paklaida** - tai tikėtinas skirtumas tarp apklausos rezultatų ir visos tikslinės grupės (Telšių rajono gyventojų) nuomonės.

- Respondentų skaičius (N): **275**
- Pasitikėjimo lygis: **95%**
- Statistinė paklaida: **±5,9%**

### PAVYZDYS:

*Jei, pavyzdžiui, 65% respondentų pasirinko tam tikrą atsakymą, tikroji reikšmė visoje tikslinėje grupėje gali būti tarp 59,1% ir 70,9%.*

Imties dydis (n)	Paklaida (± %)
50	13,9
100	9,8
200	6,9
300	5,7
500	4,4
1000	3,1
2000	2,2

# REZULTATAI



**Pristatomi pagrindiniai gyventojų apklausos rezultatai, atspindintys jų nuomonę apie savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis paslaugų kokybę Telšių rajone.**

**Atsižvelgiama į:**

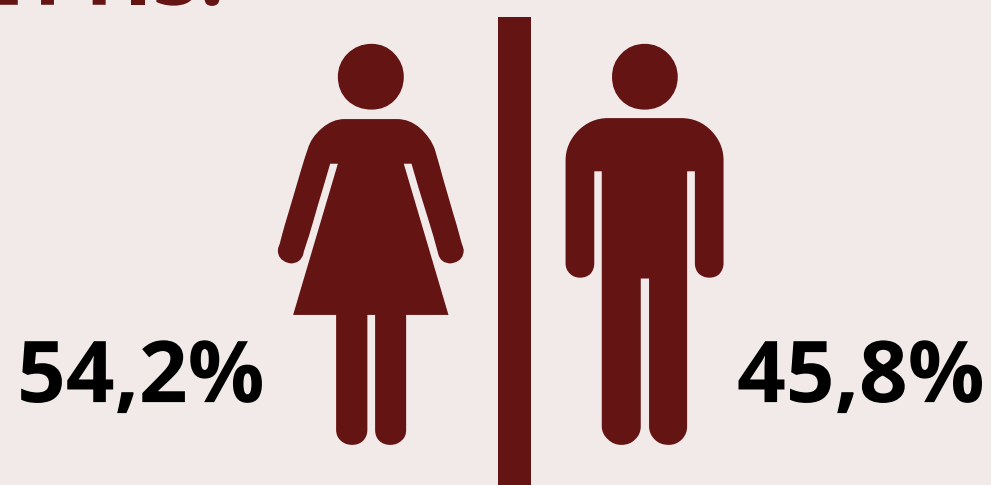
- Paslaugų prieinamumą,
- Paslaugų kokybę,
- Darbuotojų bendravimo kultūrą,
- Bendrą pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

***Vertinimams buvo taikyta Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso (VPVPI) skaičiavimo metodika, kuri leidžia apibendrinti visus rodiklius į vieną skaičių – bendrą pasitenkinimo indeksą, išreikštą procentais.***

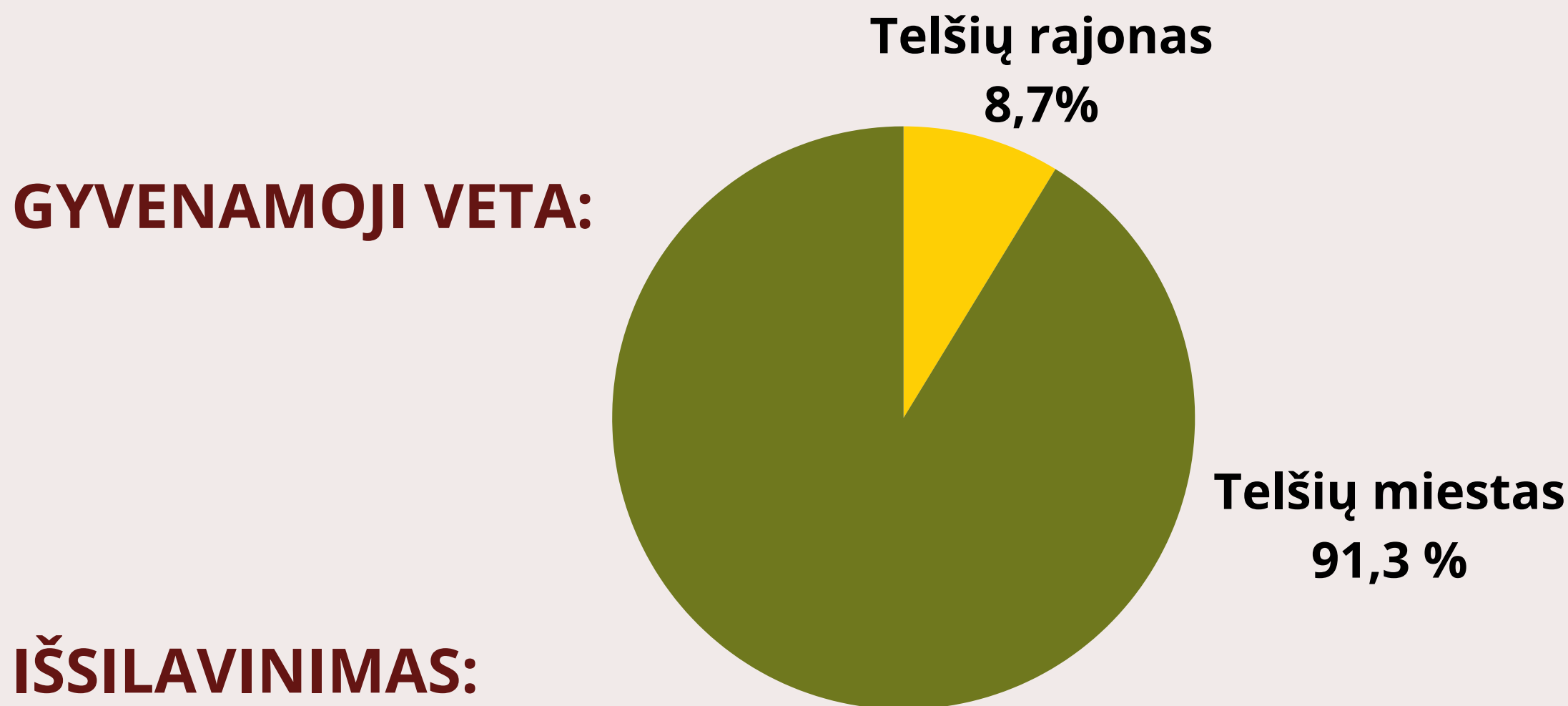
## RESPONDENTŲ DEMOGRAFINIS PROFILIS

Tyrime dalyvavo **275** Telšių miesto ir rajono gyventojai. Jų pasiskirstymas pagal pagrindinius demografinius požymius:

### LYTIS:



### GYVENAMOJI VETA:



### AMŽIUS:

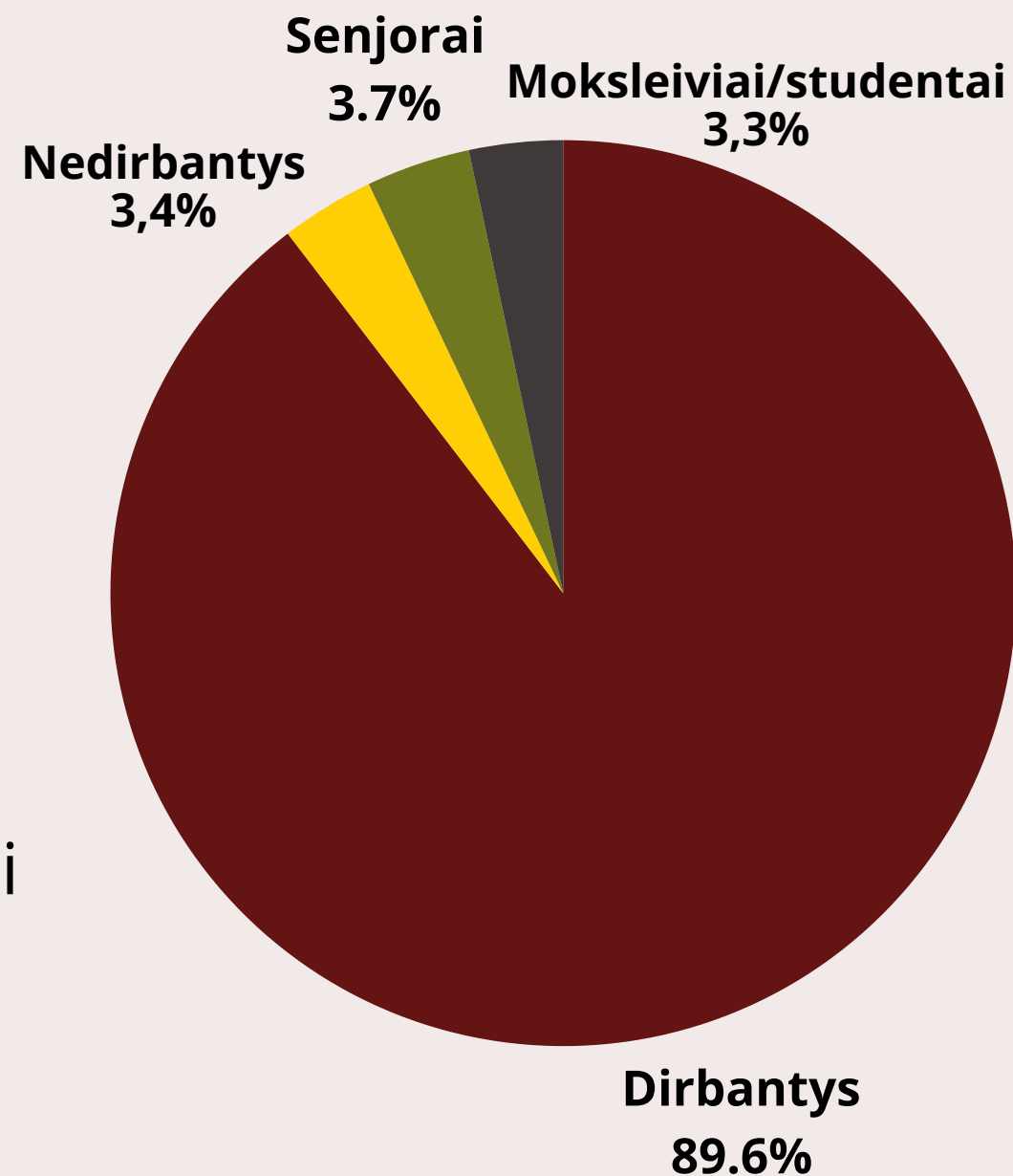
18–25 m.	– 12,4 %
26–39 m.	– 29,6 %
40–55 m.	– 17,7 %
56–65 m.	– 19,2 %
66–80 m.	– 21,1 %

### IŠSILAVINIMAS:

Aukštasis išsilavinimas	– 38,0 %
Aukštesnysis	– 19,9 %
Profesinis	– 2,6 %
Vidurinis, pagrindinis ar spec. vidurinis	– 39,5 %

## UŽSIĖMIMAS:

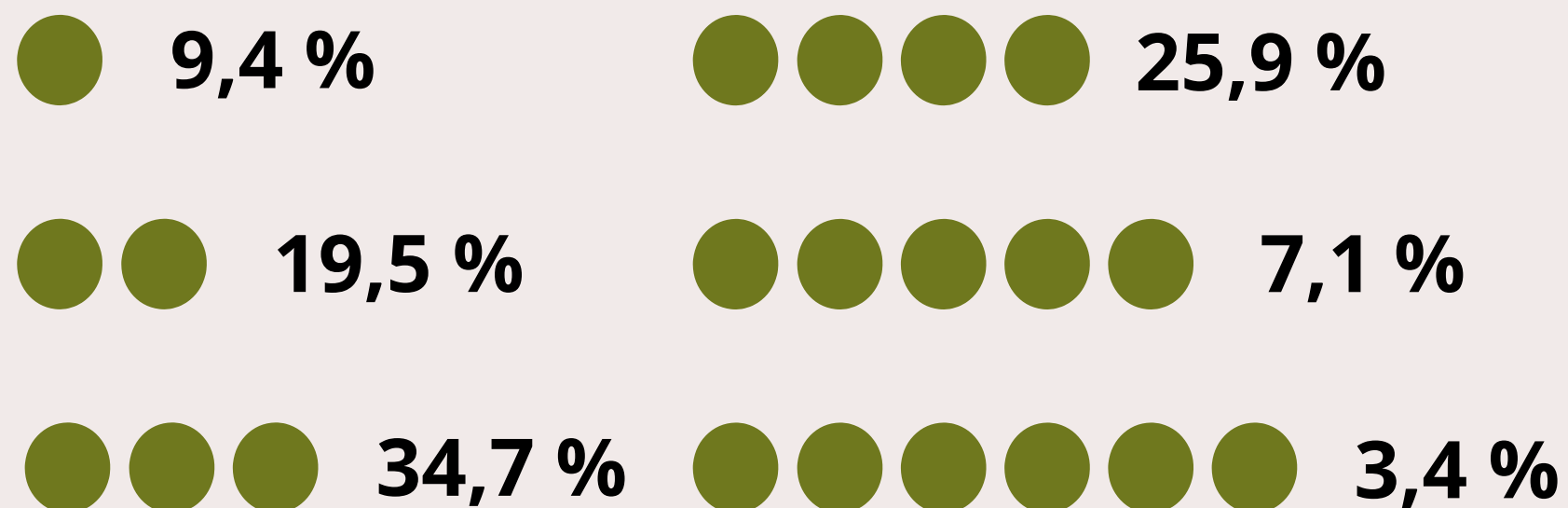
- Dirbantys
- Nedirbantys
- Senjorai
- Moksleiviai/studentai



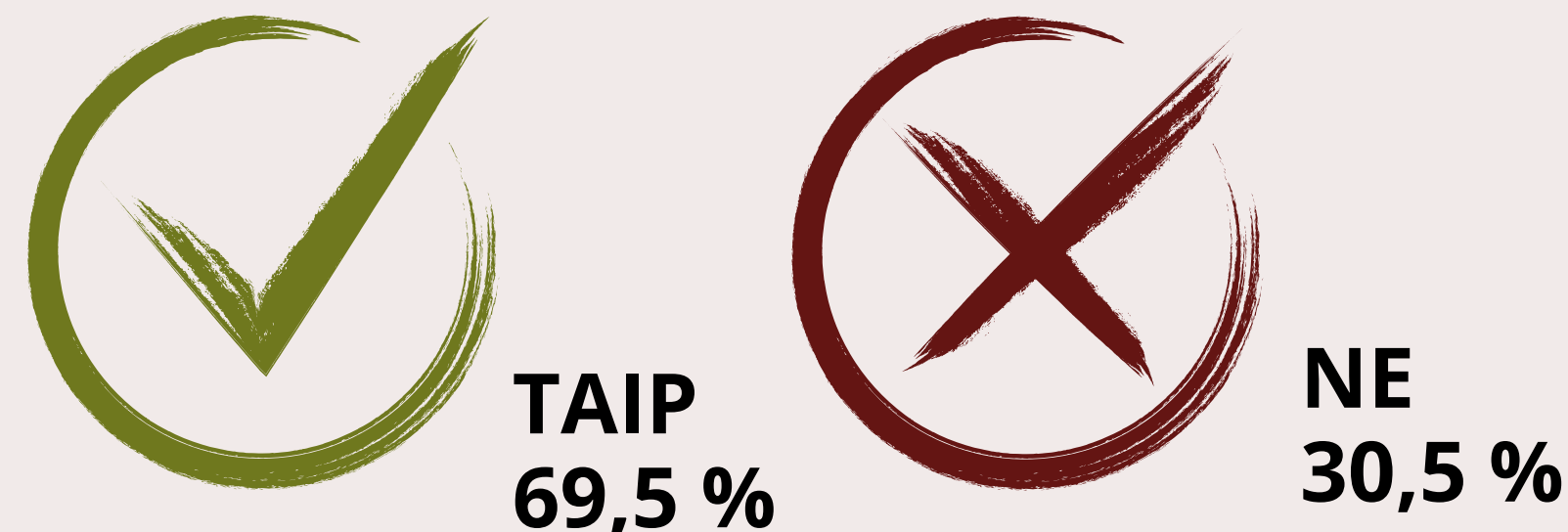
## ŠEIMYBINĖ PADĖTIS:

- 24,8 % – išsiskyrę
- 42,5 % – vedę/ištekėjusios
- 27,4 % – nevedę/netekėjusios
- 5,3 % – našliai

## ŠEIMOS NARIŲ SKAIČIUS ŪKYJE:



## NEPILNAMEČIAI VAIKAI ŠEIMOJE:



## VERTINAMOS PASLAUGOS

**Atliekant tyrimą, gyventojai buvo kviečiami įvertinti savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis teikiamas paslaugas šiose srityse:**

- Daugiabučių bendrojo naudojimo objektų administravimo paslaugos.
- Daugiabučių teritorijos priežiūra (žolės pjovimas, sniego valymas, kiemsargio paslaugos).
- Daugiabučių renovacijos (modernizavimo) administravimo paslaugos.
- Bendras pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.

***Kiekvienas iš šių aspektų buvo vertinamas 10 balų skalėje, kur 1 reiškė labai prastą vertinimą, o 10 – aukščiausią galimą pasitenkinimą.***



# GYVENTOJŲ POŽIŪRIS Į SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS TELŠIŲ BUTŲ ŪKIS PASLAUGŲ SVARBĄ

Tyrime respondentų buvo paprašyta įvertinti, kiek jiems yra svarbios teikiamos paslaugos. Vertinimas vyko 10 balų skalėje, kur: 1 – visiškai nesvarbu; 10 – labai svarbu.

## Rezultatai:

- Daugiabučių bendrojo naudojimo objektų administravimo paslaugos svarba – **8,57**
- Daugiabučių teritorijos priežiūros svarba – **8,43**
- Daugiabučių renovacijos (modernizavimo) administravimo svarba – **7,8**

**Bendras visų paslaugų svarbos vidurkis – 8,27**

*Tyrimo rezultatai rodo, kad savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis teikiamos paslaugos gyventojams yra reikšmingos – visų vertintų paslaugų svarbos vidurkis viršija 8 balus. Aukščiausiai įvertintos daugiabučių bendrojo naudojimo objektų administravimo paslaugos, tačiau ir teritorijos priežiūros bei renovacijos administravimo svarba gyventojų akimis vertinama palankiai, kas atskleidžia bendrą šių paslaugų aktualumą bei poreikį.*

# TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

## Rezultatai:

- Bendras paslaugų vertinimas – **8,42**
- Daugiabučių teritorijos priežiūra – **8,35**
- Daugiabučių bendrojo naudojimo objektų administravimo paslauga – **8,18**
- Daugiabučių renovacijos (modernizavimo) administravimas – **8,15**

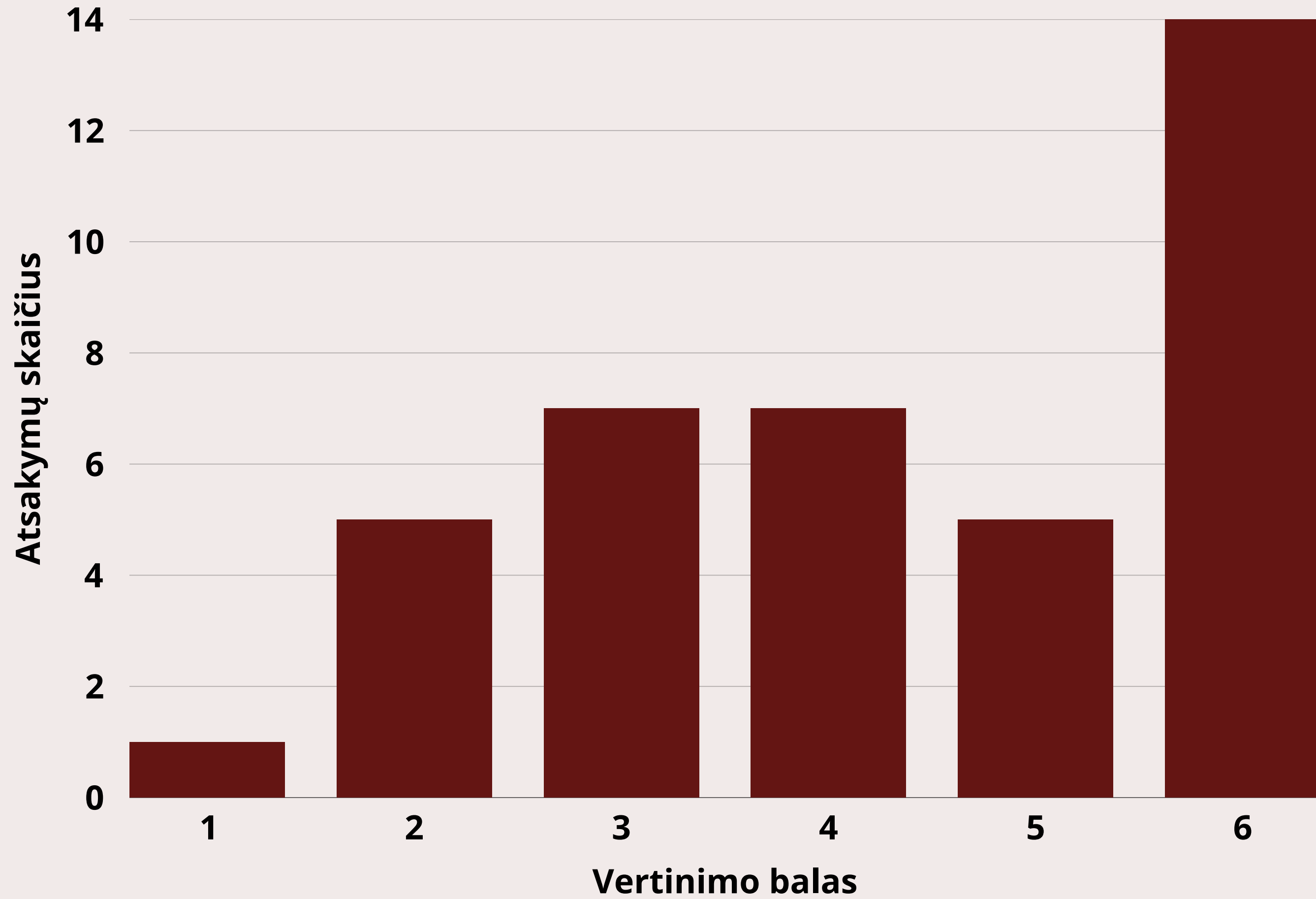
***Tyrimo rezultatai atskleidžia, kad savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis teikiamos paslaugos vartotojų vertinamos teigiamai. Bendras paslaugų kokybės įvertinimas siekia 8,42 balo iš 10, o visų vertintų sričių rezultatai yra panašiai aukšti. Mažiausiai teigiamai įvertinta daugiabučių renovacijos administravimo paslauga (8,15), tačiau skirtumas nuo kitų rodiklių nedidelis, todėl bendra tendencija išlieka pozityvi.***

# ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: DAUGIABUČIŲ BENDROJO NAUDOJIMO OBJEKTŲ ADMINISTRAVIMAS

**14,18 % respondentų, daugiabučių bendrojo naudojimo objektų administravimo paslaugą įvertinę žemai (1-6 balai), išskyrė aktualias problemas ir įvardijo tobulintinas kryptis.**

## **Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:**

- **Techninio pobūdžio trūkumai:** dažni darbų vilkinimai, senos techninės įrangos naudojimas, neatsakingai atliekami darbai, nesuderinti remonto darbai, nepakankamas pasiruošimas žiemos sezonui, prastai organizuotas šiukšlių tvarkymas, švaros palaikymo laiptinėse stoka.
- **Aptarnavimo ir informacijos stoka:** nepasiekiami kontaktai darbo metu, lėtas reagavimas į gyventojų skundus, neinformavimas apie planuojamus darbus, neaiškūs darbų grafikas, nesuteikiamos aiškios instrukcijos gyventojams, nepatogus darbo laikas, nevykdomi anksčiau duoti pažadai, nepagarbus elgesys su gyventojais.
- **Kainodaros ir skaidrumo problemos:** per didelės kainos, skaidrumo trūkumas.
- **Organizaciniai iššūkiai:** nenuoseklus paslaugų teikimas, skaitmeninių paslaugų trūkumas, netvarkingos informacinės lentelės.
- **Pasitikėjimo trūkumas:** atsirado respondentų, įvardijančių įmonę nepatikima ar net apgavikiška.

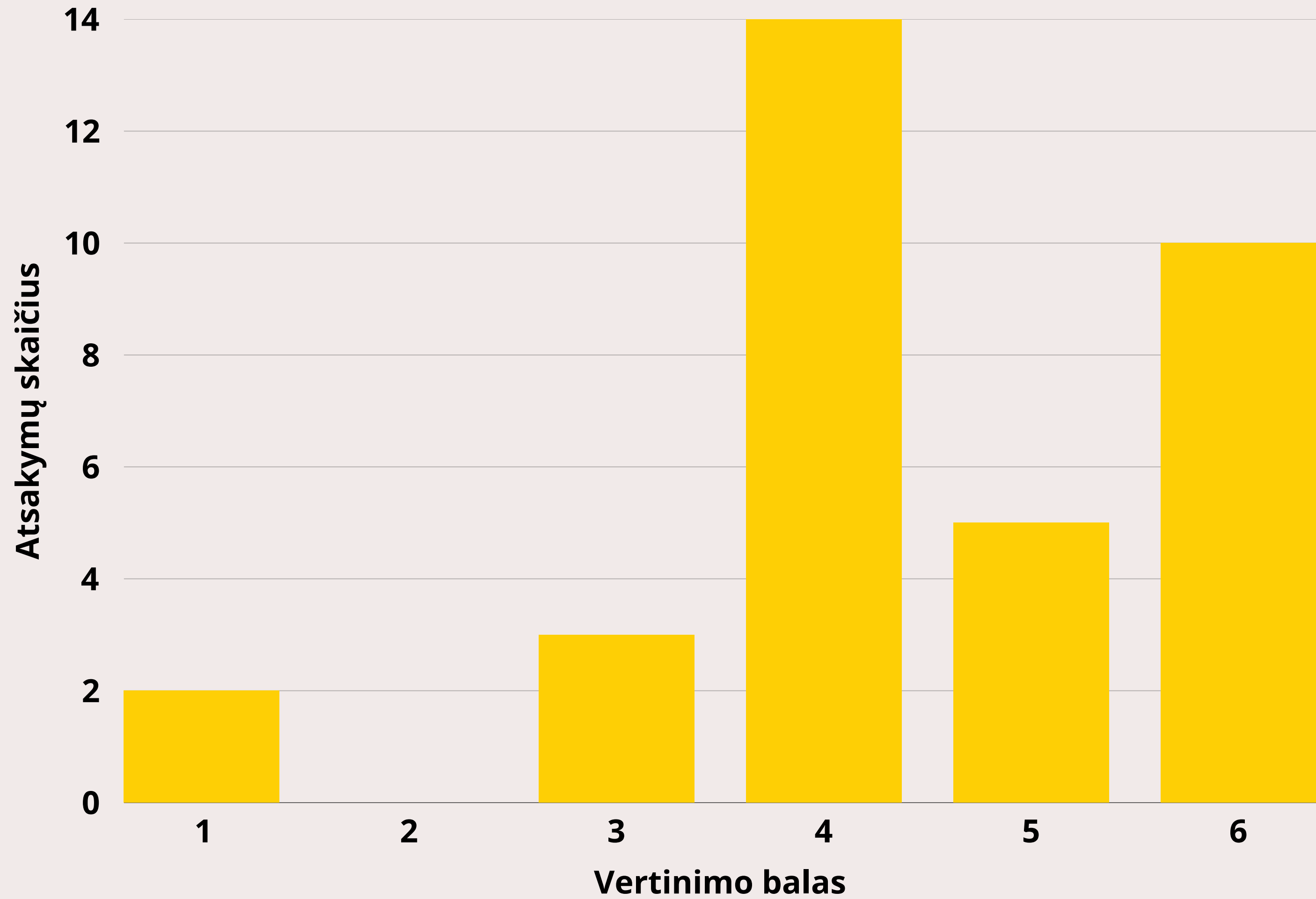


# ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: DAUGIABUČIŲ TERITORIJOS PRIEŽIŪRA

**12,36 % gyventojų daugiabučių teritorijos priežiūros paslaugą (žolės pjovimą, sniego valymą, kiemsargio darbą) įvertino žemai – nuo 1 iki 6 balų, tai rodo, jog būtina dėti pastangas šios srities kokybei gerinti.**

## **Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:**

- **Techninio pobūdžio trūkumai:** žolė pjaunama per retai, netvarkomos vietos aplink suoliukus, nerenkamos šakos po genėjimo, neišvežamas susikaupęs purvas, nevalomi lietaus surinkimo latakai, neišvalomi laiptai ir įėjimai, kiemuose stovi apleisti automobiliai, neprižiūrimi krūmai, gyvatvorės ir medžiai, sniegas dažnai nenuvalomas, paslaugos teikiamos atmestinais.
- **Aptarnavimo ir komunikacijos trūkumai:** nepagarbus bendravimas telefonu, nėra galimybės pateikti atsiliepimų, nereaguojama į gyventojų prašymus, trūksta informacijos apie atliktus darbus.
- **Organizacinės problemos:** nesilaikomi darbo grafikai, kiemsargiai neatlieka pareigų tinkamai arba jų išvis nėra, tvarkymo darbai atliekami nekokybiškai, paliekamos šiukšlės prie konteinerių.
- **Infrastruktūros stoka:** nepakankamas kiemų apšvietimas.

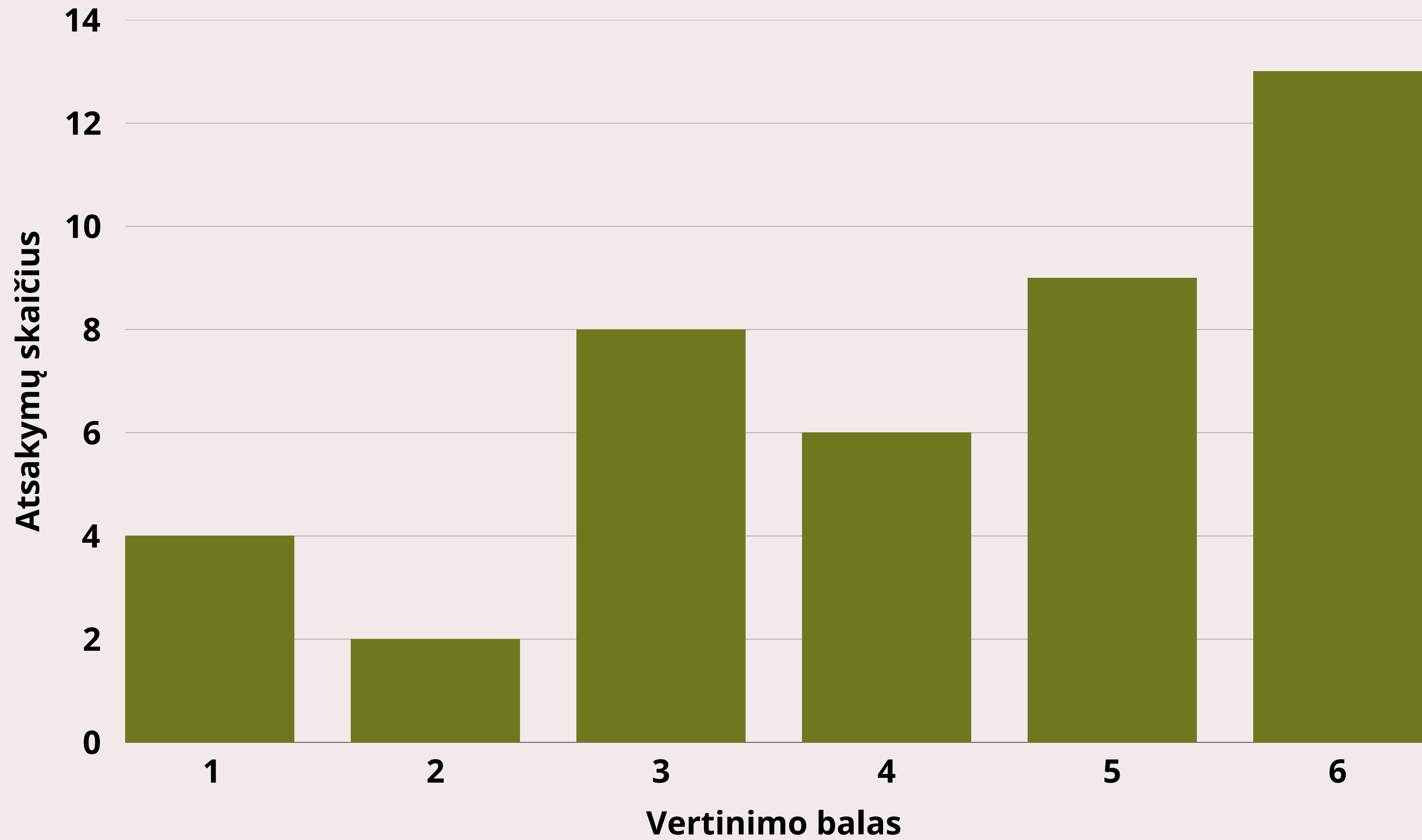


# ŽEMAI ĮVERTINTOS PASLAUGOS: DAUGIABUČIŲ MODERNIZAVIMO ADMINISTRAVIMAS

**15,27 % respondentų daugiabučių renovacijos (modernizavimo) administravimo paslaugą įvertino nuo 1 iki 6 balų, kas rodo, kad šios paslaugos kokybei būtina skirti papildomą dėmesį.**

## **Analizuojant pateiktus komentarus, išskiriamos pagrindinės kritikos kryptys:**

- **Techninio pobūdžio trūkumai:** užsitęsę projektai, nesilaikomi darbų terminai, rangovų darbuotojų nekompetencija, netvarkingos laiptinės po darbų, renovacijos metu naudojami pasenę darbo metodai, nepakankama rangovų veiklos kontrolė, nepaisoma garantinių terminų, darbai pradami be įspėjimo, nesuderinami su gyventojais.
- **Komunikacijos stoka:** prasta komunikacija su gyventojais, trūksta aiškios informacijos apie darbus, nėra aiškių atsakomybių, keičiasi terminai be paaiškinimo, neaiški pateikta informacija, nevykdomi pažadai, vengimas prisiimti atsakomybę.
- **Gyventojų įtraukimo problemos:** nepaisoma gyventojų nuomonės, darbai vykdomi be derinimo, nėra skaidraus proceso aptarimo.
- **Skaidrumo ir atskaitomybės stoka:** trūksta viešų ataskaitų, neaiški kainodara, didelės kainos.
- **Prieinamumo ir įgyvendinimo problemos:** dalis respondentų nurodo, kad jų namas dar nėra renovuotas, todėl negali vertinti šios paslaugos.



# ĮMONĖS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ PRIEINAMUMAS GYVENTOJAMS

Respondentų buvo prašyta įvertinti teiginius, susijusius su įmonės teikiamų paslaugų prieinamumu gyventojams.

## REZULTATAI:

### Aukščiausi įvertinimai:

- Įmonės darbo metu lengva susisiekti nurodytais kontaktais – **8,39**
- Įmonė nuolat teikia gyventojams aktualią informaciją apie planuojamus darbus ir numatomus remontus – **8,32**
- Įmonės teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama – **8,15**

### Žemiausi įvertinimai:

- Įmonės darbo laikas yra patogus – **7,93**
- Įmonės viešosios paslaugos yra lengvai pasiekiamos – **7,77**

*Vertinimų rezultatai rodo, kad gyventojai teigiamai vertina įmonės teikiamos informacijos aiškumą ir galimybę greitai susisiekti, tačiau pasitaiko kritiškesnių nuomonių dėl darbo laiko patogumo ir viešųjų paslaugų pasiekiamumo. Tai rodo, kad informacinis prieinamumas yra stiprioji pusė, tačiau fizinės prieigos aspektai dar galėtų būti tobulinami.*

# PASLAUGŲ ORGANIZAVIMO IR KOKYBĖS ASPEKTŲ VERTINIMAS

Respondentai vertino įvairius įmonės atliekamų darbų aspektus, susijusius su teikiamų paslaugų kokybe ir veiklos organizavimu.

## Aukščiausi įvertinimai:

- Švaros ir tvarkos užtikrinimas bendro naudojimo patalpose – **8,31**
- Operatyvus reagavimas į gedimus ir jų tvarkymas – **8,30**
- Darbai atliekami kokybiškai – **8,24**

## Žemiausi įvertinimai:

- Tinkamas kainos ir kokybės santykis – **8,12**
- Pateikiamos aiškios ir suprantamos sąskaitos už paslaugas – **8,00**
- Darbų atlikimo terminų laikymasis – **7,69**

*Gyventojai palankiai vertina užtikrinamą švarą ir tvarką bendrose patalpose, taip pat kokybišką ir operatyvų gedimų šalinimą. Tačiau paslaugų atlikimo terminų laikymasis bei kainos ir kokybės santykis įvertinti žemiausiai, todėl šios sritys išlieka svarbios tobulinimo prioritetuose.*

# DARBUOTOJŲ KOMPETENCIJOS IR APTARNAVIMO KULTŪROS VERTINIMAS

Respondentai pateikė savo nuomonę apie savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis darbuotojų bendravimo kultūrą, kompetenciją bei darbo kokybę.

## Aukščiausi įvertinimai:

- Paslaugų teikimo kokybė – **8,38**
- Tinkamas elgesys su gyventojais – **8,32**
- Tvarkingumas ir reprezentatyvumas – **8,30**

## Žemiausi įvertinimai:

- Kompetencija ir profesinis pasirengimas – **8,21**
- Mandagumas ir paslaugumas – **7,83**

*Šie rezultatai atskleidžia, kad gyventojai palankiai vertina darbuotojų paslaugų teikimo kokybę, bendravimo kultūrą ir išvaizdą, tačiau šiek tiek kritiškiau žvelgia į kompetenciją ir mandagumą, kurie nors ir įvertinti teigiamai, surinko žemesnius balus lyginant su kitais aspektais. Tai rodo bendrą pasitenkinimą, bet ir poreikį stiprinti darbuotojų pasirengimą bei aptarnavimo etiką.*

# DAUGIABUČIŲ MODERNIZAVIMO ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Respondentai pateikė savo nuomonę apie daugiabučių namų modernizavimo paslaugų kokybę, vertindami pasitenkinimą vykdomais modernizacijos procesais.

## Aukščiausi įvertinimai:

- Renovacijos darbų terminų laikymasis – **8,51**
- Pagalba gaunant finansinę paramą renovacijos darbams – **8,32**
- Kokybiškų renovacijos darbų atlikimo užtikrinimas – **8,32**
- Gyventojų susirinkimų dėl renovacijos projekto aptarimo organizavimas – **8,28**
- Pateikiamas aiškus ir išsamus atliekamų renovacijos darbų planas – **8,06**
- Aiškios ir suprantamos darbų sąmatos pateikimas – **8,02**

## Žemiausi įvertinimai:

- Reguliariai teikiamos ataskaitos apie lėšų panaudojimą – **7,98**
- Užtikrinamas informavimas apie atliekamų darbų eigą – **7,49**
- Reguliarios renovacijos darbų priežiūros užtikrinimas – **7,74**
- Operatyvus gyventojų skundų sprendimas – **7,69**
- Tinkamas įvairių specialistų koordinavimas renovacijos metu – **7,39**

# RESPONDENTŲ DAŽNIAUSIAI ĮVARDYTI ĮMONĖS VEIKLOS PRIVALUMAI

Vadovaujantis apklausos dalyvių atsakymais, tai – dažniausiai respondentų įvardinti privalumai bendradarbiaujant su įmone, atspindintys teigiamą gyventojų patirtį ir pasitikėjimą teikiamomis paslaugomis.

- **GREITAS REAGAVIMAS IR OPERATYVUMAS**
- **AIŠKI IR SKAIDRI KOMUNIKACIJA SU GYVENTOJAIS**
- **PROFESIONALŪS IR KVALIFIKUOTI DARBUOTOJAI**
- **KOKYBIŠKAI TEIKIAMOS TECHNINĖS IR PRIEŽIŪROS PASLAUGOS**
- **LANKSTUMAS IR PATOGUMAS KLIENTUI**



## **RESPONDENTŲ DAŽNIAUSIAI ĮVARDYTI ĮMONĖS VEIKLOS TRŪKUMAI**

**Vadovaujantis apklausos dalyvių atsakymais, tai – dažniausiai įvardyti trūkumai, kurie kelia gyventojams nepasitenkinimą ir signalizuoja apie būtinybę keisti ar peržiūrėti tam tikras įmonės veiklos praktikas.**

- NEPAKANKAMA KOMUNIKACIJA SU GYVENTOJAIS.**
- LĖTAS REAGAVIMAS Į PROBLEMAS.**
- TRŪKSTA SKAIDRUMO IR ATSKAITOMYBĖS.**
- NENAUDOJAMOS MODERNIOS TECHNOLOGIJOS.**
- GYVENTOJAI NEĮTRAUKIAMAI Į SPRENDIMŲ PRIĖMIMĄ.**



## KREIPIMASIS Į VADOVYBĘ DĖL NETINKAMAI SUTEIKTŲ PASLAUGŲ

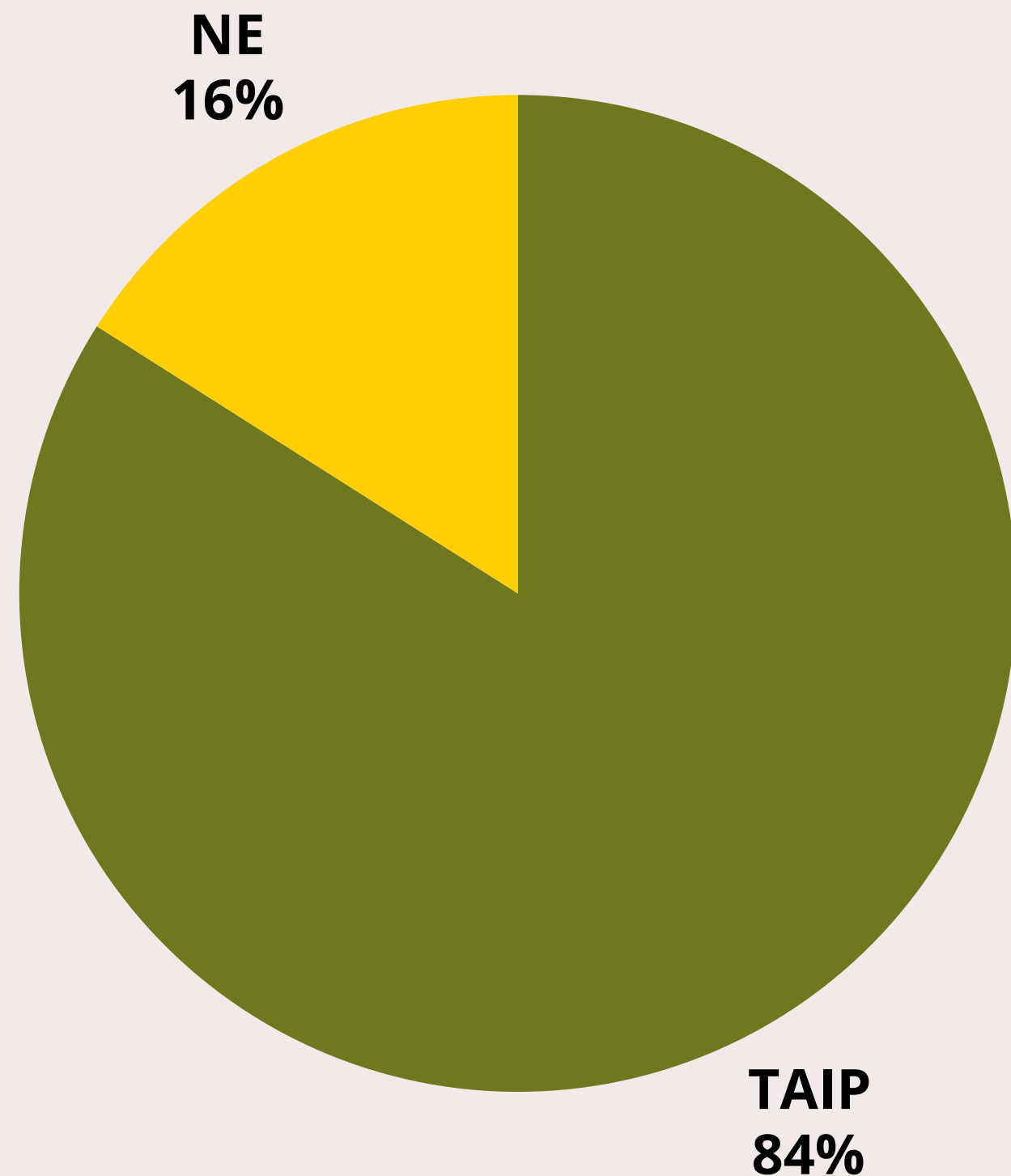
Respondentų buvo klausiama, ar jiems teko kreiptis į savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis vadovybę dėl netinkamai arba ne laiku suteiktų paslaugų. Taip pat, jei buvo kreiptasi – kaip jie vertina gautą pagalbą sprendžiant jų klausimą.

### Rezultatai:

- **60,20 %** nurodė, **kad teko kreiptis į vadovybę**
- **39,80 %** nurodė, **kad tokio poreikio neturėjo.**

*Dauguma respondentų (60,2 %) nurodė, kad jiems teko kreiptis į vadovybę dėl netinkamai ar ne laiku suteiktų paslaugų, o tai rodo, jog daliai gyventojų kyla problemų dėl paslaugų kokybės ar jų įgyvendinimo terminų. Likusi dalis (39,8 %) tokio poreikio neturėjo, kas leidžia daryti prielaidą, jog jų patirtis buvo sklandesnė. Tarp tų, kurie kreipėsi, suteikta pagalba sprendžiant nusiskundimą buvo įvertinta aukštu vidurkiu – 8,56 balo, o tai atskleidžia, kad vadovybės reakcija daugeliu atvejų buvo laikoma tinkama ir veiksminga.*

## AR ĮMONĖS TEIKIAMŲ PASLAUGŲ SPEKTRAS PAKANKAMAS?



**84% apklaustųjų nurodė, kad įmonės teikiamų paslaugų spektras jiems yra pakankamas, tačiau 16% respondentų išreiškė priešingą nuomonę. Šis rezultatas atskleidžia, jog daliai gyventojų vis dar trūksta tam tikrų paslaugų ar sprendimų, todėl įmonei vertėtų apsvarstyti paslaugų portfelio plėtrą bei geriau atliepti įvairius gyventojų poreikius.**

# GYVENTOJŲ ĮVARDYTOS TRŪKSTAMOS PASLAUGOS

## **Technologiniai sprendimai patogumui ir efektyvumui**

- Mobilioji programėlė gyventojams, išmanioji gyventojų informavimo sistema.

## **Energijos taupymo ir aplinkosaugos iniciatyvos**

- Saulės elektrinių diegimas, rekuperacijos sistemos, gamtai draugiškų priemonių naudojimas.

## **Gyventojų įtraukimas ir komunikacija**

- Socialinių tinklų komunikacija, gyventojų apklausos, informaciniai sprendimai (SMS/el. paštas).

## **Buitinių patogumų gerinimas**

- Kiemo duobių taisymas, fasadų valymas, balkonų renovacija, bendro naudojimo patalpų dezinfekcija.

## **Paslaugų inovacijos ir klientų aptarnavimas**

- Skaidrios veiklos viešinimas, paslaugų kokybės apklausos.

## INFORMACIJOS APIE PASLAUGAS PATEIKIMAS INTERNETO SVETAINĖJE

Respondentų buvo klausama, ar savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis interneto svetainėje pateikta informacija apie paslaugas jiems atrodo aiški, suprantama ir pakankama.

### REZULTATAI:

- 164 respondentai (59,64 %) – atsakė „Taip“
- 56 respondentai (20,36 %) – atsakė „Ne“
- 55 respondentai (20,00 %) – atsakė „Nežinau“



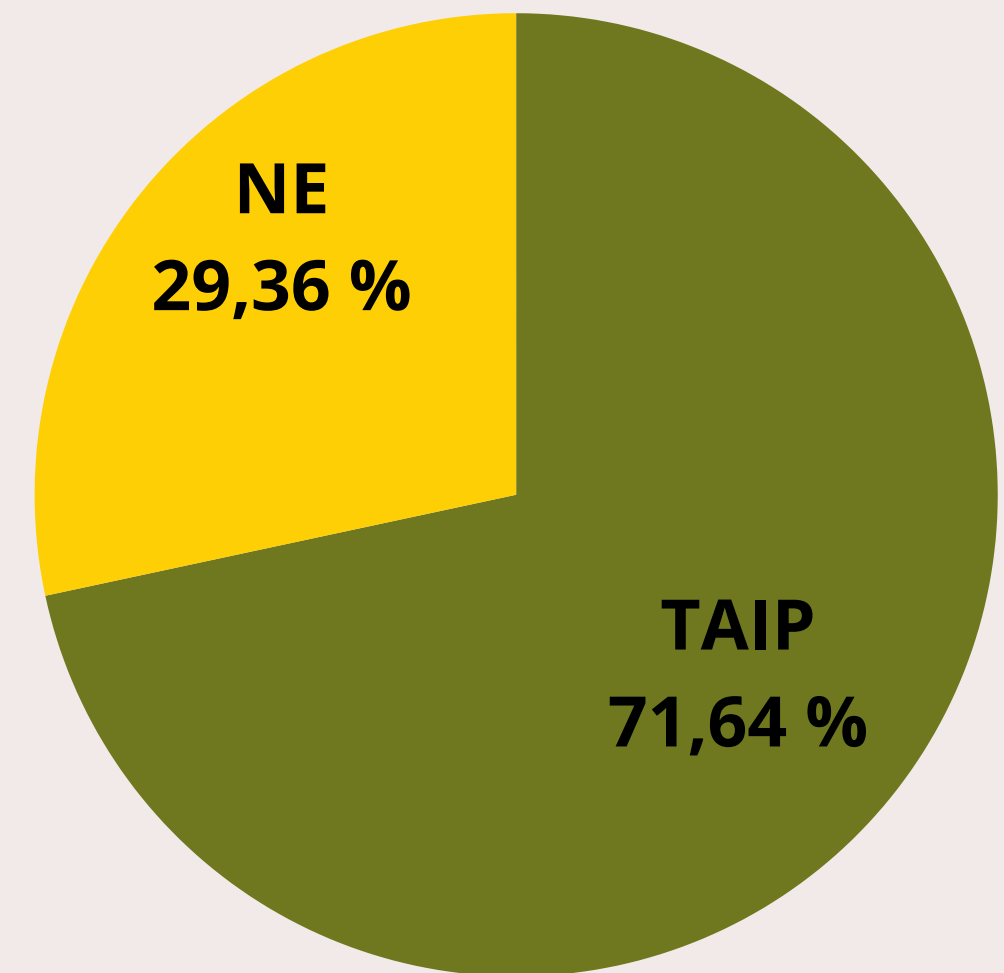
*Daugiau nei pusė apklaustųjų nurodo, kad interneto svetainėje informacija apie paslaugas pateikta tinkamai, tačiau kas penktas gyventojas mano, kad informacijos nepakanka. Tokia pati dalis respondentų neturi nuomonės, o tai leidžia manyti, jog interneto svetainė nėra pakankamai matoma ar aktyviai lankoma. Šie duomenys rodo būtinybę stiprinti komunikaciją skaitmeniniais kanalais, didinti svetainės prieinamumą ir atnaujinti jos struktūrą.*

## REKOMENDACIJA NAUDOTIS PASLAUGOMIS

Respondentų buvo klausiama, ar jie rekomenduotų savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis paslaugas kitiems.

### Rezultatai:

- 197 respondentai (71,64 %) atsakė „Taip“
- 78 respondentai (28,36 %) atsakė „Ne“



*Daugiau nei du trečdaliai respondentų (71,64 %) nurodė, kad rekomenduotų savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis paslaugas kitiems, o tai rodo vyraujančią gyventojų pasitikėjimą ir teigiamą patirtį. Tuo tarpu 28,36 % apklaustųjų tokių paslaugų nerekomenduotų, kas atskleidžia, jog daliai gyventojų kyla abejonių dėl paslaugų kokybės ar kitų aspektų, darančių įtaką bendram vertinimui.*

# VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PATENKINIMO INDEKSO (VPI) SKAIČIAVIMAS

$$VPI = (P + K + D + B) / 4$$

Kur:

- **P – Prieinamumas**  
(vertinama, kaip lengva gauti paslaugą)
- **K – Kokybė** (vertinamas paslaugos turinys)
- **D – Darbuotojų kompetencija ir bendravimo kultūra**
- **B – Bendras pasitenkinimas**



*Kiekvienas rodiklis vertinamas skalėje nuo 0 iki 10. Visi rodikliai laikomi vienodai svarbiais, todėl formulėje jiems suteikiami vienodi svoriai – kiekvienas turi vienodą įtaką galutiniam VPI rezultatui. Galutinis VPI balas pateikiamas 100 proc. skalėje, kad rezultatai būtų lengviau interpretuojami ir palyginami.*

## SKAIČIAVIMO REZULTATAI

- P (prieinamumas): **8,11**
- K (kokybė): **8,03**
- D (kompetencija): **8,21**
- B (bendras pasitenkinimas): **8,23**



**VPI = 8,15 x 100 proc. = 81,50 %**

**Esant ±5,9 % paklaidai, tikroji reikšmė visoje Telšių rajono gyventojų populiacijoje gali svyruoti nuo 75,60 % iki 87,40 %.**

***Skaičiavimai rodo, kad bendras viešųjų paslaugų patenkinimo indeksas yra labai aukštas. Visi keturi komponentai įvertinti aukštais balais – tai rodo stiprią įmonės poziciją tiek techniniu, tiek komunikaciniu lygmeniu. Aukščiausias įvertinimas gautas bendro pasitenkinimo kategorijoje, o tai atspindi teigiamą bendrą gyventojų nuomonę apie teikiamas paslaugas.***

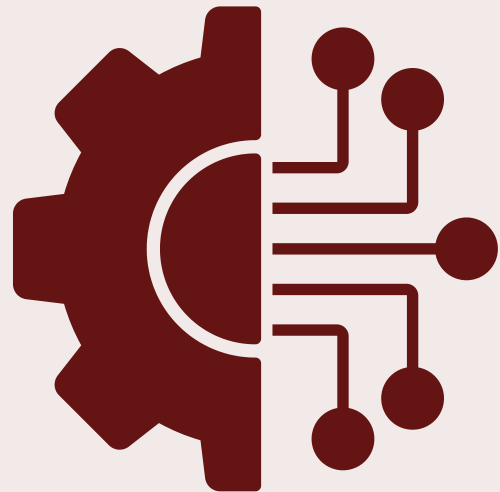
IŠVADOS

## TYRIMO IŠVADOS

- Gyventojai **teigiamai vertina** savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis teikiamas paslaugas – tiek bendrai, tiek atskirose srityse (daugiabučių bendrojo naudojimo patalpų administravimas, teritorijų priežiūra, daugiabučių modernizavimas).
- Bendras pasitenkinimo indeksas (VPI) siekia **81,50 %**, kas rodo pakankamai aukštą įmonės teikiamų paslaugų lygį.
- **Darbuotojų kompetencija ir bendravimo kultūra vertinama palankiai**, aukščiausi balai skirti teikiamų paslaugų kokybei bei tinkamo elgesio kriterijams. Mažiausiai palankiai vertinama profesinė kompetencija ir mandagumas, tad čia matyti potencialas gerinimui.
- Bendras pasitenkinimas paslaugomis yra pakankamai aukštas, tačiau atskirose paslaugų srityse (renovacijos administravimas, teritorijų priežiūra) vertinimai nevienodi – tai **išryškina netolygų paslaugų kokybės lygį tarp skirtingų veiklų**.
- Atviri pasiūlymai rodo, kad gyventojams **svarbi ne tik paslauga, bet ir jos pateikimas** – informatyvumas, skaidrumas, technologinis modernumas bei galimybė dalyvauti tobulinimo procese.

# REKOMENDACIJOS DĖL VEIKLOS EFEKTYVUMO IR PASLAUGŲ KOKYBĖS GERINIMO

Respondentai pateikė įvairių pasiūlymų dėl savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis veiklos efektyvumo ir paslaugų kokybės gerinimo.



## Procesų skaitmenizavimas ir naujų technologijų diegimas

- Sukurti mobiliąją programėlę klientams
- Įvesti vaizdo konsultacijas
- Įdiegti interaktyvius žemėlapius apie vykdomus darbus
- Įdiegti gedimų registravimo sistemą
- Sukurti elektronines pasiūlymų dėžutes



## Paslaugų kokybės gerinimas

- Taikyti modernias technologijas ir įrankius
- Formuoti greitojo reagavimo į gedimus brigadas
- Gerinti klientų aptarnavimo kokybę



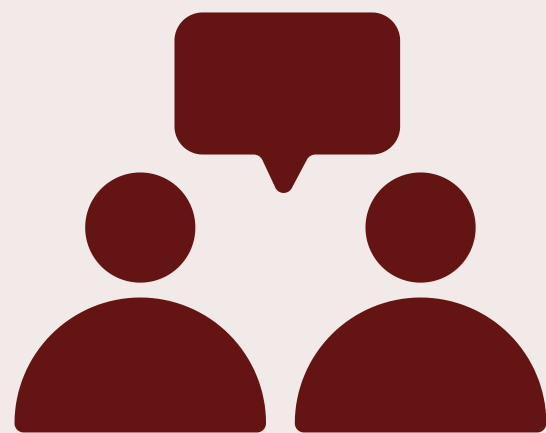
## **Komunikacijos ir informavimo stiprinimas**

- Aktyviau naudoti socialinius tinklus
- Aiškiau pateikti informaciją interneto svetainėje
- Periodiškai pristatyti ataskaitas bendruomenei
- Stiprinti skaidrumo ir komunikaciją



## **Paslaugų asortimento plėtra ir pritaikymas**

- Gyventojams siūlyti papildomas paslaugas
- Skatinti tinkamus atliekų rūšiavimo sprendimus
- Plėsti aplinkos priežiūros paslaugų spektrą
- Imtis iniciatyvos dėl paslaugų pritaikymo socialiai pažeidžiamiems gyventojams



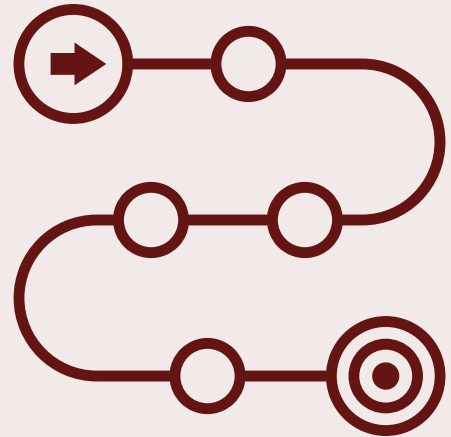
## **Santykiai su bendruomene ir darbuotojų politika**

- Įtraukti gyventojus priimant sprendimus
- Diegti darbuotojų motyvavimo sistemas
- Stiprinti darbuotojų kompetenciją
- Atliepti gyventojų poreikius



## Skaidrumas ir kainodara

- Skelbti gyventojams suprantamas viešas paslaugų kainodaros ataskaitas.
- Paaiškinti, iš ko susideda mokesčiai, ypač renovacijos ar priežiūros atvejais.
- Sudaryti galimybę palyginti kainas su rinkos vidurkiu.



## Renovacijos proceso tobulinimas

- Derinti projektus su gyventojais nuo ankstyvosios planavimo stadijos.
- Užtikrinti rangovų priežiūrą ir atsakomybę, stebėti jų darbo kokybę.
- Rengti viešus atsiskaitymus apie renovacijos eigą ir garantinį laikotarpį.



## Organizacinės veiklos stiprinimas

- Užtikrinti, kad teritorijos prie daugiabučių namų būtų prižiūrimos reguliariai.
- Tvarkyti ir atnaujinti informacines lenteles, įrengti papildomą kiemų apšvietimą ten, kur jo trūksta.
- Skatinti skaitmenizavimą – elektroninę savitarną, sąskaitų peržiūrą, darbų eigą.



## Pasitikėjimo atkūrimas

- Viešinti visą informaciją ir vykdyti pažadus – tai stiprina pasitikėjimą įmone.
- Reguliariai viešinti veiklos ataskaitas, pasiekimus ir įvykdytus gyventojų siūlymus.



***Rekomendacijos parengtos atsižvelgiant į gyventojų lūkesčius, tikslines VPI reikšmes ir laisvos formos pasiūlymus. Jos gali būti pagrindu tolimesniems veiklos gerinimo žingsniams.***

## **APIBENDRINIMAS**

***Gyventojų nuomonės tyrimas parodė, kad savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis paslaugos gyventojų yra vertinamos pakankamai gerai. Vis dėlto apklausa išryškino ir konkrečias tobulintinas sritis – darbų atlikimo terminų laikymąsi, darbuotojų mandagumą ir paslaugumą, renovacijos darbų priežiūros užtikrinimą daugiabučio modernizavimo metu.***

***Rezultatai rodo, kad gyventojai pasitiki įmonės veikla ir yra linkę rekomenduoti paslaugas kitiems, tačiau siekiant užtikrinti ilgalaikį pasitenkinimą, svarbu stiprinti reakcijos į gedimus laiką, įmonės skaidrumą, gyventojų įtraukimą į procesus.***

***Tyrimo metu išsakyti siūlymai – tai ne tik kritika, bet ir konstruktyvus pagrindas veiklos gerinimui.***

***Dėkojame visiems respondentams, dalyvavusiems tyrime ir pateikusiems savo nuomonę apie savivaldybės įmonės Telšių butų ūkis teikiamas paslaugas.***

DĚKOJAME UŽ DĚMESJ