

MIGRACIJOS DEPARTAMENTO KLIENTŲ APKLAUSOS REZULTATAI

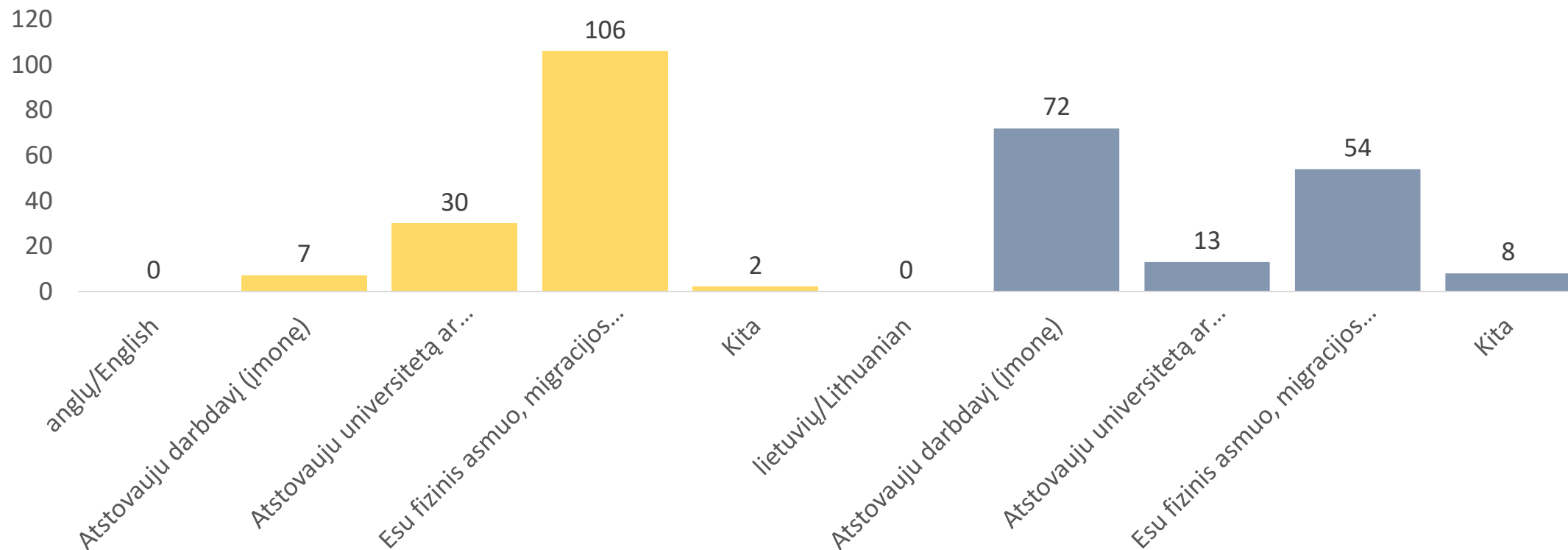


Parengė Aušrinė Kapočienė, programos „Kurk Lietuvai“ projektų vadovė,
2020 m. vasario 19 d.

Daugiau informacijos apie projektą rasite [„Kurk Lietuvai“](#)



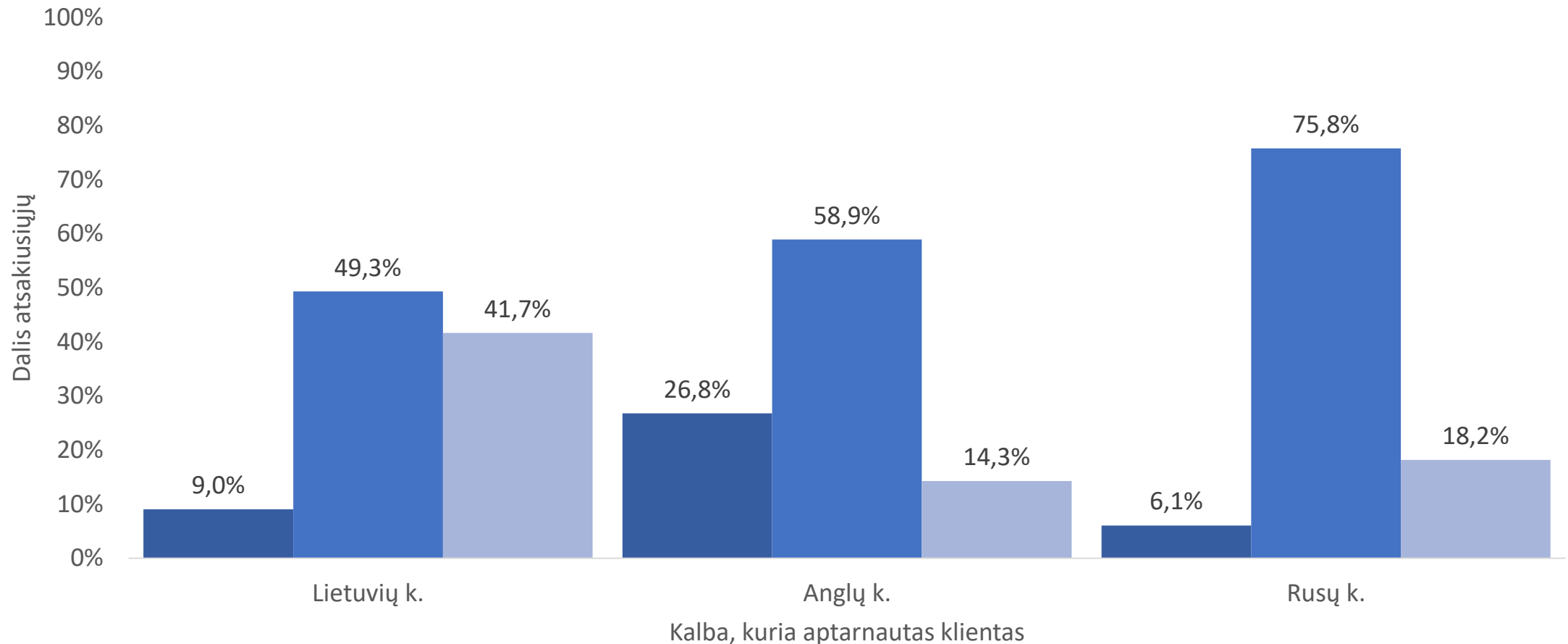
MIGRACIJOS DEPARTAMENTO KLIENTŲ APKLAUSOS IMTIS



- 2020 m. sausio 9-24 d. vyko Migracijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – MD) klientų anoniminė apklausa, kuria siekta nustatyti MD klientų pasitenkinimą migracijos paslaugomis.
- Iš viso apklausą užpildė 292 respondentai, iš kurių 145 lietuvių k. ir 147 anglų k.
- Anglų k. apklausą daugiausia pildė fiziniai asmenys, tikėtina, užsieniečiai, tuo tarpu lietuvių kalba daugiausia respondentų atstovavo įmones (darbdavius)



Kaip dažnai naudojate Migracijos departamento paslaugomis?

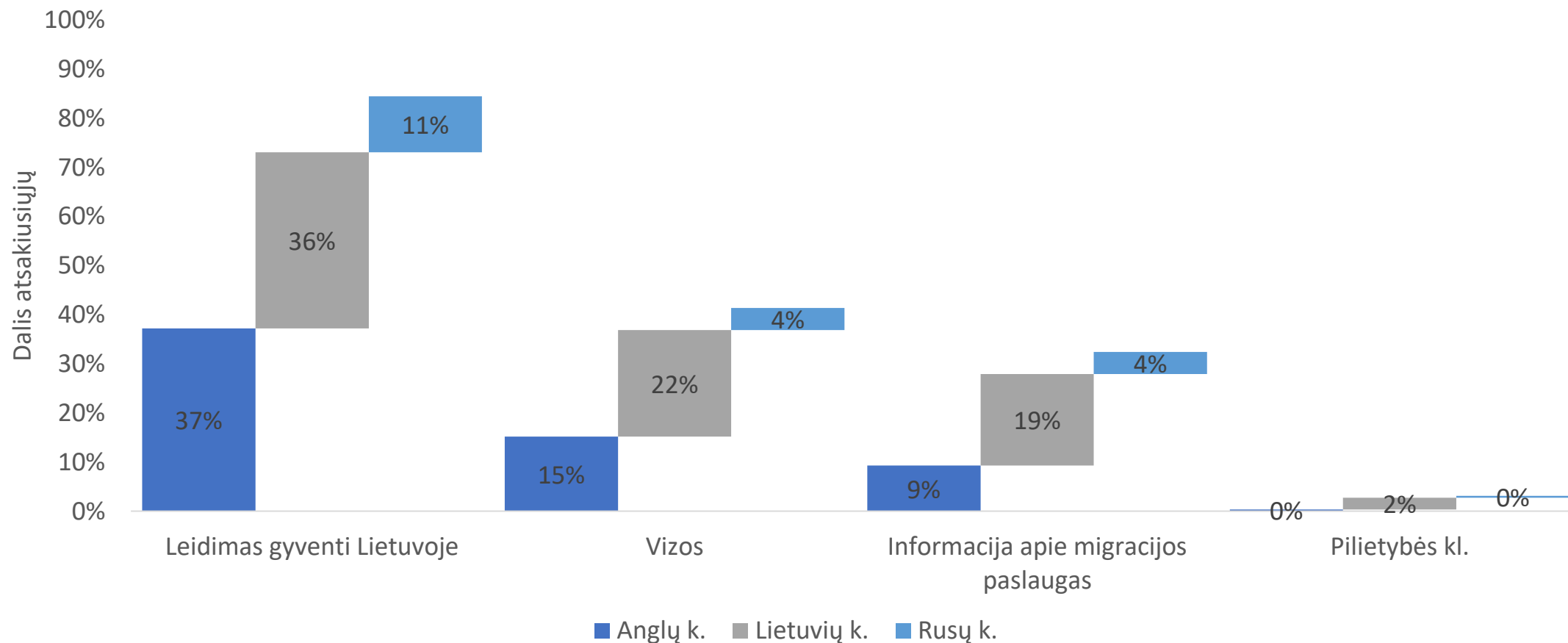


■ Naudojasi pirmą kartą; ■ Esu naudojęsis/naudojusis keletą kartų; ■ Naudojuosi nuolat, nes tai susiję su mano darbine veikla

- Ketvirtadalis aptarnaujamųjų anglų kalba MD paslaugomis naudojosi pirmą kartą
- Didžioji dalis respondentų migracijomis naudojosi keletą kartų

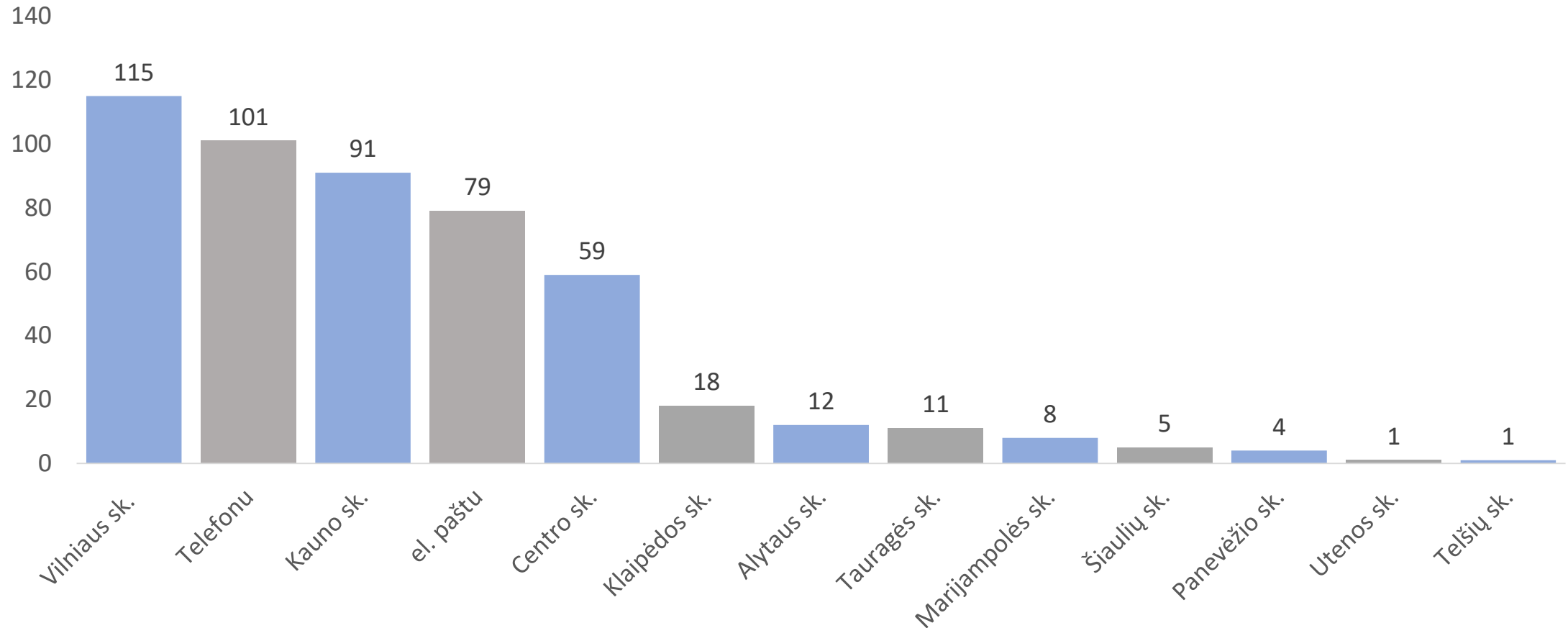


Dėl kokios Migracijos departamento teikiamos paslaugos kreipėtės/kokia paslauga naudojotės? (galimi keli ats. variantai)



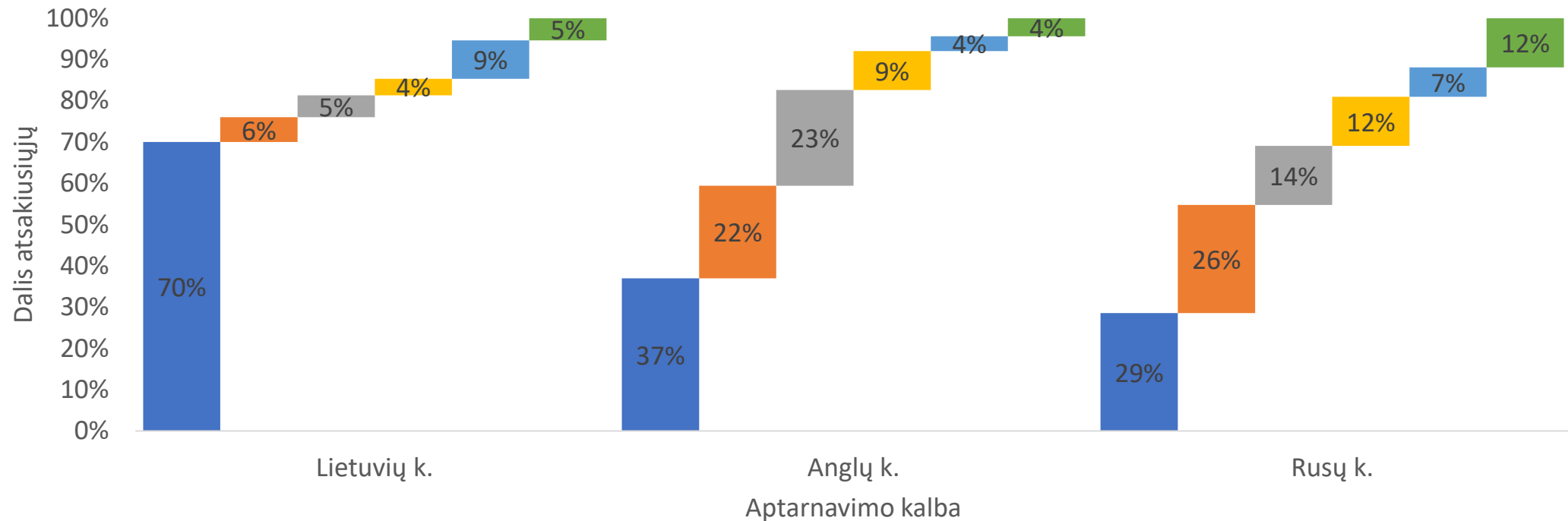
- 8 iš 10 respondentų kreipėsi dėl leidimo gyventi Lietuvoje išdavimo paslaugos, atitinkamai 4 iš 10 - dėl vizos išdavimo.

Kuriame MD padalinyje Jums buvo suteiktos paslaugos? (galimi keli ats. variantai)



- Į apklausą atsakę MD klientai, vertino visuose MD padaliniuose teikiamas paslaugas, įskaitant paslaugas telefonu ir el. paštu.

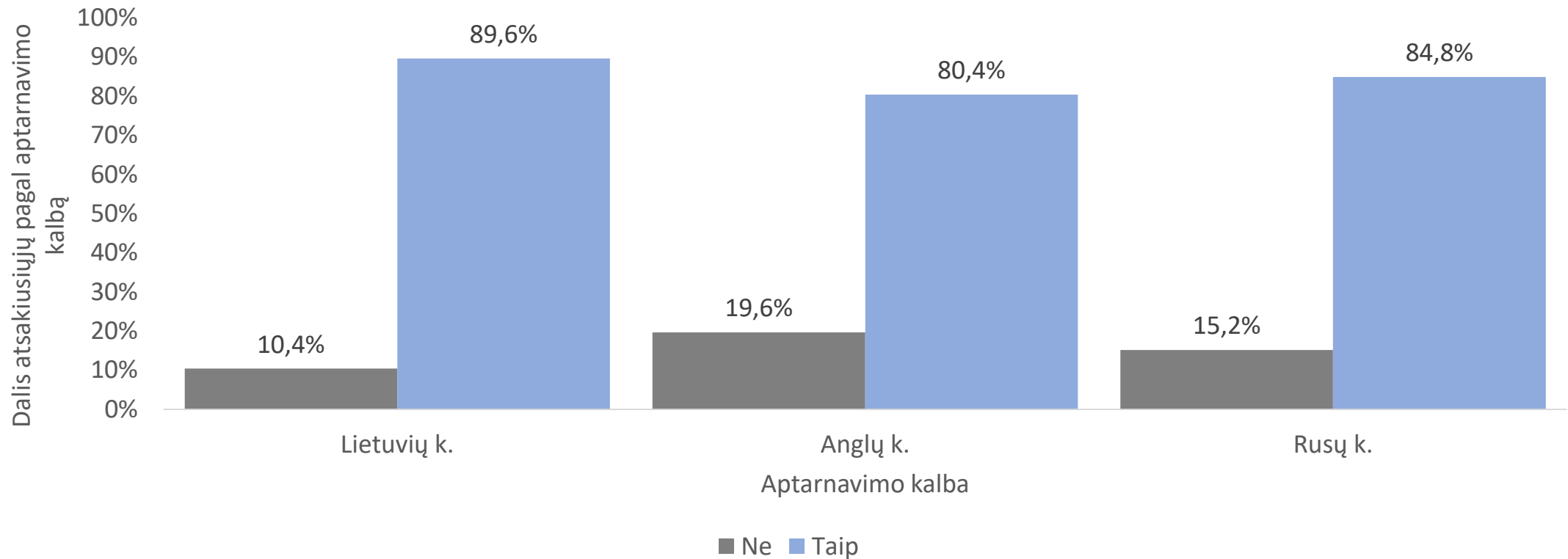
Ar siekdamas/siekdama pasinaudoti migracijos paslaugomis, naudojotės kitų asmenų pagalba?



- Net 60-70% klientų aptarnaujamų užsienio kalba reikia trečiųjų asmenų pagalbos, t.y. jie negali paslaugos gauti tiesiogiai patys.
- Galimos priežastys – nepakankamai aiški informacija apie migracijos procedūras, reikalavimus, aptarnavimas užsienio kalba apsunkintas.

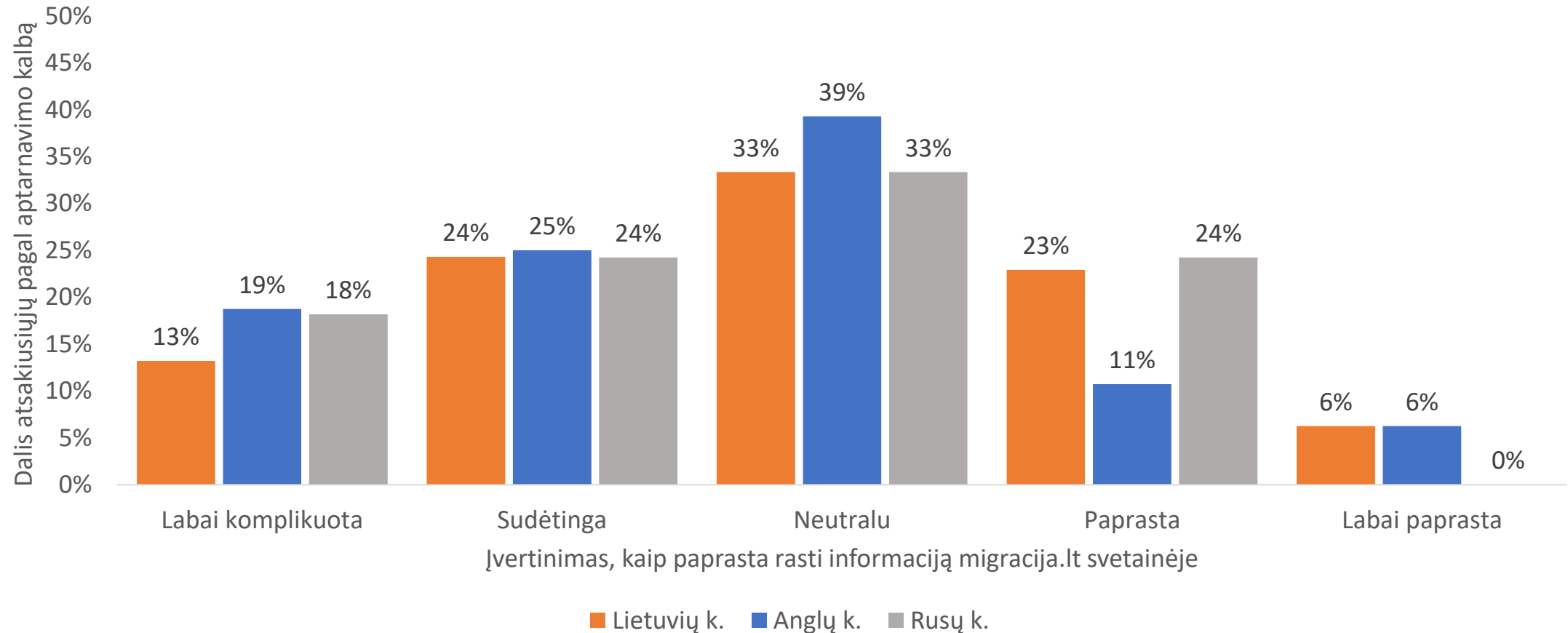


Ar prieš atvykdami į Migracijos padalinį naudojotės migracija.lt svetainėje skelbiama informacija?



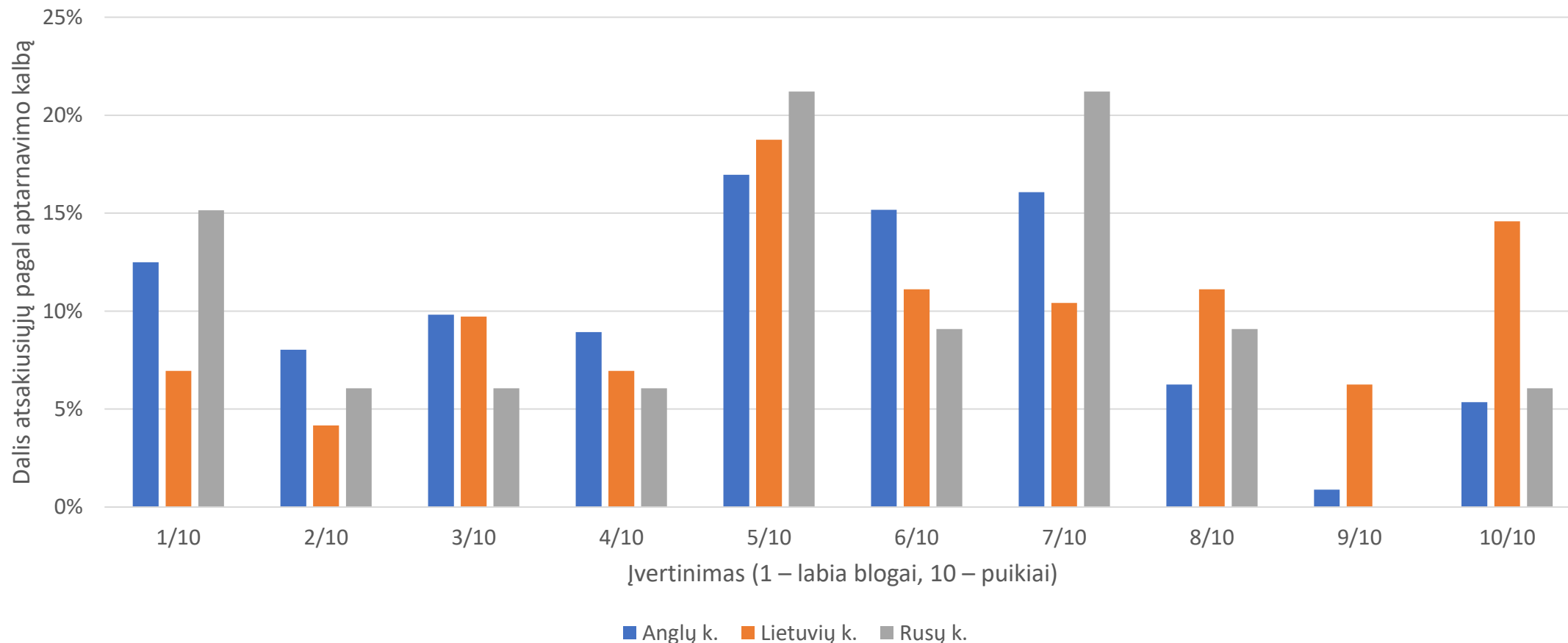
- Visi klientai, nepriklausomai nuo jų bendravimo kalbos, pirmiausia naudojami ir ieško informacijos MD interneto svetainėje www.migracija.lt

Įvertinkite, kaip paprasta Jums naršyti migracija.lt svetainėje ir rasti Jūsų ieškomą informaciją?



- Apie 40% klientų rasti informaciją MD svetainėje yra sudėtinga arba labai komplikuota, nepriklausomai nuo jų aptarnavimo kalbos

Įvertinkite migracija.lt svetainės patogumą vartotojui

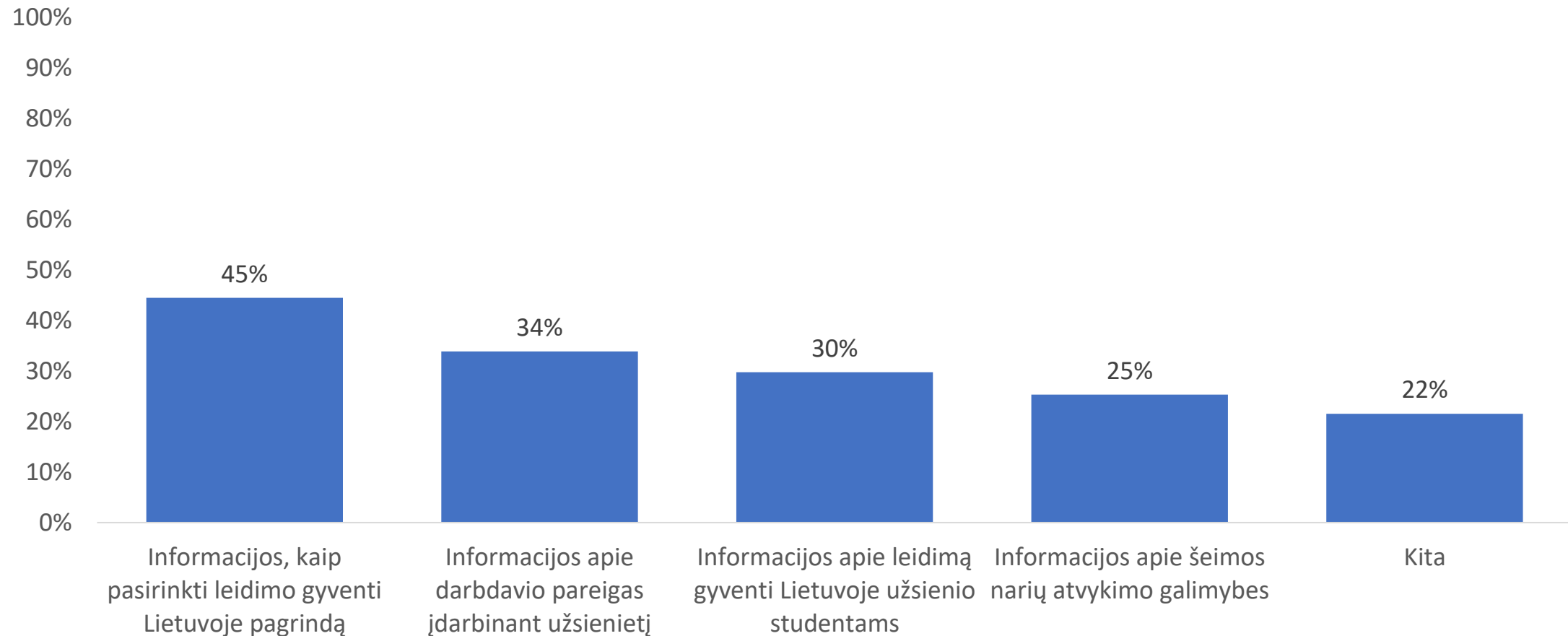


- Galima daryti išvadą, kad MD svetainė nėra patogi vartotojui. Net 33% klientų pasirinko įvertinimą tarp 1 ir 4 balų.

MD siūlytina įdiegti klientų, besilankančių MD svetainėje, grįžtamojo ryšio apklausas, kurios leistų interneto svetainę pritaikyti atsižvelgiant į klientų pageidavimus ir jų pačių pasiūlymus.



Kokios informacijos Jūs labiausiai pasigendate migracija.lt puslapyje?

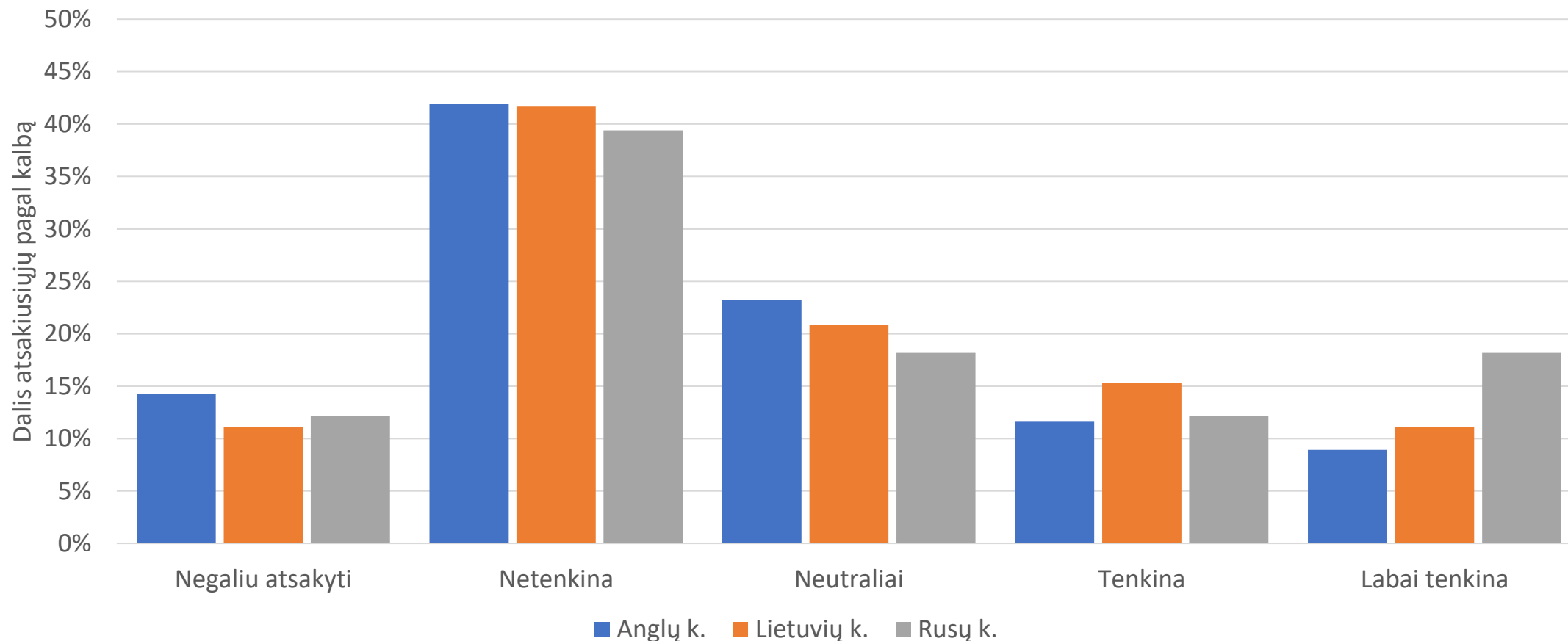


- Beveik kas antram apklausą pildžiusiam klientui yra neaišku, kaip pasirinkti teisingą leidimo gyventi Lietuvoje pagrindą, kas trečias norėtų daugiau informacijos apie darbdavio pareigas įdarbinant užsieniečių.



APTARNAVIMAS TELEFONU (1)

Įvertinkite, kaip jus tenkina prisiskambinimo laikas?



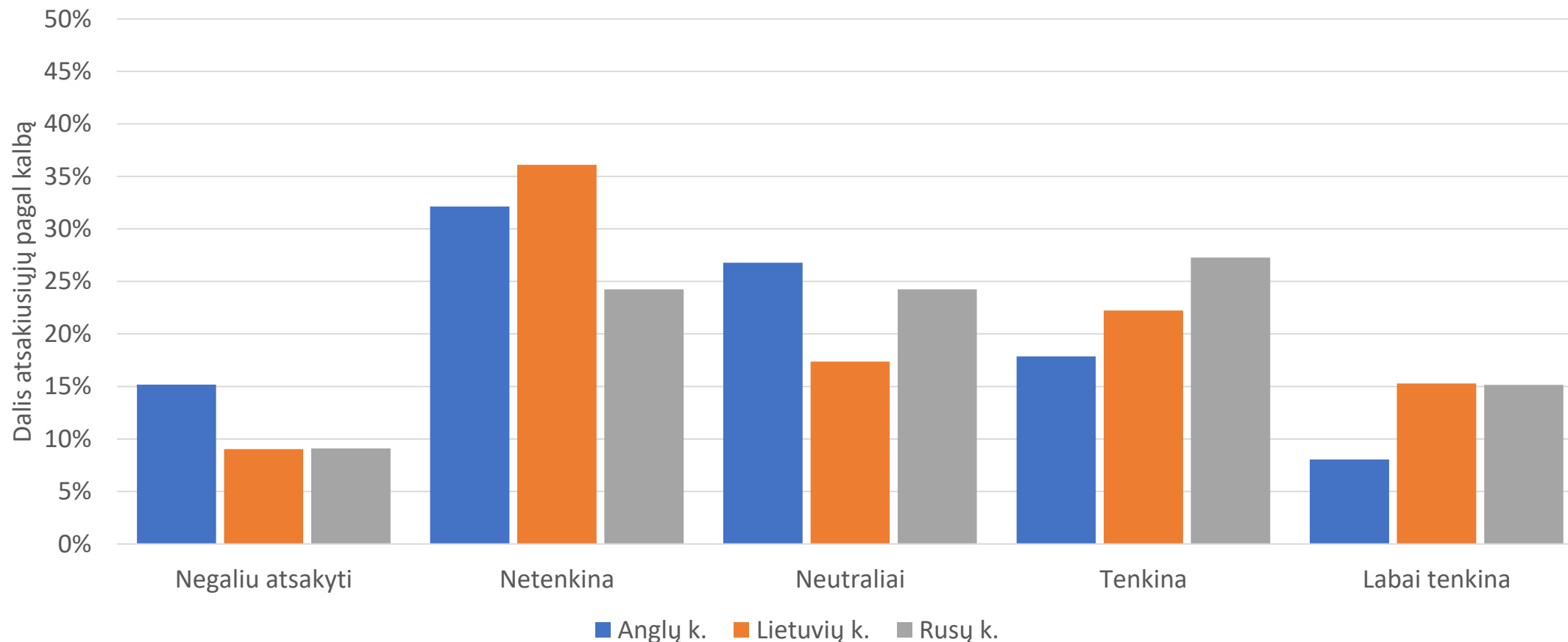
- Nepriklausomai nuo aptarnavimo kalbos, 40 % klientų yra nepatenkinti tuo, kiek laiko tenka laukti siekiant prisiskambinti MD darbuotojams, konsultuojantiems klientus telefonu





APTARNAVIMAS TELEFONU (2)

Įvertinkite, kaip jus tenkina iškilusių klausimų ir problemų sprendimas?



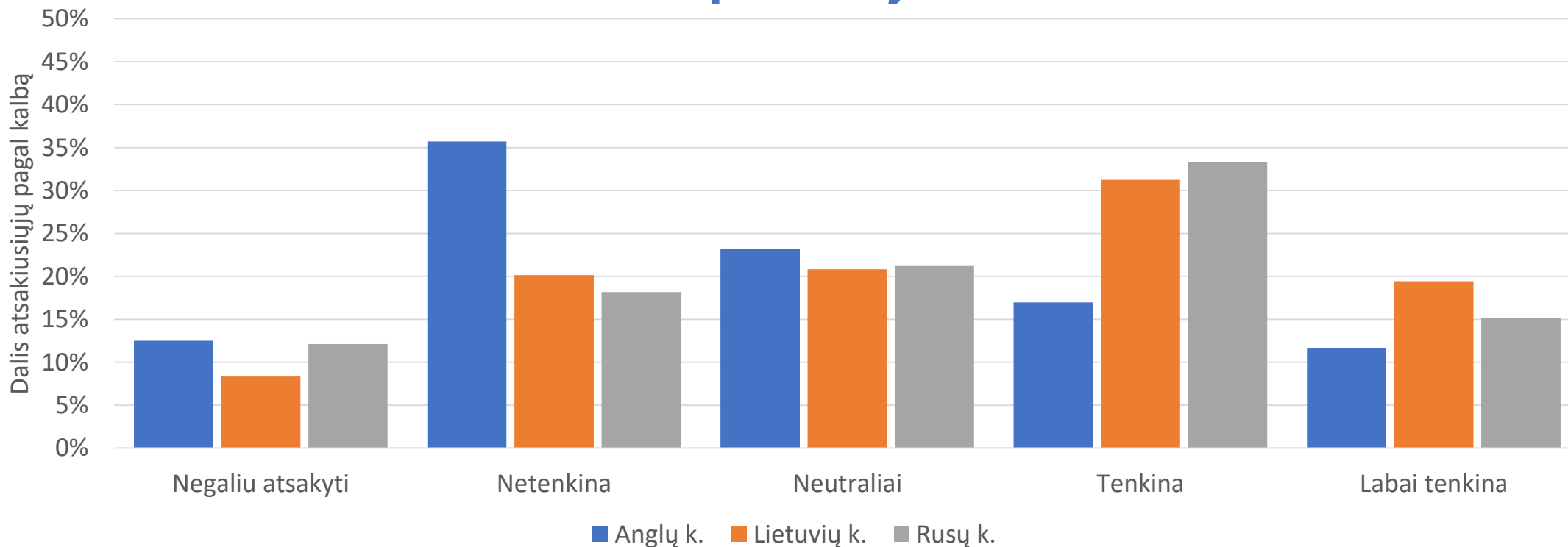
- Daugiau nei 35 % apklausos respondentų netenkina tai, kaip MD yra sprendžiami aptarnavimo metu klientams iškilę klausimai ir problemos
- MD siūlytina** reguliariai apmokyti darbuotojus, aptarnaujančius klientus, problemų sprendimo ir kliento poreikių bei lūkesčių išgryninimo gebėjimų.





APTARNAVIMAS TELEFONU (3)

Įvertinkite, kaip jus tenkina aptarnavusio darbuotojo kompetencija?



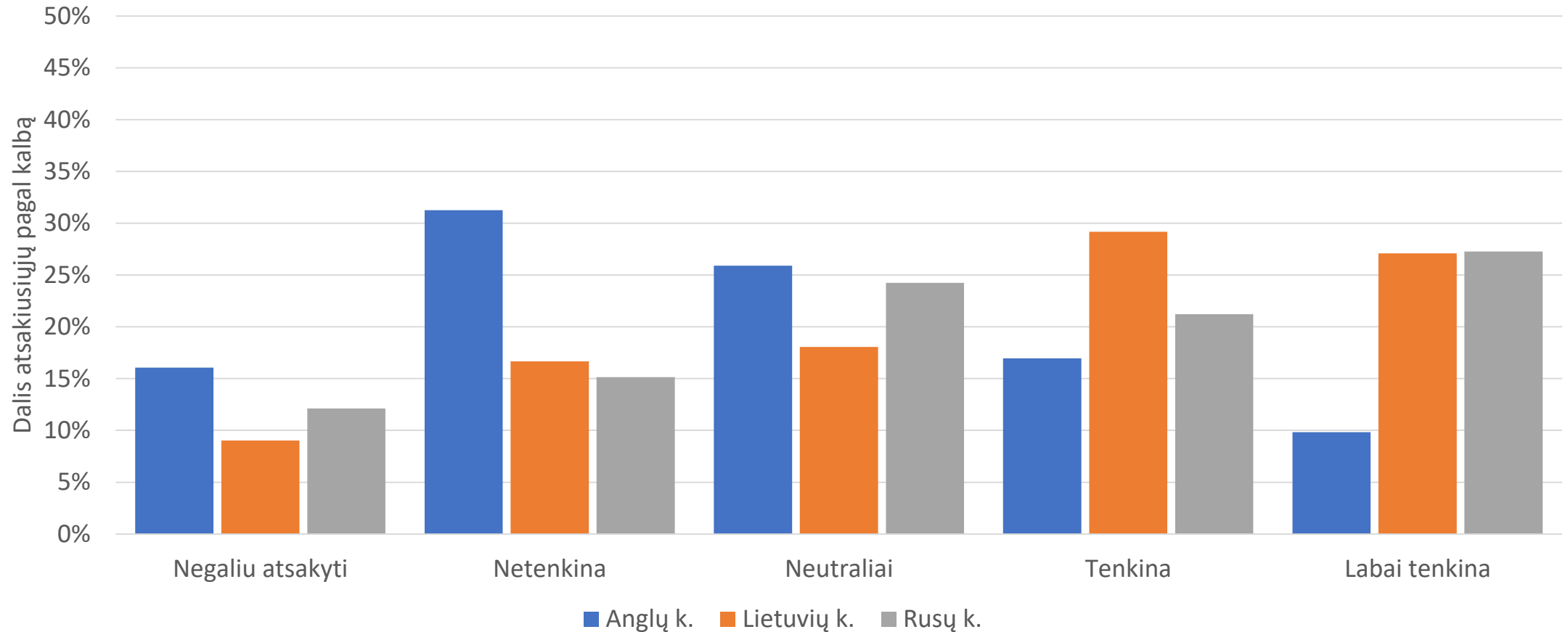
- Daugiau nei 35 % anglakalbių klientų, aptarnavusio darbuotojo kompetenciją vertina neigiamai, ji jų netenkina, tuo tarpu tiek pat lietuvių ir rusų k. kalbantys klientai aptarnavusio darbuotojo kompetenciją vertina teigiamai, ji juos tenkina. Toks skirtumas galimas dėl aptarnavimo kalbos.
- **Išvada:** MD darbuotojams ypač trūksta gerai anglų kalba bendraujančių darbuotojų, gebančių profesionaliai aptarnauti klientus.





APTARNAVIMAS TELEFONU (4)

Įvertinkite, kaip jus tenkina aptarnavimo kultūra?



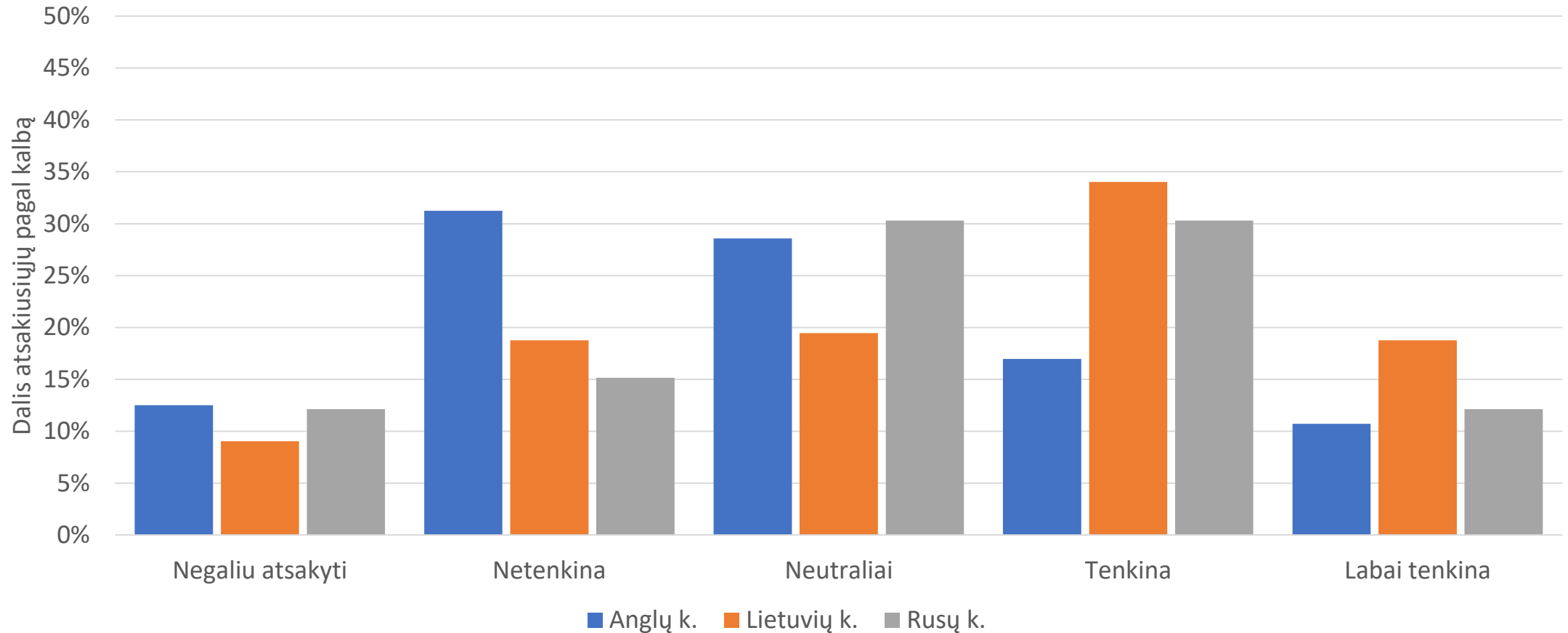
- Ryškus skirtumas pastebimas tarp anglų, lietuvių ir rusų k. kalbančių klientų
- Anglakalbiams klientams nėra priimtina aptarnavimo kultūra, tuo tarpu lietuvių ir rusų k. kalbantieji linkę labiau prisitaikyti





APTARNAVIMAS TELEFONU (5)

Įvertinkite, kaip jus tenkina aptarnavimui skirtas laikas?



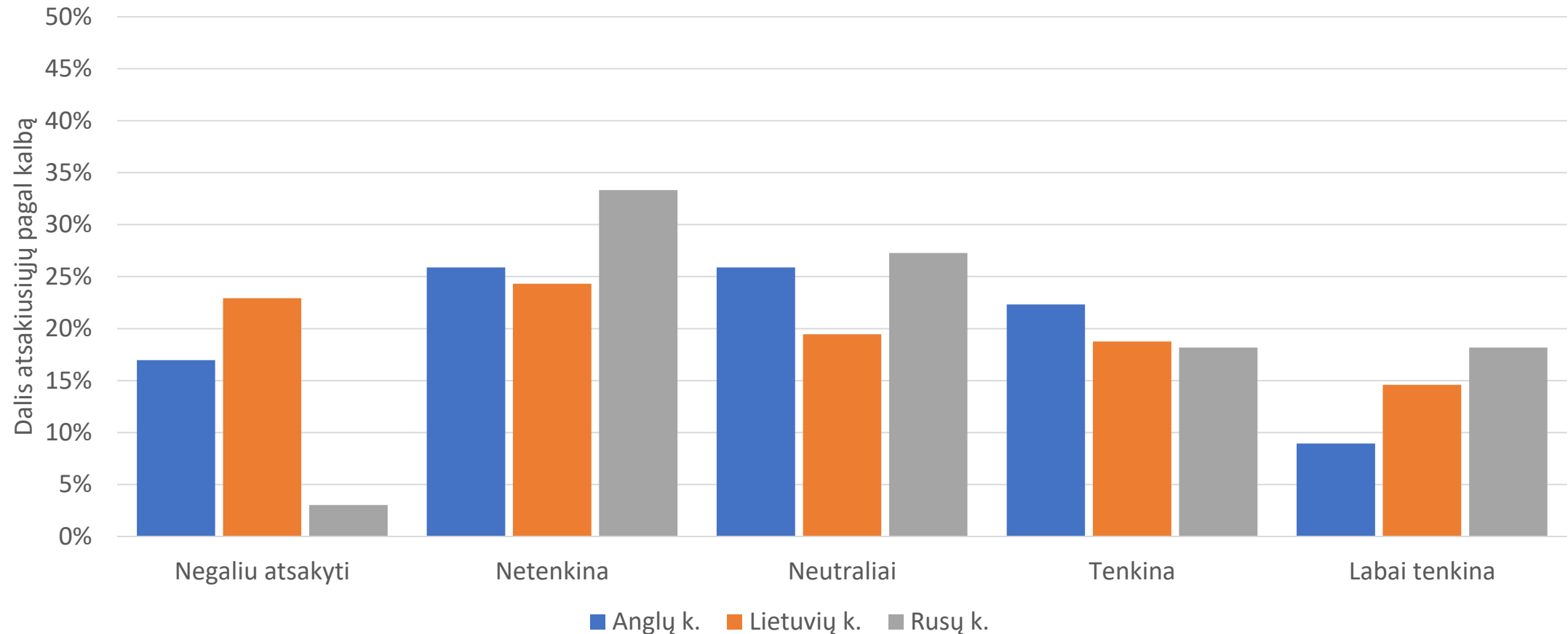
- Išlieka ta pati tendencija: anglakalbiai klientai aptarnavimui skirtą laiką vertina neigiamai, galima daryti prielaidą – dėl MD darbuotojų anglų k. žinių.





APTARNAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU (1)

Įvertinkite, kaip jus tenkina atsakymo gavimo laikas?

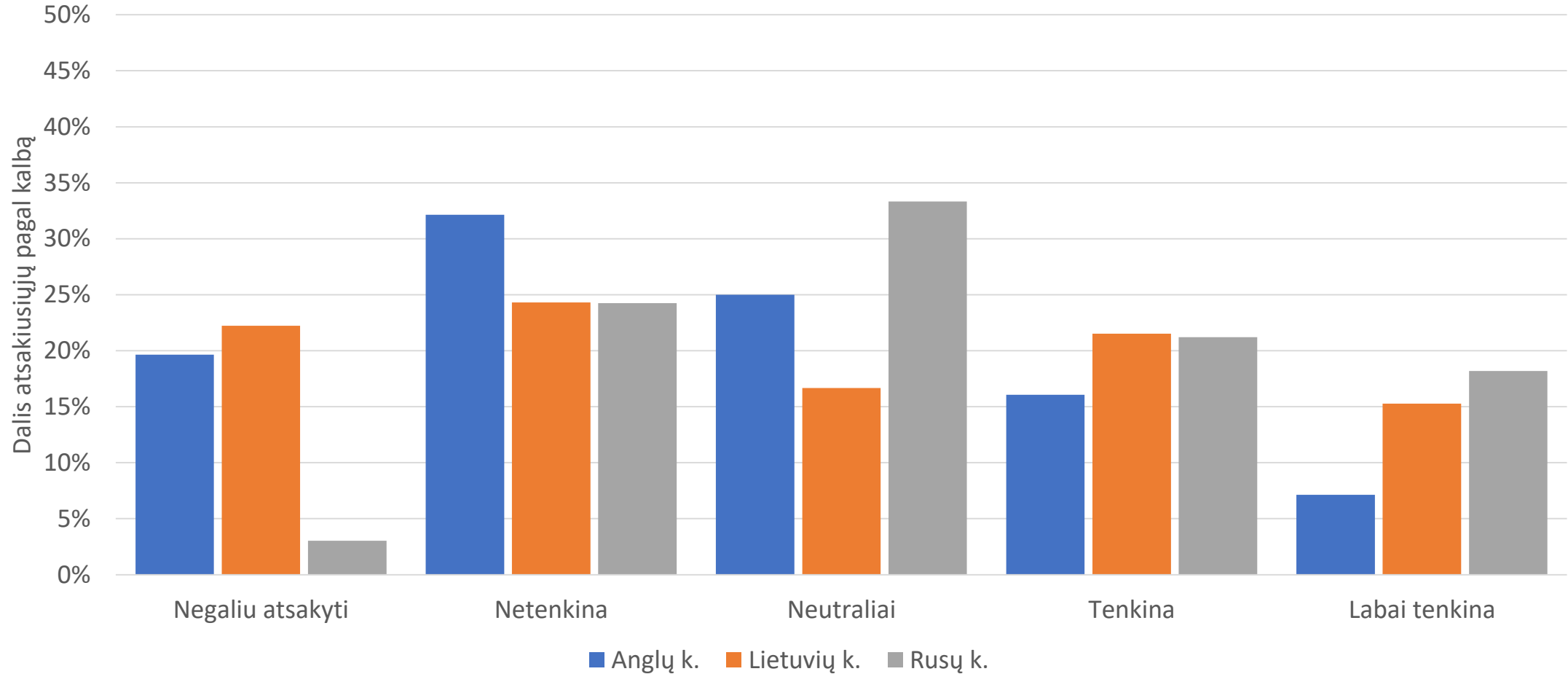


- Labiausiai atsakymo laiku nepatenkinti rusakalbiai respondentai



APTARNAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU (2)

Įvertinkite, kaip jus tenkina iškilusių klausimų ar problemų sprendimas?

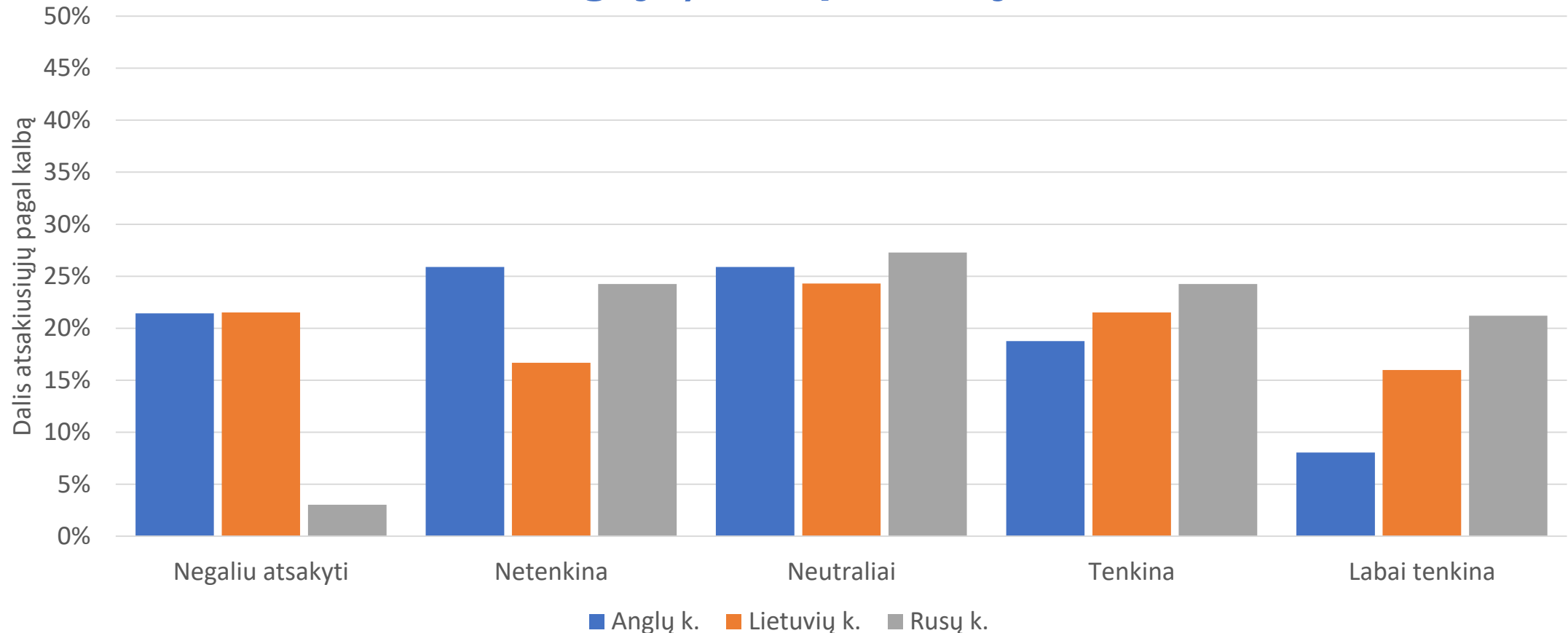


- Kaip ir vertinant aptarnavimą telefonu, labiausiai nepatenkinti anglakalbiai respondentai



APTARNAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU (3)

Įvertinkite, kaip jus tenkina aptarnavusio darbuotojo (atsakymo rengėjo) kompetencija?



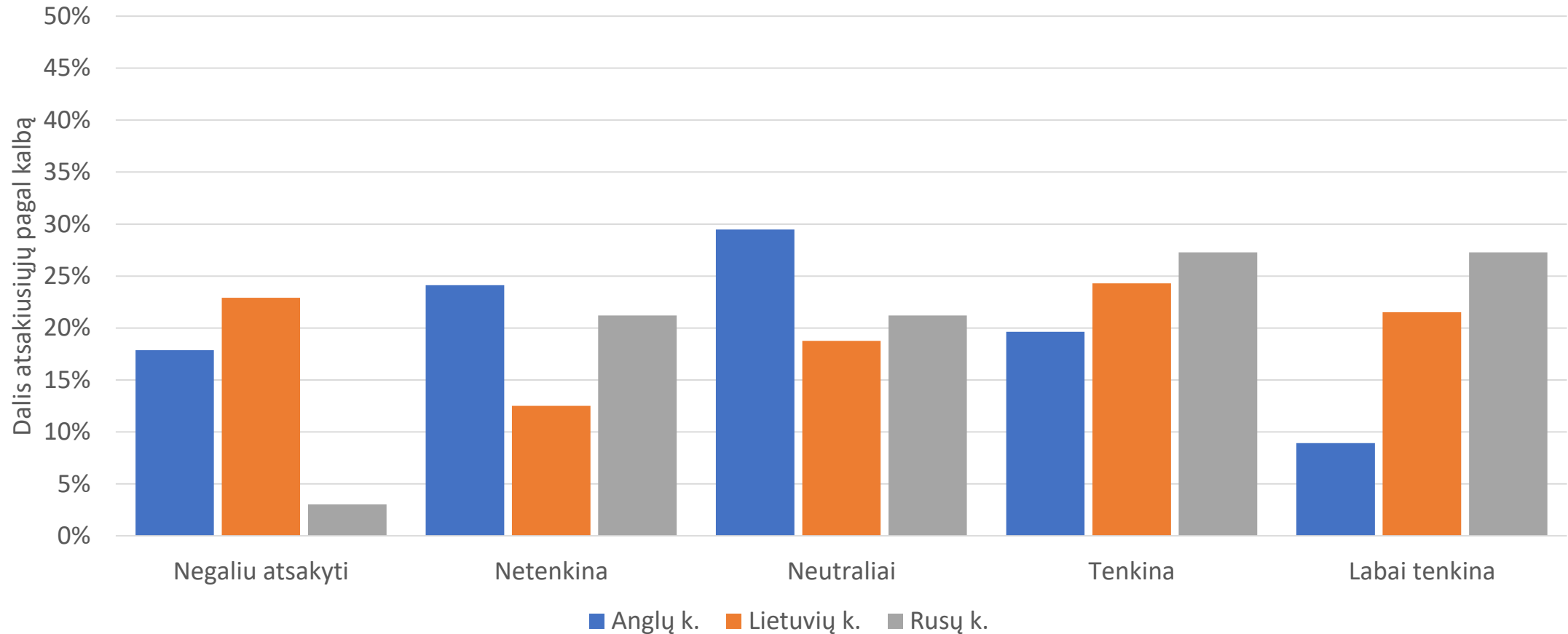
- Dauguma respondentų atsakymo rengėjo kompetenciją vertina neutraliai, nors tiek pat anglų kalba užklauso sulaukę klientų teigia, kad jų netenkina atsakyme atsispindinti rengėjo kompetencija.





APTARNAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU (4)

Įvertinkite, kaip jus tenkina aptarnavimo kultūra?



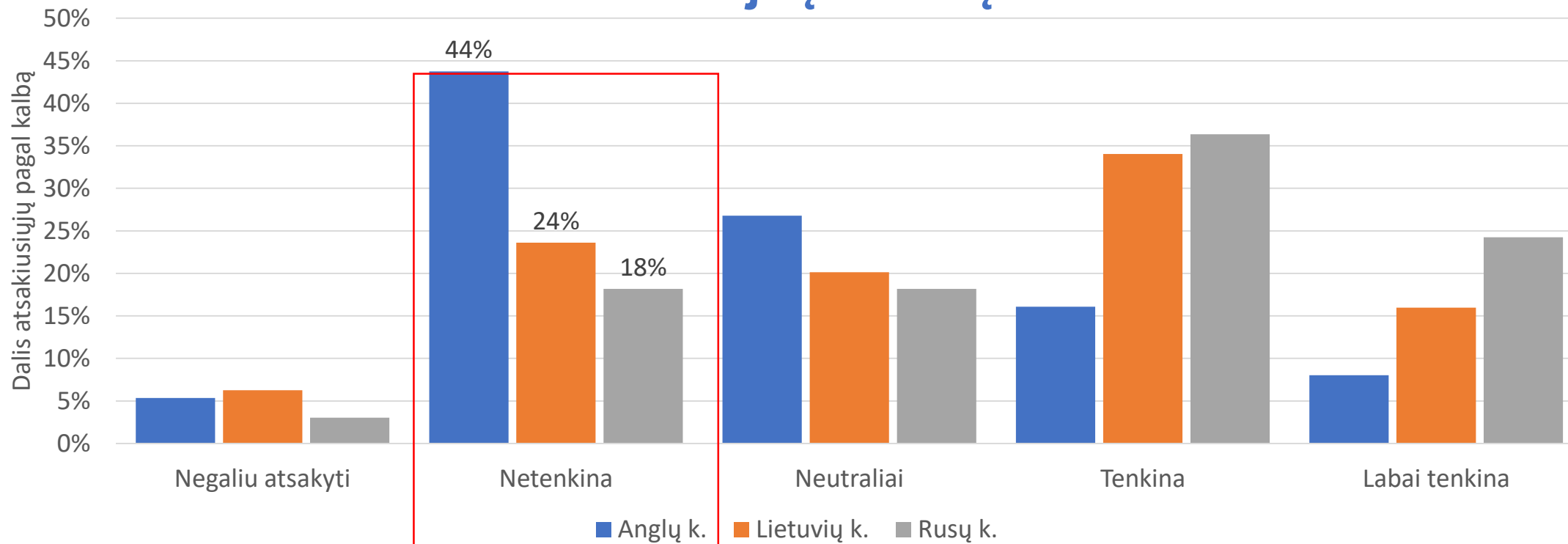
- Dauguma apklausą pildžiusių respondentų aptarnavimo kultūrą el. paštu vertina neutralia, nors kas 5 anglakalbis klientas teigia, jog aptarnavimo kultūra yra nepatenkintas





APTARNAVIMAS GYVAI (atvykus į įstaigą) (1)

Įvertinkite, kaip jus tenkina jus aptarnavusio darbuotojo orientacija į klientą?



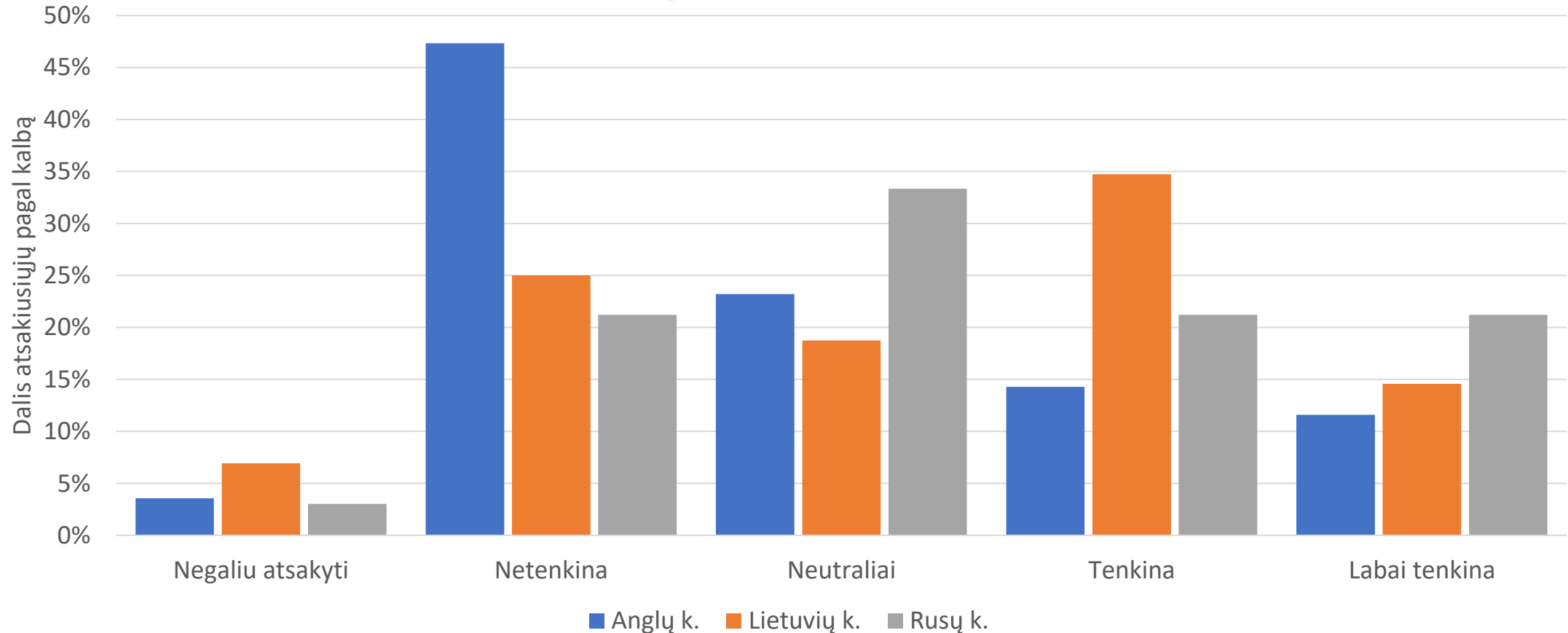
- Labiausiai nepatenkinti užsieniečiai, besinaudojantys migracijos paslaugomis anglų kalba (44 %)
- Lietuviai ir rusakalbiai labiau linkę prisitaikyti prie esamo aptarnavimo, tačiau net ir čia kas penktas nejaučia Migracijos departamento darbuotojų orientacijos į klientų poreikius





APTARNAVIMAS GYVAI (atvykus į įstaigą) (2)

Įvertinkite, kaip jus tenkina iškilusių klausimų ar problemų sprendimas?



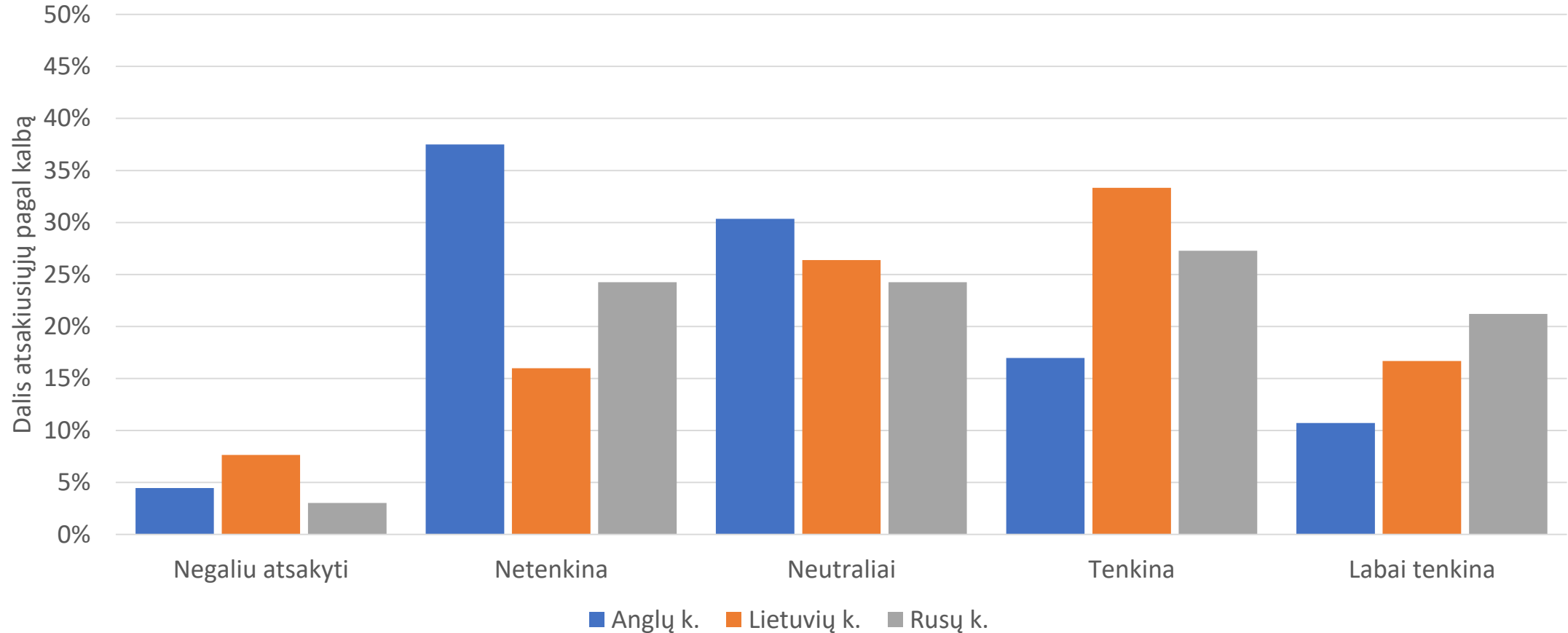
- Beveik pusę respondentų, kalbančių angliškai, netenkina MD darbuotojų gebėjimai spręsti aptarnavimo metu klientams iškilusias problemas, jie neigiamai vertina darbuotojų gebėjimą įsiklausyti ir atsakyti į klientams kilusius klausimus
- Situacija kiek geresnė atrodo tiems, kas kalba lietuvių ar rusų k.





APTARNAVIMAS GYVAI (atvykus į įstaigą) (3)

Įvertinkite, kaip jus tenkina aptarnavusio darbuotojo kompetencija?

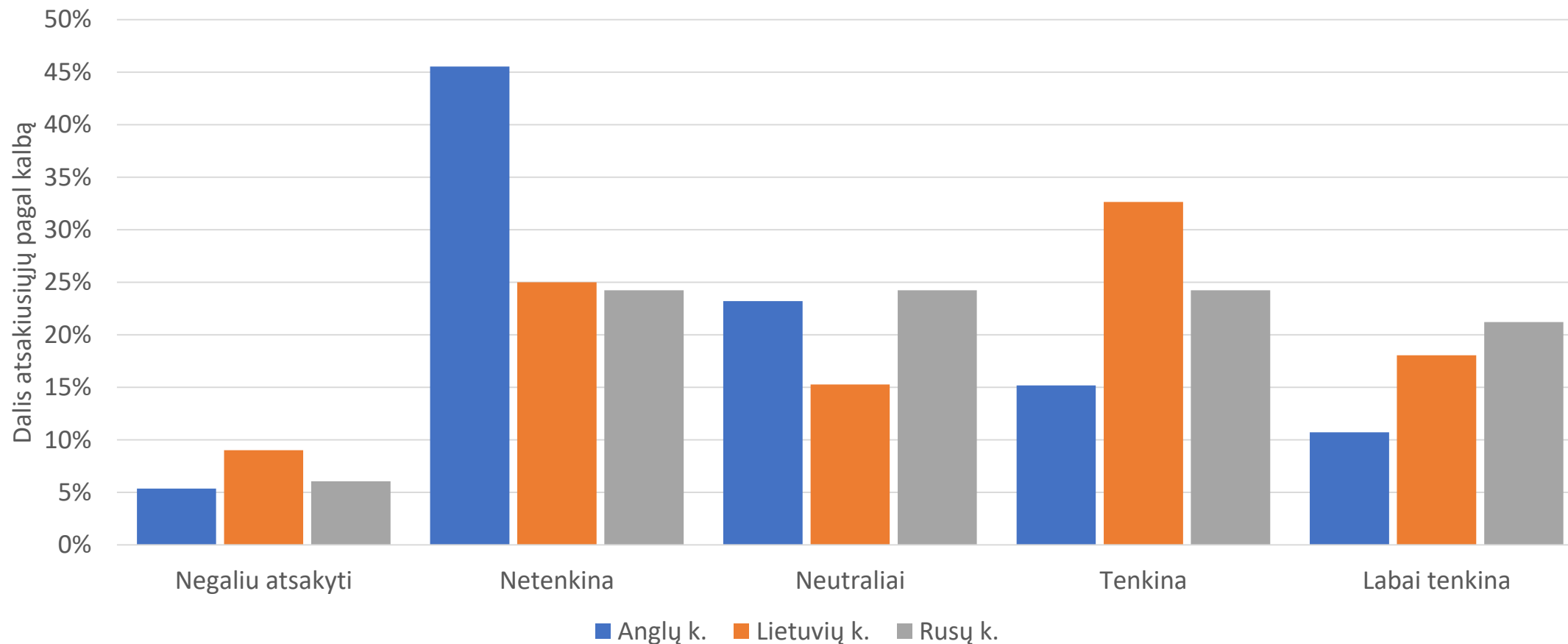


- Prasčiausiai aptarnaujančio personalo kompetenciją vertina anglakalbiai



APTARNAVIMAS GYVAI (atvykus į įstaigą) (4)

Įvertinkite, kaip jus tenkina aptarnavimo kultūra?



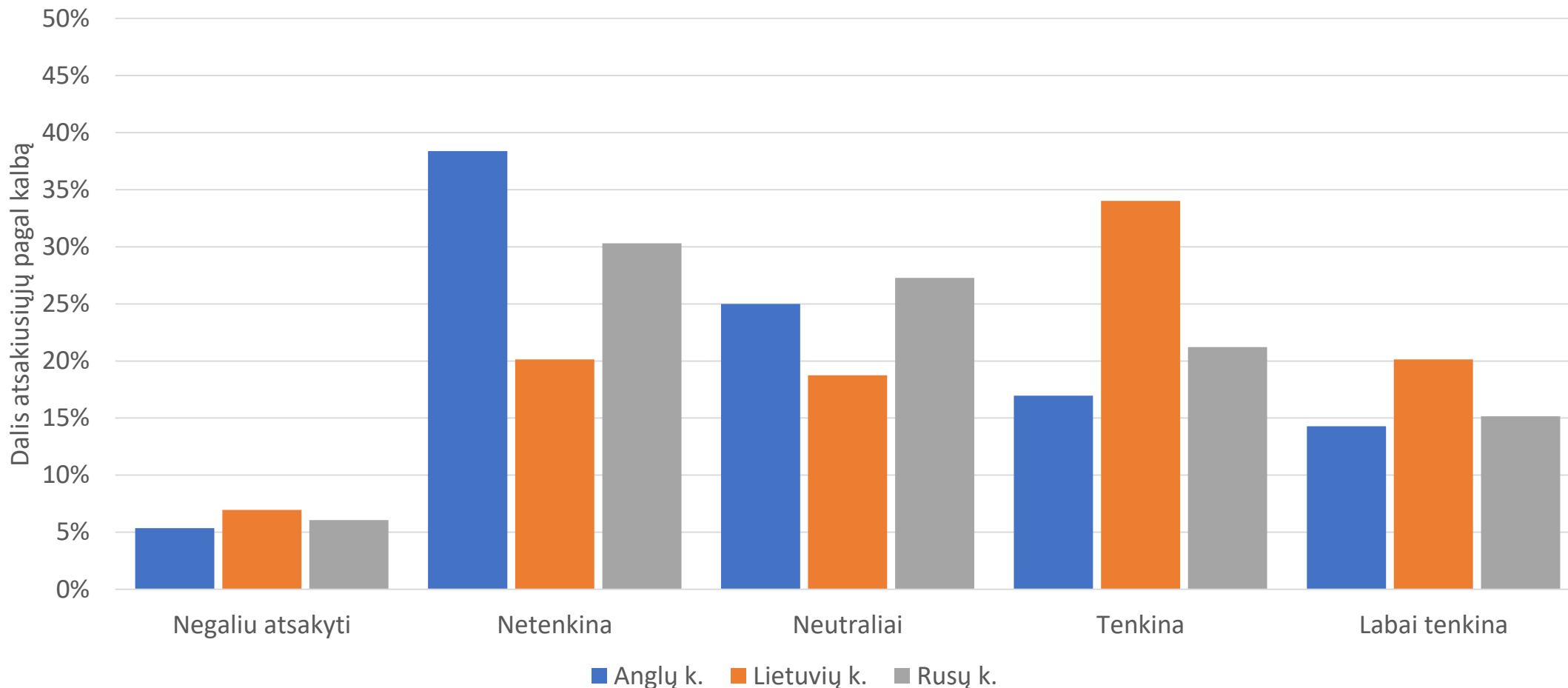
- Beveik pusė anglakalbių respondentų netenkina MD darbuotojų aptarnavimo kultūra, nors ja nepatenkintas kas ketvirtas tiek lietuviškai, tiek ir rusiškai kalbantis klientas





APTARNAVIMAS GYVAI (atvykus į įstaigą) (5)

Įvertinkite, kaip jus tenkina aptarnavimui skirtas laikas?



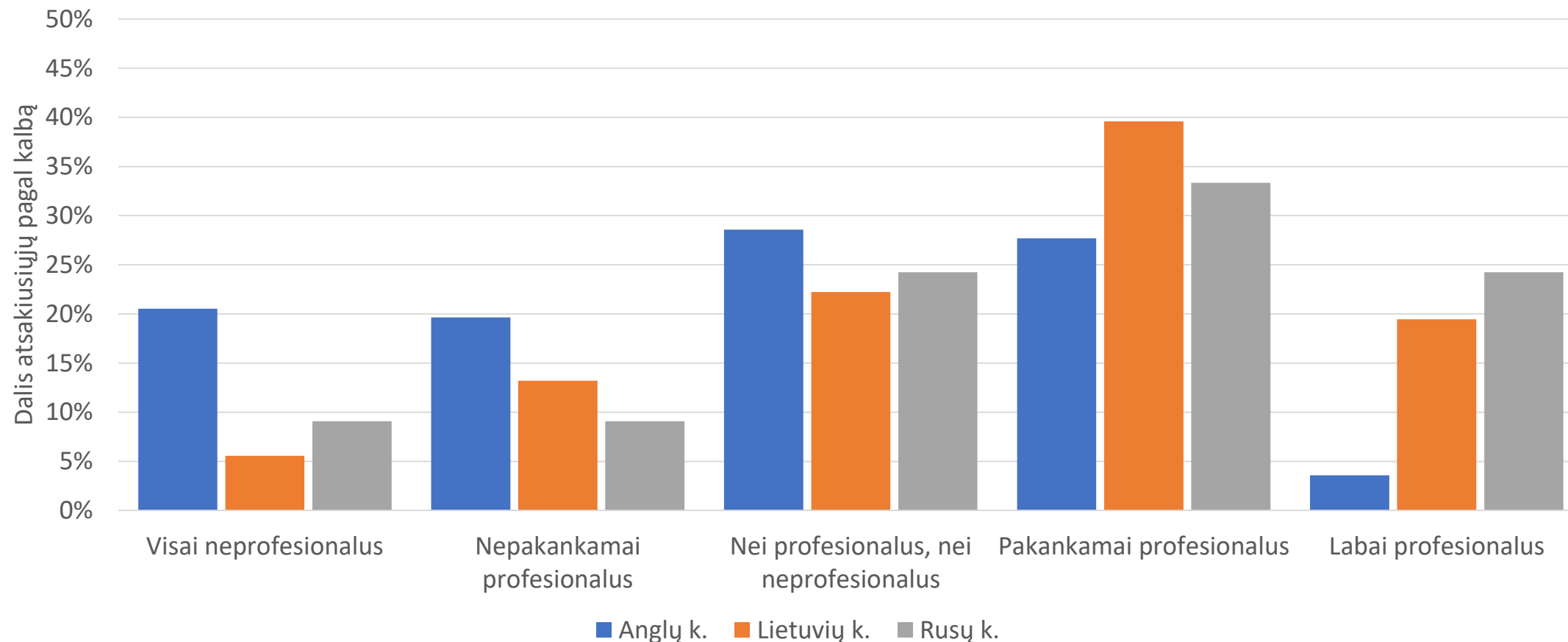
- Apklausoje dalyvavę klientai teigia, kad jie yra nepatenkinti aptarnavimui skirtu laiku. Galima daryti prielaidą, kad dėl kalbos barjero, jie nespėja išsiaiškinti kilusių klausimų ar problemų.





APTARNAVIMAS GYVAI (atvykus į įstaigą) (6)

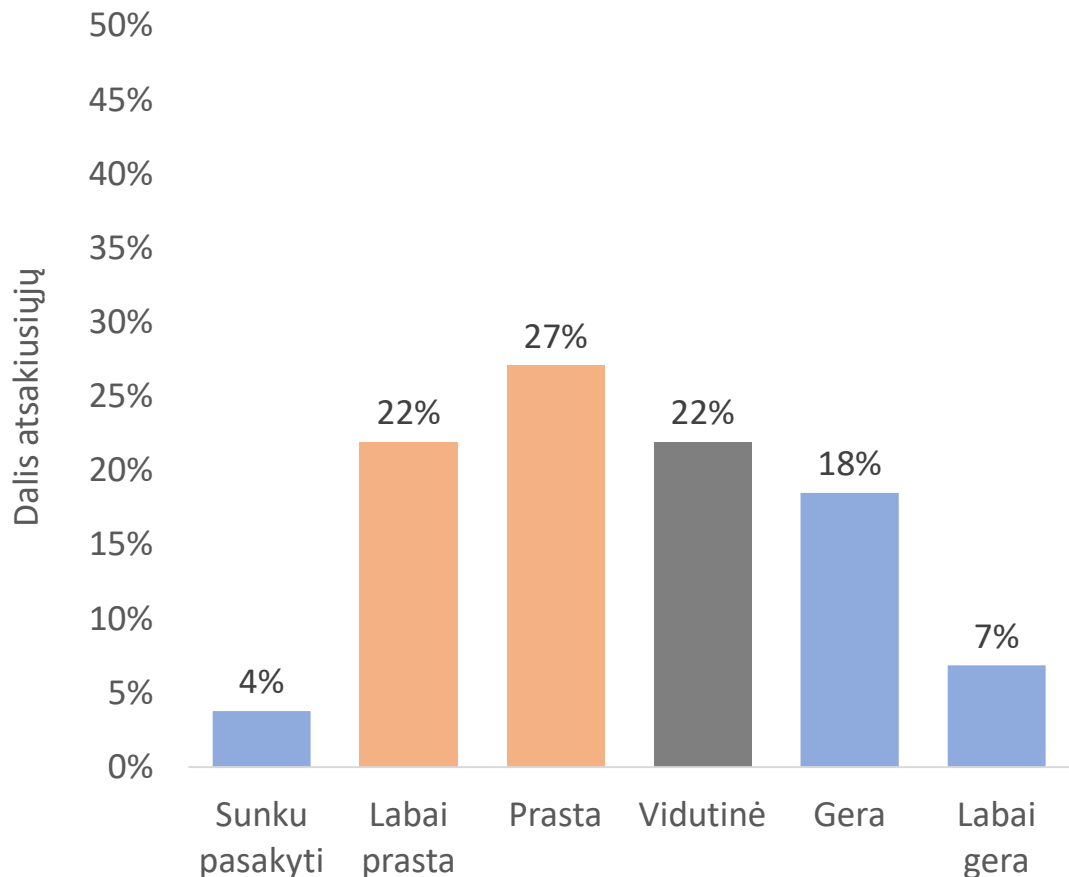
Įvertinkite Jus aptarnavusio darbuotojo profesionalumą (bendravimo su klientais įgūdžius)?



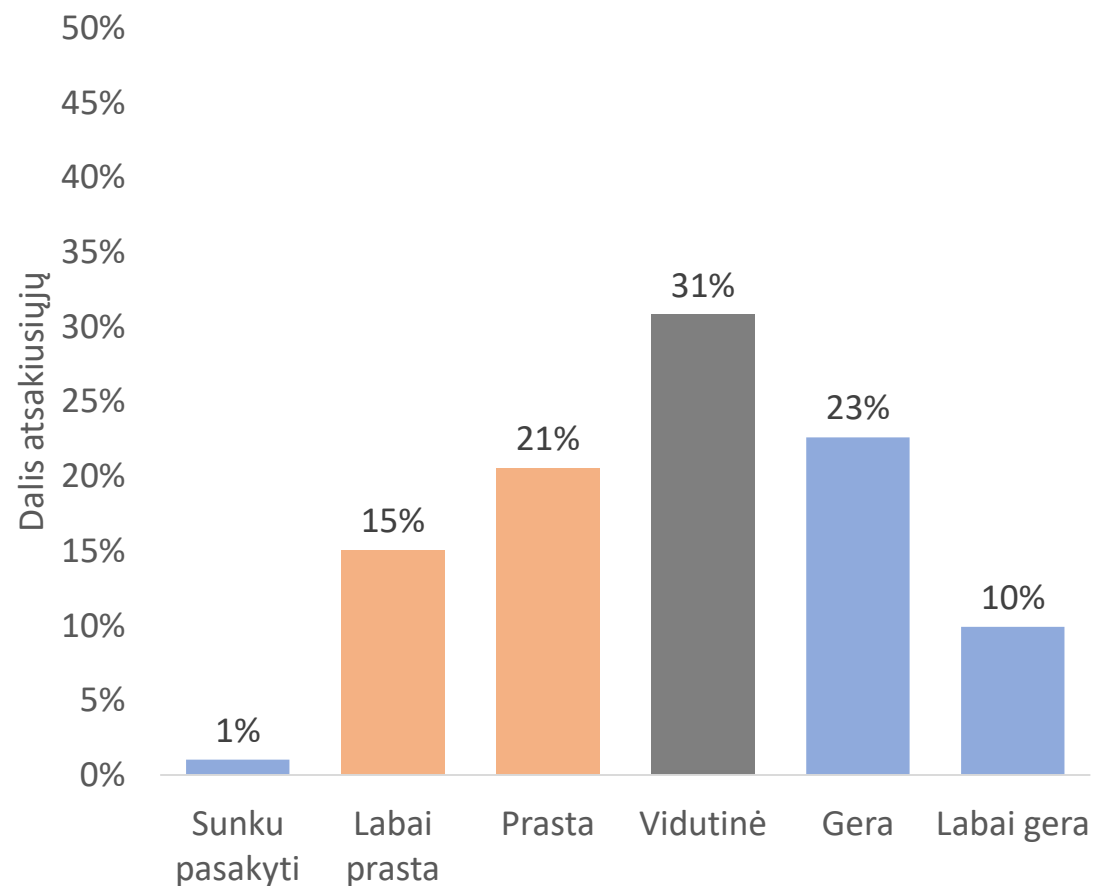
- Respondentai, vertindami aptarnavusio MD personalo profesionalumą, pasisakė, kad neutraliai, išskyrus lietuviškai kalbančius klientus, kurie darbuotojus vertina kaip pakankamai profesionalius



Klientų vertinimas dėl Migracijos departamento reputacijos visuomenėje



Jūsų asmeninė nuomonė apie Migracijos departamentą



- Įdomu tai, kad klientai, asmeniškai pasinaudoję migracijos paslaugomis, Migracijos departamentą vertina geriau nei visuomenėje vyraujanti institucijos reputacija

MD siūlytina: vykdyti aktyvesnę komunikaciją apie Migracijos departamento nuveiktus darbus ir teigiamus pokyčius



KLIENTŲ PASTABOS IR PASIŪLYMAI:

- Daugiau aiškumo apie reikalaujamus dokumentus dėl kiekvienos migracijos paslaugos ir jų pildymo instrukcijas;
- Klientai pasigenda ne bendrinės informacijos, bet tikslumo, ypač dėl dokumentų, kurių reikalaujama grindžiant prašymus dėl leidimų laikinai gyventi Lietuvoje, atsivežant savo šeimos narius
- Aptarnavimo metu klientai norėtų aiškių ir konkrečių atsakymų, o ne vien formalių nuorodų į atitinkamus teisės aktus, kuriuose klientams patiems (ypač užsieniečiams) sunku susigaudyti
- Geresnių bendravimo užsienio kalba (ypač anglų k.) įgūdžių
- Mandagaus ir į klientą orientuoto aptarnavimo
- Klientai nurodo, kad dažnai atvykus į priėmimo vizitą Migracijos departamente sulaukia reikalavimų papildomai pateikti dokumentus, kurių nėra migracija.lt svetainėje, o paprašius įvardinti teisės aktą, kuriuo vadovaujasi, atsakymo negauna
- Dažnai skiriasi konsultacija telefonu ir jau atvykus į priėmimo vizitą Migracijos departamente
- Klientai skundžiasi, nes neturi galimybės sekti savo pateikto prašymo eigos, tai ypač aktualu tais atvejais, kai prašymas nagrinėjamas ilgiau nei nurodyti terminai