Organizacijų, teikiančių viešąsias paslaugas, atsparumo ir jų teikiamų paslaugų kokybės tyrimo ataskaita

Projektas bendrai finansuotas iš Europos socialinio fondo lėšų projekto Nr. 13.1.1-LMT-K-718-05-0032 pagal dotacijos sutartį su Lietuvos mokslo taryba (LMTLT)

Bendras atsparumas ir paslaugų kokybė

Detalizuotas organizacijos atsparumas

Detalizuota organizacijos paslaugų kokybė

Organizacijų atsparumo žemėlapis

Organizacijų paslaugų kokybės žemėlapis

Kontaktai

Organizacijų, teikiančių viešąsias paslaugas, atsparumo ir jos teikiamų paslaugų kokybės tyrimo ataskaita

Mykolo Romerio universitetas

Lietuvos mokslo taryba

Organizacijos paieška

Search

Organizacijos pavadinimas

BĮ Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai

Paslaugų grupė

Socialinės paslaugos

Bendras atsparumo lygis lyginant su visa imtimi

5.99✓

Imties vidurkis: 5.94 (+0.9 %)

Gebėjimas pasirengti pokyčiams lyginant su visa imtimi

6.00✓

Imties vidurkis: 5.83 (+2.91 %)

Gebėjimas prisitaikyti prie pasikeitusių aplinkybių lyginant su visa imtimi

5.88 !

Imties vidurkis: 5.91 (-0.54 %)

Gebėjimas nuolat mokytis lyginant su visa imtimi

6.11✓

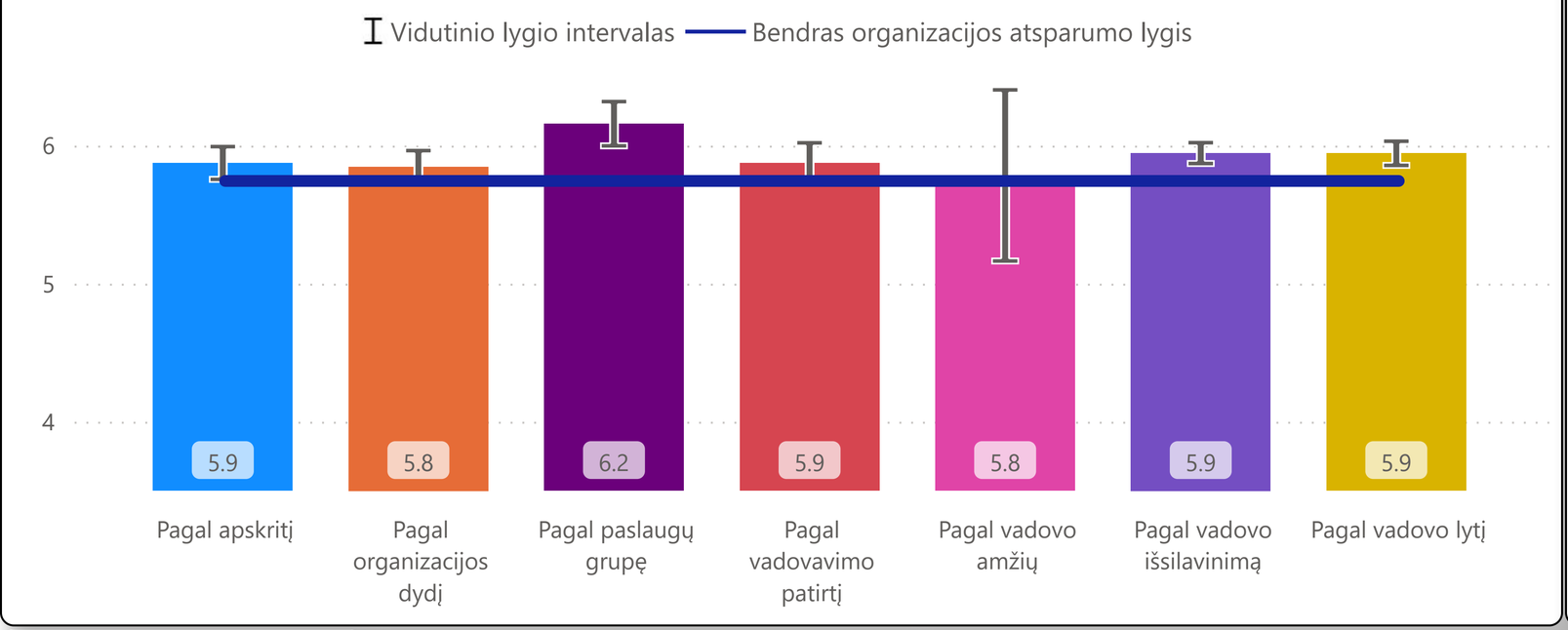
Imties vidurkis: 6.08 (+0.39 %)

Paslaugų kokybė lyginant su visa imtimi

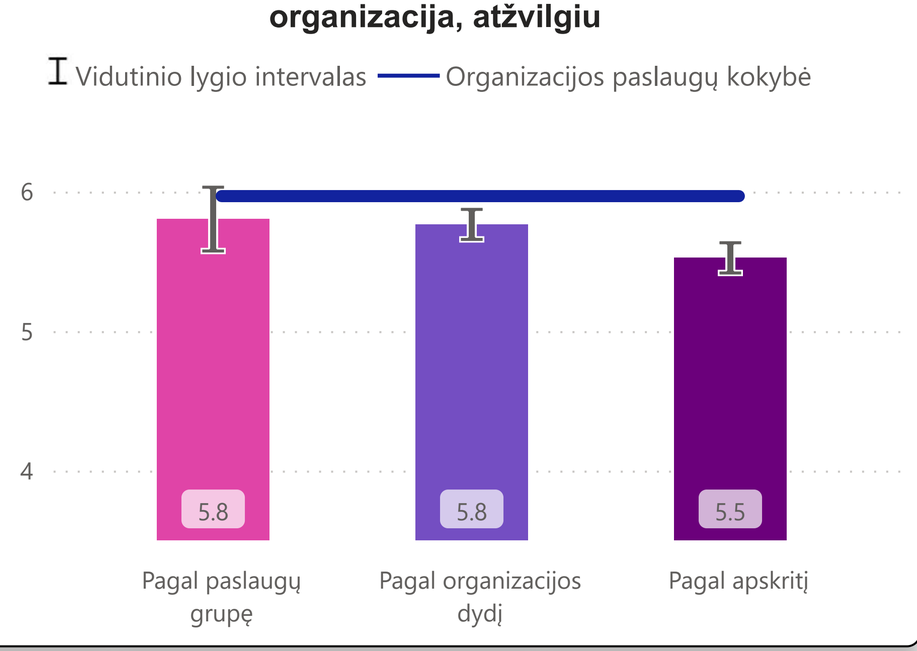
6.29✓

Imties vidurkis: 5.73 (+9.78 %)

Bendras organizacijos atsparumo lygis grupių, kurioms priskiriama organizacija, atžvilgiu



Organizacijos paslaugų kokybė grupių, kurioms priskiriama organizacija, atžvilgiu



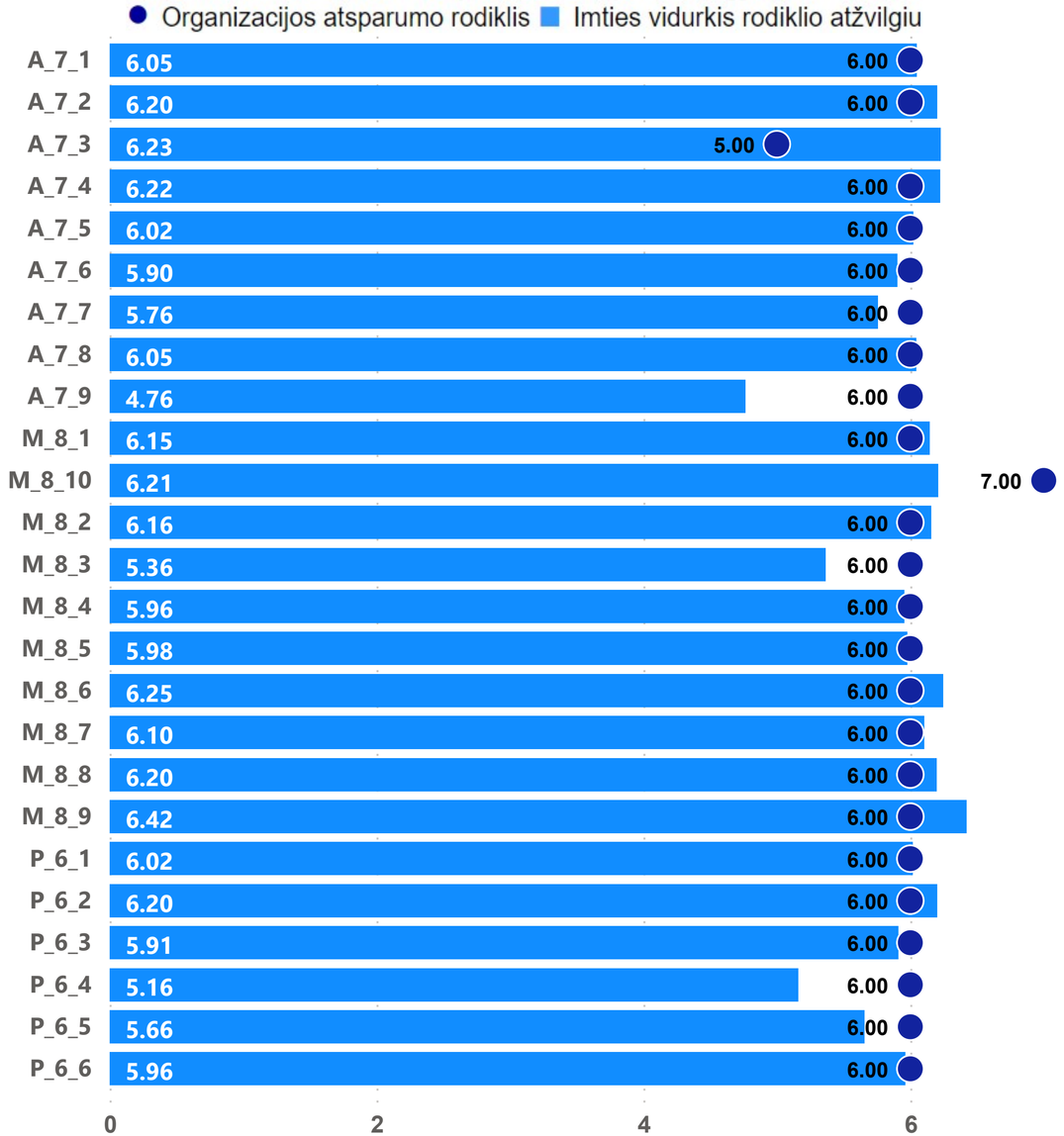
Vilniaus	Maža organizacija (10-49 darbuotojai)	Moteris	Aukštasis (magistras arba jam prilygstantis)	6-10 metai	Iki 29 metų
Apskritis	Organizacijos tipas	Vadovo lytis	Vadovo išsilavinimas	Vadovavimo patirtis	Vadovo amžius

Projektas bendrai finansuotas iš Europos socialinio fondo lėšų projekto Nr. 13.1.1-LMT-K-718-05-0032 pagal dotacijos sutartį su Lietuvos mokslo taryba (LMTLT)

Organizacijos pavadinimas

BĮ Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai

Organizacijos atsparumo rodikliai visos imties atitinkamų rodiklių vidurkių atžvilgiu



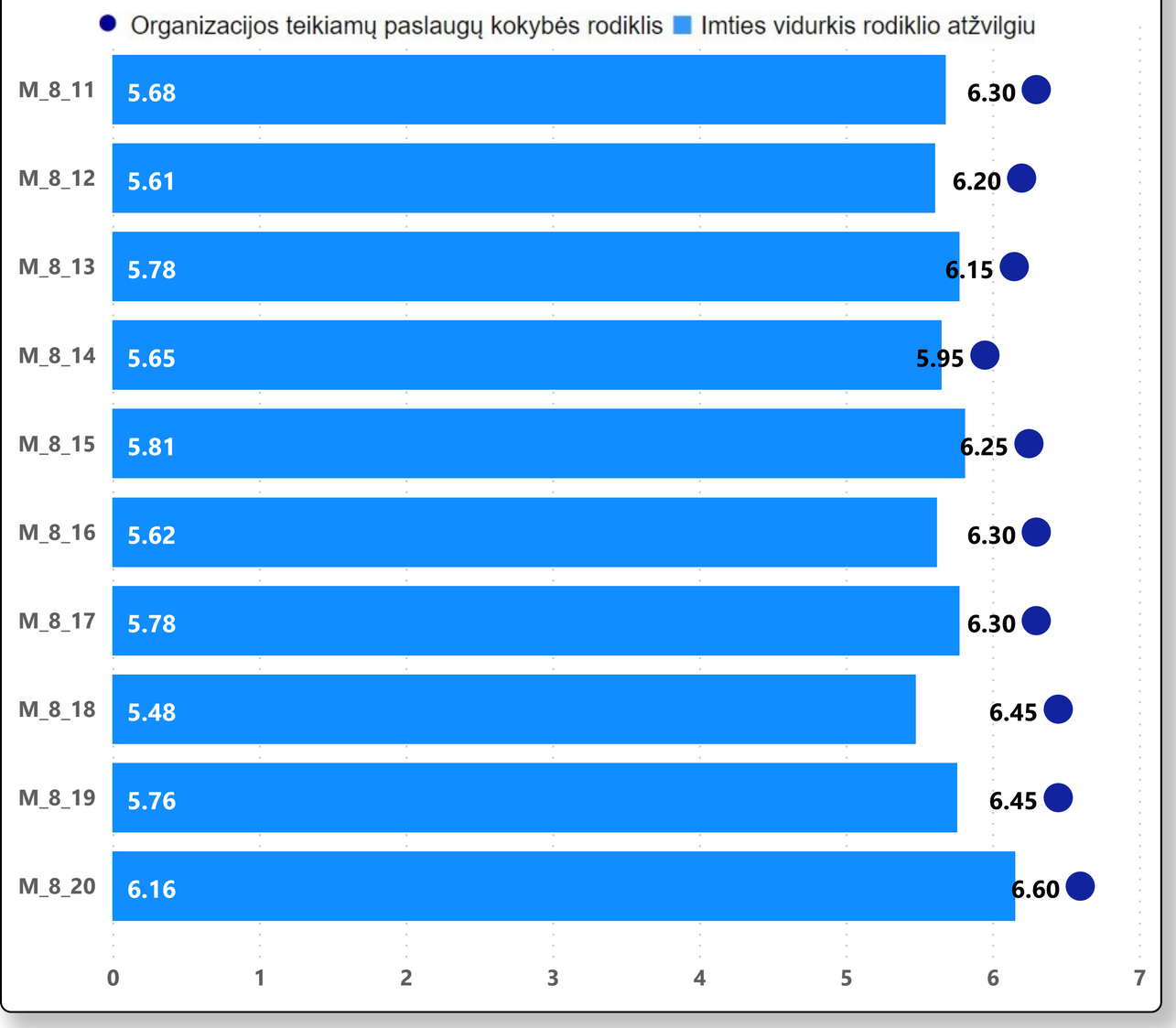
Organizacijos atsparumo rodiklių pavadinimai

A_7_1 - Organizacija sugeba greitai persiorientuoti iš įprastos veiklos vykdymo į neįprastos situacijos suvaldymo ritmą.
A_7_2 - Krizės metu organizacija ieško naujų galimybių veiklos tęstinumui užtikrinti.
A_7_3 - Organizacijos darbuotojai jaučia atsakomybę atlikti darbą iki galo, t. y. dirbti tol, kol problema bus išspręsta.
A_7_4 - Organizacinė kultūra orientuota į darbuotojų palaikymą.
A_7_5 - Organizacija gali greitai priimti sudėtingus sprendimus.
A_7_6 - Darbuotojai motyvuojami ir skatinami išeiti iš savo komforto zonos ir mąstyti plačiau.
A_7_7 - Darbuotojai turi informacijos ir žinių, reikalingų reaguoti į netikėtas problemas.
A_7_8 - Organizacijoje vyrauja komandinio darbo ir bičiulystės, draugiškumo jausmas.
A_7_9 - Organizacija turi pakankamai išteklių (finansinių, žmogiškųjų, materialinių), kuriuos gali skirti neplanuotoms veikloms, skirtoms krizės valdymui.
M_8_1 - Nuolat mokomasi iš organizacijos patirčių ir stengiamasi, kad jos būtų organizacijos varomoji jėga ateityje.
M_8_2 - Organizacijoje talentingi darbuotojai yra vertinami ir jiems sudaromos sąlygos išreikšti save ir realizuoti savo talentą.
M_8_3 - Organizacijoje yra įdiegtos formalios žinių valdymo sistemos (mokymasis iš organizacijos patirties).
M_8_4 - Komandoms sudarytos sąlygos savarankiškai kurti einamuosius/trumpalaikius planus.
M_8_5 - Komandos skatinamos mokytis iš savo klaidų ir jokiais būdais nėra už klaidas baudžiamos.
M_8_6 - Tikime, kad komandos nariai turi sugebėti prisitaikyti prie besikeičiančių aplinkybių.
M_8_7 - Organizacija sudaro sąlygas komandai greitai ir atvirai reaguoti į susidariusias palankias galimybes.
M_8_8 - Tikime, kad komandos narių intuicija ir gebėjimas improvizuoti yra svarbus gebėjimas inovacijų kūrimui.
M_8_9 - Organizacijoje yra svarbi lyčių lygybė.
M_8_10 - Kai organizacija susiduria su netikėta situacija, pasinaudojama ja, kad patobulintume organizacijos veiklą.
P_6_1 - Vadovybė vadovaujasi strategija, kuri prisideda prie organizacijos pasirengimo netikėtumams, pasiruošimo atsakyti į nelauktus iššūkius.
P_6_2 - Ištikus krizei organizacijos lyderiai sugebėtų su ja susidoroti.
P_6_3 - Organizacija turi aiškiai apibrėžtus prioritetus, susijusius su tuo, kas svarbu krizės metu ir jai pasibaigus.
P_6_4 - Organizacija reguliariai išbando ekstremaliųjų situacijų valdymo (veiklos tęstinumo užtikrinimo) planus.
P_6_5 - Drauge su suinteresuotomis pusėmis (klientais, komanda, socialiniais partneriais ir t.t.) aktyviai planuojama, kaip valdyti organizacijos veiklos trikdžius.
P_6_6 - Aktyviai stebima organizacijos aplinka, kad iš anksto nustatytume galimas grėsmes.

Organizacijos pavadinimas

BĮ Vilniaus Žolyno vaikų socialinės globos namai

Organizacijos teikiamų paslaugų kokybės rodikliai visos imties atitinkamų rodiklių vidurkių atžvilgiu



Organizacijos teikiamų paslaugų kokybės rodiklių pavadinimai

M_8_11 - Įstaiga suteikia paslaugą, laikydamasi žadėtų terminų, darbuotojai informuoja apie tai, kada bus suteikta paslauga, ir už tai atsako.

M_8_12 - Kai kreipėtės dėl paslaugų, į Jūsų problemą/poreikį buvo reaguota operatyviai, paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas.

M_8_13 - Paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi, Jūsų problema/užklausa buvo profesionaliai išspręsta.

M_8_14 - Paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus, įstaiga yra lengvai pasiekiamoje vietoje, darbo laikas Jums yra patogus.

M_8_15 - Paslaugas teikiantys specialistai maloniai bendrauja su klientais, įstaiga nuoširdžiai rūpinasi suteikti informaciją/išspręsti problemą/užklausą.

M_8_16 - Įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama, darbuotojai visada turi laiko atsakyti į lankytojų klausimus.

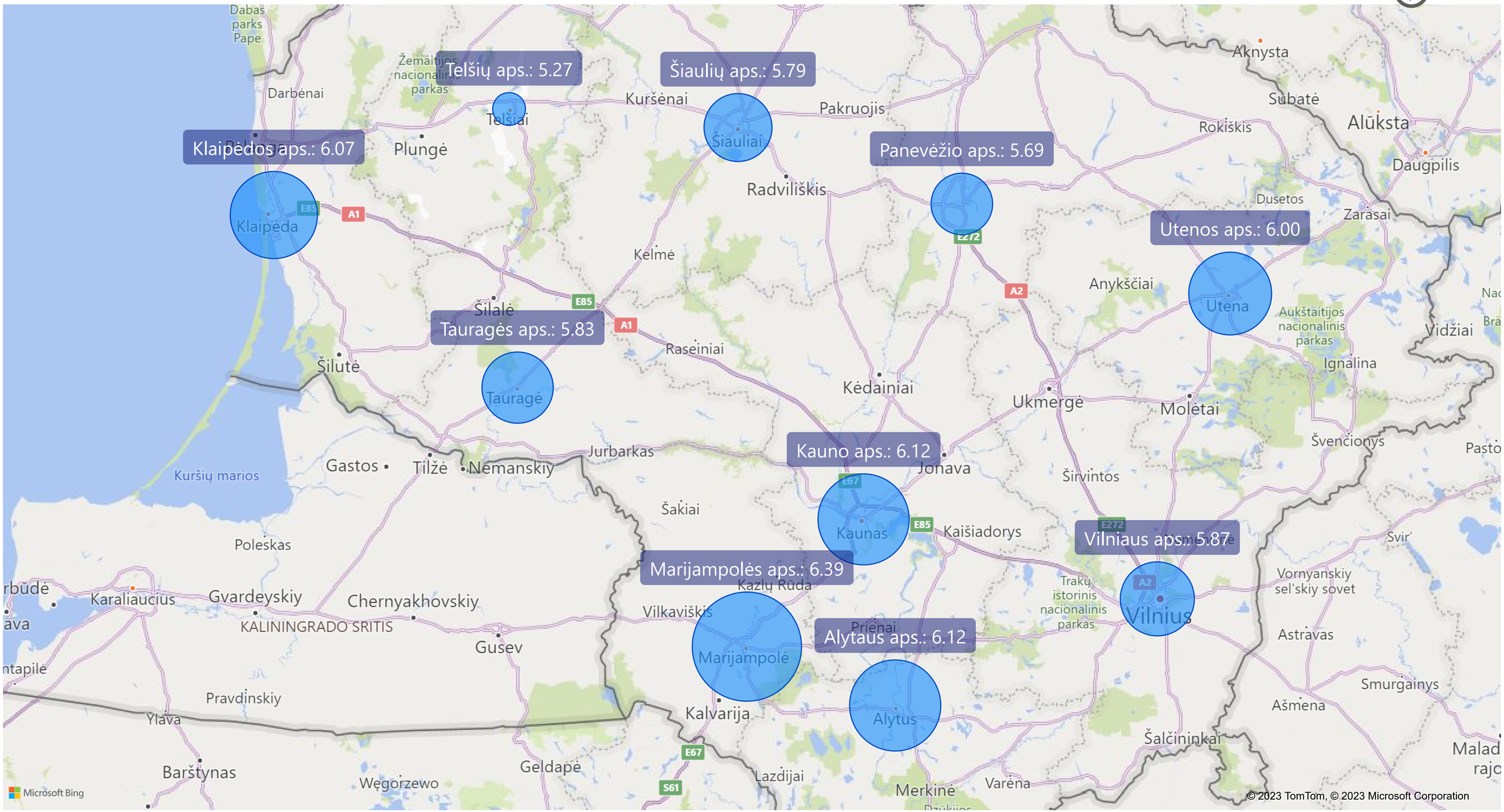
M_8_17 - Įstaigos, teikiančios paslauga, reputacija gera/ja pasitikiu.

M_8_18 - Teikiamos paslaugos kaina yra priimtina/tinkama/teisinga, darbuotojų elgesys leidžia lankytojams nesibaiminti dėl rezultato, t.y. sėkmingo paslaugos suteikimo.

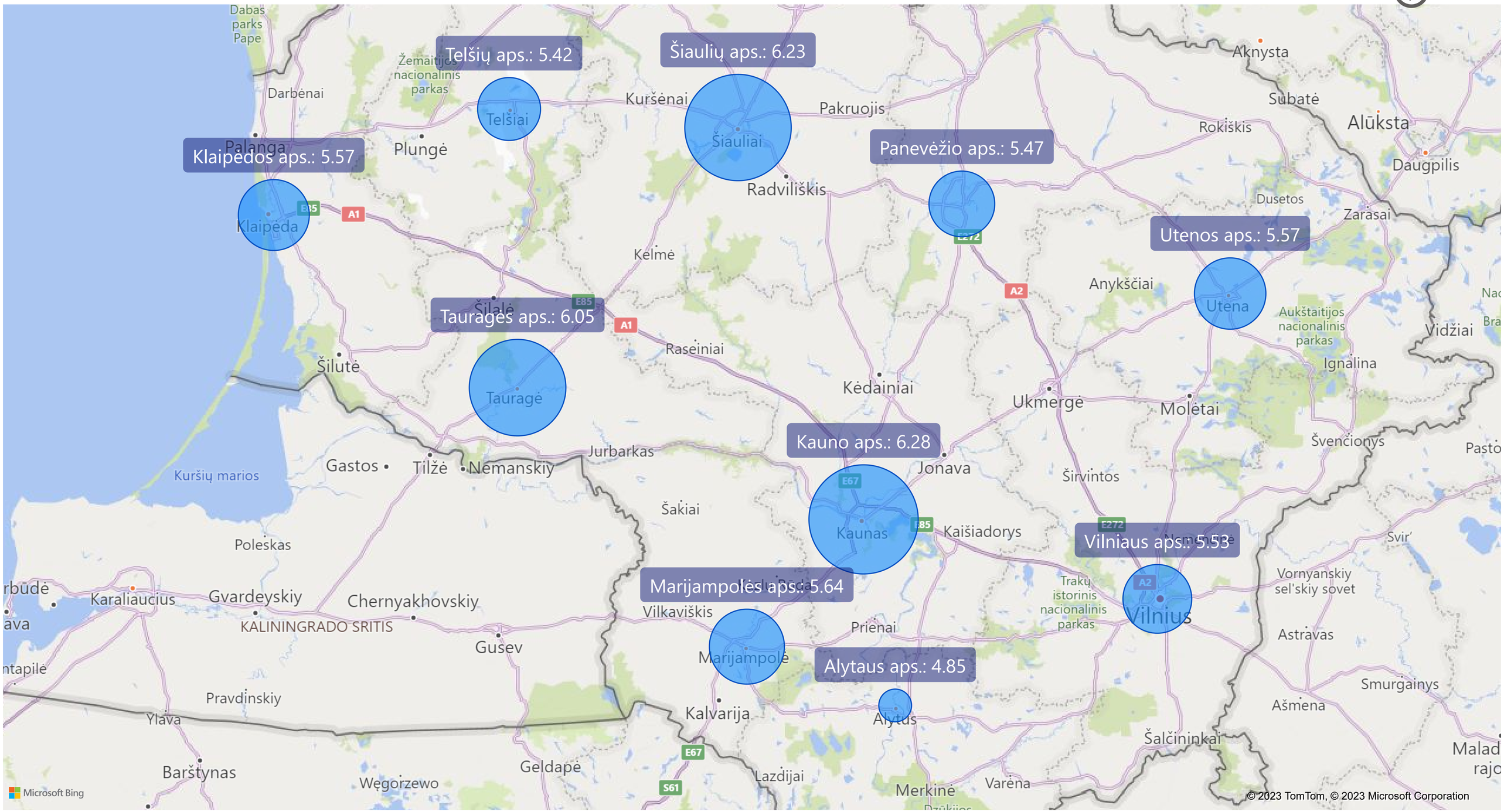
M_8_19 - Įstaiga aptarnauja vartotojus individualiai, rodydama jiems dėmesį, domisi vartotojo interesais, supranta ypatingus/specifinius/individualius vartotojų poreikius.

M_8_20 - Paslaugas teikiančios įstaigos patalpos yra švarios ir tvarkingos, jose yra visos riemonės ir įranga, reikalinga paslaugai suteikti, paslaugas teikiantys specialistai dėvi tvarkingą ir tinkamą aprangą.

Bendras organizacijų atsparumo lygis pagal apskritis



Bendras organizacijų paslaugų kokybės lygis pagal apskritis



Tyrimo ataskaitą rengė Mykolo Romerio universiteto, Viešojo valdymo ir verslo fakulteto tyrėjai:

prof. dr. Mindaugas Butkus, el. p. mindaugas.butkus@mruni.eu
doc. dr. Ilona Bartuševičienė, el. p. ilona.bartuseviciene@mruni.eu
dr. Lina Volodzkienė, el. p. lina.v@mruni.eu

Duomenų vizualizacijas rengė Vilniaus kolegijos Informacinių sistemų katedra:

doc. dr. Irma Šileikienė, el. p. i.sileikiene@eif.viko.lt
lekt. Asta Danilevičiūtė, el. p. a.danileviciute@eif.viko.lt
lekt. Jolanta Mačėnienė, el. p. j.maceniene@eif.viko.lt

Projektas bendrai finansuotas iš Europos socialinio fondo lėšų projekto Nr. 13.1.1-LMT-K-718-05-0032 pagal dotacijos sutartį su Lietuvos mokslo taryba (LMTLT)