



VGTPT

VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS TEISINĖS PAGALBOS TARNYBOS ADMINISTRUOJAMŲ PASLAUGŲ IR VEIKLOS KOKYBĖS VERTINIMO ATASKAITA 2025 M.

I DALIS

ĮVADAS

Valstybės garantuojamos teisinės pagalbos tarnyba (toliau – Tarnyba) siekia nuosekliai užtikrinti administruojamų paslaugų kokybę bei periodiškai vertina savo veiklą bei teikiamų paslaugų atitikimą paslaugų gavėjų lūkesčiams. Tarnyba užtikrina antrinės teisinės pagalbos teikimą, padeda užtikrinti pirminės teisinės pagalbos teikimą ir užtikrina mediacijos vykdymą.

Paslaugų gavėjai – asmenys, kurie kreipiasi dėl pirminės teisinės pagalbos, antrinės teisinės pagalbos ar mediacijos paslaugų gavimo. Paslaugų teikėjai – advokatai (jų padėjėjai) ir mediatoriai, teikiantys paslaugas Tarnybos administruojamoje sistemoje.

Be paslaugų gavėjų ir paslaugų teikėjų, paslaugų teikimo sistemoje dalyvauja ir kiti sistemos dalyviai – Tarnybos darbuotojai, pirminę teisinę pagalbą teikiantys specialistai, taip pat institucijos ir organizacijos, dalyvaujančios paslaugų teikimo procese, tokios kaip teismai, ikiteisminio tyrimo, sveikatos priežiūros įstaigos, vaiko teisių apsaugos institucijos, laisvės atėmimo vietų įstaigos ir kiti su kuriais Tarnybą sieja administravimo funkcijos.

2025 metais pradėta taikyti nauja paslaugų ir veiklos kokybės vertinimo metodika, parengta vadovaujantis Tarnybos patvirtintu administruojamų paslaugų ir veiklos kokybės vertinimo tvarkos aprašu. Metodika leidžia sistemiškai palyginti ir vertinti skirtingas paslaugų teikimo sritis bei apskaičiuoti apibendrintą kokybės vertinimo indeksą (toliau – kokybės vertinimo indeksas arba KVI). Anksčiau buvusi Tarnybos veiklos bei paslaugų vertinimo sistema nebuvo reglamentuota ir apsiribojo paprastesniu vertinimu penkiabalėje sistemoje, respondentams atsakant į bendro pobūdžio klausimą (vertinant Tarnybos veiklą ir teikiamas paslaugas). Siekiant detaliau įvertinti sritis, kuriose yra poreikis tobulinti, pasirenkant galimas priemones, naujas kokybės vertinimo modelis, Tarnybos nuomone, sudarys prielaidas objektyviau identifikuoti problemines sritis.

Ataskaitos tikslas – supažindinti su taikoma vertinimo sistema ir pateikti statistinius kokybės vertinimo rezultatus.

KOKYBĖS VERTINIMO METODIKA

Kokybės vertinimas atliekamas remiantis struktūruota rodiklių sistema, apimančia Tarnybos administruojamų paslaugų teikėjus (advokatus (jų padėjėjus) ir mediatorius), pirminę teisinę pagalbą ir pačios Tarnybos veiklą. Vertinimo pagrindą sudaro tikslinių grupių apklausų duomenys, veiklos rodikliai, Tarnybos turimi administraciniai duomenys, skundų ir kitų reikšmingų duomenų analizė. Kokybės vertinimo sistema sukurta taip, kad leistų kompleksiskai įvertinti skirtingo pobūdžio paslaugas ir veiklas, atsižvelgiant į jų teikimo specifiką, dalyvaujančius subjektus ir paslaugų gavėjų patirtį.

Kokybės vertinimo indeksas parodo vidutinį paslaugų ir veiklos kokybės įvertinimą, apskaičiuotą remiantis visų taikytų vertinimo rodiklių reikšmėmis. Skaičiuojant KVI vertinama vidutinė visų pateiktų vertinimų reikšmė – tai reiškia, kad KVI parodo, koks yra bendras paslaugų kokybės lygis, įvertinant visą atsakymų spektrą – nuo žemiausių iki aukščiausių vertinimų. Toks vertinimo principas leidžia objektyviau palyginti skirtingas paslaugų sritis ir išvengti situacijų, kai pavieniai itin neigiami ar itin teigiami vertinimai neproporcingai paveikia galutinį rezultatą.

Kiekvienai vertinamai sričiai nustatomi konkretūs rodikliai ir jų svertai. Remiantis rodiklių reikšmėmis apskaičiuojamas atitinkamos srities KVI, o atskirų sričių rezultatai integruojami į bendrą KVI.

KVI skaičiuojamas kaip rodiklių reikšmių svertinė suma. Svertai taikomi pagal nustatytas procentines dalis:

Vertinimo sritis	Svertas galutiniame KVI
Advokatų (jų padėjėjų) veikla	30 %
Mediatorių veikla	10 %
Pirminės teisinės pagalbos veikla	30 %
Tarnybos veikla	30 %

Galutinis KVI apskaičiuojamas pagal formulę:

$KVI = 0,30 * \text{advokatų (jų padėjėjų) veiklos KVI} + 0,10 * \text{mediatorių veiklos KVI} + 0,30 * \text{pirminės teisinės pagalbos veiklos KVI} + 0,30 * \text{Tarnybos veiklos KVI}$

Vertinimas vykdomas kiekvienais metais, duomenys sisteminami ir analizuojami, o rezultatai pateikiami apibendrinta statistine forma.

KVI reikšmės pateikiamos procentine išraiška ir gali būti interpretuojamos analogiškai penkiabalei vertinimo sistemai, kurioje aukštesnė reikšmė atspindi geresnį paslaugų ir veiklos kokybės įvertinimą. Orientacinės KVI reikšmių interpretavimo ribos:

- 90–100 % – labai aukšta paslaugų ir veiklos kokybė;
- 80–89 % – aukšta paslaugų ir veiklos kokybė;
- 70–79 % – vidutinė paslaugų ir veiklos kokybė;
- 60–69 % – žemesnė nei vidutinė paslaugų ir veiklos kokybė;
- mažiau nei 60 % – nepakankama paslaugų ir veiklos kokybė.

Šios ribos taikomos orientaciniam rezultatų interpretavimui ir padeda aiškiau suprasti gautų rezultatų reikšmę, vertinant skirtingas paslaugų sritis ir jų kokybės lygį.

BENDRI REZULTATAI

Atlikus Tarnybos administruojamų paslaugų ir veiklos kokybės vertinimą pagal nustatytą metodiką, apskaičiuoti atskirų vertinamųjų sričių KVI bei bendras KVI. Gauti rezultatai atspindi apibendrintą skirtingų paslaugų teikimo sričių vertinimą, įvertinant tiek paslaugų gavėjų nuomonę, tiek veiklos organizavimo ir paslaugų teikimo rodiklius. Bendras KVI leidžia kompleksiskai įvertinti Tarnybos administruojamų paslaugų kokybės lygį ir palyginti skirtingų sričių rezultatus. Toliau pateikiami statistiniai duomenys ir grafinis rezultatų atvaizdavimas. Vertinimo rezultatai apskaičiuoti remiantis tikslinių grupių apklausų duomenimis. Apklausų apimtys ir respondentų pasiskirstymas pagal

vertinamas sritis pateikiami lentelėse Nr. 1 ir Nr. 2, siekiant užtikrinti rezultatų reprezentatyvumą ir duomenų objektyvumą.

Pastebėtina, kad asmenys, galintys pateikti nuomonę, nėra aktyvūs, nors nuolat skatinami dalyvauti apklausose vertinant teikiamas paslaugas. Tarnybos siekis yra toliau ieškoti įrankių, kad kuo daugiau subjektų įsitrauktų į nuomonės pateikimą ir didesnis respondentų skaičius leistų nustatyti objektyvesnį vertinimą Tarnybos veiklos ir administruojamų paslaugų.

Apklausų imtys (respondentų skaičius):

Lentelė Nr. 1

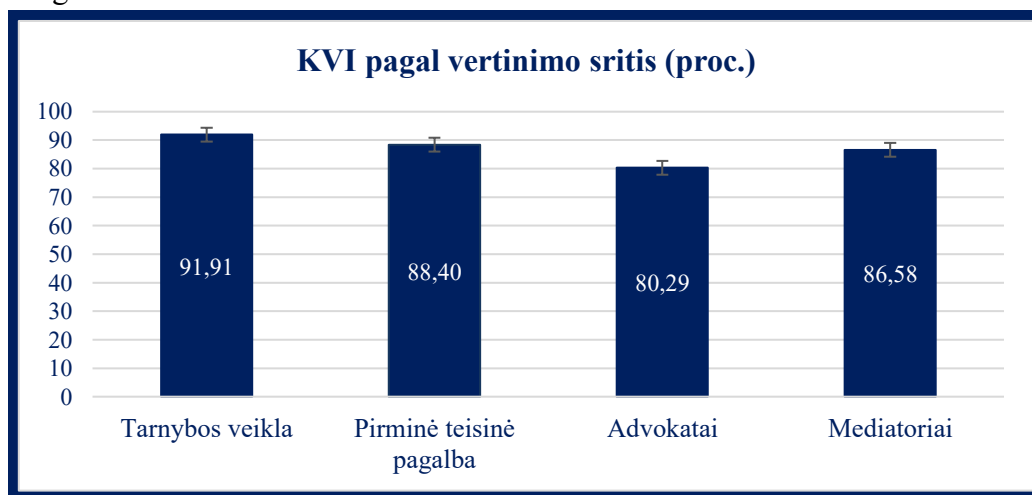
Sritis	Respondentų skaičius
Advokatai (paslaugos gavėjai)	65
Advokatai (institucijos)	58
Mediatoriai	106
Pirminės teisinės pagalbos veikla	95
Tarnybos veikla	220

KVI pagal pagrindines sritis:

Lentelė Nr. 2

Sritis	KVI, %	Pastaba
Tarnybos veikla	91,91	Vertina paslaugų gavėjai, sistemos dalyviai.
Pirminės teisinės pagalbos veikla	88,40	Vertina paslaugų gavėjai.
Advokatai	80,29	Vertina paslaugų gavėjai ir sistemos dalyviai.
Mediatoriai	86,58	Vertina asmenys, pasinaudoję mediacijos paslaugomis.

Diagrama Nr. 1



Bendras (galutinis) KVI sudaro 86,84 %¹.

ADVOKATŲ (JŲ PADĖJĖJŲ) VEIKLOS KOKYBĖS VERTINIMAS

Advokatų (jų padėjėjų) veiklos kokybė vertinama remiantis skirtingų respondentų grupių pateiktais duomenimis, įskaitant paslaugų gavėjus ir sistemoje dalyvaujančius asmenis. Toks vertinimo modelis leidžia įvertinti paslaugų kokybę iš skirtingų perspektyvų ir suteikia galimybę objektyvesnių rezultatų gavimą. Vertinant advokatų (jų padėjėjų) veiklos kokybę analizuojami pagrindiniai paslaugų teikimo aspektai, apimantys pasitenkinimą paslaugomis (bendras pasitenkinimas paslauga, bendravimo efektyvumas (25 proc.)), paslaugų teikimo efektyvumą (vidutinis aptarnavimo laikas, problemos sprendimo greitis) (25 proc.)), patikimumą (skundai, atsiliepieimai, ginčų sprendimo rezultatai) (25 proc.)) bei paslaugų teikimo aplinką (darbo sąlygos, turimos priemonės) (25 proc.)). Apibendrinti duomenys integruojami į advokatų veiklos KVI, kuris atspindi bendrą paslaugų kokybės lygį.

Lentelėje Nr. 3 pateikiami advokatų (jų padėjėjų) veiklos kokybės vertinimo rodikliai pagal atskirus vertinimo komponentus. Duomenys atspindi respondentų vertinimų pasiskirstymą ir leidžia įvertinti kiekvieno vertinimo aspekto reikšmę bendram kokybės vertinimui.

Respondentai: 65 paslaugų gavėjai (pareiškėjai) ir 58 sistemos dalyviai (institucijos).

KVI šioje srityje sudaro 80,29 %, kas rodo pakankamai aukštą paslaugų/veiklos kokybės įvertinimą.

Pagrindiniai rodikliai (vidurkiai, proc.):

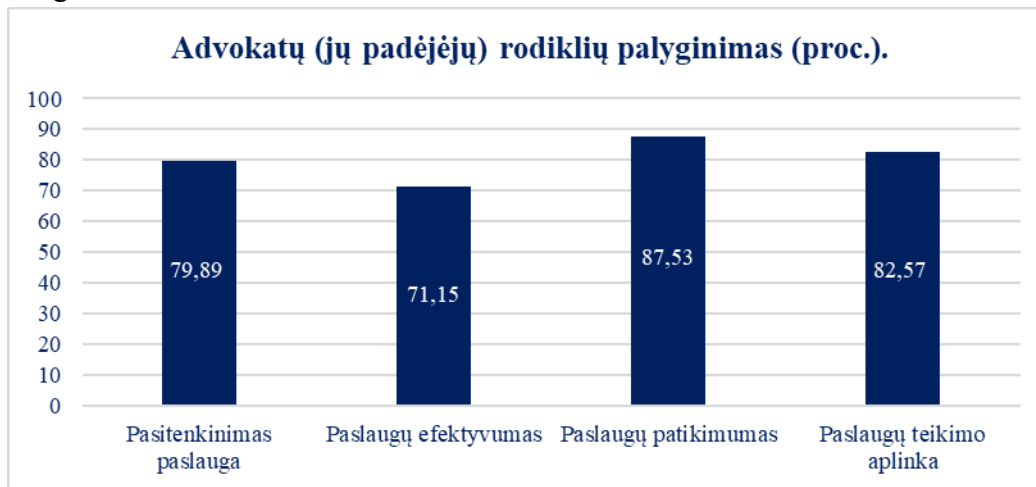
Lentelė Nr. 3

Rodiklis	Vidurkis, %
Pasitenkinimas paslauga	79,89
Paslaugų efektyvumas	71,15
Paslaugų patikimumas	87,53
Paslaugų teikimo aplinka	82,57

Diagramoje Nr. 2 pateikiamas advokatų (jų padėjėjų) veiklos kokybės vertinimo komponentų palyginimas. Grafinis duomenų atvaizdavimas leidžia vizualiai įvertinti skirtingų kokybės aspektų tarpusavio santykį ir jų indėlį į bendrą kokybės vertinimą.

¹ Taikomos orientacinės ribos: <60 % – žemas, 60–79,9 % – vidutinis, 80–89,9 % – aukštas, ≥90 % – labai aukštas įvertinimas.

Diagrama Nr. 2



MEDIATORIŲ VEIKLOS KOKYBĖS VERTINIMAS

Mediatorių veiklos kokybės vertinimas atliekamas pagal nustatytą rodiklių sistemą, apimančią pagrindinius mediacijos paslaugų teikimo kokybę apibūdinančius aspektus. Vertinimas grindžiamas kompleksiniu požiūriu į paslaugų teikimą, įvertinant paslaugų gavėjų patirtį, paslaugų teikimo proceso efektyvumą ir paslaugų teikimo sąlygas.

Mediatorių veiklos kokybės vertinimo indeksas apskaičiuojamas remiantis keturiomis pagrindinėmis vertinimo sritimis:

- paslaugų gavėjų pasitenkinimu paslauga;
- paslaugų teikimo efektyvumu;
- paslaugų patikimumu;
- paslaugų teikimo aplinka.

Kiekviena vertinimo sritis turi vienodą svorį bendrame mediatorių veiklos kokybės vertinimo indekse ir sudaro po 25 procentus galutinės srities KVI reikšmės.

Lentelėje Nr. 4 pateikti duomenys leidžia palyginti atskirų kokybės vertinimo komponentų rezultatus ir įvertinti jų santykinę pasiskirstymą bendrame mediatorių veiklos kokybės vertinime.

Respondentai: 106 asmenys, pasinaudoję valstybės lėšomis apmokamomis mediacijos paslaugomis.

KVI šioje srityje sudaro 86,58 %, kas rodo aukštą paslaugų/veiklos kokybės įvertinimą.

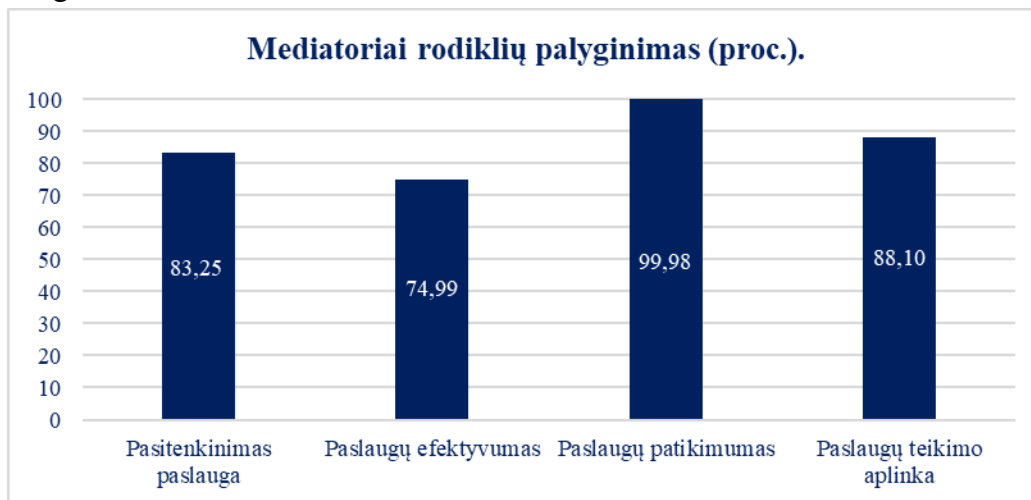
Pagrindiniai rodikliai (vidurkiai, proc.):

Lentelė Nr. 4

Rodiklis	Vidurkis, %
Pasitenkinimas paslauga	83,25
Paslaugų efektyvumas	74,99
Paslaugų patikimumas	99,98
Paslaugų teikimo aplinka	88,10

Diagramoje Nr. 3 pateikiamas mediatorių veiklos kokybės vertinimo indeksas ir jo sudedamosios dalys. Grafinis vaizdavimas leidžia įvertinti bendrą kokybės lygį ir atskirų vertinimo komponentų indėlį į galutinį rezultatą.

Diagrama Nr. 3



PIRMINĖS TEISINĖS PAGALBOS VEIKLOS KOKYBĖS VERTINIMAS

Pirminės teisinės pagalbos veiklos kokybė vertinama pagal nustatytą rodiklių sistemą, apimančią pagrindinius paslaugų teikimo kokybę ir paslaugų atitiktį paslaugų gavėjų poreikiams apibūdinančius aspektus. Vertinimas grindžiamas kompleksiniu požiūriu, įvertinant tiek paslaugų gavėjų patirtį, tiek paslaugų teikimo proceso organizavimą, rezultatų patikimumą ir specialistų kompetenciją.

Pirminės teisinės pagalbos veiklos kokybės vertinimo indeksas apskaičiuojamas remiantis penkiomis pagrindinėmis vertinimo sritimis:

- paslaugų gavėjų pasitenkinimu paslauga;
- paslaugų teikimo efektyvumu;
- paslaugų atitikimu paslaugų gavėjų lūkesčiams;
- paslaugų patikimumu;
- pirminę teisinę pagalbą teikiančių specialistų kompetencija.

Kiekviena vertinimo sritis turi vienodą svorį bendrame pirminės teisinės pagalbos veiklos kokybės vertinimo indekse ir sudaro po 20 procentų galutinės srities KVI reikšmės.

Lentelėje Nr. 5 pateikiami pirminės teisinės pagalbos veiklos kokybės vertinimo rodikliai pagal pagrindinius vertinimo aspektus. Duomenys rodo, kaip respondentai vertina skirtingus paslaugų teikimo elementus ir leidžia nustatyti, kurie kokybės aspektai prisideda prie bendro vertinimo labiausiai.

Respondentai: 95 paslaugų gavėjai ir Tarnybos turimi administraciniai duomenys (pvz., skundai, klaidos).

KVI šioje srityje sudaro 88,40 %, kas rodo aukštą paslaugų/veiklos kokybės įvertinimą.

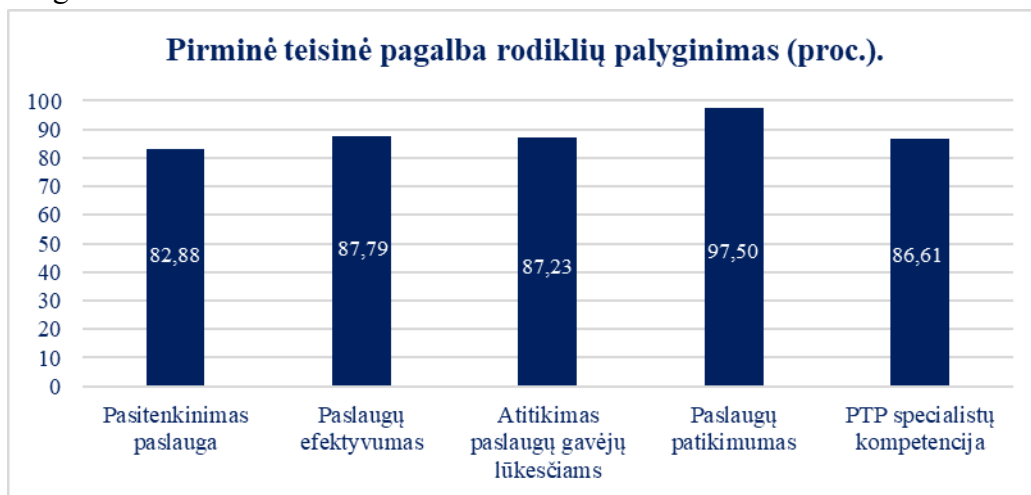
Pagrindiniai rodikliai (vidurkiai, proc.):

Lentelė Nr. 5

Rodiklis	Vidurkis, %
Pasitenkinimas paslauga	82,88
Paslaugų efektyvumas	87,79
Atitikimas paslaugų gavėjų lūkesčiams	87,23
Paslaugų patikimumas	97,50
PTP specialistų kompetencija	86,61

Diagramoje Nr. 4 grafiškai pavaizduoti pirminės teisinės pagalbos veiklos kokybės vertinimo rezultatai pagal atskirus vertinimo komponentus. Grafinis vaizdavimas leidžia aiškiai palyginti skirtingų vertinimo aspektų rezultatus.

Diagrama Nr. 4



TARNYBOS VEIKLOS KOKYBĖS VERTINIMAS

Tarnybos veiklos kokybė vertinama pagal nustatytą rodiklių sistemą, apimančią pagrindinius organizacijos veiklos ir paslaugų administravimo kokybę apibūdinančius aspektus. Vertinimas grindžiamas kompleksiniu požiūriu, įvertinant paslaugų gavėjų patirtį, veiklos procesų efektyvumą, paslaugų patikimumą ir darbuotojų kompetenciją.

Tarnybos veiklos kokybės vertinimo indeksas apskaičiuojamas remiantis penkiomis pagrindinėmis vertinimo sritimis:

- paslaugų gavėjų ir sistemoje dalyvaujančių asmenų pasitenkinimu paslauga;
- paslaugų teikimo efektyvumu;
- paslaugų atitikimu paslaugų gavėjų lūkesčiams;
- paslaugų patikimumu;
- darbuotojų kompetencija.

Kiekviena vertinimo sritis turi vienodą svorį bendrame Tarnybos veiklos kokybės vertinimo indekse ir sudaro po 20 procentų galutinės srities KVI reikšmės. Toks vertinimo modelis leidžia kompleksiskai įvertinti Tarnybos veiklos organizavimą, paslaugų administravimo kokybę ir gebėjimą užtikrinti nuoseklų ir patikimą paslaugų teikimą.

Lentelėje Nr. 6 pateikiami Tarnybos veiklos kokybės vertinimo rodikliai pagal atskirus vertinimo komponentus. Duomenys atspindi respondentų vertinimų pasiskirstymą ir leidžia įvertinti kiekvieno vertinimo aspekto reikšmę bendram kokybės vertinimui.

Respondentai: 220 respondentai (paslaugų gavėjai, sistemos dalyviai, PTP specialistai ir kt.).

KVI šioje srityje sudaro 91,91 %, kas rodo labai aukštą paslaugų/veiklos kokybės įvertinimą.

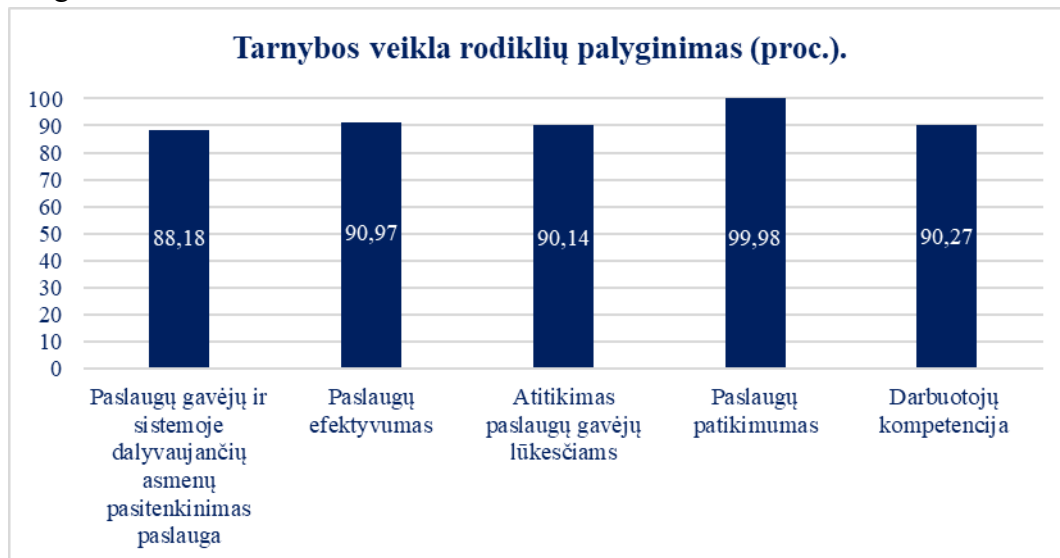
Pagrindiniai rodikliai (vidurkiai, proc.):

Lentelė Nr. 6

Rodiklis	Vidurkis, %
Paslaugų gavėjų ir sistemoje dalyvaujančių asmenų pasitenkinimas paslauga	88,18
Paslaugų efektyvumas	90,97
Atitikimas paslaugų gavėjų lūkesčiams	90,14
Paslaugų patikimumas	99,98
Darbuotojų kompetencija	90,27

Diagramoje Nr. 5 pateikiamas Tarnybos veiklos kokybės vertinimo komponentų palyginimas. Grafinis duomenų atvaizdavimas leidžia vizualiai įvertinti skirtingų kokybės aspektų tarpusavio santykį ir jų indėlį į bendrą kokybės vertinimą.

Diagrama Nr. 5



ADVOKATŲ (JŲ PADĖJĖJŲ) SPECIALIZUOTOSE BYLOSE VEIKLOS KOKYBĖS VERTINIMAS

Advokatų (jų padėjėjų) veiklos kokybės vertinimas apima tiek specializuoto pobūdžio bylose, tiek kitose bylose teikiamų paslaugų kokybės analizę. Toks diferencijuotas vertinimo modelis leidžia įvertinti paslaugų kokybę atsižvelgiant į bylų specifiką ir sudėtingumą, užtikrinant išsamesnį advokatų veiklos kokybės įvertinimą. Specializuoto pobūdžio bylų advokatų veiklos vertinimas atliekamas remiantis Tarnybos ir advokatų anketų duomenimis, kuriuose paslaugų gavėjai vertina suteiktos paslaugos kokybę.

Advokatų (jų padėjėjų) ir Tarnybos veiklos kokybės vertinime taikoma ta pati kokybės dimensijų struktūra, tačiau atskirų dimensijų svoriai nustatyti atsižvelgiant į vertinamos veiklos pobūdį ir atsakomybės apimtį. Advokatų (jų padėjėjų) veiklos kokybės vertinime keturios pagrindinės dimensijos (pasitenkinimas, efektyvumas, patikimumas ir paslaugų teikimo aplinka) turi po 25 procentus bendro indekso reikšmės. Tuo tarpu Tarnybos veiklos vertinime taikoma penkių dimensijų sistema, kur kiekviena dimensija sudaro po 20 procentų bendro indekso. Toks svorių paskirstymas leidžia proporcingai įvertinti skirtingo pobūdžio veiklą, išlaikant vieningą metodinę logiką.

Paslaugų patikimumo dimensijoje, be apklausų duomenų, naudojami ir objektyvūs Tarnybos administraciniai duomenys apie pagrįstų skundų skaičių. Rodiklis apskaičiuojamas taip, kad 0 procentų pagrįstų skundų atitiktų 100 procentų patikimumo įvertinimą. Didėjant skundų daliai, patikimumo rodiklis proporcingai mažėja. Toks skaičiavimo principas leidžia objektyviai įvertinti paslaugų patikimumą, remiantis faktiniais veiklos duomenimis.

Respondentų buvo prašoma nurodyti, ar paslauga buvo teikta specializuoto pobūdžio byloje. Iš viso gauti 182 atsakymai apie specializuotose bylose suteiktas paslaugas. Šie duomenys analizuoti atskirai, o jų rezultatai integruoti į bendrą advokatų veiklos kokybės vertinimo indeksą taikant nustatytą svorių sistemą.

II DALIS

VALSTYBĖS GARANTUOJAMOS TEISINĖS PAGALBOS TARNYBOS KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATŲ ANALIZĖ PAGAL KLAUSIMŲ GRUPES

Šioje dalyje kokybės vertinimo rezultatai analizuojami pagal pagrindines apklausų klausimų grupes. Toks analizės principas leidžia ne tik įvertinti bendrus kokybės rodiklius, bet ir identifikuoti atskirų paslaugų sričių stipriąsias bei santykinai silpnas vietas, lyginant administracinio ir procesinio pobūdžio veiklas tarpusavyje.

Klausimai grupuojami pagal šiuos pagrindinius kokybės aspektus:

pasitenkinimą paslauga;

- paslaugų teikimo efektyvumą;
- paslaugų patikimumą;
- atitikimą paslaugų gavėjų lūkesčiams;
- paslaugų teikimo aplinką;
- specialistų ir darbuotojų kompetenciją.

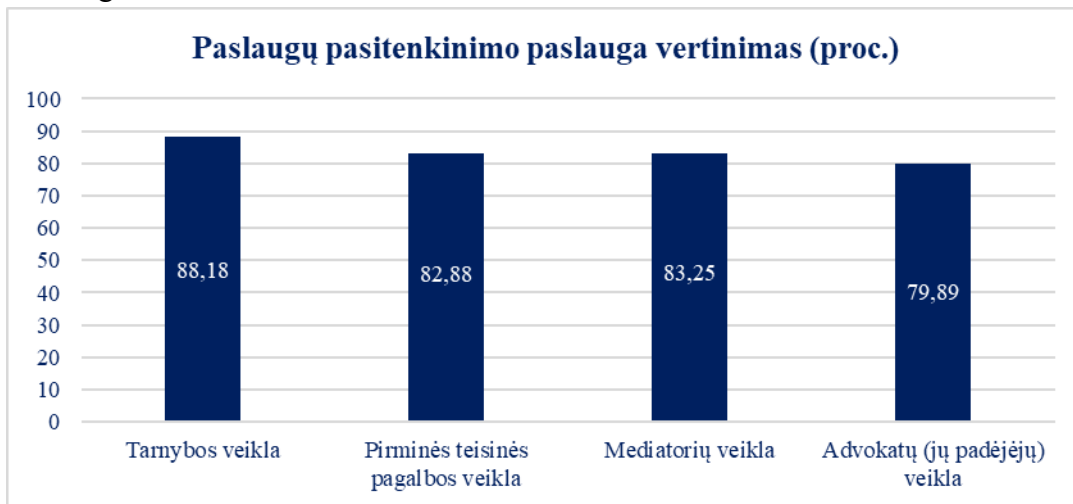
PASITENKINIMAS PASLAUGA

Pasitenkinimo paslauga dimensijos turinys skiriasi priklausomai nuo vertinamos paslaugos pobūdžio. Advokatų (jų padėjėjų) ir mediatorių veiklos vertinime ši dimensija sudaro 25 proc. bendro kokybės vertinimo indekso ir apima bendrą suteiktos paslaugos vertinimą bei bendravimo efektyvumo aspektus. Vertinami klausimai susiję su suteiktos paslaugos kokybe, informacijos aiškumu ir suprantamumu, mandagiu bei profesionaliu bendravimu, advokato pasirengimu bylos nagrinėjimui, nešališkumu, atsakingumu ir konstruktyviu ginčų sprendimu. Tuo tarpu Tarnybos ir pirminės teisinės pagalbos veiklos vertinime pasitenkinimo paslauga dimensija sudaro 20 proc. bendro indekso ir apima platesnį aspektų spektrą – bendrą paslaugos kokybės vertinimą, bendravimo efektyvumą, paslaugos

patogumą ir prieinumą. Šioje grupėje vertinamas paslaugų gavėjų galimybės lengvai pasinaudoti paslaugomis, susisiekti su darbuotojais ar specialistais bei gauti aiškią ir suprantamą informaciją. Toks diferencijuotas klausimų turinys leidžia atsižvelgti į skirtingą procesinių ir administracinių paslaugų pobūdį, išlaikant vieningą kokybės vertinimo logiką. Vertinimas grindžiamas paslaugų gavėjų ir sistemoje dalyvaujančių asmenų atsakymais. Vertinimo rezultatai rodo:

- Tarnybos veikla – 88,18 %
- Pirminės teisinės pagalbos veikla – 82,88 %
- Mediatorių veikla – 83,25 %
- Advokatų (jų padėjėjų) veikla – 79,89 %

Diagrama Nr. 6



Aukščiausias pasitenkinimo lygis fiksuojamas Tarnybos veiklos vertinime. Administracinio pobūdžio paslaugose rodikliai išlieka stabilūs ir nuoseklūs, tuo tarpu procesinio pobūdžio paslaugose (advokatų (jų padėjėjų) ir mediatorių veikloje) vertinimai yra šiek tiek žemesni. Tai gali būti siejama su skirtinga paslaugų pobūdžio specifika – bylinėjimosi ar ginčų sprendimo procesai dažnai susiję su didesne emocine įtampa, sudėtingesnėmis situacijomis ir ilgesne trukme, kas gali turėti įtakos subjektyviam pasitenkinimo vertinimui. Nepaisant to, visų sričių rezultatai išlieka aukšti ir rodo teigiamą bendrą respondentų patirtį.

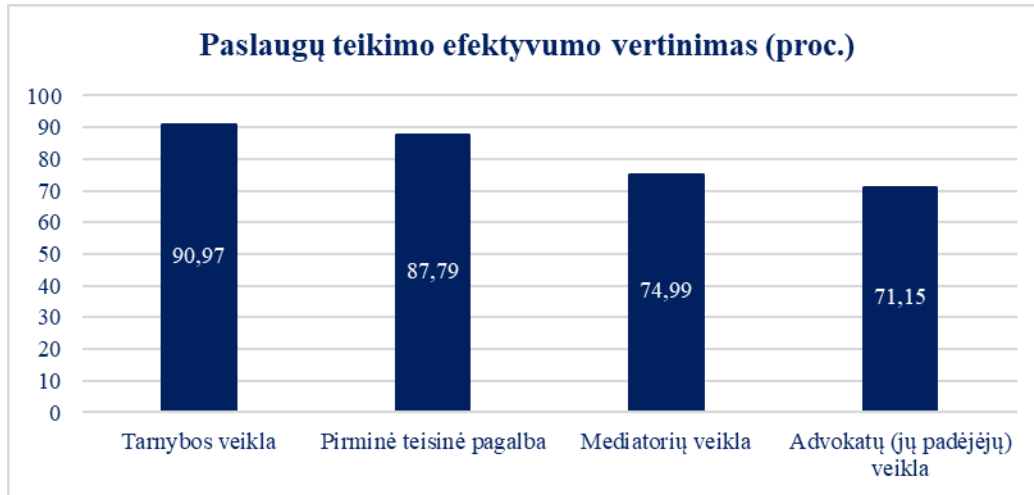
PASLAUGŲ TEIKIMO EFEKTYVUMAS

Paslaugų efektyvumo dimensijos turinys taip pat diferencijuojamas pagal vertinamos paslaugos pobūdį. Advokatų (jų padėjėjų) ir mediatorių veiklos vertinime ši dimensija sudaro 25 proc. bendro kokybės vertinimo indekso ir apima paslaugos suteikimo greitį bei problemos sprendimo operatyvumą. Vertinama, ar paslauga buvo suteikta greičiau nei tikėtasi, ar advokatas (jo padėjėjas) ar mediatorius efektyviai išnaudojo laiką siekiant suprasti situaciją ir rasti sprendimą. Tarnybos ir pirminės teisinės pagalbos veiklos vertinime paslaugų efektyvumo dimensija sudaro 20 proc. bendro indekso ir apima platesnį vertinimo lauką. Be paslaugos suteikimo greičio ir problemų sprendimo operatyvumo, papildomai vertinamas informacijos apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą bei terminus aiškumas ir prieinamumas. Taip siekiama įvertinti ne tik veiklos spartą, bet ir proceso skaidrumą bei komunikacijos

efektyvumą. Toks skirtingas dimensijos turinys leidžia objektyviai įvertinti tiek procesinio, tiek administracinio pobūdžio veiklų efektyvumą, atsižvelgiant į jų specifiką. Rezultatai:

- Tarnybos veikla – 90,97 %
- Pirminės teisinės pagalbos veikla – 87,79 %
- Mediatorių veikla – 74,99 %
- Advokatų (jų padėjėjų) veikla – 71,15 %

Diagrama Nr. 7



Efektyvumo dimensijoje išryškėja didžiausi skirtumai tarp skirtingų paslaugų sričių. Administracinio pobūdžio veikloje rodikliai artėja prie 90 procentų ribos ir rodo gerai organizuotus procesus bei operatyvų reagavimą. Tuo tarpu advokatų (jų padėjėjų) ir mediatorių veiklos srityse efektyvumo vertinimai yra žemesni. Tai gali būti susiję su objektyviais procesiniais terminais, bylų sudėtingumu ir nuo paslaugos teikėjo nepriklausančiais veiksniais, turinčiais įtakos galutiniam problemos sprendimo laikui.

PASLAUGŲ PATIKIMUMAS

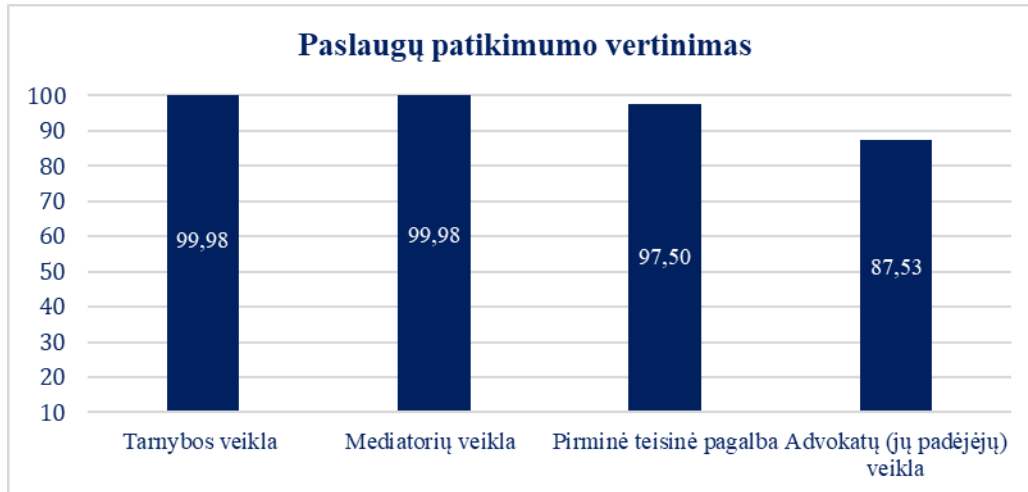
Paslaugų patikimumo dimensija taip pat diferencijuojama pagal vertinamos veiklos pobūdį ir apima tiek apklausų duomenis, tiek objektyvius Tarnybos administracinius rodiklius. Advokatų (jų padėjėjų) ir mediatorių veiklos vertinime ši dimensija sudaro 25 proc. bendro kokybės vertinimo indekso. Ji apima respondentų vertinimą, ar suteikta teisinė pagalba buvo patikima, taip pat institucijų atsakymus dėl galimai gautų skundų ar pastebėtų paslaugų teikimo problemų. Be to, naudojami statistiniai Tarnybos duomenys apie skundų dalį nuo visų sprendimų teikti paslaugas. Rodiklis apskaičiuojamas taikant principą, kad 0 gautų pagrįstų skundų atitinka 100 proc. patikimumo įvertinimą. Didėjant skundų daliai, patikimumo rodiklis proporcingai mažėja.

Tarnybos ir pirminės teisinės pagalbos veiklos vertinime paslaugų patikimumo dimensija sudaro 20 proc. bendro indekso ir grindžiama objektyviais administraciniais duomenimis – pagrįstų skundų skaičiumi, dokumentų formavimo ir teikimo klaidomis bei Strateginio veiklos plano rodikliais. Tokiu būdu vertinimas remiasi faktiniais veiklos rezultatais ir leidžia objektyviai įvertinti paslaugų patikimumą.

Rezultatai:

- Tarnybos veikla – 99,98 %
- Mediatorių veikla – 99,98 %
- Pirminės teisinės pagalbos veikla – 97,50 %
- Advokatų (jų padėjėjų) veikla – 87,53 %

Diagrama Nr. 8



Patikimumo dimensija išsiskiria kaip stabiliausia visos sistemos sritis. Daugumoje vertintų sričių rodikliai artėja prie maksimalios reikšmės, o tai rodo itin mažą pagrįstų skundų ar reikšmingų veiklos trūkumų dalį. Ypač aukšti Tarnybos ir mediatorių veiklos įvertinimai leidžia konstatuoti aukštą paslaugų patikimumo ir pasitikėjimo lygį.

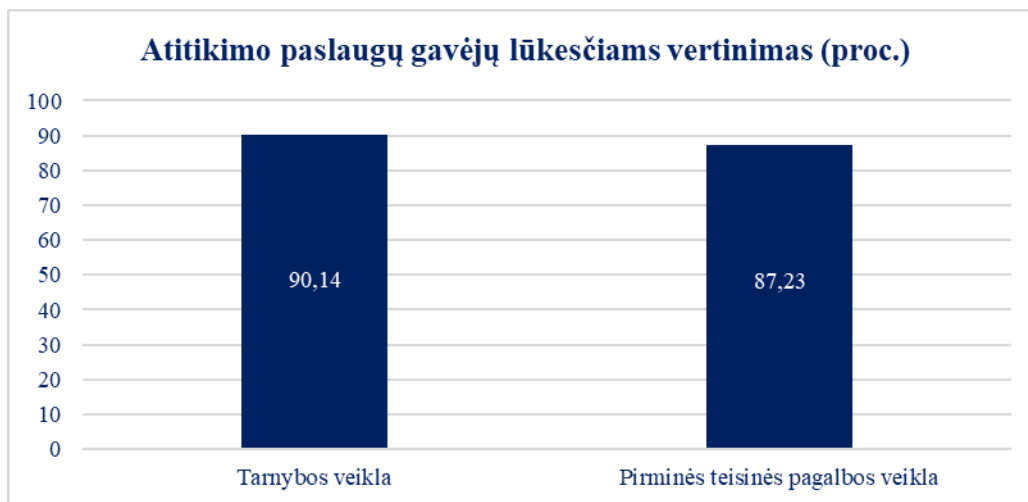
ATITIKIMAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ LŪKESČIAMS

Atitikimo paslaugų gavėjų lūkesčiams dimensija vertinama Tarnybos ir pirminės teisinės pagalbos veiklos srityse ir sudaro 20 proc. bendro kokybės vertinimo indekso. Ši dimensija apima komunikacijos aiškumą viso paslaugos teikimo proceso metu, Tarnybos darbuotojų ir pirminės teisinės pagalbos specialistų gebėjimą suprasti paslaugų gavėjo situaciją bei poreikius, mandagų ir dėmesingą bendravimą, taip pat informacijos apie skundų ar pastabų teikimo galimybes aiškumą.

Vertinami aspektai leidžia įvertinti, ar paslaugos teikimo procesas atitinka nustatytus kokybės standartus ir ar paslaugų gavėjas jaučiasi išklausytas bei suprastas. Tokiu būdu ši dimensija atskleidžia paslaugos kokybę ne tik formaliu, bet ir santykio su asmeniu aspektu. Rezultatai:

- Tarnybos veikla – 90,14 %
- Pirminės teisinės pagalbos veikla – 87,23 %

Diagrama Nr. 8



Pateikti rodikliai rodo, kad Tarnybos ir pirminės teisinės pagalbos specialistų teikiamos paslaugos atitinka paslaugų gavėjų ir sistemos dalyvių poreikius ir lūkesčius. Paslaugų gavėjai labai palankiai vertina Tarnybos darbuotojų aiškią komunikaciją, gebėjimą suprasti situaciją ir sprendimų tinkamumą.

PASLAUGŲ TEIKIMO APLINKA

Paslaugų teikimo aplinkos dimensija vertinama advokatų (jų padėjėjų) ir mediatorių veiklos srityse ir sudaro 25 proc. bendro kokybės vertinimo indekso. Ši dimensija apima paslaugų teikimo sąlygas, konsultacijų organizavimo būdą bei naudojamas darbo priemones. Vertinama, ar konsultacijos vyko paslaugų gavėjui tinkamu būdu (fiziškai, telefonu ar nuotoliniu būdu), ar mediacijos procesas vyko priimtinoje aplinkoje, ar advokatas (jo padėjėjas) ar mediatorius naudojami šiuolaikinėmis darbo priemonėmis, užtikrinančiomis efektyvų darbą. Taip pat vertinamas komforto ir pasitikėjimo jausmas bendraujant su paslaugos teikėju. Ši dimensija leidžia įvertinti, ar advokatų (jų padėjėjų) ir mediatorių paslaugų organizavimo sąlygos sudaro prielaidas kokybiškam ir profesionaliam procesui. Rezultatai:

- Mediatorių veikla – 88,10 %
- Advokatų (jų padėjėjų) veikla – 82,57 %

Diagrama Nr. 9



Vertinimai rodo palankų paslaugų teikimo sąlygų įvertinimą abiejose procesinio pobūdžio srityse. Aukštesnis mediatorių veiklos įvertinimas gali būti siejamas su mediacijos proceso organizavimo lankstumu ir orientacija į dialogą.

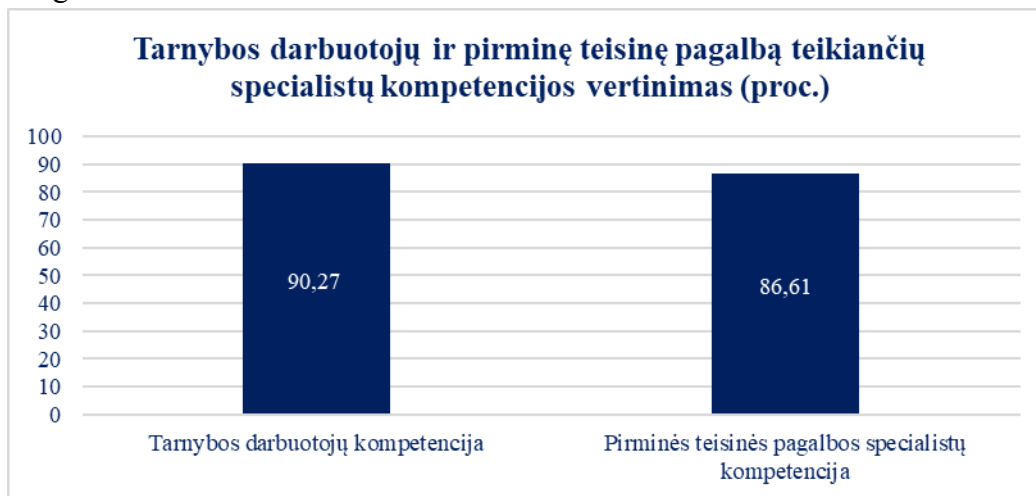
TARNYBOS DARBUOTOJŲ IR PIRMINĘ TEISINĘ PAGALBĄ TEIKIANČIŲ SPECIALISTŲ KOMPETENCIJA

Tarnybos darbuotojų ir pirminę teisinę pagalbą teikiančių specialistų kompetencijos dimensija sudaro 20 proc. bendro kokybės vertinimo indekso ir apima kompleksinį profesinių gebėjimų vertinimą. Ši dimensija formuojama apibendrinant komunikacijos aiškumo, bendravimo efektyvumo, poreikių supratimo, paslaugų atitikimo nustatytiems standartams, skundų sprendimo, problemų sprendimo greičio bei informacijos prieinamumo vertinimus. Vertinama, ar Tarnybos darbuotojai ir pirminės teisinės pagalbos specialistai geba aiškiai ir išsamiai pateikti informaciją apie prašymo ar skundo nagrinėjimo eigą bei terminus, ar paslaugos suteikimo greitis atitinka lūkesčius, ar bendravimas yra mandagus, paslaugus ir dėmesingas, bei ar tinkamai suprantama paslaugų gavėjo situacija.

Toks kompleksinis vertinimo modelis leidžia kompetenciją vertinti ne kaip pavienį požymį, bet kaip nuoseklų profesinių ir komunikacinių gebėjimų visumą, užtikrinančią kokybišką paslaugų teikimą. Rezultatai:

- Tarnybos darbuotojų kompetencija – 90,27 %
- Pirminės teisinės pagalbos specialistų kompetencija – 86,61 %

Diagrama Nr. 10



Šie rodikliai rodo, kad paslaugos gavėjai pasitiki tiek Tarnybos darbuotojų, tiek pirminės teisinės pagalbos specialistų profesionalumu, jų gebėjimu aiškiai komunikuoti, suprasti paslaugų gavėjų poreikius ir užtikrinti kokybišką problemų sprendimą.

IŠVADOS

Nors rezultatai rodo pakankamai aukštą kokybės vertinimo indeksą, kaip aukščiau minėta, respondentų, pareiškusių nuomonę, skaičius nėra didelis.

Atsižvelgiant į tai, reikalingos papildomos priemonės siekiant įtraukti kuo daugiau subjektų (ypač paslaugų gavėjų) į paslaugų vertinimą (nustatant anketų platinimo periodiškumą, apklausos būdus, planuojant siekiamų apklausti asmenų skaičiaus reikšmes ir pan.).

Pasitenkinimo paslaugos ir efektyvumo dimensijose išryškėja didžiausi skirtumai tarp skirtingų paslaugų sričių. Advokatų (jų padėjėjų) veiklos srityse pasitenkinimo paslauga ir efektyvumo vertinimai yra žemesni. Atsižvelgiant į tai, tikslinga įvertinti taikomą metodiką ir detalizuoti apklausas, siekiant atskleisti problemos esmę. Taip pat, planuojant mokymus advokatams, įvertinti mokymų poreikį advokatams dėl laiko planavimo ir bendravimo su pareiškėjais.

Įvertinti apie papildomų priemonių pasitelkimą, siekiant nustatyti specializuotų mokymų, skirtų advokatams, poveikį paslaugų teikimo kokybei.