

**ŠIAULIŲ TARDYMO IZOLIATORIAUS  
ADMINISTRACIJOS REIKALŲ SKYRIUS**

Direktoriui  
Sauliui Rajunčiui

**ASMENŲ, ATVYKUSIŲ Į ILGALAIKĮ PASIMATYMĄ, APTARNAVIMO KOKYBĖS  
VERTINIMO ANALIZĖ**

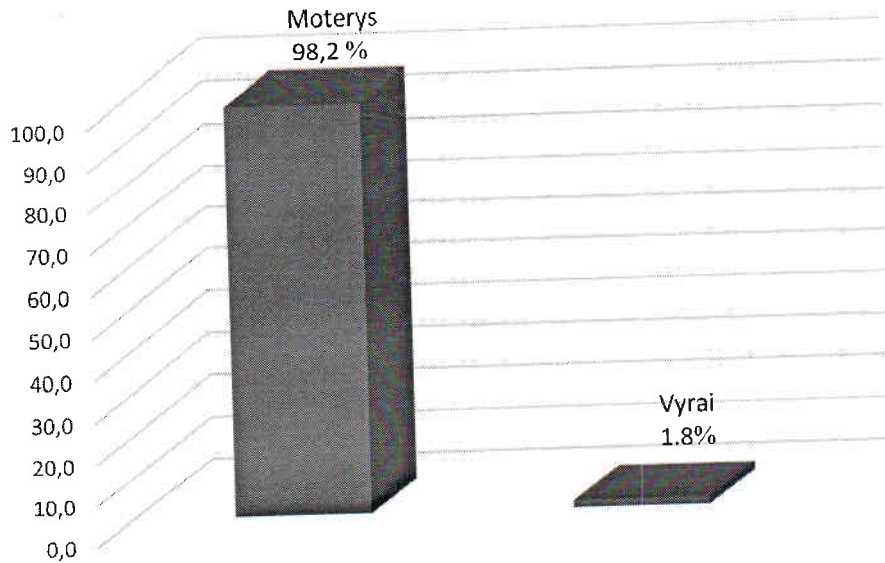
2018-04-03 Nr. 20/01-2054

Šiaulių tardymo izoliatorius yra Kalėjimų departamentui prie Lietuvos Respublikos teisingumo ministerijos pavaldi įstaiga, kurios paskirtis – valstybės politikos įgyvendinimas vykdant kardomąją priemonę – suėmimą, arešto ir laisvės atėmimo bausmes. Šiaulių tardymo izoliatorius laikomi vyrai, moterys ir nepilnamečiai. Įstaigos administracija, vadovaudamasi Lietuvos Respublikos suėmimo vykdymo įstatymu ir Lietuvos Respublikos bausmių vykdymo kodeksu bei siekdama, kad suimtieji ir nuteistieji palaikytų socialinius ryšius su artimaisiais, tardymo izoliatoriuje laikomiems asmenims, užtikrina teisę į ilgalaikius pasimatymus. Siekiant įvertinti šios paslaugos kokybę, atlikta į ilgalaikius pasimatymus atvykusių suimtųjų ir nuteistųjų artimųjų aptarnavimo kokybės vertinimo analizė.

Į ilgalaikį pasimatymą atvykusiems suimtųjų ir nuteistųjų artimiesiems (toliau - Respondentams) buvo siūloma užpildyti anoniminę anketą, kurioje pateikta 10 klausimų: 7 klausimai tiesiogiai susiję su į ilgalaikius pasimatymus atvykusių suimtųjų ir nuteistųjų artimųjų aptarnavimo kokybe, 3 klausimai susiję su respondento asmeniu. Anketoje buvo pateikti 8 uždaro tipo klausimai (su iš anksto siūlomais pasirinkti atsakymais), 1 – pusiau uždaro (su vienu atsakymu, kurį gali pateikti lankytojas, jeigu jo netenkina pasiūlyti atsakymo variantai) ir 1 atviras klausimas (kuriame prašome pateikti nuomonę apie tai, kokios informacijos pasigendama įstaigos interneto svetainėje).

Asmenų, atvykusių į ilgalaikius pasimatymus, aptarnavimo kokybės apklausa buvo vykdoma 2017 m. antrąjį pusmetį ir 2018 m. sausio – vasario mėnesiais.

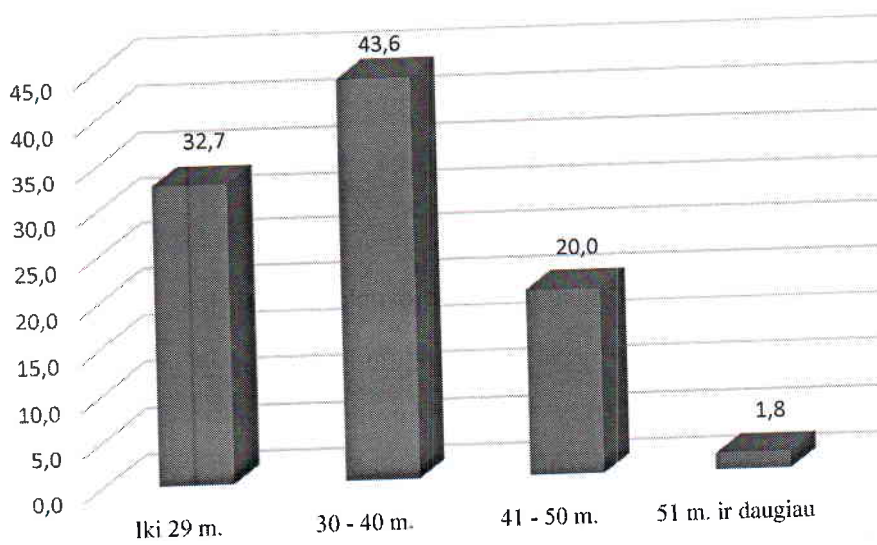
Respondentų pasiskirstymas pagal lytį pateikiamas žemiau pateiktoje diagramoje.



1 pav. Apklausoje dalyvavusių respondentų sudėtis

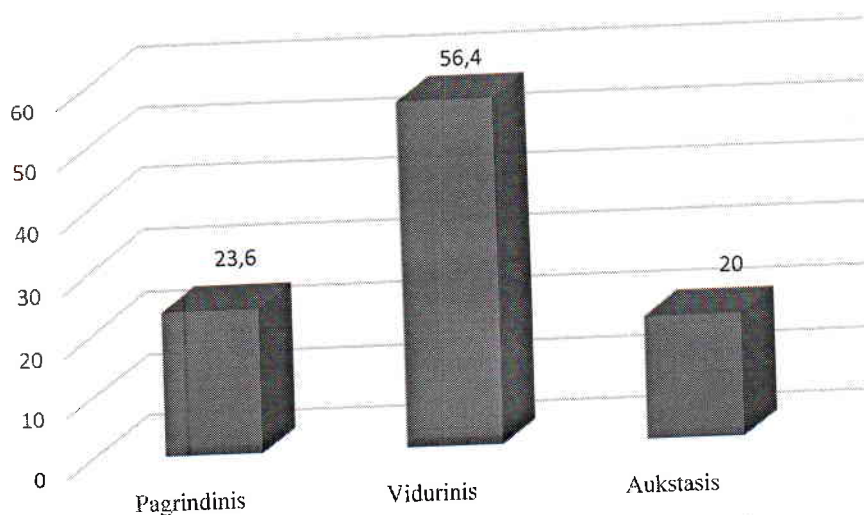
Anketas užpildė 55 respondentai. Apklausoje dalyvavo 1 vyras ir 54 moterys. Netolygų lyčių pasiskirstymą tiesiogiai įtakoja įstaigoje laikomų vyrų ir moterų skaičius. 2017 metų laikotarpiu įstaigoje vidutiniškai buvo laikomi 96,7 % vyrai ir tik 3,3 % moterų.

Žemiau paveiksle pateikiamas respondentų pasiskirstymas pagal amžių.



2 pav. Apklausoje dalyvavusių asmenų padėtis pagal amžių

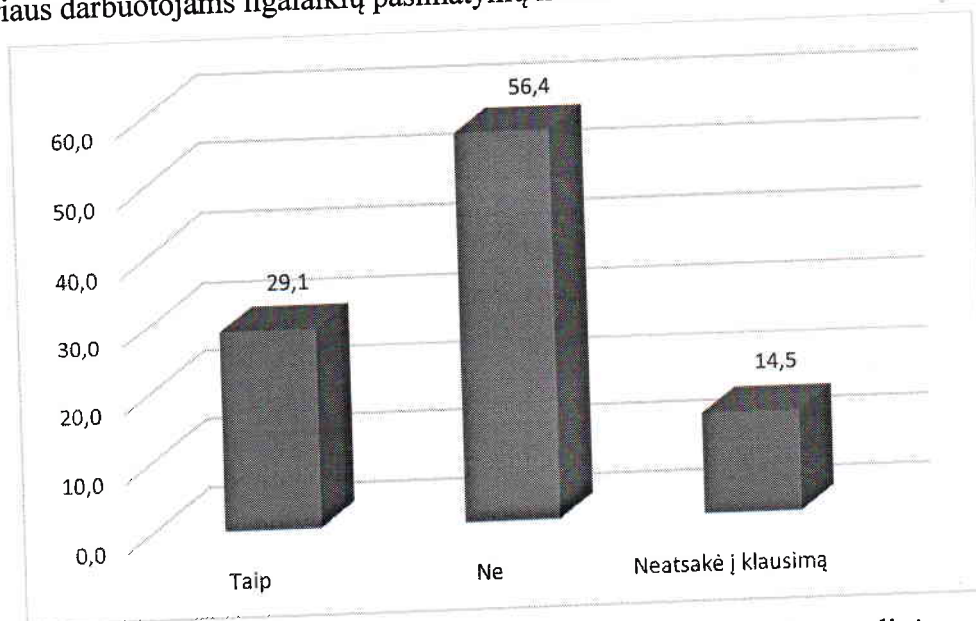
Skirstant pagal amžių, daugiausiai anketų užpildžiusių respondentų gretose dominavo lankytojai iki 40 m., viso - 42 iš 55 respondentai (iki 29 m. užpildė 18 anketų, 30 – 40 m. amžiaus asmenys užpildė 24 anketas). Apibendrinant, galima teigti, kad į ilgalaikius pasimatymus dažniau atvyksta jaunesnio bei vidutinio amžiaus asmenys. Anoniminėje apklausoje dalyvavusių respondentų buvo paprašyta įvardinti įgytą išsilavinimą.



3 pav. Respondentų išsilavinimas

Paaaiškėjo, kad dauguma respondentų (80%) turi įgytą pagrindinį (23,6 %) bei vidurinį (56,4%) išsilavinimą. Tik nedidelė dalis apklaustųjų (20%) pažymėjo, kad turi įgytą aukštąjį išsilavinimą.

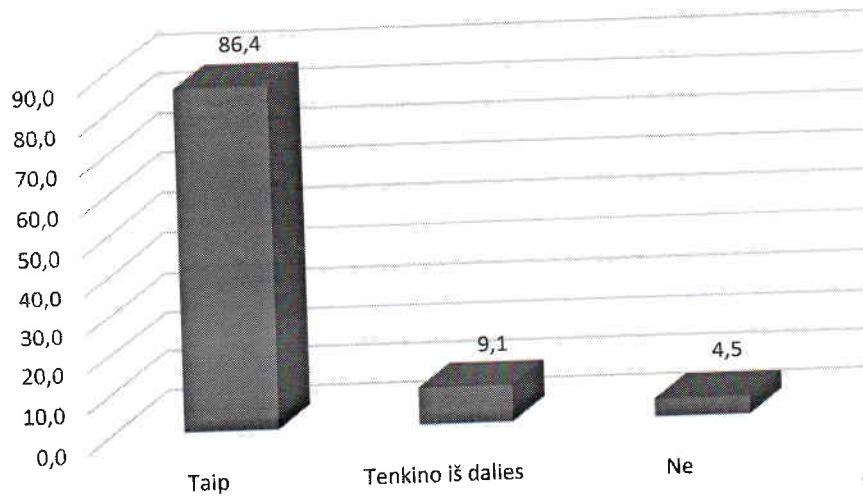
Siekiant išsiaiškinti į ilgalaikius pasimatymus atvykusių suimtųjų ir nuteistųjų artimųjų aptarnavimo kokybę, respondentų buvo paklausta, ar jiems kilo klausimų Šiaulių tardymo izoliatoriaus darbuotojams ilgalaikių pasimatymų metu.



4 pav. Įstaigos darbuotojų teikiamos informacijos analizė

Atsakymų analizės metu paaiškėjo, kad 31 (56,4%) apklaustųjų buvo pakankamai informuoti apie ilgalaikių pasimatymų tvarką bei sąlygas, todėl jiems nekilo jokių klausimų pasimatymų metu. 8 (14,5%) lankytojų šiuo klausimu nepareiškė savo nuomonės, 16 (29,1%) asmenų teigė, kad jiems

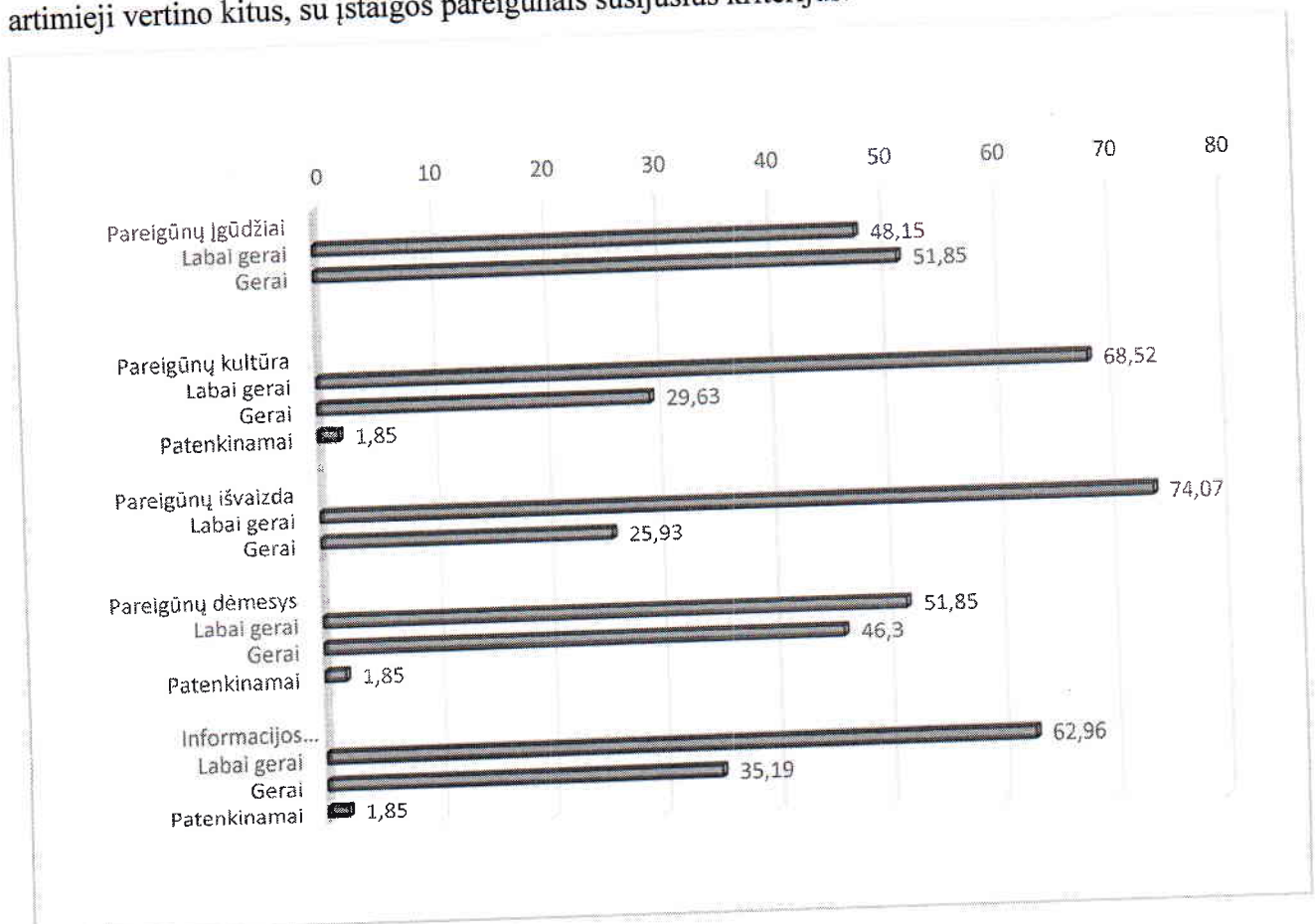
kilo klausimų ilgalaikių pasimatymų metu. Respondentų, kuriems trūko informacijos apie ilgalaikius pasimatymus bei jų eigą buvo suteikta galimybė pažymėti, ar atsakymai į užduotus klausimus buvo pakankamai informatyvūs.



5 pav. Informacijos pakankamumo analizė.

Iš viršuje pateiktos diagramos matyti, kad didžioji dauguma (86,4%) klausimus įstaigos darbuotojams uždavusių respondentų liko patenkinti atsakymais į pateiktus klausimus. 9,1% (2 respondentai) teigė, kad darbuotojų atsakymai tenkino iš dalies, o vienas (4,5 %) respondentas teigė jog netenkino, bet konkretaus klausimo nenurodė.

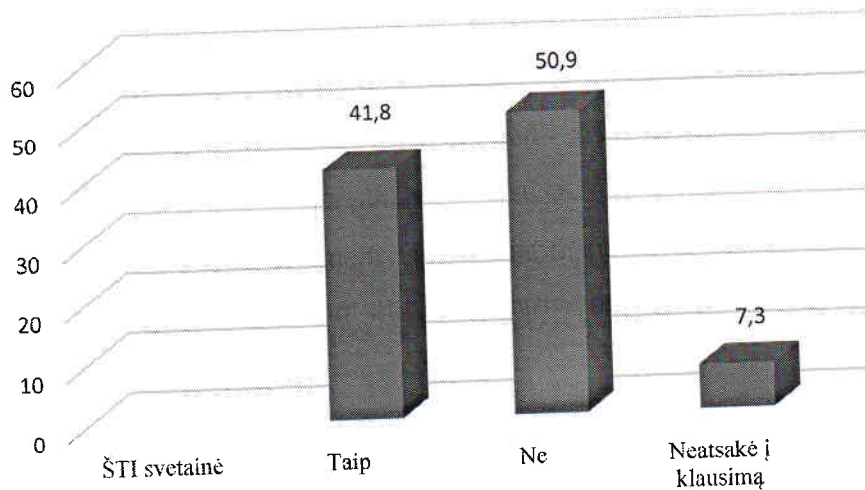
Žemiau pateiktame paveiksle į ilgalaikius pasimatymus atvykę įstaigoje laikomų asmenų artimieji vertino kitus, su įstaigos pareigūnais susijusius kriterijus.



## 6 pav. Pareigūnų vertinimas

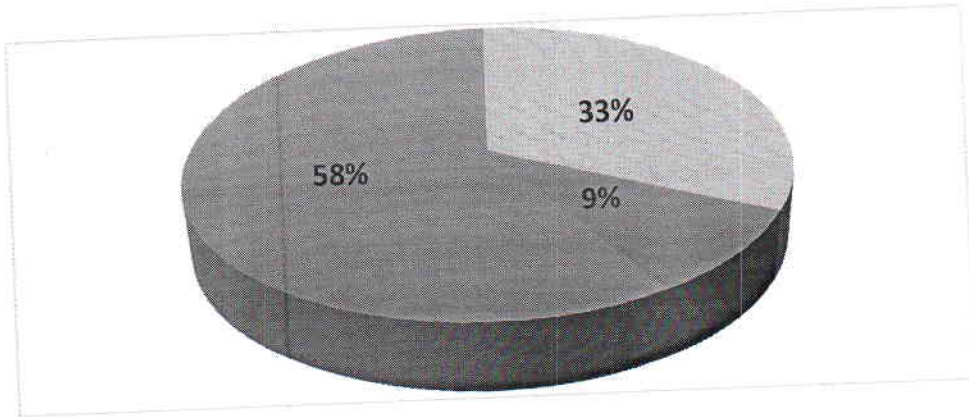
Šiaulių tardymo izoliatoriaus dirbančių pareigūnų vertinimui buvo pasirinkti 5 kriterijai: aptarnaujančių pareigūnų profesiniai įgūdžiai, bendravimo kultūra, išvaizda, teikiamas dėmesys bei informatyvumas. Analizės metu paaiškėjo, kad respondentai neturėjo jokių priekaištų dėl pareigūnų įgūdžių bei išvaizdos, šiuos kriterijus įvertindami tik „labai gerai“, arba „gerai“. Likusių kriterijų vertinimas išlieka teigiamas, tik labai maža grupė ilgalaikių pasimatymų lankytojų (1,85%) įstaigoje dirbančius pareigūnus įvertino „patenkinamai“. Atsižvelgiant į bendrus apklausos rezultatus, galima teigti, kad įstaigos darbuotojai asmenis aptarnauja mandagiai, išlieka profesionalūs bei dėmesingi, tačiau neatmetama galimybė, kad klientų aptarnavimo procese gali pasitaikyti nemandagaus aptarnavimo atvejų.

Siekiant iširti informacijos pakankamumą, respondentų buvo paklausta apie tardymo izoliatoriaus internetinėje svetainėje pateiktos informacijos apie ilgalaikius pasimatymus prieinamumą.



## 7 pav. Šiaulių tardymo izoliatoriaus internetinio puslapio prieinamumo analizė

Nors įstaigos interneto svetainę <http://www.kaldep.lt/lt/siauliuti> galima rasti visų populiariausių paieškos sistemų pagalba (google, yahoo, 118 ir pan.), tačiau vis dar mažai asmenų joje lankosi. Iš apklaustųjų 50,9 % (28 iš 55) nesilankė įstaigos interneto svetainėje. Apibendrinant galima teigti, kad respondantai yra nepakankamai informuoti apie reikiamos informacijos paiešką tardymo izoliatoriaus interneto svetainėje.

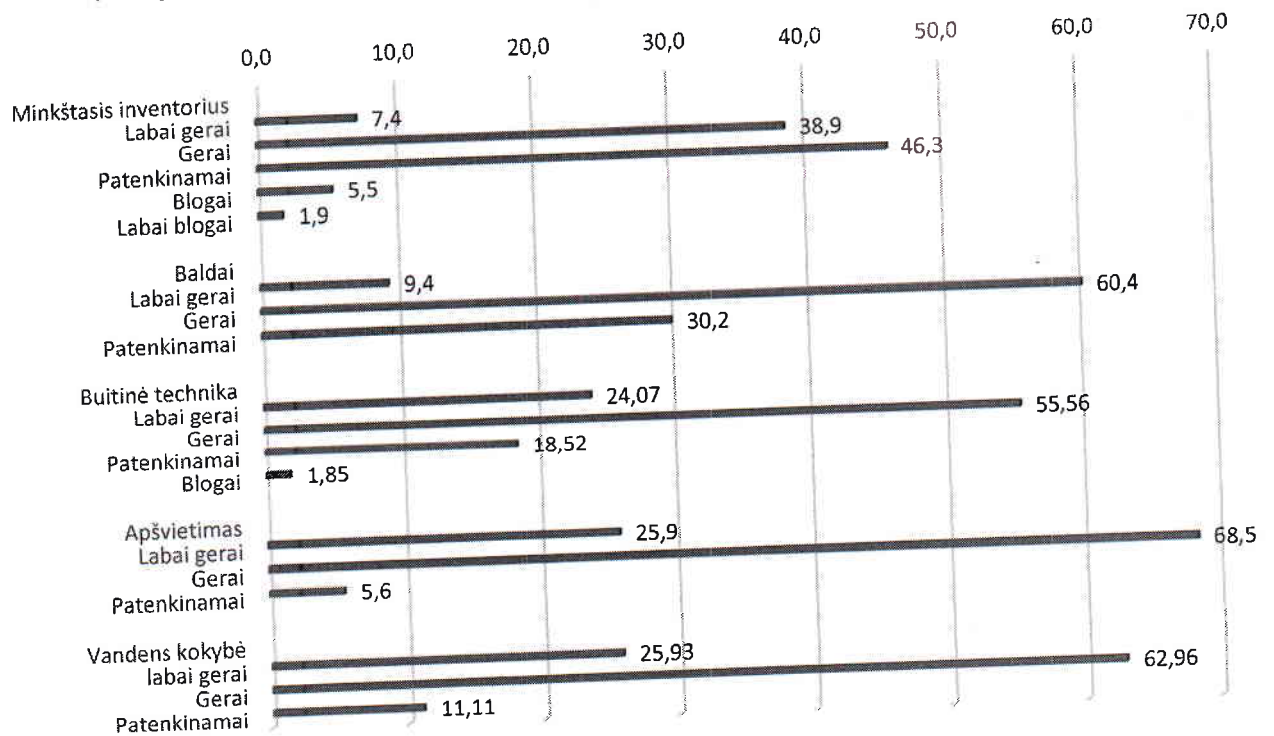


- Man pakanka informacijos apie ilgalaikius pasimatymus
- Ne visa man reikalinga informacija yra patalpinta
- Nesinaudoju internetine svetaine

8 pav. Šiaulių tardymo izoliatoriaus internetiniame puslapyje patalpintos informacijos apie ilgalaikių pasimatymų tvarką analizė

Respondentams, kurie lankosi tardymo izoliatoriaus internetinėje svetainėje, buvo sudaryta galimybė įvertinti puslapyje patalpintą informaciją bei jos pakankamumą.

Interneto svetainėje suinteresuotiems asmenims yra pakankamai informatyvi, joje galima rasti nuorodas į atitinkamus teisės aktus, kur pateikiama informacija apie įstaigoje organizuojamus ilgalaikius pasimatymus, į įstaigą įsinešti leidžiamų ir draudžiamų daiktų sąrašai ir kt. Tačiau, dėl didelės internetinės svetainės informacijos apimties, neįgudusiam vartotojui gali būti sunkoka pasirinkti, kas jam aktualu.



9 pav. Ilgalaikių pasimatymų patalpų vertinimas

Siekiant užtikrinti kontroliuoti bei užtikrinti ilgalaikių pasimatymų patalpų higienos ir buitines sąlygas tyrime dalyvavusių respondentų paprašyta įvardinti šių patalpų privalumus bei trūkumus. Ilgalaikių pasimatymų patalpas vertino 54 respondentai.

Iš pateiktos informacijos matyti:

1. 46,30% (25 iš 54) ilgalaikių pasimatymų lankytojų patalpų minkštąjį inventorių įvertino „Labai gerai“ arba „gerai“, likusieji respondentai 53,70 % (29 iš 54) teigė, kad minkštasis inventorių yra patenkinamas, ar neatitinka reikiamos kokybės. Galima daryti išvadą, kad didesnė dalis respondentų ilgalaikių pasimatymų minkštąjį inventorių vertina nepalankiai.
2. Vienas iš 54 respondentų vertinusių ilgalaikių pasimatymų patalpas baldų kokybės nevertino. 69,8% (37 iš 53) ilgalaikių pasimatymų lankytojai mano, kad patalpose esantys ir naudojimui skirti baldai yra geros kokybės, jų pakanka, tuo tarpu 30,2% (16 iš 53) patalpose randamus baldus vertina patenkinamai.
3. Buitinės technikos privalumus bei trūkumus vertinę respondentai (43 asmenys) buvo linkę manyti, kad buitinė technika pakanka, ji yra geros kokybės. 20,37% respondentų ilgalaikių pasimatymų buitinę techniką vertino patenkinamai.
4. Net 94,4% (51 iš 54) ilgalaikių pasimatymų lankytojų palankiai vertino patalpose instaliuotą apšvietimą, todėl galima teigti, kad patalpose esančio apšvietimo pakanka.
5. Į ilgalaikių pasimatymų patalpas tiekiamo geriamojo vandens kokybę taipogi buvo vertinama teigiamai, šį kriterijų palankiai vertino 88,89% (48 iš 54) respondentų, 11,11% (6 iš 54) lankytojų vandens kokybę vertino patenkinamai. Būtina pažymėti, kad Šiaulių tarybos izoliatoriui geriamąjį vandenį centrinio Šiaulių miesto vandentiekio pagalba tiekia akcinė bendrovė „Šiaulių vandenys“. Tiekiamas vanduo yra sertifikuotas ir atitinka visus šiuolaikinius, geriamajam vandeniui keliamus reikalavimus.

### Išvados ir pasiūlymai

Atlikus apklausą dėl asmenų, atvykusių į ilgalaikį pasimatymą, aptarnavimo kokybės Šiaulių tarybos izoliatoriuje ir išanalizavus gautus rezultatus, galima teigti, kad:

- 1) apklausoje dalyvavo 55 asmenys atvykę į Šiaulių tarybos izoliatoriuje ilgalaikius pasimatymus;
- 2) didžiąją daugumą ilgalaikių pasimatymų lankytojų sudaro moterys;
- 3) į ilgalaikius pasimatymus dažniausiai atvyksta asmenys iki 40 metų amžiaus;
- 4) didžioji dauguma respondentų turi pagrindinį ir/ar vidurinį išsilavinimą;
- 5) informaciją apie ilgalaikių pasimatymų suteikimo sąlygas ir tvarką yra pateikiama pakankamai informatyviai, o lankytojams, kuriems šios informacijos trūko, tenkino įstaigoje dirbančių pareigūnų pateikta informacija;

6) į klausimus atsakinėjusių respondentų nuomone, įstaigoje dirbantys pareigūnai yra pakankamai kompetentingi, dėvintys tvarkingą uniformą. Asmenys įstaigoje aptarnaujami pakankamai mandagiai, tačiau gali pasitaikyti konfliktinių situacijų, todėl būtina atkreipti administracijos dėmesį į klientų aptarnavimo mandagumą ir reikalui esant, imtis atitinkamų veiksmų siekiant užtikrinti asmenų kokybišką ir greitą aptarnavimą;

7) dar vis labai mažas besilankančių įstaigos interneto svetainėje asmenų skaičius.

8) dauguma apklaustųjų teigė, kad patalpose esantys baldai, apšvietimas, buitinė technika bei tiekiamas vanduo yra pakankamai geros kokybės ir/ar atitinkantis šiuolaikinius standartus.

*Įstaigos direktoriui siūlome:*

- Administracijos reikalų skyriui:

1) Kontrolės praleidimo punkte Nr. 1 ir Priėmimų – perdavimo biuro patalpose paskelbti informaciją su Šiaulių TI interneto svetainės nuoroda.

2) parengti trumpą informaciją, kaip įstaigos interneto svetainėje susirasti suimtųjų (nuteistųjų) artimiesiems aktualią informaciją.

- Iki 2018-04-27 Administracijos reikalų skyriui kartu su Apsaugos ir priežiūros ir Ūkio skyrių specialistais peržiūrėti ir įvertinti interneto svetainėje suimtųjų (nuteistųjų) artimiesiems pateiktą informaciją ir pagal poreikį ją pakoreguoti;

- asmenų, dalyvavusių įstaigoje vykusiuose ilgalaikiuose pasimatymuose netenkina patalpose esantis minkštasis inventorių, todėl siūlome Ūkio skyriui iki 2018-04-27 įvertinti minkštąjį inventorių, esantį ilgalaikių pasimatymų patalpose.

*Administracijos reikalų skyriaus vyresniajam raštvedžiui su Asmenų, atvykusių į ilgalaikį pasimatymą, aptarnavimo kokybės vertinimo analize supažindinti direktoriaus pavaduotoją Paulių Žvaliauską ir administracijos padalinių vadovus.*

Administracijos reikalų skyriaus viršininkė



Aušra Armoškaitė