



SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTAS
priė Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ PRIEŽIŪROS DEPARTAMENTO „SLAPTO KLIENTO“ TYRIMO ATASKAITA

II tyrimo ciklas (vertinimas)

Parengta pagal sutartį nr. VP1-54/18'1-22-Bvt

Ataskaitą perdavė:
UAB „Žmogaus studijų centras“

Ataskaitą priėmė:
Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo
ministerijos

Vilnius, 2022



Turinys

TURINYS	2
1. TYRIMO METODIKA	3
1.1. Tyrimo tikslas	4
1.2. Tyrimo atlikimo metodas	4
1.3. Tyrimo kokybės užtikrinimas	4
1.4. Tyrimo imtis ir tyrimo vykdymo laikas	5
1.5. Aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai	6
1.6. Kreipimosi scenarijai	7
1.7. Rezultatų analizė ir vertinimas	8
2. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS	9
2.1. Bendras klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis ir jo pokytis per vertinamą laikotarpį	10
2.2. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis bei jo pokytis pagal atskirus vertinimo kriterijus	11
2.2.1. Konsultacijos prieinamumas	11
2.2.2. Dėmesys ir pagarba	11
2.2.3. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	12
2.2.4. Poreikio išsiaiškinimas	13
2.2.5. Poreikio patenkinimas	14
2.2.6. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	15
3. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	16
3.1. Tyrimo išvados	17
3.2. Rekomendacijos	18



1. TYRIMO METODIKA



1.1. Tyrimo tikslas

Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – Departamentas) „slapto kliento“ tyrimo (toliau – Tyrimas) II-ojo ciklo (vertinimo) tikslai:

1. Įvertinti Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojų klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybę.
2. Įvertinti Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojų klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės pokytį palyginant Tyrimo II-ojo ir I-ojo ciklų (vertinimų) rezultatus
3. Išskirti stipriąsias ir ugdytinas Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojų klientų aptarnavimo ir konsultavimo puses bei numatyti tobulinimo kryptis (pateikti rekomendacijas).

1.2. Tyrimo atlikimo metodas

Tyrimas buvo atliktas taikant „slapto kliento“ tyrimo metodą. „Slapto kliento“ tyrimas – tai sąveika tarp „slapto kliento“ ir darbuotojo, kur „slaptas klientas“ virsta eiliniu klientu, o darbuotojas atlieka savo kasdienį darbą įprastinėje sau darbo vietoje ir apie konkretų „slapto kliento“ kreipimąsi yra neinformuojamas.

Atliekant tyrimą į Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojus buvo kreiptasi telefonu.

1.3. Tyrimo kokybės užtikrinimas

Siekiant užtikrinti Tyrimo validumą, objektyvumą bei duomenų palyginamumą, „slapto kliento“ tyrimas buvo atliekamas laikantis šių metodinių nurodymų*:

1. Tyrimo metu buvo vertinami tik tie klientų aptarnavimo kokybės parametrai, kurie gali būti objektyviai apibrėžti ir įvertinami bendraujant su darbuotoju telefonu.
2. Klientų aptarnavimo kokybė visais atvejais buvo vertinama pagal tuos pačius, iš anksto apibrėžtus ir su Departamento atstovais suderintus kriterijus.
3. Klientų aptarnavimo kokybė buvo vertinama objektyviai, t.y., fiksuojant faktinius darbuotojų veiksmus ir jų atitikimą vertinimo kriterijams.

4. Klientų aptarnavimo kokybė buvo vertinama tiek kiekybiškai (tyrėjui įvertinant atitikimą kriterijams), tiek kokybiškai (tyrėjui pateikiant komentarus apie darbuotojų veiksmus teikiant informaciją ir konsultuojant). Papildomai buvo vertinamas ir subjektyvus tyrėjo pasitenkinimas konkretaus darbuotojo aptarnavimo kokybe, tokiu būdu gaunant papildomą (ekspertine nuomone grįstą) informaciją apie klientų aptarnavimo kokybę Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje.
5. Į Departamento Įstaigų priežiūros skyrių buvo kreipiamasi pagal iš anksto parengtus ir su Departamento atstovais suderintus scenarijus, kurie atitinka tipines klientų kreipimosi situacijas.
6. Tyrimas buvo atliekamas pagal iš anksto parengtą ir su Departamento atstovais suderintą tyrimo grafiką, tokiu būdu užtikrinant tinkamą kreipimūsi pasiskirstymą.
7. Tyrimo metu buvo atliekama visų vertinimo protokolų antrinė peržiūra, siekiant užtikrinti vertinimų pagrįstumą (objektyvumą), vienodumą ir palyginamumą.

1.4. Tyrimo imtis ir tyrimo vykdymo laikas

Tyrimo metu buvo vertinami Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojai, kurie atlikdami kasdienes funkcijas aptarnauja ir konsultuoja asmenis telefonu. Tyrimo II-ojo ciklo (vertinimo) metu buvo įvertinti 12 Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojų (atlikti 36 kreipimaisi).

Tyrimo II-asis ciklas (vertinimas) buvo įgyvendintas 2022 m. rugsėjo - spalio mėn.

1.5. Aptarnavimo kokybės vertinimo kriterijai

Pateikiami klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės vertinimo kriterijai ir subkriterijai (1 lentelė). Tyrimo II-ojo ciklo (vertinimo) metu buvo naudojami identiški klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės kriterijai ir subkriterijai (bei vertinimo metodika), kaip ir Tyrimo I-ojo ciklo (vertinimo) metu, taip užtikrinant duomenų palyginamumą.

1 lentelė. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės vertinimo kriterijai ir juos sudarantys subkriterijai.

Kriterijai	Subkriterijai
I. Konsultacijos prieinamumas	1. Ar darbuotojui pavyko prisiskambinti iš pirmo karto (jei negalėjo atsiliiepti, ar perskambino greitai (tą pačią dieną))? 2. Ar darbuotojas atsiliiepė greitai (ne ilgiau nei po 3-4 kvietimo signalų)?
II. Dėmesys ir pagarba	3. Ar darbuotojas pokalbio metu visą dėmesį skyrė klientui? Jei reikėjo atsitraukti nuo pokalbio (pvz., kad patikrintų informaciją sistemoje, pasitartų su kolega) prieš tai kliento atsiprašė ir po to padėkojo už laukimą? 4. Ar viso bendravimo metu kalbėjo mandagiai (pagarbūs kreipiniai, pozityvus santykis), ramiu balso tonu? 5. Ar darbuotojas kliento neskubino (kalbėti, baigti bendravimą ir pan.)? 6. Ar darbuotojas kliento išklusė nenutraukdamas (leido užbaigti mintį, nepertraukė savo komentarais)?
III. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas	7. Ar darbuotojas atsiliiepdamas/skambindamas (jei perskambino) tinkamai prisistatė (pilnas įstaigos pavadinimas, pareigos, vardas ir pavardė)? 8. Ar darbuotojas pirmas pasisveikino arba atsakė į pasisveikinimą?
IV. Poreikio išsiaiškinimas	9. Ar darbuotojas pokalbio pradžioje paskatino klientą kalbėti (pvz., „taip“, „klausau Jūsų“, „sakykite“ ir pan.)? 10. Ar darbuotojas gilinosi į kliento unikalią situaciją (uždavė tikslinamųjų klausimų ir/ar kitais būdais skatino kalbėti)?
V. Poreikio patenkinimas, informacijos suteikimas	11. Ar darbuotojas suteikė atsakymą tik išsiaiškinęs konkrečius kliento poreikius ir lūkesčius? 12. Ar darbuotojo kalba buvo aiški, suprantama (nebuvo naudojami profesiniai terminai jų nepaaiškinus, žargonas ir pan.) 13. Ar darbuotojas išsamiai atsakė į kliento klausimą (-us) ir/arba nurodė, kur galima gauti atsakymą?
VI. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas	14. Ar prieš atsisveikindamas darbuotojas paklausė, ar asmuo turi kitų klausimų (nėra likę neaiškumų)? 15. Ar darbuotojas atsisveikino arba atsakė į atsisveikinimą?
VII. Subjektyvus aptarnavimo kokybės įvertinimas	16. Subjektyvus pasitenkinimas pokalbiu su darbuotoju (skalėje nuo 1 iki 5).

1.6. Kreipimosi scenarijai

Pateikiami scenarijai pagal kuriuos buvo kreipiamąsi į Departamento Įstaigų priežiūros skyriaus darbuotojus (2 lentelė).

2 lentelė. Kreipimosi scenarijai.

Nr.	Scenarijai
1.	Klientas (senelių globos namuose apgyvendinto asmens artimasis) skambina pasiskusti galimai nekokybiškai teikiamomis paslaugomis x senelių namuose (prasta priežiūra, per mažai darbuotojų, niekas „neužsiima“ su žmonėmis ir pan.).
2.	Klientas (senelių globos namuose apgyvendintos moters dukra / sūnus / anūkė ar pan.) skambina pasiteirauti, ar globos namai turi teisę riboti lankymo laiką dėl COVID-19. Pavyzdžiui, leidžia su artimaisiais kontaktuoti ne ilgiau kaip 15 min. tik bendroje patalpoje (ne gyventojų kambaryje). Klientas skundžiasi, kad per tiek laiko jo artimasis, sergantis demencija, net nespėja susiorientuoti aplinkoje, ir jau ateina metas atsiveikinti.
3.	Klientas, kurio artimasis prieš dvi savaites apsigyveno reabilitacijos centre (dėl priklausomybės nuo narkotinių medžiagų), teiraujasi, ar įstaiga elgiasi teisingai, uždrausdama bet kokį artimojo bendravimą su kitais artimaisiais? Klientas nerimauja, jog jo artimajami šiuo metu ypač reikalingas kitų artimųjų palaikymas, o centras klientui aiškina, kad pagal jų taisykles, tokios galimybės, nesant ypatingai skubiam atvejui, kol kas nėra. Be kita ko, klientas užsimena, jog jam kelia abejonių „darbo terapija“, t.y., ar tokia terapija, kaip metodas išvis gali būti naudojamas (asmenų išnaudojimo rizika ir pan.) ir kt. Kiek klientui žinoma, tai reabilitantai turi dirbti sunkius ūkio darbus įstaigos ūkyje (ravėti, kasti, sodinti, nuimti derlių ir t.t.) (daržovių auginimas pvz.), arba šluoja kiemą, grėbia lapus.
4.	Klientas (budintis globotojas) pasakoja globojantis 2 vaikus, brolių (12 m.) ir sesę (8 m.). Juos globoja jau keletą savaitžių. Globos centras sudarė vaikams pagalbos planą ir nustatė, kad berniukui reikėtų psichologo konsultacijų. Siūlo psichologo konsultacijas lankyti globos centre 1 k./ sav. Klientas nurodo, jog jai nėra tinkamas laikas, jai būtų patogiau po darbo, po 17 val. vesti berniuką pas psichologą. Ar centras turėtų sudaryti galimybes lankyti konsultacijas po darbo valandų? Jei ne, klientas galėtų vežti kitur privačioms konsultacijoms, bet ar tokiu atveju centras neprivalo padengti išlaidų? Centras teigia, kad ne.

1.7. Rezultatų analizė ir vertinimas

Kiekybinis vertinimas

Klientų aptarnavimo kokybės lygis konkretaus kreipimosi atveju buvo nustatomas šiuo būdu:

- įvertinamas klientų aptarnavimo kokybės atitikimas kiekvienam iš vertinimo subkriterijų (galimos reikšmės: atitinka (1), neatitinka (0), nevertinta (NA));
- apskaičiuojamas klientų aptarnavimo kokybės lygis pagal kiekvieną kriterijų (skalėje nuo 1 iki 5 pagal 3-oje lentelėje pateiktą skaičiavimo metodiką);
- apskaičiuojamas kriterijų vertinimų vidurkis, tokiu būdu nustatant bendrą klientų aptarnavimo kokybės lygį konkretaus kreipimosi metu.

Bendras klientų aptarnavimo kokybės lygis buvo nustatomas apskaičiuojant konkrečių kreipimųsi bendro kokybės lygio vidurkį. Taip pat, buvo apskaičiuojamas bendras kokybės lygis pagal atskiras kriterijų grupes.

3 lentelė. Kriterijų vertinimo principai.

Balas	Subkriterijų atitikimas reikalavimams
5	5 iš 5 kriterijų sudarančių subkriterijų atitiko reikalavimus, 4 iš 4, 3 iš 3, 2 iš 2.
4	4 iš 5 kriterijų subkriterijų sudarančių kriterijų atitiko reikalavimus, 3 iš 4, 2 iš 3.
3	3 iš 5 kriterijų sudarančių subkriterijų atitiko reikalavimus, 2 iš 4, 1 iš 2.
2	2 iš 5 kriterijų sudarančių subkriterijų atitiko reikalavimus, 1 iš 4, 1 iš 3.
1	0 iš 5 kriterijų sudarančių subkriterijų atitiko reikalavimus, 0 iš 4, 0 iš 3, 0 iš 2.

Kokybinis vertinimas

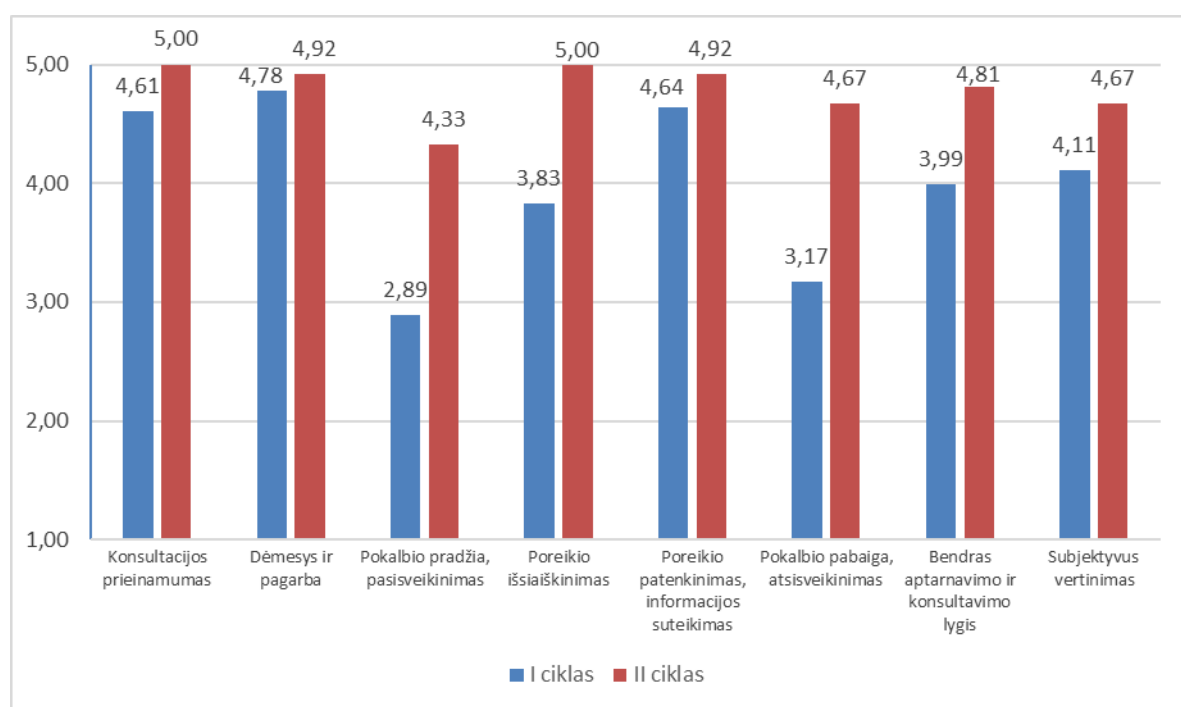
Prie kiekvieno įvertinimo buvo paliekami komentarai pagrindžiantys kiekybinį įvertinimą.

2. TYRIMO REZULTATAI IR JŲ APTARIMAS



2.1. Bendras klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis ir jo pokytis per vertinamą laikotarpį

Pateikiamas bendras klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje, pagal suminį visų kriterijų (išskyrus subjektyvų vertinimą) vertinimą bei klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis pagal kiekvieną iš vertinimo kriterijų atskirai. Kartu, pateikiamas I-ojo ir II-ojo Tyrimo ciklų rezultatų palyginimas (1 pav.).



1 pav. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje (bendras ir pagal vertinimo kriterijus): I-ojo ir II-ojo Tyrimo ciklų rezultatų palyginimas.

Vertinant Tyrimo II-ojo ciklo (vertinimo) rezultatus, matoma, kad klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje yra tolygiai aukštas vertinant pagal visus vertinimo kriterijus (visi vertinimo kriterijų įvertinimai yra aukštesni nei 4,30 balo). Aukščiausiai klientų aptarnavimo kokybė Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje yra vertinama pagal konsultacijos prieinamumo (5,00 balai) ir poreikio išsiaiškinimo (5,00 balai) kriterijus.

Lyginant Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklo rezultatus, matomas ženklus klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygio pagerėjimas pagal visus vertinimo parametrus. Didžiausias teigiamas pokytis fiksuojamas pokalbio pradžios, pasisveikinimo ir pokalbio pabaigos, atsisveikinimo kriterijų vertinimuose.

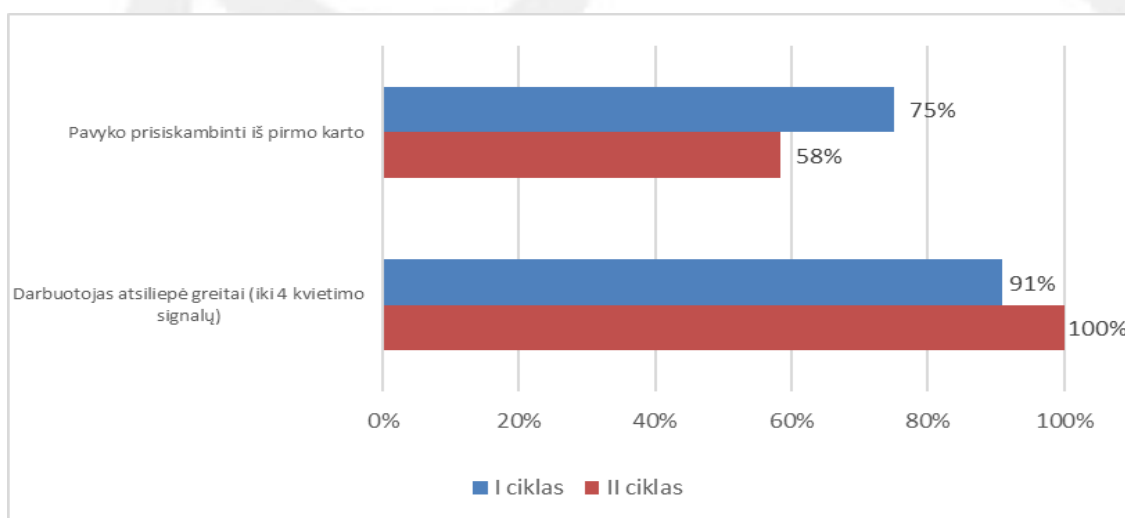
Toliau pateikiama detali klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės analizė pagal kiekvieną iš kriterijų bei Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklų rezultatų palyginimas.

2.2. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis bei jo pokytis pagal atskirus vertinimo kriterijus

2.2.1. Konsultacijos prieinamumas

Tyrimo rezultatai rodo, kad II-ojo Tyrimo ciklo (vertinimo) metu 75 proc. atvejų į klientų skambučius buvo atsiliepiama iš pirmo karto. Kai į kliento skambučius nebuvo atsiliepiama iš pirmo karto, visais atvejais darbuotojai perskambindavo per trumpą laiką (per 1 darbo dieną). Visais atvejais darbuotojai į klientų skambučius atsiliepė greitai (iki 4 kvietimo signalų) (2 pav.).

Lyginant Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklų (vertinimų) rezultatus, matoma, kad atvejų, kai klientams pavykdo prisiskambinti darbuotojui iš pirmo karto padidėjo nuo 58 proc. iki 75 proc. Skaičius atvejų, kai darbuotojai atsiliepė greitai (iki 4 kvietimo signalų) padidėjo nuo 91 proc. iki 100 proc.

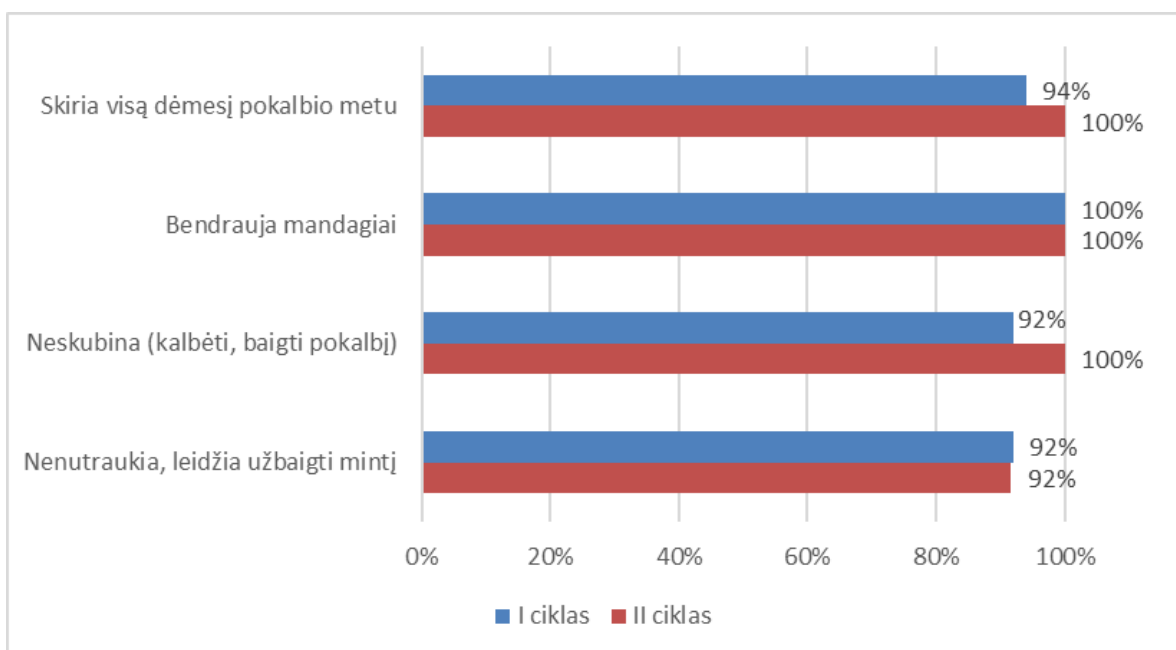


2 pav. Darbuotojų pasiekiamumas ir atvejų skaičius, kai į skambučių atsiliepė greitai (proc.) (I-ojo ir II-ojo Tyrimo ciklų rezultatų palyginimas).

2.2.2. Dėmesys ir pagarba

Tyrimo II-ojo ciklo (vertinimo) metu buvo nustatyta, kad visais atvejais darbuotojai bendravimo su klientu metu skirdavo klientui visą dėmesį, bendraudavo pagarbiai ir mandagiai, neskubindavo (kalbėti, užbaigti pokalbį). Taip pat, 92 proc. atvejų, klientai buvo išklausomi iki galo jų nepertraukiant (išimtį sudarė tik vienas atvejis kai klientas buvo nutrauktas neleidžiant jam užbaigti minties) (3 pav.).

Lyginant Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklų (vertinimų) rezultatus, pastebėtina, kad dėmesio ir pagarbos kriterijaus subkriterijų išpildymas išliko stabiliai aukštas.

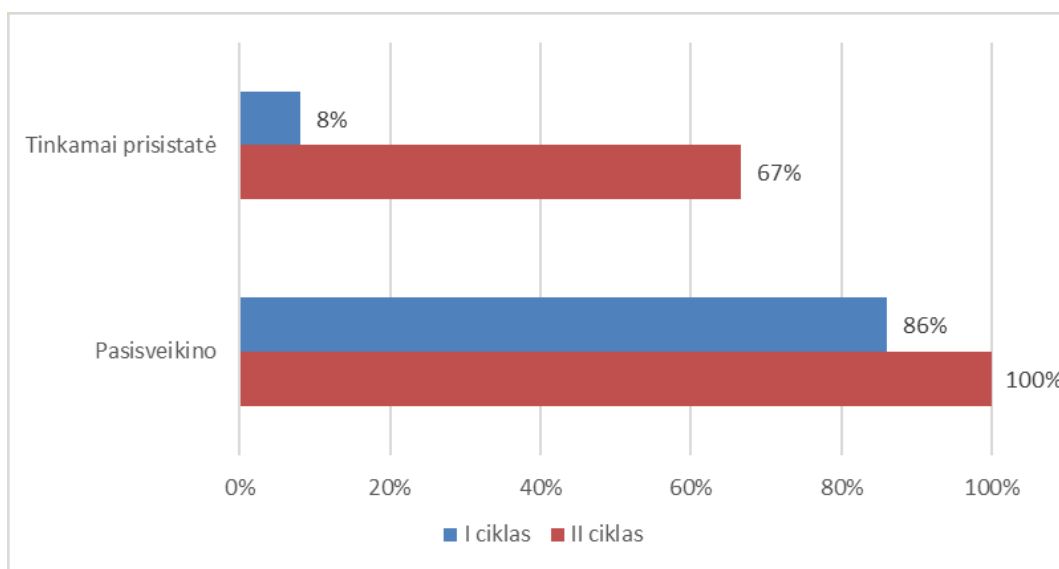


3 pav. Dėmesio ir pagarbos subkritejų išpildymas (I-ojo ir II-ojo Tyrimo ciklų rezultatų palyginimas).

2.2.3. Pokalbio pradžia, pasisveikinimas

Tyrimo II-ojo ciklo (vertinimo) metu buvo nustatyta, kad 67 proc. atveju atsiliepiant į skambutį, darbuotojai tinkamai prisistatė, tinkamai pasisveikino (pasisveikino pirmi arba atsakė į pasisveikinimą) - 100 proc. atvejų (4 pav.).

Lyginant Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklų (vertinimų) rezultatus, pastebėtina, kad ženkliai pagerėjo darbuotojų prisistatymo atsiliepiant į telefono skambutį kriterijaus išpildymas: I-ojo ciklo (vertinimo) metu tinkamai atsiliepta į skambutį buvo tik 8 proc. atvejų, II-ojo ciklo (vertinimo) metu – 67 proc. atvejų. Taip pat, pagerėjo ir tinkamo pasisveikinimo reikalavimo išpildymas: I-ojo ciklo (vertinimo) metu tai buvo padaryta 86 proc. atvejų, II-ojo – 100 proc. atvejų (4 pav.).

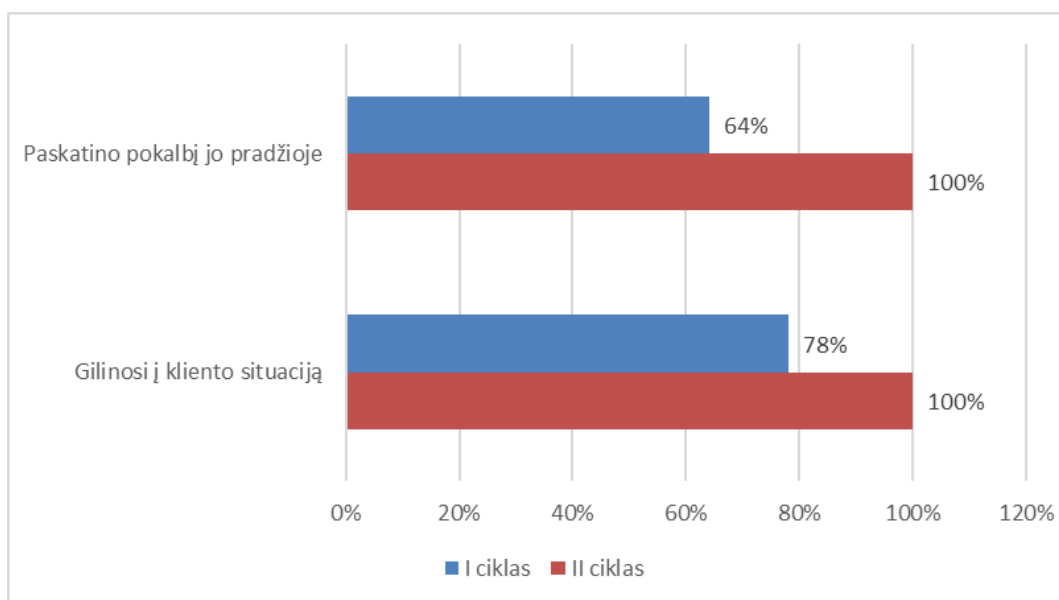


4 pav. Skaičius (proc.) atvejų kai darbuotojai tinkamai prisistatė ir pasisveikino su klientu (I-ojo ir II-ojo Tyrimo ciklų rezultatų palyginimas).

2.2.4. Poreikio išsiaiškinimas

Tyrimo II-ojo ciklo (vertinimo) metu buvo nustatyta, kad visais atvejais darbuotojai paskatindavo pokalbį jo pradžioje bei gilinosi į unikalią kliento situaciją (5 pav.).

Lyginant Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklų (vertinimų) rezultatus, matoma, kad atvejų kai darbuotojas paskatino klientą plačiau pristatyti savo situaciją pokalbio pradžioje padidėjo nuo 64 proc. iki 100 proc., atvejų, kai darbuotojas gilinosi į kliento į situaciją – nuo 78 proc. iki 100 proc. (5 pav.).

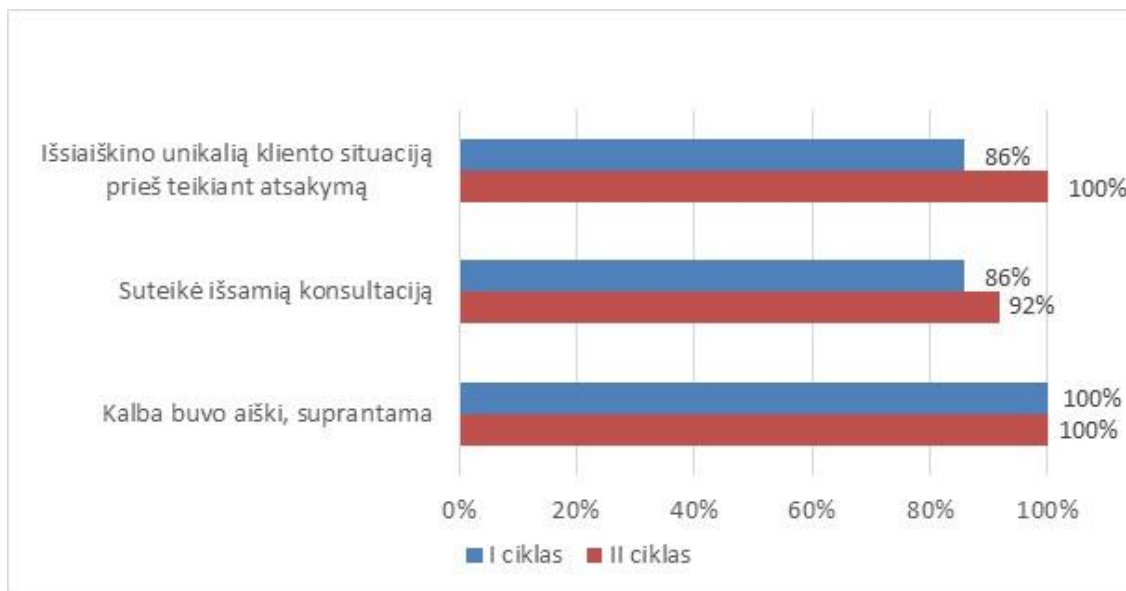


5 pav. Skaičius (proc.) atvejų, kai klientas buvo paskatintas pokalbio pradžioje bei buvo gilinamas į kliento unikalią situaciją (I-ojo ir II-ojo Tyrimo ciklų rezultatų palyginimas).

2.2.5. Poreikio patenkinimas

Tyrimo II-ojo ciklo (vertinimo) metu buvo nustatyta, kad klientui buvo suteikta išsami konsultacija 92 proc. atvejų (išimtį sudarė vienas atvejis, kai darbuotoja nesuteikė tikslaus atsakymo, bet nukreipė kreiptis į kolegą). Visais atvejais darbuotojai konsultuodami asmenį kalbėjo aiškiai ir suprantamai bei suteikė atsakymą tik išsiaiškiną unikalią kliento situaciją (6 pav.).

Lyginant Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklų (vertinimų) rezultatus, matoma, kad skaičius atvejų, kai klientui yra tinkamai suteikiama informacija padidėjo nuo 86 proc. iki 92 proc. (6 pav.).

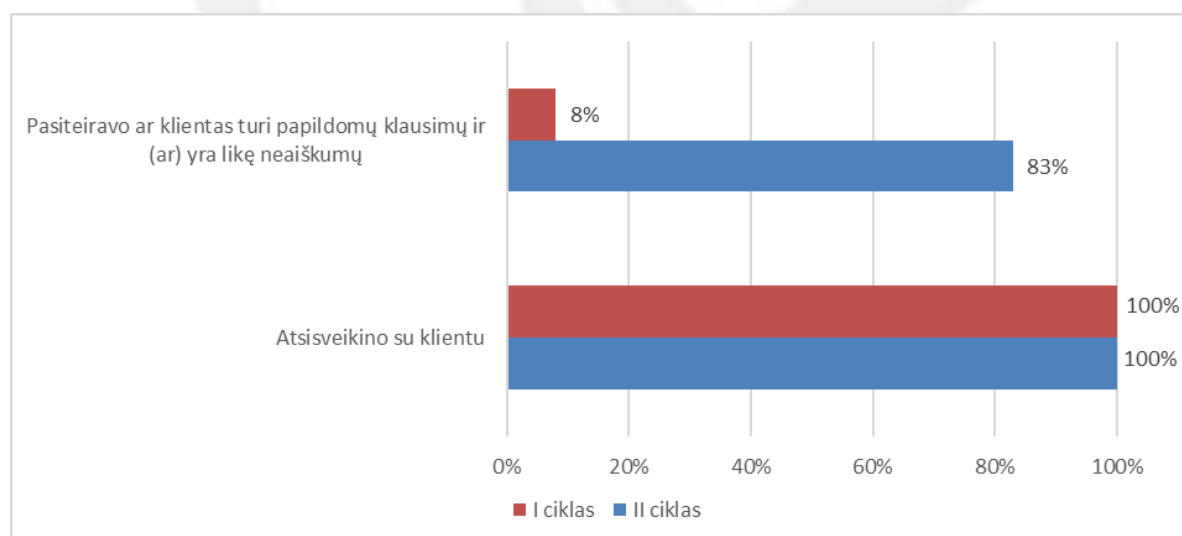


6 pav. Skaičius (proc.) atvejų, kai prieš teikiant atsakymą išsiaiškinama unikali kliento situacija, suteikiama išsami konsultacija bei darbuotojas kalba aiškiai ir klientui suprantama kalba (I-ojo ir II-ojo Tyrimo ciklų rezultatų palyginimas).

2.2.6. Pokalbio pabaiga, atsisveikinimas

Tyrimo II-ojo ciklo (vertino) metu buvo nustatyta, kad 83 proc. atvejų darbuotojai, pokalbio pabaigoje, pasiteiraudavo ar klientas turi papildomų klausimų ir (ar) yra likę neaiškumų bei 100 proc. atvejų tinkamai atsisveikindavo.

Lyginant Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklų (vertinimų) rezultatus, matomas, ženklus atvejų kai darbuotojai pokalbio pabaigoje pasiteirauja ar klientas turi papildomų klausimų ir (ar) yra likę neaiškumų atvejų padidėjimas (nuo 8 proc. iki 83 proc.).



7 pav. Skaičius (proc.) atvejų, kai pokalbio pabaigoje darbuotojai pasiteiraudavo ar klientas turi papildomų klausimų ir (ar) yra likę neaiškumu bei tinkamai atsisveikindavo su klientu (I-ojo ir II-ojo Tyrimo ciklų rezultatų palyginimas).

3. IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS



3.1. Tyrimo išvados

Tyrimo II-ojo ciklo (vertinimo) metu buvo nustatyta, kad:

1. Bendras asmenų aptarnavimo ir konsultavimo telefonu kokybės lygis Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje pagal suminį vertinimo kriterijų vertinimą yra **labai aukštas*** (4,81 balo).
2. Asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis buvo įvertintas kaip **labai aukštas** pagal šešis vertinimo kriterijus:
 - konsultacijos prieinamumas (5,00 balai)
 - poreikio išsiaiškinimas (5,00 balai)
 - dėmesys ir pagarba (4,92 balo);
 - poreikio patenkinimas, informacijos pateikimas (4,92 balo);
 - pokalbio pabaiga, atsisveikinimas (4,67 balo);
 - subjektyvus aptarnavimo kokybės įvertinimas (4,67 balo).
3. Asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis buvo įvertintas kaip **aukštas** pagal vieną kriterijų:
 - pokalbio pradžia, pasisveikinimas (4,33 balo).

Lyginant Tyrimo I-ojo ir II-ojo ciklą (vertinimų) rezultatus buvo nustatyta, kad:

4. Bendras klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės lygis Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje pagal suminį vertinimo kriterijų vertinimą padidėjo 21 proc. (+0,82 balo).
5. Klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybė Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje pagerėjo pagal visus vertinimo kriterijus:
 - konsultacijos prieinamumas (+0,39 balo);
 - dėmesys ir pagarba (+0,14 balo);
 - pokalbio pradžia, pasisveikinimas (+0,44 balo);
 - poreikio išsiaiškinimas (+1,17 balo);
 - poreikio patenkinimas, informacijos suteikimas (+0,28 balo);
 - pokalbio pabaiga, atsisveikinimas (+1,50 balo);
 - subjektyvus klientų aptarnavimo vertinimas (+0,56 balo).

**Klientų aptarnavimo kokybės lygis buvo vertinamas:*

- *labai aukštai, jei įvertinimų vidurkiai yra tarp 4,50 – 5,00 balų;*
- *aukštai – tarp 4,00 – 4,49 balų;*
- *aukščiau už vidutinę – tarp 3,00 – 3,99 balų;*
- *žemiau už vidutinę – tarp 2,00 – 2,99 balų;*
- *žemai – tarp 1,00 – 1,99 balų.*



3.2. Rekomendacijos

Siekiant toliau sistemiškai gerinti asmenų aptarnavimo ir konsultavimo kokybę Departamento Įstaigų priežiūros skyriuje aptarnaujant klientus telefonu rekomenduojame:

1. Supažindinti skyriaus darbuotojus su Tyrimo rezultatais, aptarti išryškėjusias asmenų aptarnavimo ir konsultavimo stiprybes ir tobulintinus aspektus.
2. Sudaryti ir numatyti tolimesnų klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės išlaikymo ir gerinimo veiksmų (priemonių) planą.
3. Periodiškai (ne rečiau kaip vieną kartą į metus) įgyvendinti išorinį klientų aptarnavimo ir konsultavimo kokybės monitoringą atliekant „slapto kliento“ tyrimą.