



PASIENIO KONTROLĖS PUNKTŲ DIREKCIJA  
PRIE SUSISIEKIMO MINISTERIJOS

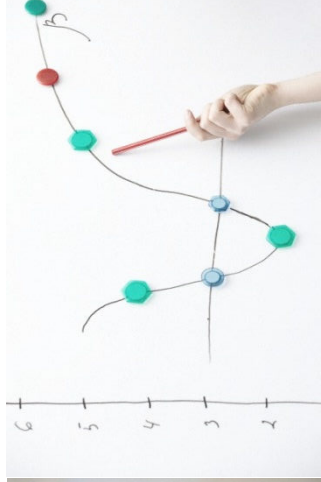
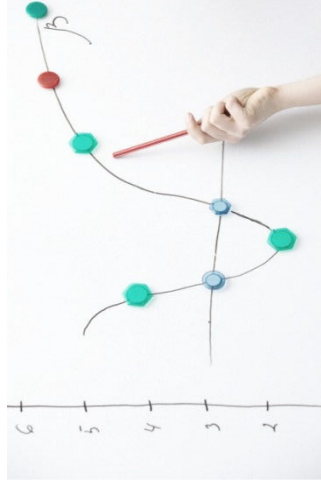
VARTOTOJŲ PASITENKINIMO PASIENIO KONTROLĖS  
PUNKTŲ DIREKCIJOS PRIE SUSISIEKIMO  
MINISTERIJOS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS TYRIMAS



2013  
Vilnius, Lietuva



## TYRIMO PRISTATYMAS





# TYRIMO PRISTATYMAS

## Tyrimo tikslai:

- Įvertinti Direkcijos teikiamų paslaugų vartotojų patenkinimą suteikiamomis paslaugomis, nustatyti paslaugų vartotojų požiūrį į jos pastaruoju metu įgyvendintus ir planuojamus įgyvendinti paslaugų projektus, nustatyti Direkcijos veiklos gerinimo prioritetus

## Tikslinė grupė:

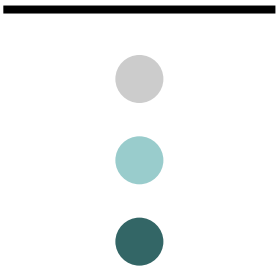
- Transporto įmonės, N= 263
- Lengvųjų transporto priemonių, kertančių Lietuvos Respublikos pasienio kontrolės punktus, vairuotojai, N=655
- Valstybės institucijos, besinaudojančios Direkcijos suteikiamomis patalpomis panaudos pagrindais, N=15
- Verslo įmonės ir organizacijos, besinaudojančios Direkcijos suteikiamomis patalpomis komercinės nuomos pagrindais, N=8

## Tyrimo metodas:

- Lengvųjų automobilių vairuotojai buvo apklausiami asmeninio interviu būdu
- Visos kitos tikslinės grupės – telefoninės apklausos būdu

## Tyrimo atlikimo laikas:

- Tyrimas buvo vykdomas 2013 m. spalio 25 – lapkričio 12 dienomis



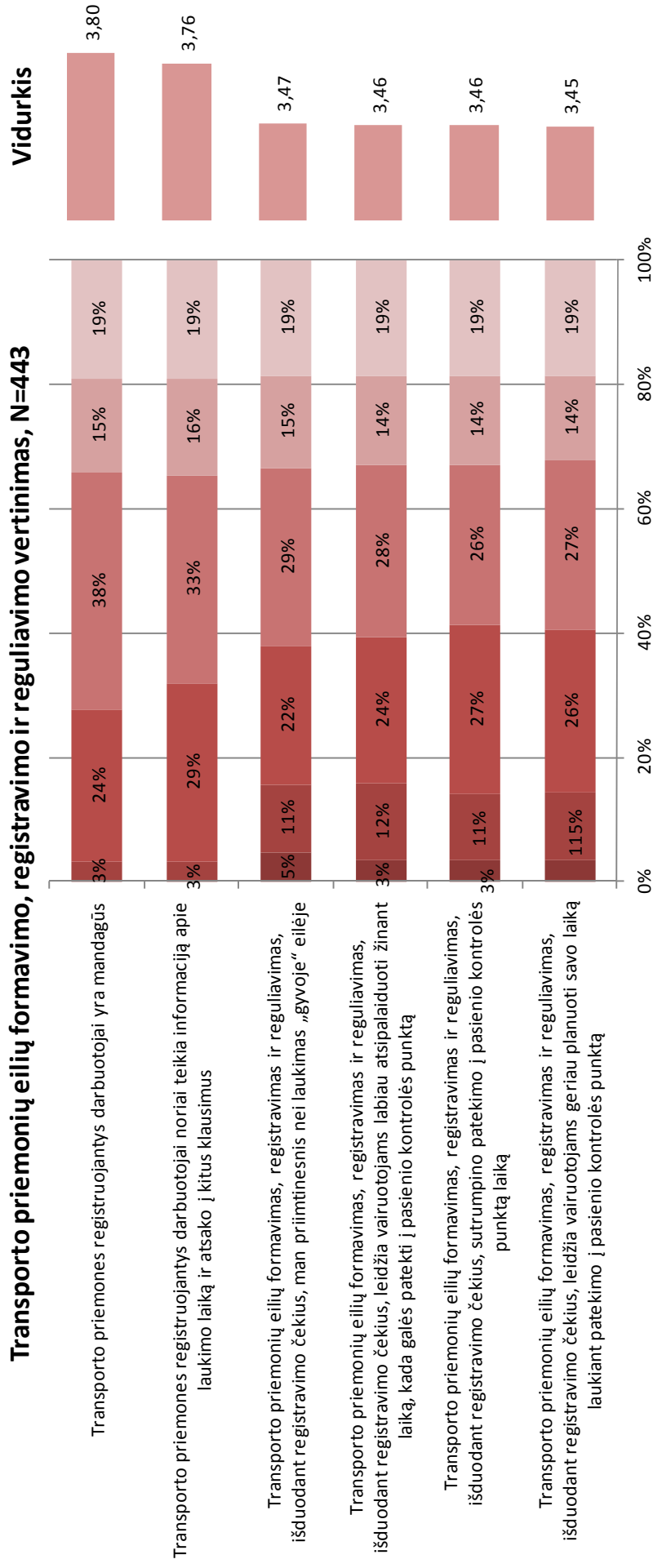
## DUOMENŲ ANALIZĖ





# Transporto eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo vertinimas: lengvųjų transporto priemonių vairuotojai (Medininkų ir Panemunės PKP)

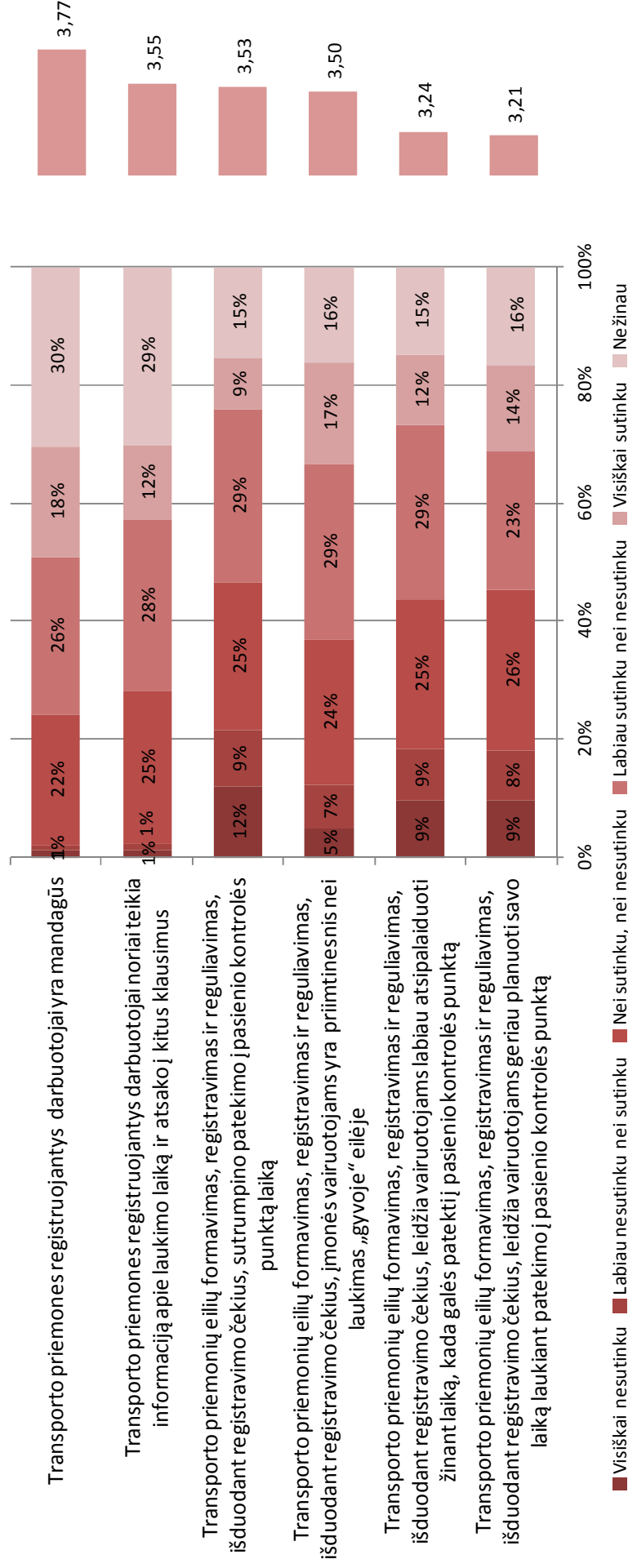
Transporto priemonių eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo vertinimas, N=443



■ Visiškai nesutinku ■ Labiau nesutinku ■ Nei sutinku, nei nesutinku ■ Labiau sutinku ■ Visiškai sutinku ■ Nežinau

# Transporto eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo vertinimas: transporto įmonės

**Eilių registravimo, formavimo ir reguliavimo, išduodant eilės registracijos čekius, vertinimas, N=260**

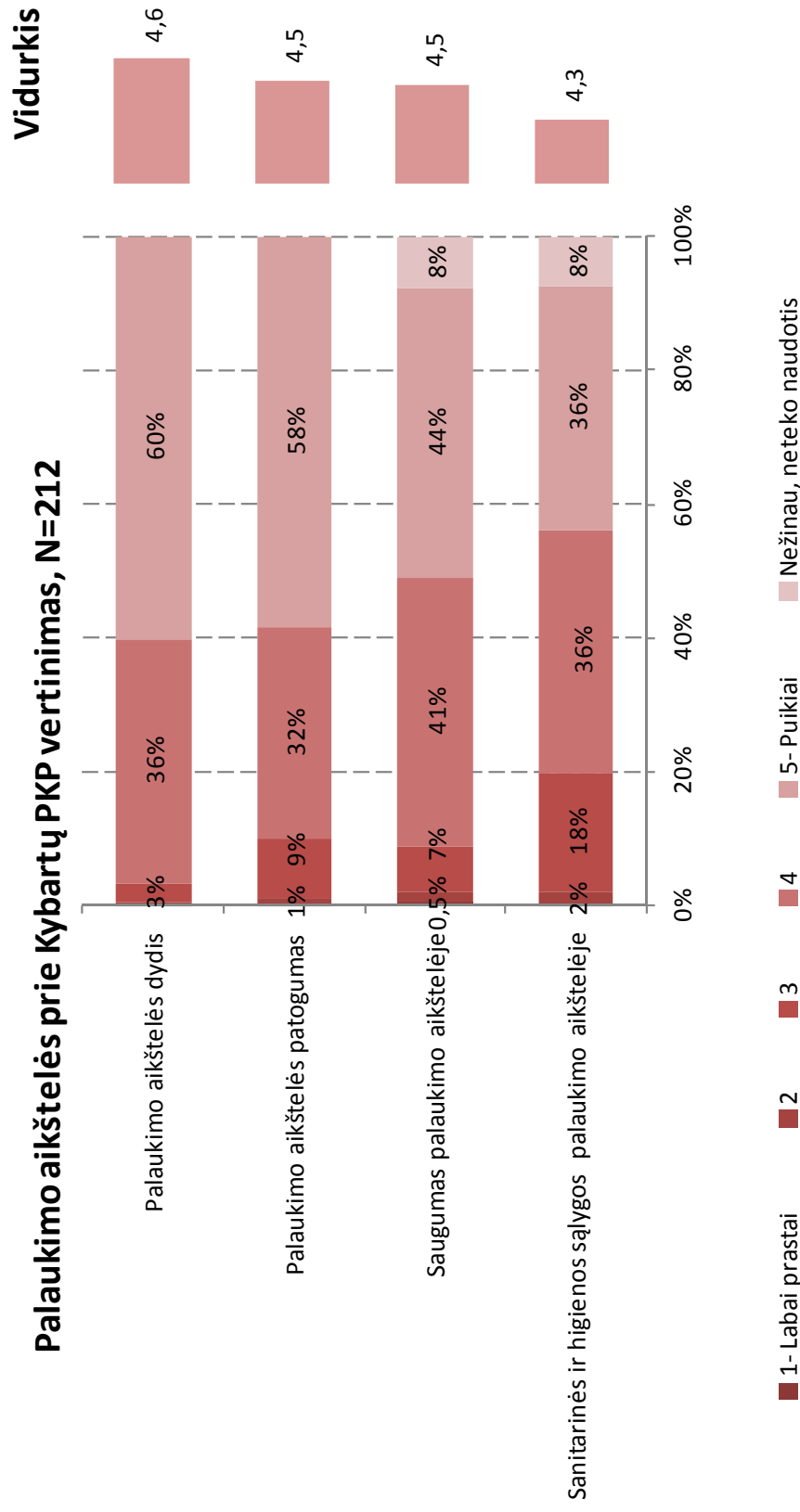




## Transporto eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo vertinimas: VPI

Tikslinė grupė	Paslauga / paslaugų grupė, kuriai buvo skaičiuojamas VPI	VPI
Lengvųjų automobilių vairuotojai	Transporto priemonių eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo tvarka	65%
Transporto įmonės	Transporto priemonių eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo tvarka	62%

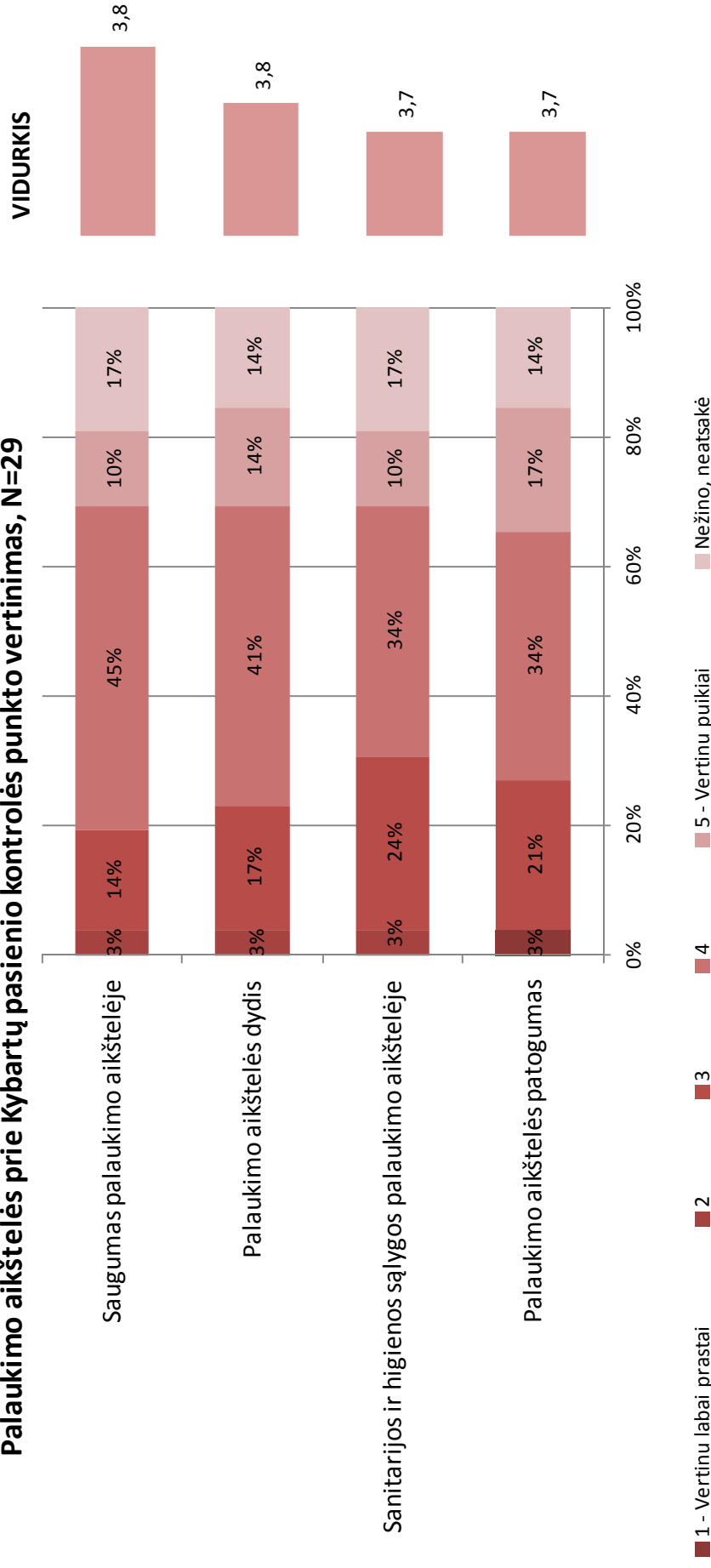
# Palaukimo aikštelės Kybartuose vertinimas: lengvųjų automobilių vairuotojai





# Palaukimo aikštelės Kybartuose vertinimas: transporto įmonės

Palaukimo aikštelės prie Kybartų pasienio kontrolės punkto vertinimas, N=29

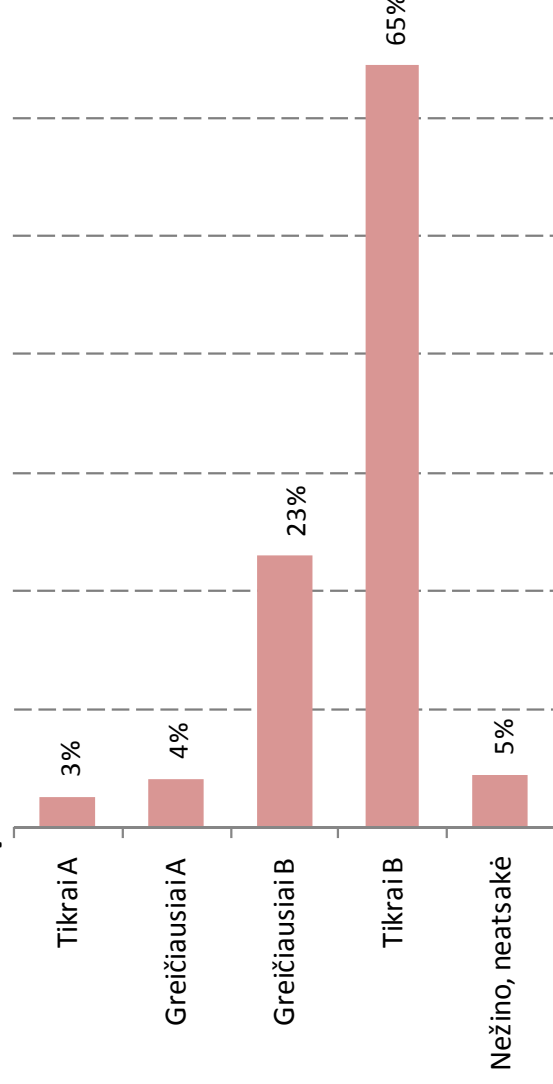




## Palaukimo aikštelių poreikio vertinimas

Palaukimo aikštelė – terminalas šiuo metu yra įrengta prieš Kybartų pasienio kontrolės punktą. Pasienio kontrolės punktų direkcija prie Susisiekimo ministerijos ketina įrengti tokias palaukimo aikšteles – terminalus ir prieš kitus Lietuvos Respublikos pasienio kontrolės punktus. Įsivaizduokite tokią situaciją: planuojate kelionės maršrutą vairuotojui ir matote, jog pasienio kontrolės punkte A jam reiktų laukti 10 valandų „gyvoje“ eilėje, o pasienio kontrolės punkte B reiktų laukti 14 valandų, tačiau čia yra įrengta palaukimo aikštelė, kurioje vairuotojas galėtų pailsėti. Per kurį pasienio kontrolės punktą nukreiptumėte vairuotojo maršrutą?

### Ketinimas nukreipti transporto priemonių srautus per pasienio kontrolės punktus be palaukimo aikštelių ir su palaukimo aikštelėmis, N=262



**Palaukimo aikštelės Kybartuose vertinimas:  
VPI**

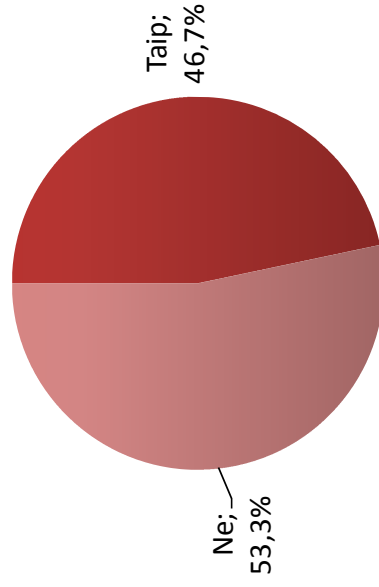
<b>Tikslinė grupė</b>	<b>Paslauga / paslaugų grupė, kuriai buvo skaičiuojamas VPI</b>	<b>VPI</b>
<b>Lengvųjų automobilių vairuotojai</b>	<b>Palaukimo aikštelė</b>	85%
<b>Transporto įmonės</b>	<b>Palaukimo aikštelė</b>	70%



# Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos internete žinomumas

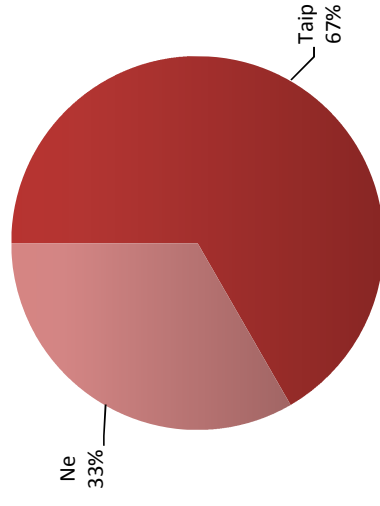
## Lengvųjų transporto priemonių vairuotojai

Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo rezervacijos sistemos  
internetu žinomumas, N=212



## Transporto įmonės

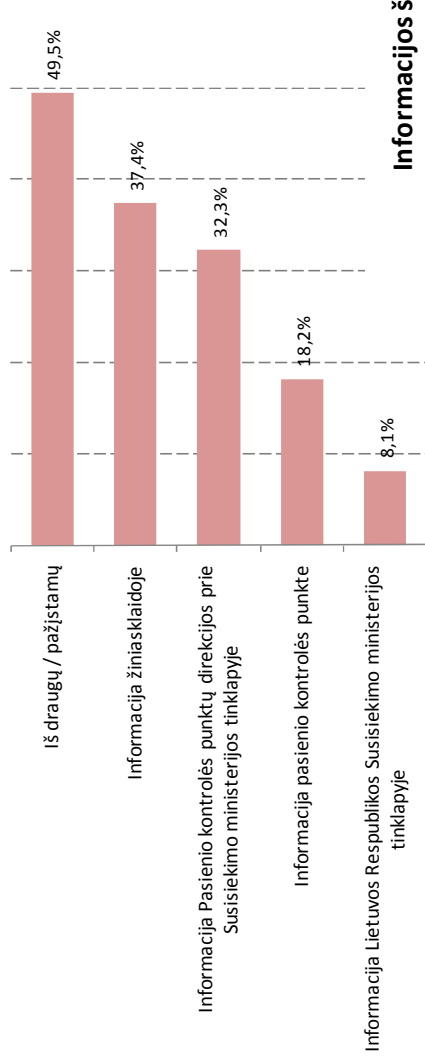
Išankstinio sienos kirtimo laiko rezervacijos Kybartų pasienio  
kontrolės punkte, žinomumas, N=29



# Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos internete žinomumas

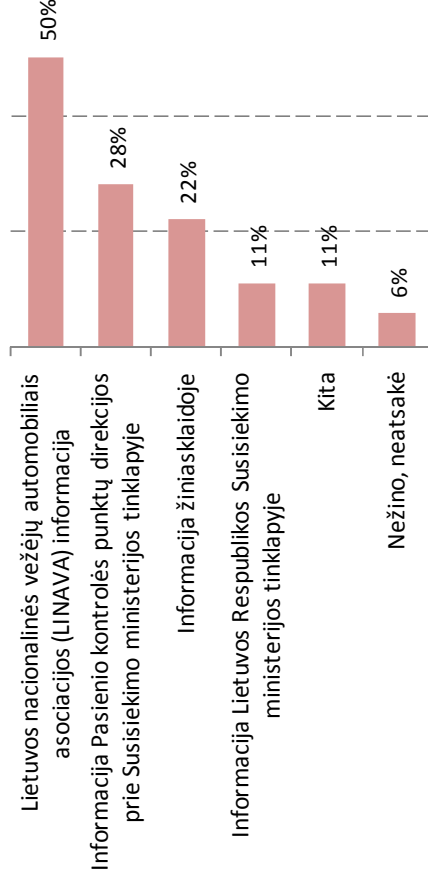
## Lengvųjų transporto priemonių vairuotojai

Informacijos apie galimybę iš anksto rezervuoti sienos kirtimo laiką šaltiniai, N=99



## Transporto įmonės

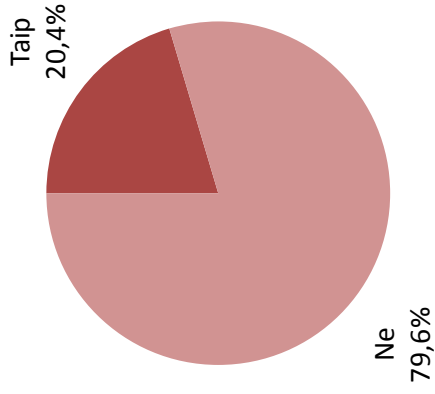
Informacijos šaltiniai apie galimybę iš anksto rezervuoti LR valstybės sienos kirtimo laiką, N=20



# Naudojimasis išankstine Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistema internete

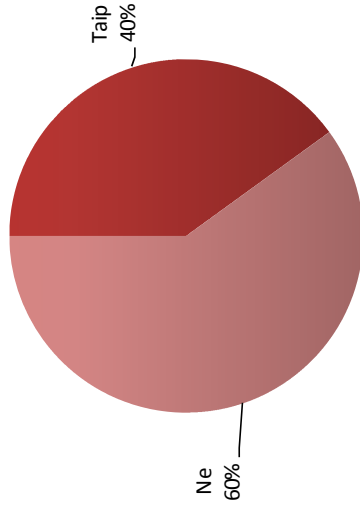
## Lengvųjų transporto priemonių vairuotojai

Naudojimasis galimybe iš anksto rezervuoti LR sienos kirtimo laiką internetu, N=99



## Transporto įmonės

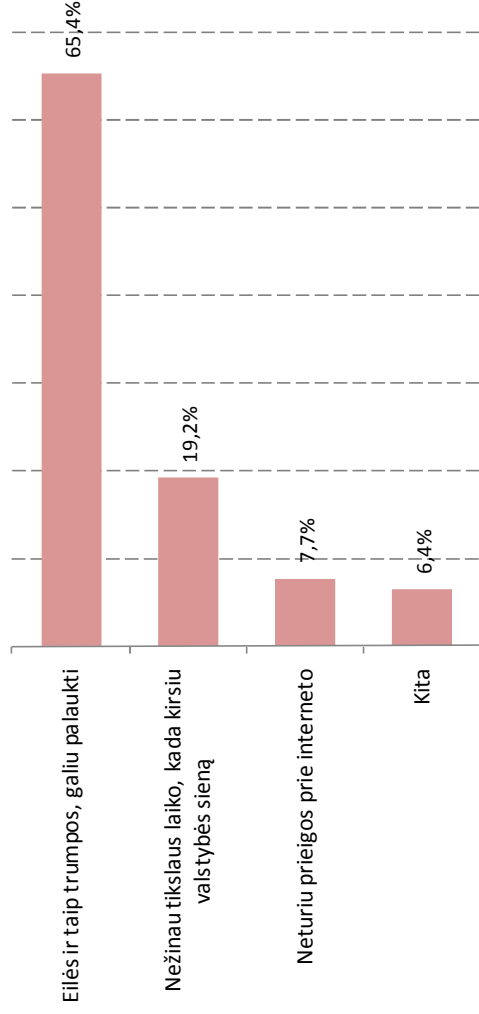
Naudojimasis galimybe iš anksto rezervuoti LR sienos kirtimo laiką internetu, N=20



# Naudojimasis išankstine Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistema internete

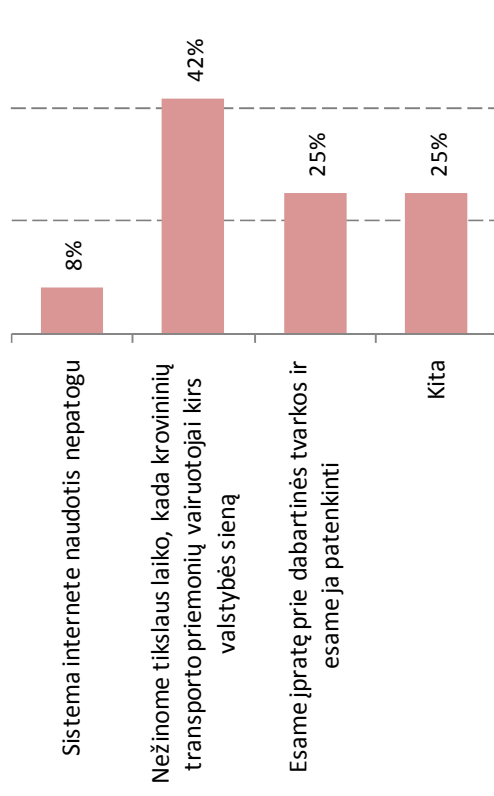
## Lengvųjų transporto priemonių vairuotojai

Nesinaudojimo galimybe iš anksto rezervuoti LR sienos kirtimo laiką internetu priežastys, N=80



## Transporto įmonės

Nesinaudojimo galimybe iš anksto rezervuoti LR sienos kirtimo laiką internetu priežastys, N=12

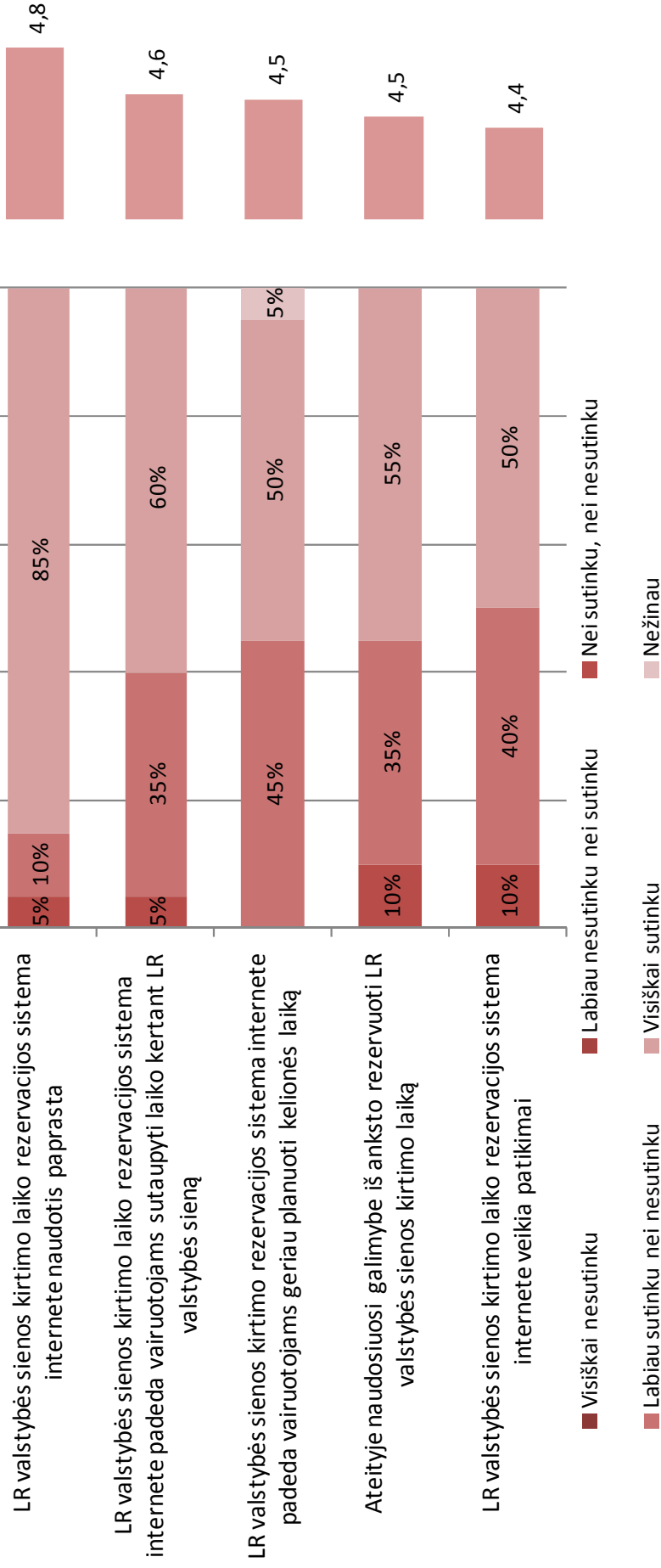




# Išankstinės Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos vertinimas: lengvųjų automobilių vairuotojai

## Išankstinės LR sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos vertinimas,

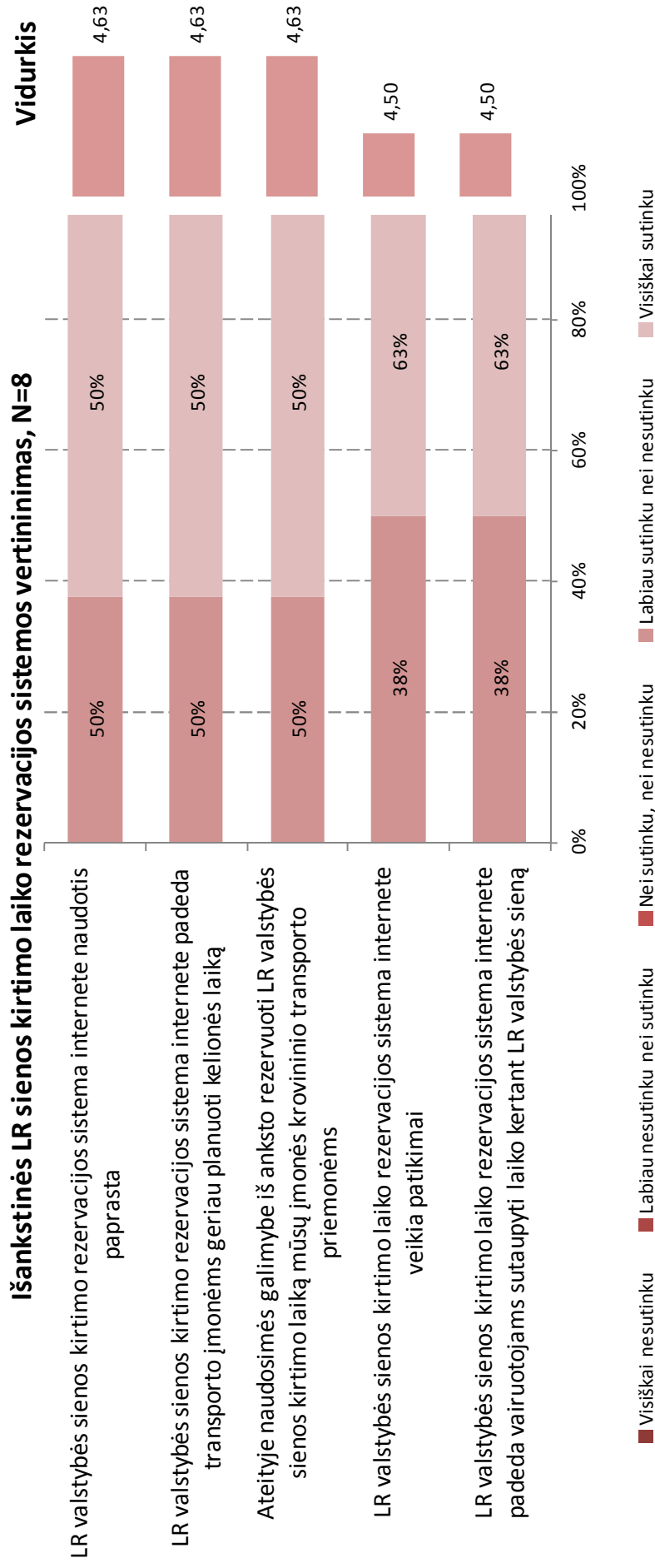
N=20







# Išankstinės Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos vertinimas: transporto įmonės

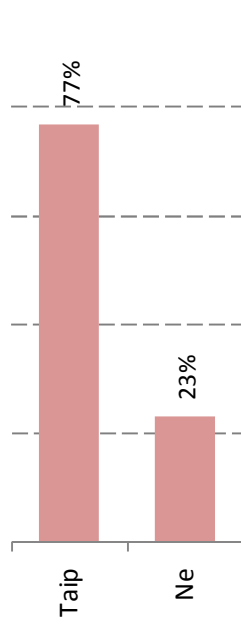




# Ketinimas naudotis išankstine Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistema

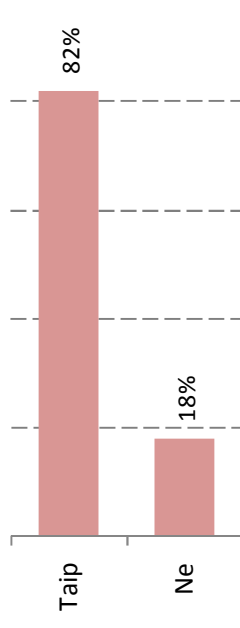
## Lengvųjų transporto priemonių vairuotojai

Ketinimas naudotis išankstine LR valstybės sienos kirtimo  
laiko rezervacijos sistema, N=443



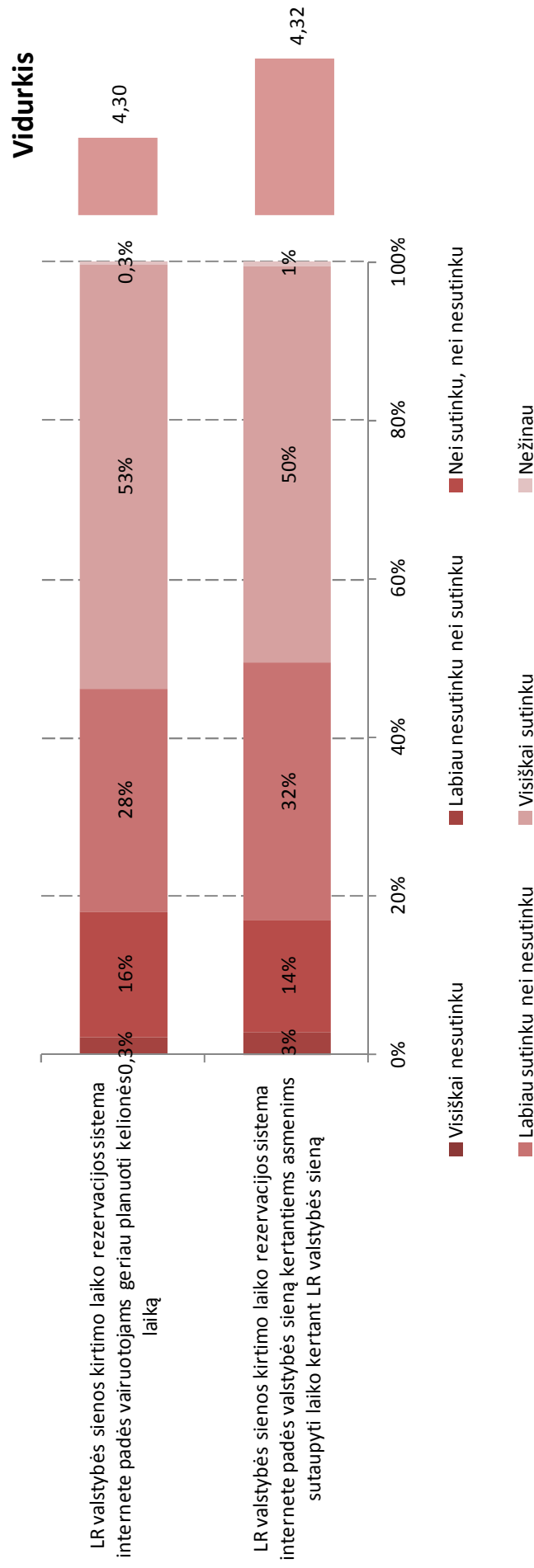
## Transporto įmonės

Ketinimas naudotis išankstine LR valstybės sienos kirtimo  
laiko rezervacijos sistema, N=245



# Išankstinės Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos privalumų vertinimas: lengvųjų automobilių vairuotojai

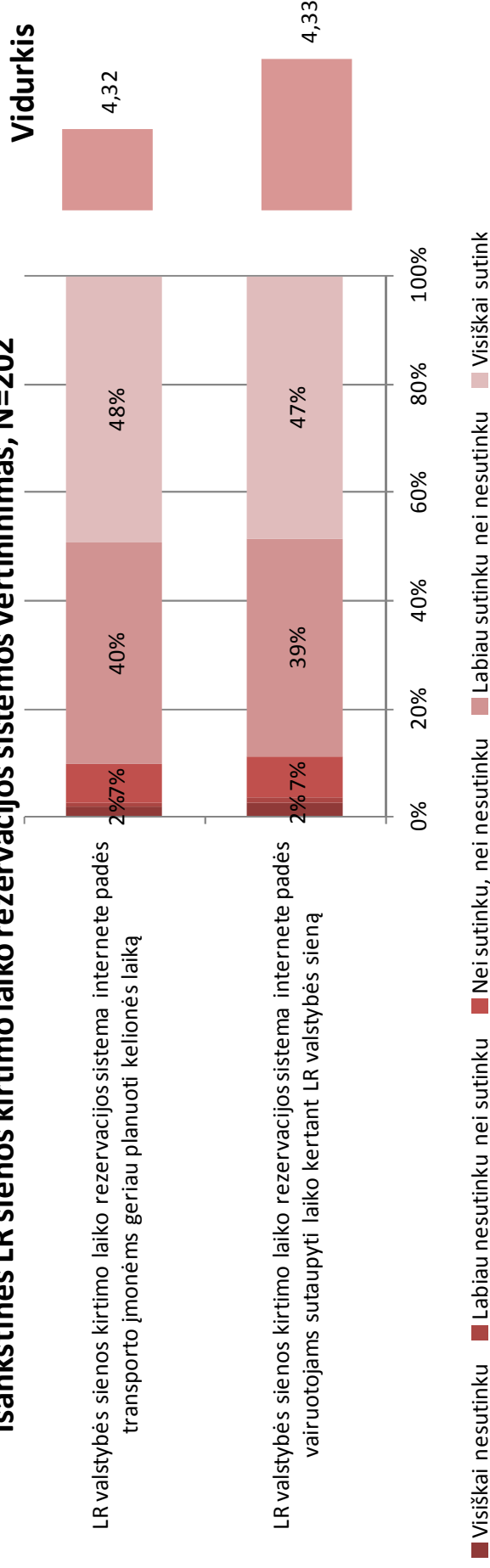
Išankstinės LR sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos vertinimas, N=342





## Išankstinės Lietuvos Respublikos valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos privalumų vertinimas: transporto įmonės

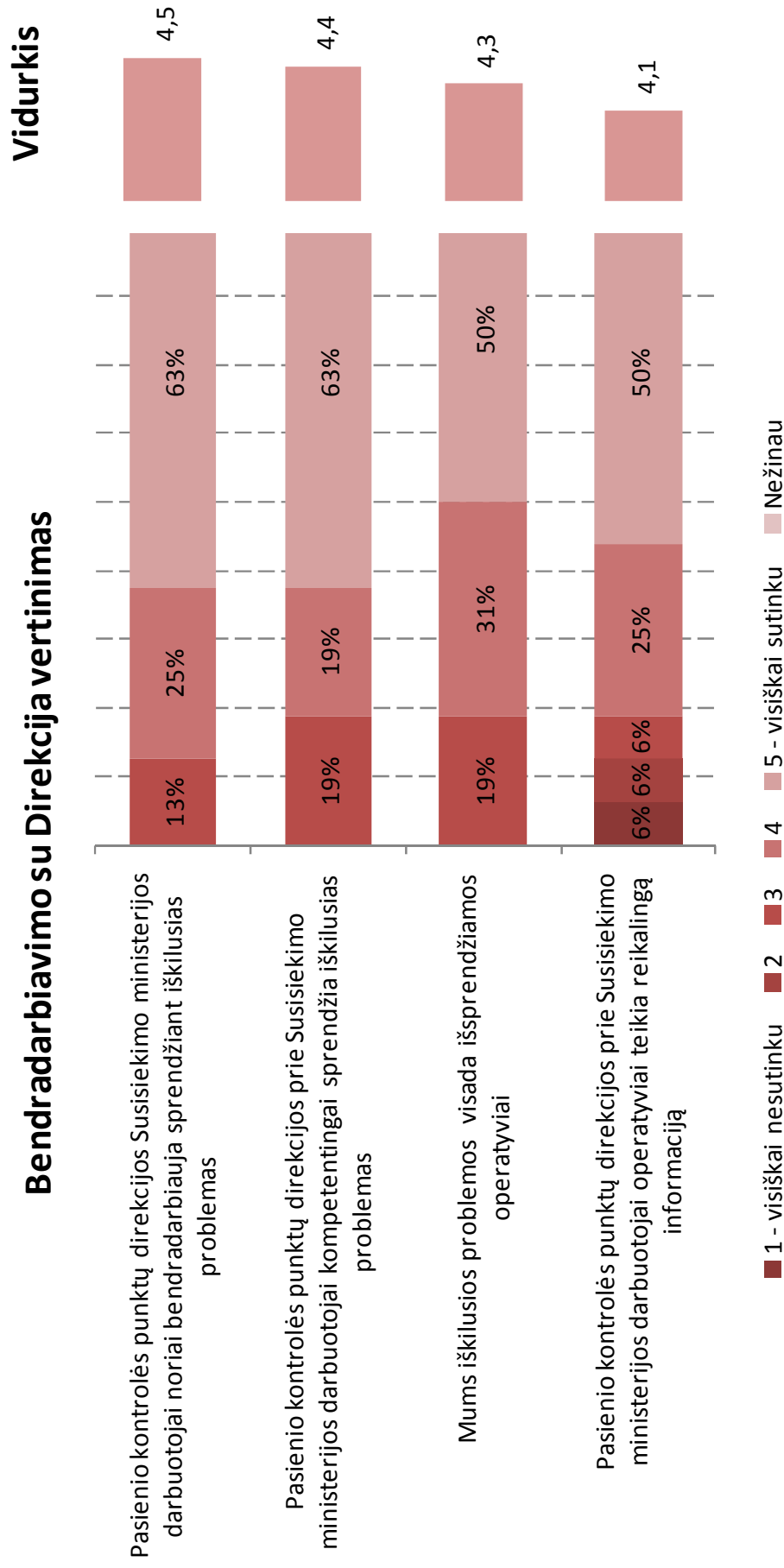
Išankstinės LR sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos vertinimas, N=202



Išankstinės Lietuvos Respublikos valstybės  
sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos  
vertinimas: VPI

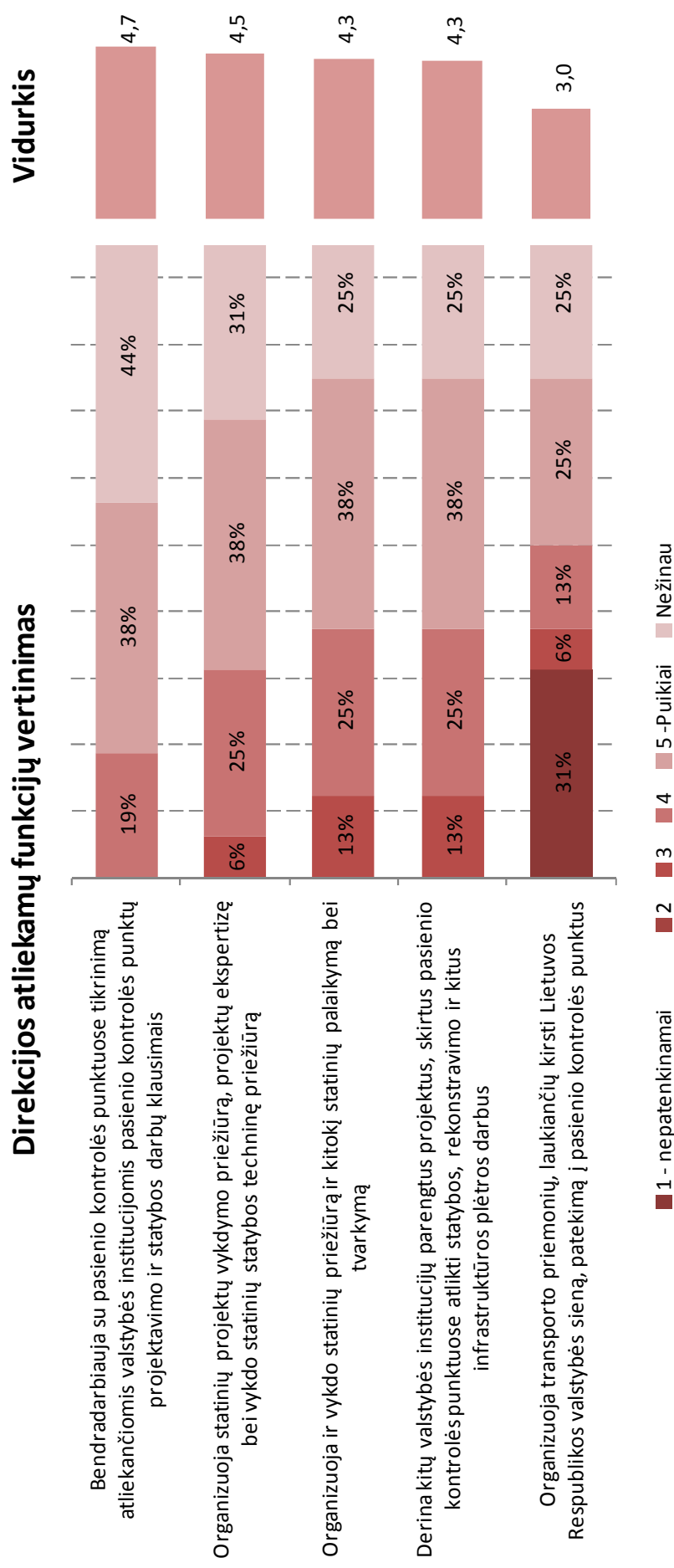
<b>Tikslinė grupė</b>	<b>Paslauga / paslaugų grupė, kuriai buvo skaičiuojamas VPI</b>	<b>VPI</b>
<b>Lengvųjų automobilių vairuotojai</b>	<b>Valstybės sienos kirtimo laiko rezervavimo sistema</b>	89%
<b>Transporto įmonės</b>	<b>Valstybės sienos kirtimo laiko rezervavimo sistema</b>	89%

# Bendradarbiavimo su Direkcija vertinimas: panaudos gavėjai

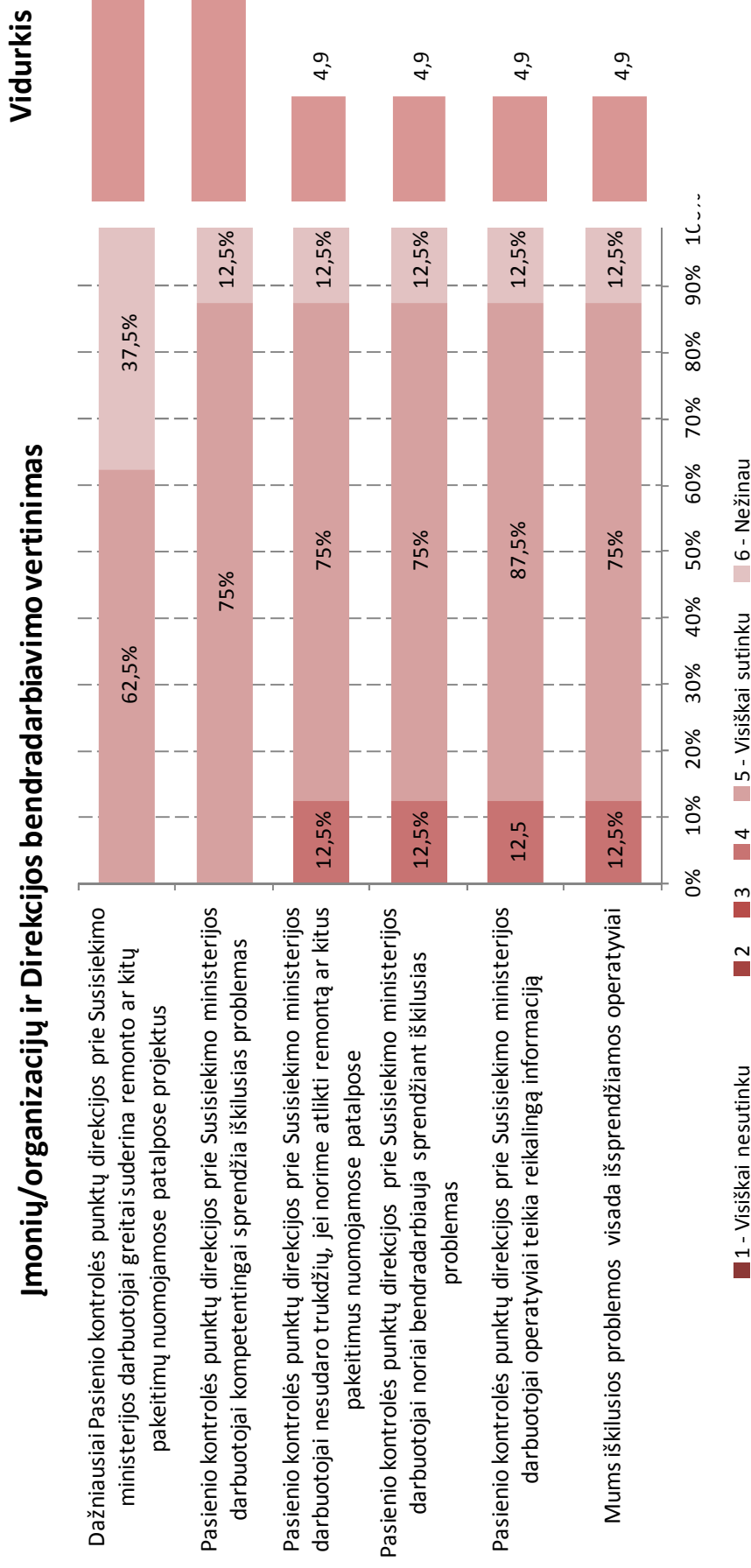


# Direkcijos vykdomų funkcijų vertinimas: panaudos gavėjai

## Direkcijos atliekamų funkcijų vertinimas



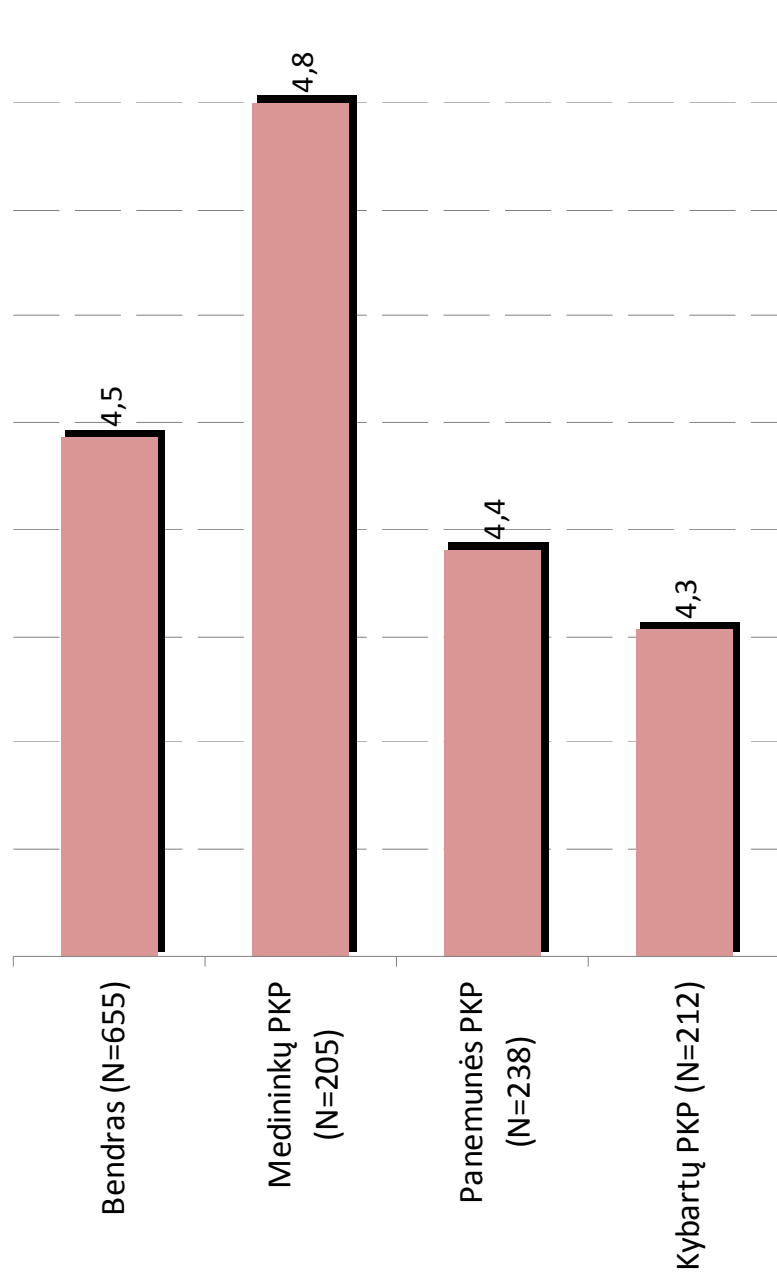
# Bendradarbiavimo su Direkcija vertinimas: nuomininkai





## PKP švaros ir tvarkos vertinimas: lengvųjų automobilių vairuotojai

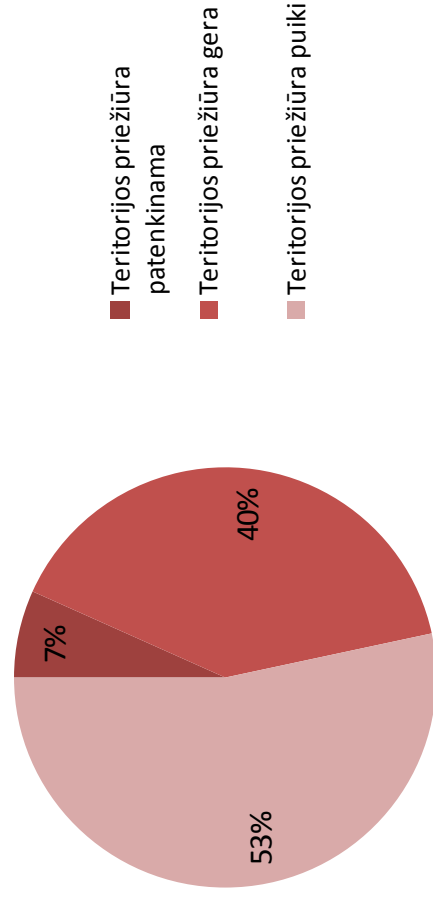
Pasienio kontrolės punkto švaros ir tvarkos vertinimas



# PKP švaros ir tvarkos vertinimas: panaudos gavėjai ir nuomininkai

## Panaudos gavėjai

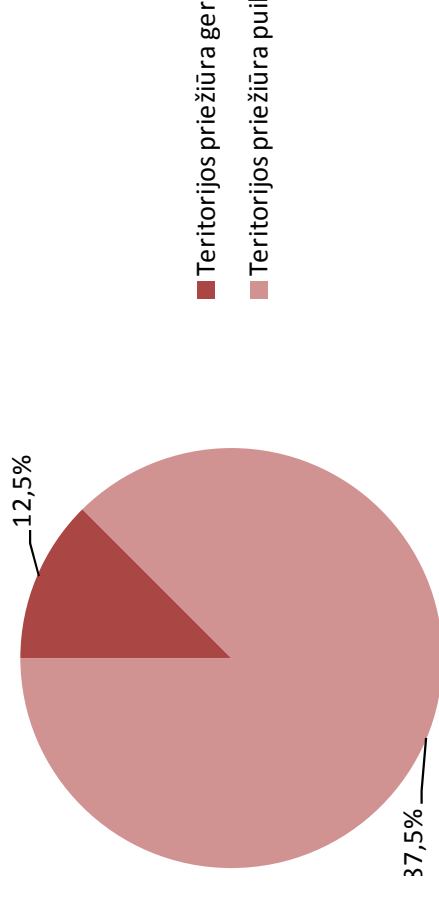
PKP teritorijos priežiūros vertinimas



**Vidurkis: 4,5**

## Nuomininkai

PKP teritorijos priežiūros vertinimas



**Vidurkis: 4,9**

# Vartotojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis indeksų suvestinė

Tikslinė grupė	Paslauga / paslaugų grupė, kuriai buvo skaičiuojamas VPI	VPI
Lengvųjų automobilių vairuotojai	Transporto priemonių eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo tvarka	65%
	Palaukimo aikštelė	85%
	Valstybės sienos kirtimo laiko rezervavimo sistema	89%
Transporto įmonės	Transporto priemonių eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo tvarka	62%
	Palaukimo aikštelė	70%
	Valstybės sienos kirtimo laiko rezervavimo sistema	89%
Institucijos, besinaudojančios Direkcijos suteikiamomis patalpomis panaudos pagrindais	Bendradarbiavimas su Direkcija sprendžiant iškilusius klausimus ir Direkcijos funkcijų vykdymas	83%
	Bendradarbiavimas su Direkcija sprendžiant iškilusius klausimus	98%



## **Išvados ir rekomendacijos: transporto eilių registravimo, formavimo ir reguliavimo tvarka**

Vartotojų pasitenkinimo indeksas transporto eilių registravimo, formavimo ir reguliavimo tvarka, išduodant eilės registracijos čekius, žemiausias iš visų vertintų Direkcijos veiklos sričių tiek fizinių asmenų, tiek transporto įmonių atstovų tarpe (atitinkamai 65% ir 62%). Tačiau vis dėl to pripažįstamas šios sistemos privalumas prieš laukimą „gyvoje“ eilėje. Suprantama, jog ilgainiui ši sistema bus pakeista išankstine valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistema internete ir nebus būtinybės eiles reguliuoti išduodant registracijos čekius, tačiau kol sistema dar neįdiegta, rekomenduojame:

- Gerinti vartotojų pasitenkinimo teikiama paslauga rodiklius per asmenų, atliekančių šią funkciją, motyvaciją bei aukštos aptarnavimo kokybės akcentavimą.
- Transporto priemonių eilių formavimo, registravimo ir reguliavimo tvarką išduodant eilės registravimo čekius nuosekliai keisti išankstine valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistema.



## Išvados ir rekomendacijos: palaukimo aikštelės

Vartotojų pasitenkinimo indeksas prie Kybartų pasienio kontrolės punkto įrengta transporto priemonių palaukimo aikštele fizinių asmenų tarpe gan aukštas – 85%, tuo tarpu transporto įmonių atstovų tarpe jis žemesnis – 70%. Tai suprantama, nes transporto įmonių atstovai yra geriau susipažinę su tokių palaukimo aikštelių – terminalų praktika kitose šalyse, todėl natūralu, kad jų keliama reikalavimai yra aukštesni. Fiziniai asmenys lyginant su transporto įmonėmis buvo labiau patenkinti visais palaukimo aikštelių aspektais; žemiausio vertinimo sulaukė sanitarijos ir higienos sąlygos palaukimo aikštelėje, tačiau fiziniai asmenys buvo itin palankūs palaukimo aikštelių dydžio atžvilgiu. Transporto įmonių atstovai buvo gerokai mažiau patenkinti visais aikštelių parametrais, ir nors aikštelių dydis buvo vertintas palankiau nei palaukimo aikštelių patogumas ar sanitarinės ir higienos sąlygos jose, vis dėlto vertinimas gerokai žemesnis nei fizinių asmenų tarpe.

Tyrimo rezultatai taip pat atskleidžia, jog transporto įmonės itin palankiai vertintų palaukimo aikštelių įrengimą prie pasienio kontrolės punktų ir didžioji dalis apklaustųjų įmonių teigė, jog nukreiptų įmonės sunkiojo krovininio transporto priemonės per pasienio kontrolės punktus, kuriuose yra įrengtos palaukimo aikštelės, net jei šiuose pasienio kontrolės punktuose vairuotojams tektų praleisti daugiau laiko. Todėl rekomenduojame:

- Atidžiai sekti, ar palaukimo aikštelėse laikomasi numatytų bendrojo naudojimo patalpų higienos ir sanitarijos reikalavimų.
- Plėtoti palaukimo aikštelių įrengimo projektus, ypač prie Medininkų pasienio kontrolės punkto, kuriame valstybės sieną kerta didžiosios dalies apklaustų įmonių sunkiojo krovininio transporto priemonės.
- Įrengiant kitas palaukimo aikšteles / terminalus ypatingą dėmesį skirti palaukimo aikštelių dydžiui, ypatingai atsižvelgiant į sunkiojo krovininio transporto priemonių srautus prie konkrečių pasienio kontrolės punktų.



## Išvados ir rekomendacijos: išankstinė valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistema

Vartotojų pasitenkinimo išankstine valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistema indeksas labai aukštas tiek fizinių asmenų, tiek transporto įmonių tarpe – sistema jau pasinaudojusiu asmenų tarpe pasitenkinimo paslauga indeksas – 89%. Dauguma dar nepasinaudojusiu išankstinės valstybės sienos kirtimo laiko registracijos galimybe respondentų taip pat nurodė, jog, atsiradus galimybei, naudotųsi šia sistema – taip teigė 77% apklaustųjų fizinių asmenų ir 82% transporto įmonių atstovai. Nors galimybė iš anksto rezervuoti valstybės sienos kirtimo laiką internetu įdiegta palyginus neseniai, pasiektas gana aukštas jos žinomumas, ypač transporto įmonių tarpe, tačiau naudojimasis sistema, ypatingai fizinių asmenų tarpe, dar ganėtinai žemas, todėl rekomenduojame:

- Diegti galimybę iš anksto rezervuoti valstybės sienos kirtimo laiką internetu ir kituose pasienio kontrolės punktuose, ypatingai Medininkų pasienio kontrolės punkte, kuriame valstybės sieną kerta didžiosios dalies apklaustų įmonių sunkiojo krovininio transporto priemonės.
- Didinti galimybės iš anksto rezervuoti valstybės sienos kirtimo laiką internetu žinomumą, ypatingai pasienio kontrolės punktuose.



## Išvados ir rekomendacijos: panaudos gavėjai

Institucijų, besinaudojančių Direkcijos suteikiamomis patalpomis panaudos pagrindais, patenkinimo paslaugomis indeksas – 86%. Iš esmės bendradarbiavimas su Direkcija bei jos vykdomos funkcijos buvo vertintos palankiai. Vienintelė sritis, kuri sulaukė daugiau žemesnių vertinimo balų – transporto priemonių patekimo į pasienio kontrolės punktus organizavimas. Nors klausimas reikalauja detalesnės analizės, tačiau panašu, jog apklaustų institucijų atstovai norėtų, jog Direkcija organizuotų transporto priemonių patekimą į pasienio kontrolės punktus ten, kur ši funkcija nėra vykdoma. Ilgainiui, įdiegus galimybę iš anksto rezervuoti valstybės sienos kirtimo laiką internetu, šį problemą išspręstų.

Tačiau kol šios galimybės dar nėra, rekomenduojame:

- Atlikti pasienio kontrolės punktuose panaudos pagrindais įsikūrusių institucijų poreikių analizę, susijusią su transporto priemonių patekimo į pasienio kontrolės punktą organizavimu, ir ja remiantis sudaryti išankstinės galimybės rezervuoti valstybės sienos kirtimo laiko rezervacijos sistemos diegimo prioritetinę eilę.



## Išvados ir rekomendacijos: nuomininkai ir aplinkos priežiūra

Verslo įmonių ir organizacijų, besinaudojančių Direkcijos suteikiamomis patalpomis komercinėms nuomos pagrindais pasitenkinimo paslaugomis indeksas itin aukštas – net 98%. Tai susiję su palankiomis verslo sąlygomis ir mažesne konkurencija.

- Rekomenduojame išlaikyti aukštą teikiamų paslaugų šiai tikslinei grupei lygį, palaipsniui didinant naujų verslo paslaugų, būdingų kitų šalių PKP, įvairovę.

Visos apklaustų respondentų grupės labai palankiai įvertino pasienio kontrolės punktų aplinkos priežiūrą.

- Rekomenduojame išlaikyti aukštus pasienio kontrolės punktų priežiūros standartus, analizuojant geros patirties pavyzdžius toliau tobulinti šią funkciją.





## **Išvados ir rekomendacijos: apibendrinimas**

Remiantis atlikto tyrimo rezultatais galima daryti išvadą, kad Direkcija nuosekliai ir gerai vykdo jai pavestas funkcijas, operatyviai reaguoja į kylančių problemų PKP sprendimą, tiesiogiai prisideda prie eismo situacijos gerinimo tarptautiniuose PK punktuose.

Direkcija užtikrina ir sudaro palankias sąlygas savo veiklą plėtoti ir tobulinti tiesioginiams panaudos gavėjams – Valstybės sienos apsaugos tarnybos prie LR vidaus reikalų ministerijos ir Muitinės departamento prie Finansų ministerijos teritoriniams padaliniams.

Direkcija sėkmingai bendradarbiauja su LR žemės ūkio ministerijos pavaldume esančiomis įstaigomis – Valstybine augalininkystės tarnyba ir Valstybine maisto ir veterinarijos tarnyba. To pasekoje minėtos organizacijos pritaria joms nebūdingų turto valdymo ir ekspluotavimo funkcijų perdavimui Direkcijai.



Pristatymą parengė:

**Vidmantas Lapė**  
UAB "VLD Solutions", Vilnius  
tel. +370 686 21210  
vidmantas@vld.lt