MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS

VADYBOS INSTITUTAS

Žydrius Dzemyda

PRIEŠGAISRINĖS APSAUGOS IR GELBĖJIMO PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR EFEKTYVUMO ALYTAUS REGIONE VERTINIMAS

Magistro baigiamasis darbas

Vadovė
prof. dr. B. Pitrėnaitė-Žilėnienė

VILNIUS

2016

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS

VADYBOS INSTITUTAS

PRIEŠGAISRINĖS APSAUGOS IR GELBĖJIMO PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR EFEKTYVUMO ALYTAUS REGIONE VERTINIMAS

Nepaprastųjų situacijų valdymo magistro baigiamasis darbas

Studijų programa *621N20023*

Vadovė

_____ prof. dr. Birutė Pitrėnaitė-Žilėnienė

2016 -

Recenzentas

_____

2016-

Atliko

_____ stud. Žydrius Dzemyda

2016-

VILNIUS

2016

TURINYS

LENTELIŲ SĄRAŠAS 4
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS 5
SANTRUMPŲ SĄRAŠAS 7
ĮVADAS 8
1. PRIEŠGAISRINĖS SAUGOS IR GELBĖJIMO PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR EFEKTYVUMO VERTINIMO TEORINIAI METMENYS 12
1.1. Priešgaisrinės saugos ir gelbėjimo paslaugų konceptualizacija 12
1.2. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo ypatumai 17
1.3. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo metodikos 22
1.4. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo teorinis modelis 30
2. PRIEŠGAISRINĖS APSAUGOS IR GELBĖJIMO PASLAUGŲ EFEKTYVUMO IR PRIEINAMUMO ALYTAUS REGIONE VERTINIMAS 33
2.1. Tyrimo metodika 33
2.2. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija 38
2.3. Alytaus regiono priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo didinimo gairės 56
IŠVADOS 62
REKOMENDACIJOS 63
BIBLIOGRAFIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS 64
SANTRAUKA 67
SUMMARY 68
PRIEDAI 69

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Paslaugų prieinamumo aspektai 19
2 lentelė. Efektyvumo sąvokos aiškinimas 21
3 lentelė. Paslaugų kokybės įvertinimo kriterijai pagal SERVQUAL 27
4 lentelė. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo modelio 31
5 lentelė. Tyrimo klausimyno konstravimas 34
6 lentelė. Alytaus APGV autoparkas, vnt. 42
7 lentelė. APGV aprūpinimas kvėpavimo aparatais 43
8 lentelė. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų svarba gyvenamojoje vietovėje, proc. 48
9 lentelė. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų vertinimas gyvenamojoje vietovėje, proc. ... 49

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Paslaugų skaidymas pagal prasmę 12
2 pav. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų klasifikacija 15
3 pav. Struktūrinė VPGT sistemos schema 18
4 pav. Gelbėjimo darbų atlikimo tvarka 23
5 pav. Reagavimo į iškvietimą laikas 23
6 pav. Gelbėjimo darbų veiklos aprašymas 24
7 pav. Vartotojų pasitenkinimą lemiantys veiksmai 26
8 pav. SERVQUAL metodika 27
9 pav. Vartotojų pasitenkinimo matavimas metodika, 2010, p. 12. 28
10 pav. BVM modelis 29
11 pav. Teorinis priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo modelis 30
12 pav. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo Alytaus regione tyrimo algoritmas 37
13 pav. Alytaus APGV struktūra 39
14 pav. Įvykusių įvykių ir žuvusių bei išgelbėtų asmenų statistika 39
15 pav. Alytaus APGV personalo duomenys 40
16 pav. Vidutinis atvykimo į įvykį laikas Alytaus APGV 40
17 pav. Vidutinis gaisro gesinimo laikas, min. 41
18 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių (N=220) 44
19 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą (N=220) 45
20 pav. respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą (N=220) 45
21 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal šeimyninę padėtį (N=220) 46
22 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pajamas, vienam namų ūkio nariui (N=220) 46
23 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą (N=220) 47
24 pav. VPGT veiklos vertinimas respondentų nuomone (N=220) 48
25 pav. Svarbiausios priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos (prioritetine tvarka) 49
26 pav. Bendras VPGT veiklos vertinimas, respondentų nuomone, proc. (N=220) 50
27 pav. Bendras VPGT veiklos vertinimas pagal gyvenamąją vietą, proc. (N=220) 51
28 pav. VPGT darbo rezultatų vertinimas, respondentų nuomone, proc. (N=220) 51
29 pav. Ugniagesių atvykimo laikas į įvykio vietą, respondentų nuomone, proc. (N=220) 52
30 pav. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų pasiekiamumas ir fizinės aplinkos vertinimas balais 52
31 pav. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų suteikimo greitis, balais 53

32 pav. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančio personalo profesionalus ir draugiškas požiūris respondentų nuomone, balais 53
33 pav. Didžiausią įtaką respondentų nuomonei darantys veiksniai 54
34 pav. Svarbiausi veiksniai, galintys pagerinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimą Alytaus regione (prioritetine tvarka) 55
35 pav. Alytaus APGV priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimo modelis 59

SANTRUMPŲ SĄRAŠAS

APGV – apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba

BVM – Bendrasis vertinimo modelis

ES – Europos sąjunga

PAGD – Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos

PGT – Priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos

VPGT – Valstybinė priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba

ĮVADAS

Kiekvienas pilietis gali susidurti su iššūkiais, keliančiais pavojų sveikatai, saugumui ir gyvybei. Priešgaisrinės saugos įstatyme yra nurodyta, kad šalies gyventojas turi teisę į „gyvybės, sveikatos bei turto apsaugą kilus gaisrui.“[1] Ištrauka fragmentiška, tačiau aišku, jog gyventojui turi būti sudarytos sąlygos gyvybės, turto ir sveikatos apsaugai, t.y. priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos turi būti prieinamos kiekvienam. Pasaulyje nuolat kyla pavojingos ar ekstremalios situacijos, keliančios pavojų gyventojų gyvybei, saugumui, turtui, gamtai ar aplinkai. Tai teroristiniai aktai, karas, gaisrai, uraganai, ugnikalnių išsiveržimai, potvyniai ir pan. Anot A. Survilos ir A. Valicko „šiuolaikiniame nuolat besikeičiančiame pasaulyje individas, bendruomenė, šalis nuolat susiduria su gausybe pasireiškiančių arba galinčių pasireikšti grėsmių“[2]. Sudėtinga net apibrėžti galimus pavojus. Todėl, kai kalbame apie gyventojų saugumą, gyvybę ir sveikatą, kiekvienas suvokiame, kad priešgaisrinės saugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumas ir efektyvumas yra aktuali tema.

Per 2015 metus šalyje užregistruoti 21 486 įvykiai. Statistika rodo, kas šalies ugniagesiai per metus užgesina 15-22 tūkst. gaisrų, vidutiniškai atlieka 5 - 6 tūkst. gelbėjimo darbų. Akivaizdu, kad priešgaisrinės saugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumas bei efektyvumas tiesiogiai paliečia vidutiniškai kas trečią šalies gyventoją.

Daugeliu atveju, tam tikrame regione vykstančias nelaimes, įvykius, ekstremalias situacijas sąlygoja geografinė, ekonominė, politinė ir socialinė aplinka. Suprantama, kad neįmanoma nuspėti kas įvyks ir kokios bus to įvykio pasekmės, todėl tam, kad būtų galima užkirsti kelią šių situacijų sukeltiems padariniams, ugniagesiai gelbėtojai nuolat tobulina savo įgūdžius praktinėse pratybose, siekdami sumažinti mirtingumą dėl gaisrų, nelaimių ir apsaugoti gyventojų turtą. Todėl tampa akivaizdu, kad tokioje dinamiškoje aplinkoje priešgaisrinės apsaugos užtikrinimu ir įgyvendinimu besirūpinančių tarnybų svarba įgauna vis didesnę reikšmę. Juk kiekvienam gyventojui, tiesiogiai susidūrusiam su nelaime ar pavojumi yra svarbu kaip greitai atvyks pagalba, ar ji turės visą reikiamą įrangą, ar atvykę gelbėtojai bus kompetentingi ir kvalifikuoti. O galų gale, ar suteikta pagalba bus kokybiška?

Darbo aktualumas ir naujumas. Besikeičianti aplinka ir vykstantys pokyčiai sąlygoja adekvačiai reaguota į teikiamas paslaugas. Valstybinė priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba vienintelė šalyje įgyvendina valstybės politiką priešgaisrinės bei civilinės saugos ir gelbėjimo darbų srityse. Kaip civilinės saugos sistemos pajėgų vienetas, yra pajėgi kovoti su nelaimių, įvykių, ekstremalių

[1] „Lietuvos Respublikos Priešgaisrinės saugos įstatymas, 2002 m. gruodžio 02 d.“, žiūrėta 2016 09 02, https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.9CBB77180BFE

[2] Arvydas Survila, Andrius Valickas, „Ekstremalių situacijų valdymas: ekstremalių situacijų vadybininkų kompetencijų modelio formavimo gairės,“ Viešoji politika ir administravimas 14, nr. 2 (2015): 255.

situacijų sukeltais padariniais, tačiau priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas nėra analizuotas. Kita vertus, šalyje yra per 60 tarnybų, kurios teikia priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas, todėl kyla klausimas – ar šių tarnybų teikiamos paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius, ar jie patenkinti, ar turi priekaištų arba pasiūlymų šių paslaugų efektyvinimui. Jeigu, ekstremalių situacijų valdymo klausimu mokslininkų bei praktikų yra nuolat diskutuojama, tai priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo tema mokslinės diskusijos vyksta vangiai. Mokslinėje literatūroje trūksta išsamios ir tyrimais pagrįstos priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo analizės, pati tema nėra plačiai nagrinėjama Lietuvos mokslinės bendruomenės. Tuo labiau nepavyko rasti jokios priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo metodikos. Mokslininkai ir praktikai pagrinde diskutuoja viešųjų paslaugų efektyvumo tema, tačiau kaip rodo, teorinės studijos, negalime tapatinti pvz.: komunalinių atliekų surinkimo efektyvumo ir priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo, nes tiek vienu, tiek kitu atveju vartotojų poreikiai ir lūkesčiai paslaugai yra skirtingi.

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos, jų prieinamumas ir efektyvumas nagrinėtas gana siaurai ir fragmentiškai. Pagrinde efektyvumas nagrinėjamas viešųjų paslaugų kontekste, neišskiriant konkrečios paslaugos (O. P. Kristensen (1984), E. D. Rosen (2007), N. Langvinienė ir B. Vengrienė (2005), A. Milašiūnas, J. Tamulevičius ir J. Žvinklys (1990), W. Stanton (1974), J. E. Lane (2001), A. Parsons (2001), A. Jurkauskas (2006), B. Vengrienė (2006), L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2009) ir kt.). Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo sistemą magistro darbe nagrinėjo I. Šlapelytė (2011), R. Prakapaitė (2011) magistro darbe aiškinosi visuomenės požiūrį į priešgaisrines gelbėjimo tarnybas. K. Tamulynaitė (2007) baigiamajame magistro darbe analizavimo savivaldybių priešgaisrinės tarnybos problemas ir perspektyvas. Viešųjų paslaugų efektyvumo vertinimo metodikos plačiausiai nagrinėjamos Vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje (2010) ir Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadove (2010). Tačiau darbo autoriui nepavyko rasti jokių darbų, kuriuose būtų nagrinėjamas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas ir prieinamumas. Buvo rasti tik keli straipsniai, kuriuose paslaugos nagrinėjamos epizodiškai, pagrinde prieinamumo aspektu. Taigi, pasirinkta tema yra ištirta nepakankamai, pasigendama aktyvių mokslinių diskusijų.

Darbo problema. Dauguma autorių, analizavusių priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybų veiklą (Shumacher ir Quinsey, 2000; Keefe, 2004, Buckman, 2005, Templeton, 2006) pripažįsta, kad tarnybų veikla kardinaliai skiriasi nuo privataus sektoriaus, nes šio tipo tarnybos negamina ir neparduoda apčiuopiamos produkcijos. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybos teikia specifines paslaugas, kurių vertinimas yra problemiškas dėl daugybės įstaigų veiklą reglamentuojančių teisinių dokumentų, paslaugų neapčiuopiamumo, neaiškios vertinimo sistemos ir sudėtingų biurokratinių procesų. Taigi, aiškaus apibrėžimo, kokiais metodais vertinamas

priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas ir prieinamumas, pasigendama. Todėl **darbo problema** keliama klausimu – kaip tūrėtų būti vertinamas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas ir prieinamumas?

Tyrimo objektas – Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas ir prieinamumas Alytaus regione.

Darbo tikslas – įvertinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą ir prieinamumą Alytaus regione.

Darbo uždaviniai:

1. Išnagrinėti teorinius priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo ir prieinamumo aspektus.
2. Atlikti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo Alytaus regione vertinimą.
3. Parengti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo didinimo gaires Alytaus regione.

Tyrimo metodai. Mokslinėje bendruomenėje vyrauja nuomonė, kad socialinių tyrimų metodologijoje kiekybiniai ir kokybiniai tyrimai atstovauja skirtingas metodologines prieigas, tačiau taikomi kartu ir adekvačiai, jie papildo vienas kitą.[3] Įvertinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą tikslinga taikant kiekybinio tyrimo metodiką, nes tema yra plati ir reikalauja gilesnės bei išsamesnės analizės. Tyrinėjamas objektas sąlygoja kiekybinių tyrimų būtinumą priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo sistemos vartotojų atžvilgiu. Atsižvelgiant į tai, autorius taiko aprašomosios statistinės ir grafinės analizės metodus, kurie padėjo įvertinti ir pateikti reprezentatyvius tyrimo duomenis. Darbe naudojami metodai:

- Mokslinės literatūros analizė.
- Teisinių dokumentų analizė.
- Kiekybinis tyrimas.
- Statistinių duomenų analizė.
- Grafinis duomenų vaizdavimas.

Taigi, magistro baigiamajame darbe, siekiant pasiekti iškeltą darbo tikslą naudojami tiek teoriniai, tiek empiriniai darbo metodai.

Darbo struktūra. Baigiamąjį darbą sudaro du skyriai. Pirmoje darbo dalyje nagrinėjami teoriniai priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo ir prieinamumo aspektai, aptariama priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų samprata, analizuojami priešgaisrinės

3 Bronislovas Bitinas, Liudmila Rupšienė, Vilma Židžiūnaitė. Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis vadybos ir administravimo studentams, (Klaipėda: S. Jokužio leidykla, 2008), 33.

apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo metodai. Antroje darbo dalyje, remiantis teorine dalimi ir nagrinėtomis mokslinėmis publikacijomis parengta tyrimo metodika, sukonstruotas tyrimo algoritmas, atliktas Alytaus regiono priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo vertinimas. Atsižvelgiant į tyrimo metu gautus rezultatus, antroje darbo dalyje suformuotas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimo Alytaus regione modelis. Darbo gale pateiktos išvados ir rekomendacijos. Baigiamąjį darbą sudaro 68 puslapiai, parengta 9 lentelės ir 35 paveikslai. Panaudoti 46 bibliografiniai šaltiniai.

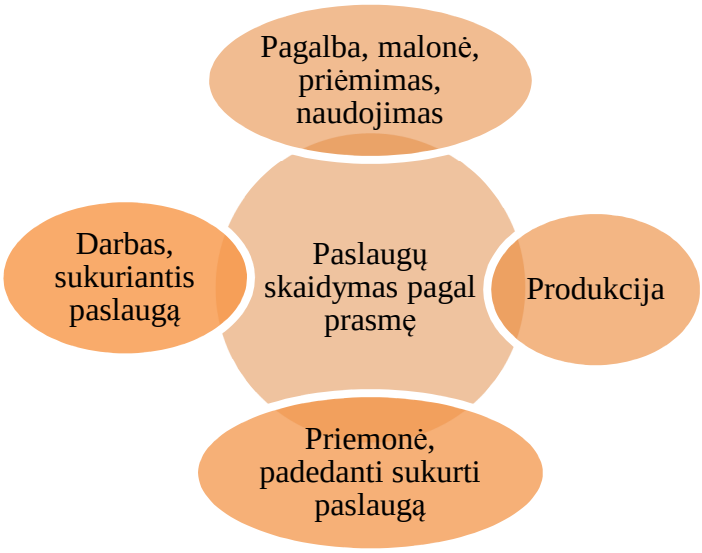
1. PRIEŠGAISRINĖS SAUGOS IR GELBĖJIMO PASLAUGŲ PRIEINAMUMO IR EFEKTYVUMO VERTINIMO TEORINIAI METMENYS

1.1. Priešgaisrinės saugos ir gelbėjimo paslaugų konceptualizacija

Paslaugų svarba ir nauda yra nenuginčijama. Tam tikroje aplinkoje paslauga gali būti traktuojama ir suprantama skirtingai. Todėl siekiant išsiaiškinti priešgaisrinės saugos ir gelbėjimo paslaugų sąvoką, tikslinga aptarti, kas tai yra paslauga. Pabrėžtina, kad šioje vietoje sunkumų kelia ir paslaugos specifiškumas. Kita vertus, paslaugos yra teikiamos tiek privačiame, tiek ir viešajame sektoriuje. Todėl skirtinguose kontekstuose pati paslauga traktuojama individualiai.

Antai autorės N. Langvinienė ir B. Vengrienė[4] apjungė ir suskirstė paslaugas pagal prasmę (žr. 1 pav.).

1 pav. **Paslaugų skaidymas pagal prasmę**



Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis N. Langviniene ir B. Vengriene [5]

Kadangi paslaugų spektras yra įvairus, todėl mokslinėje literatūroje galima rasti daug skirtingų paslaugos sąvokų. Lietuvoje, paslaugos sampratos pradininkais laikomi A. Milašiūnas, J. Tamulevičius ir J. Žvinklys (1990). Autorių teigimu, „tikroji paslauga susijusi su individualiu

[4] Langvinienė Neringa ir Vengrienė Birutė, *Paslaugų teorija ir praktika* (Kaunas: Technologija, 2005), 19
[5] Ten pat.

vartotoju, o paslaugos rezultatas — tos paslaugos vartotojas, turintis dalyvauti tame procese, nes paslaugos gaminio ir vartojimo laikas sutampa“[6].

Tačiau visuotinai priimto paslaugos apibrėžimo nėra. Analizuojant mokslinę literatūrą pastebėta, kad skirtingoje literatūroje pateiktas apibrėžimas dažnai vienaip ar kitaip būna ribotas, nes rinkoje atsiranda naujų paslaugų, kurioms apibūdinti vieno ar kito autoriaus pateiktas apibrėžimas netinka. Paslaugą, jos klasifikavimą ir su paslauga susijusius reiškinius nagrinėjo tokie autoriai kaip W. Stanton (1974), J. E. Lane (2001), A. Parsons (2001), A. Jurkauskas (2006), B. Vengrienė (2006), L. Bagdonienė ir R. Hopenienė (2009) ir kt. Taigi, kiekvienas autorius pateikia šiek tiek skirtingą, individualią paslaugos sampratą. E. Vitkienės nuomone, paslauga — tai „gana komplikuotas reiškinys, kurį apibūdinti sudėtinga, kad esminis paslaugos ir prekės skirtumas yra tas, kad paslauga tuo pačiu metu yra ir veikla, ir rezultatas“[7]. W. Stanton nuomone, paslaugos yra„ išskirtinai identifikuojami, neapčiuopiami veiksmai, tenkinantys poreikius, kada yra parduodami vartotojams ir pramoniniams vartotojams, kurie nebūtinai yra susiję su produkto pardavimu ar kita paslauga“[8]. Antai B. Vengrienė paslaugą aiškina, kaip „veiksmą ar daugiafazį veiklos procesą, kuris neturintis materialaus apčiuopiamo rezultato, kuris skiriamas patenkinti kito ūkinio subjekto poreikius“[9].

Iš pateiktų apibrėžimų matyti, kad jie tinkami apibrėžti tiek privataus, tiek viešojo sektoriaus paslaugos sampratą. Kita vertus, galima rasti bendrus reikšminius žodžius, apibūdančius paslaugą: neapčiuopiamumas, sudėtinga veikla, vartotojų ir teikėjų santykiai, poreikiai. Todėl galima teigti, kad paslauga gali būti suvokiama kaip neapčiuopiama veikla, kurioje dalyvauja teikėjas ir vartotojas, kartu kaip atskiri proceso dalyviai, siekiant patenkinti vartotojų poreikius.

Jeigu mokslinėje literatūroje buvo galima rasti autorių, kurie vienaip ar kitaip nagrinėjo paslaugą, kaip procesą, kaip nenutrūkstamą veiklą, tai tuo tarpu, priešgaisrinės saugos ir gelbėjimo paslaugas nagrinėjančių mokslininkų buvo sudėtinga rasti. Tiek užsienio, tiek Lietuvos autoriai labiau koncentruojasi ir viešosios paslaugos apibrėžimą.

Pabrėžtina, kad viešąją paslaugą, pirmiausiai rodo neapibrėžtas vartotojų skaičius, tokio tipo paslaugas gali teikti tiek valstybinės, tiek ir savivaldos institucijos arba kiti subjektai. Taip pat viešoji paslauga gali būti plėtojama viešosios ir privačios nuosavybės pagrindais. Viešosios paslaugos vartotojas tiesiogiai gali būti individualus asmuo, paslaugos gali būti teikiamos šeimoms, kitoms institucijoms ar tam tikrai socialinei grupei[10]. Kita vertus, tokių paslaugų tikslas nėra pelnas, jos orientuotos tenkinti vartotojų poreikius tam tikrose srityse. LR viešojo administravimo įstatyme nurodyta, kad viešoji paslauga – tai „valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų

[6] Milašiūnas Antanas, Tamulevičius Jonas ir Žvinklys Juozas, *Bendrų įmonių ekonomika* (Vilnius: Mokslas, 1990), 42

[7] Vitkienė Elena, *Paslaugų marketingas* (Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2004), 41

[8] Stanton J. William, *Managament of the sales force* (Richmond, TX, USA, 1974), 28

[9] Vengrienė Birutė, *Paslaugų vadyba: mokomoji knyga* (Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2006), 11

[10] Stasiukynas, A., *Viešųjų paslaugų teikimo administravimas* // Viešasis valdymas. Vilnius: MRU, 2010, p. 295

veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas“.[11] Anot A. Stasiukyno, viešųjų paslaugų teikimą teritoriniu lygiu reglamentuoja centrinė valstybinio administravimo subjektai pagal įstatymų ar nuostatų jiems priskirtą valdymo sritį, teritoriniu lygiu reglamentuoja pagal įgaliojimus savivaldybių administravimo subjektai.[12]

Mokslinėje literatūroje deklaruojama, kad norint suprasti viešųjų paslaugų ypatumus, išsiaiškinti skirtingų rūšių paslaugų ryšius ir sąveiką, siekiama jas suklasifikuoti[13]. Akcentuotina, kad nors ir Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme yra pateikiamas viešosios paslaugos apibrėžimas, taip pat kai kurie atskiri teisiniai dokumentai aptaria tam tikras viešąsias paslaugas, tačiau vieningos, pripažintos ir oficialios viešųjų paslaugų klasifikacijos nėra pateikiama. Pastarasis teiginys atskleidžia, kad viešasis sektorius pasižymi gausia paslaugių ir prekių įvairove, todėl klasifikavimas gali būti įvairus. Autorės N. Langvinienė ir B. Vengrienė, pateikia tokią viešųjų paslaugų klasifikaciją ir siūlo viešąsias paslaugas klasifikuoti pagal[14]:

- kolektyvinio ar individualaus paslaugos teikimo ir vartojimo būdą;
- viešosios ar privačiosios paslaugos pagal teikėjo juridinį statusą;
- tradicinės ar šiuolaikinės paslaugos pagal technologinį kitimą ir pan.

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų klasifikacija yra kiek netipiška dėl paslaugų specifiškumo, tačiau remiantis teorinėmis studijomis, šio tipo paslaugos yra klasifikuojamos pagal teikėjo statusą arba konkrečiau – veiklą. Susisteminus, galima pateikti tokią priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų klasifikaciją (žr. 2 pav.).

Ieškant priešgaisrinės saugos ir gelbėjimo paslaugų definicijos pasigendama mokslinių diskusijų šių paslaugų atžvilgiu. Paslaugos, jos klasifikacijos tyrinėjimus apsunkina ne tik sampratų įvairovė, bet ir priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų specifiškumas. Apibendrintas ir susistemintas apibrėžimas gali būti pateikiamas naudojantis priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančių įstaigų veiklos ir viešosios paslaugos sampratos sugretinimu.

Taigi, priešgaisrinės saugos ir gelbėjimo paslaugos gali būti trakuojamos kaip priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento ir jam pavaldžių įstaigų, savivaldybių priešgaisrinių tarnybų veikla teikiant gaisrų gesinimo, prevencijos, civilinės saugos, pagalbos prašymų priėmimo, gelbėjimo, tyrimų ir mokymų paslaugas, siekiant patenkinti individo ar visuomenės poreikius.

[11] „Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas,“ *Valstybės Žinios* 60 – 1945, nr. VIII-1234 (1999).
[12] Stasiukynas, Andrius, *Viešųjų paslaugų teikimo administravimas* // Viešasis valdymas. Vilnius: MRU, 2010, p. 295
[13] Lupeikytė Audronė ir Bagušienė Lina, „Paslaugų klasifikavimas informacinių sistemų kūrimo kontekste,“ Informacijos mokslai Nr. 50 (2009), 288
[14] Langvinienė Neringa ir Vengrienė Birutė, *Paslaugų teorija ir praktika* (Kaunas: Technologija, 2008), 55.

2 pav. **Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų klasifikacija**



Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento duomenimis

Toliau tikslinga paanalizuoti ir apžvelgti priešgaisrinių ir gelbėjimo paslaugų teikimo pagrindinius modelius, kadangi šioms paslaugoms suteikti reikalinga pasirinkti valstybės poreikius atitinkantį jų tiekimo būdą.

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimas priklauso nuo to, koks būdas bus parenkamas šioms paslaugos suteikti. Vieningo ir universalaus modelio čia nėra. Kiekviena valstybė, vadovaudamasi teisine baze, savo ir kitų šalių patirtimi, visuomenės poreikiais ir tradicijomis, organizuoja priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimą ir renkasi būdus kaip tą darys.

Nors Europoje egzistuoja keletas skirtingų priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimo būdų, tačiau priešgaisrinės apsaugos paslaugos ir kontroliuojamos valstybiniu lygmeniu ir svarbiausius objektus saugo profesionalios ir savo darbo specifiką išmanančios priešgaisrinės apsaugos pajėgos. Taigi, Europoje pagal priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimo esmę, galima išskirti tokius tipus[15]:

- Profesionalioji sistema;
- Reguliatyvi savanoriška sistema;
- Neapmokama savanoriavimo sistema;

[15] Brunet A., DeBoer L., McNamara K.T., „Community Choice between Volunteer and Professional Fire Departments,“ *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterl,y* (2001), 124

- Privačios gaisrininkų komandos.

Profesionaliosios sistemos šalyse vyrauja profesionalių priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimas, o savanoriai sudaro tik labai mažą dalį.

Antrosios grupės šalyse savanoriavimo sistema pagrįsta labai griežtu reguliavimu: mokymai, atranka, pasirengimas, reagavimo laikas ir kitos sąlygos yra griežtai reglamentuotos ir apibrėžtos tam tikromis taisyklėmis. Atranka, mokymai, reagavimo laikas ir kitos sąlygos yra labai atidžiai ir griežtai reguliuojamos. Autorių A. Brunet, L. DeBoer, K. T. McNamara teigimu, „tarp profesionalios ir reguliatyvios savanoriškos sistemos paslaugų teikimo nėra jokio kokybės skirtumo“[16]. Šioje vertėtų pabrėžti, kad jei reagavimo į incidentus skaičius vienoje iš reguliatyvios savanoriškos tarnybos komandų pasiekia numatytą kiekybės reikalavimą, tuomet tokio tipo komanda performuojama į profesionalią.

Šalyse, kuriose savanoriavimas yra neapmokamas, nėra apibrėžta kokybės kriterijai, reagavimo laikas ir kiti svarbūs paslaugų teikimo aspektai.

Privačių gaisrinių komandų praktika nėra plačiai paplitusi, tačiau tai „dažniausiai būna žinybinės paskirties tarnyba, sauganti išskirtinės svarbos objektus, paslaugas teikiant sutarčių pagrindu. Nors praktikoje dažniausia priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimą organizuoja valstybė, tačiau esama ir tokių valstybių, kurios šią sritį perleidžia kuruoti privačiam sektoriui“[17].

Taigi, klasifikavimas pagal paslaugų teikimo būdą atskleidė, kad dažniausiai mokslinėje literatūroje aptariamos profesionalios, savanoriškos ir privačios gaisrininkų sistemos. Jos komplektuojamos iš profesionalių ugniagesių, mišrių komandų (įtraukiant ir savanorius) bei visiškai savanoriais užpildytų ugniagesių stočių.

Savanoriškojo, mišraus ir profesionaliojo modelio išlaidos, visų pirma, skiriasi pirmiausia savo atlygio už darbą sistema, personalo komplektacija, mokymu ir administravimo išlaidomis. Pasak J. F. Scmauch, „esminis skirtumas tarp šių komandų – personalas. Mišriose komandose dirba atlygį už darbą gaunantys ir negaunantys ugniagesiai, o tuo tarpu profesionaliose – vien tik apmokamų ugniagesių paslaugos. Savanoriškose komandose yra tiek apmokamų, tiek ir neapmokamų ugniagesių. Paminėtina, kad kiekvienas iš nurodytų tipų skiriasi savo išlaikymo savikaina, paslaugų kokybe, reguliavimu ir kitais bruožais“[18].

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų sistemos, nors ir skirtingos kiekvienoje valstybėje, tačiau pastebima bendri ir būtini jų požymiai, kuriems egzistuojant, būtų galima teigti, jog teisingai parinkta ir taikoma sistema padeda užkirsti kelią gaisrams, kitoms nelaimėms, o

[16] Ten pat, 126

[17] Kristensen O.P., „*Public* Versus Private Provision of Governmental Services: The Case of Danish Fire Protection Services,“ *(Denmark: Institute of Political Science, University of Aarhus, 1983),* 12.

[18] Scmauch, J-F. *Sur les Services de secours et de lutte contre l'incendie de 19 Pays d'Europe, (Paris: EDI,* 2000), 157

tarpinstitucinių įstaigų bendras darbas ir resursų subalansavimas, užtikrintų žmonių gyvybių ir turto apsaugą.

Apibendrinant galima teigti, kad nepaisant prieštaringų paslaugos sampratų, nesutarimų dėl aiškios ir išsamios priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos definicijos, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos aiškinamos, kaip paslaugos, skirtos individų, visuomenės, materialaus turto ir aplinkos apsaugos gelbėjimui, padarinių šalinimui, prevencijai, pagalbai ir evakuacijai. Nustatyta, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų organizavimo pasirinkimą lemia daug veiksnių: numatomas priešgaisrinių ir gelbėjimo paslaugų kiekis ir kokybė derinami su visuomenės poreikiais, turimais ištekliais ir su planuojama gauti nauda bei centrinės ir vietos valdžios funkcijų pasidalijimas tiekiant šias paslaugas.

1.2. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo ypatumai

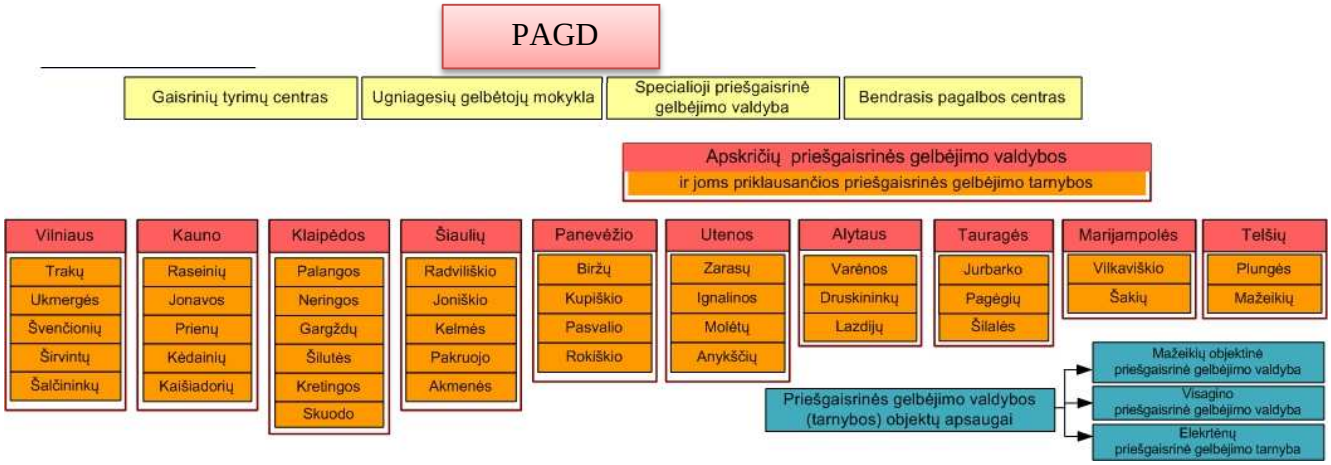
Ekstremalių situacijų, nelaimių, avarijų ar gaisrų atvejais, kiekvienas tikimės pagalbos. Paslaugos prieinamumas, efektyvumas, operatyvumas ir kokybiškumas yra vieni svarbiausių kriterijų tikintis tokio pobūdžio pagalbos. Siekiant atskleisti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo aspektus, visų pirma, derėtų aptarti kokios įstaigos tokio tipo paslaugas teikia ir kokios paslaugos yra teikiamos.

Mūsų šalies valstybinę priešgaisrinę gelbėjimo tarnybą (toliau – VPGT) sudaro Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos (toliau – PAGD) bei septyniolika jam pavaldžių įstaigų: dešimt apskričių priešgaisrinių gelbėjimo valdybų (toliau – APGV), Mažeikių objektinė priešgaisrinė gelbėjimo valdyba, Visagino ir Elektrėnų priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, Bendrasis pagalbos centras, Specialioji priešgaisrinė gelbėjimo valdyba, Ugniagesių gelbėtojų mokykla ir Gaisrinių tyrimų centras (žr. 3 pav.).

Apskričių priešgaisrinės gelbėjimo valdybos susideda iš regionų savivaldybių centruose esančios priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos (toliau – PGT). Detaliai tai iliustruoja 3 paveikslas.

Teisiniuose dokumentuose yra nurodyta, kad Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos yra įstaiga, kurios paskirtis – įgyvendinti valstybės politiką priešgaisrinės bei civilinės saugos ir gelbėjimo darbų srityse. Tai yra valstybinis reguliavimo lygmuo. PAGD organizuoja valstybinę priešgaisrinę priežiūrą, numato PGT veiklos kryptis, rengia teisinius dokumentus priešgaisrinei priežiūrai ir kontroliuoja kaip jų laikomasi, organizuoja ekstremalių situacijų prevenciją ir valdymą, organizuoja priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymą, informuoja visuomenę priešgaisrinės ir civilinės saugos klausimais, veda gaisrų ir gelbėjimo darbų statistiką, skatina savanorišką veiklą priešgaisrinėje srityje.

3 pav. **Struktūrinė VPGT sistemos schema**



Šaltinis: Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie VRM. Žiūrėta 2016 08 12. http://www.vpgt.lt/index.php?1163080152

APGV yra žemesnis valdymo lygmuo regioniniu mastu. Jos išdėstytos apskričių centruose, atsižvelgiant į šalies apskričių administracinį suskaidymą. APGV yra atsakingos už VPGT funkcijų vykdymą. Apskričių centruose esančios APGV atsakingos apskrities ekstremalių situacijų likvidavimo planų rengimą bei dalyvavimą organizuojant ir įgyvendinant civilinės saugos sistemos uždavinius regione.

PGT yra tiesiogiai pavaldžios APGV. Jose yra įsikūrę savivaldybių centruose. PGT atlieka gelbėjimo darbus, teikia pirmąją medicininę pagalbą nukentėjusiems, likviduoja nelaimių, incidentų ir ekstremalių situacijų sukeltus padarinius ir teikia kitą būtinąją pagalbą nukentėjusiems. Taip vykdo valstybinę priešgaisrinę priežiūrą ir prevenciją priešgaisrinės srities klausimais. Taip pat PGT organizuoja taktinius mokymus ir pratybas, teikia pagalbą kaimo vietose esančioms ugniagesių komandoms.

Pabrėžtina, kad didžioji dalis administracinių viešųjų paslaugų yra teikiama būtent APGV ir PGT. Būtent šių padalinių darbuotojai tiesiogiai bendrauja su interesantais.

Ugniagesių gelbėtojų mokykla – pirminės grandies pareigūnų rengimo įstaiga. Būtent joje yra rengiami būsimi ugniagesiai gelbėtojai, narai. Papildomai mokykloje yra rengiami ir specialistai, atsakingi už savivaldybių, įmonių ir institucijų priešgaisrinę, civilinę saugą.

Bendrasis pagalbos centras administruoja pagalbos skambučius numeriu 112, vykdo pajėgų valdymą, priimant pagalbos skambučius teikia kompleksinę pagalbą nukentėjusiam, įvertina skambutį ir nustato, kurių tarnybų pagalba yra reikalinga.

Akcentuotina, kad Lietuvoje teisinis reguliavimas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimo, organizavimo, vykdymo ir priežiūros srityse užtikrinimas vadovaujantis„Lietuvos

Respublikos Konstitucija, Lietuvos Respublikos tarptautinėmis sutartimis, Europos Sąjungos teisės aktais, Vidaus tarnybos statutu (Žin., 2003, Nr. 42-1927, Žin. 2015, Nr. XII-1855), Lietuvos Respublikos priešgaisrinės saugos įstatymu (Žin., 2002, Nr. 123-5518), Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymu (Žin., 1998, Nr. 115-3230; 2009, Nr. 159-7207),“ Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu (Žin., 1999, Nr. 60-1945; 2006, Nr. 77-2975), kitais Lietuvos Respublikos įstatymais, Vyriausybės nutarimais, įsakymais, nuostatais ir teisės aktais.

Priešgaisrinės saugos įstatyme nurodyta, kad „pagrindinis priešgaisrinės saugos užtikrinimo sistemos tikslas – apsaugoti žmogų ir turtą nuo gaisrų“[19]. Įstatyme įtvirtinti trys pagrindiniai uždaviniai, kurie susieti su gaisrų gesinimu, žmonių ir turto gelbėjimu gaisro metu. Taigi, remiantis įstatymu, daugiausiai dėmesio priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančios įstaigos turėtų skirti gaisrų gesinimui ir žmonių gebėjimui. Būtent pagal šių funkcijų vykdymo efektyvumą ir yra matuojama priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančių įstaigų veikla. Todėl toliau tikslinga nagrinėti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo aspektus.

Paslaugų prieinamumas daugiau nagrinėjamas socialiniuose moksluose, pagrinde sveikatos priežiūros (A. Sakalauskienė 2008, D. Klimašauskienė 2006, V. Vanagienė ir kt. 2009, T. L. Powers ir E. P. Jack 2006, M. Plieskis 2005 ir kt.) ir socialinių paslaugų (A. Bitinas ir kt. 2010, E. Kriauzaitė 2007, I. Adomaitytė-Subačienė, 2014 ir kt.) kontekste. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumas nagrinėjamas labai epizodiškai, sąvoką siejant su vartotojų pasitenkinimo veiksniais. Mokslinėje literatūroje paslaugų prieinamumas nagrinėjamas, kaip vienas paslaugų kokybę nusakančių veiksnių. Pačia paprasčiausia prasme, prieinamumas gali būti aiškinamas kaip paslaugos teikėjo sudarytos sąlygos prieiti vartotojui prie norimos paslaugos. Analizuojant prieinamumą siūloma skirti keturis jo aspektus, kurie pateikti žemiau esančioje lentelėje (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. **Paslaugų prieinamumo aspektai**

Nr.	Prieinamumo aspektai	Prieinamumo aspektų apibūdinimas
1.	Vietos prieinamumas	lemia geografinis pasiekiamumas, privažiavimai, automobilių aikštelės, lengvai surandami ir racionaliai išdėstyti padaliniai, tinkamos darbo valandos, galimybė lengvai gauti ir suderinti paslaugos laiką, patogi laukimo vieta
2.	Kontakto zonos pritaikymas	apibūdinamas tokiomis savybėmis kaip atsakymų greitis ir tikslumas telefonu ar kitomis ryšių priemonėmis, pakankamas darbuotojų skaičius ir reikiami įgūdžiai, darbuotojų profesionalumas ir dėmesys kliento reikalams, atsiskaitymo už paslaugą būdai bei procedūros ir pan.
3.	Išteklių pritaikymas	apibūdina išorinis ir vidinis patalpų vaizdas ir suplanavimas, įrangos patogumas ir pritaikymas naudoti estetiniu bei ergonominiu požiūriu.

[19] „Lietuvos Respublikos priešgaisrinės saugos įstatymas,“ Valstybės žinios 123, nr. 5518 (2002).

4.	Vartotojo dalyvavimo prieinamumas	apibūdinamas pakankamai aiškiomis dalyvavimo schemomis ir instrukcijomis, pildomų dokumentų skaičiumi ir aiškumu, prieinamomis ir vartotojui aiškiomis procedūromis.

Šaltinis: Sudaryta darbo autoriaus, remiantis Vengrienė Birutė, Paslaugų vadyba: mokomoji knyga, (Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2006).

Taigi, paslaugų prieinamumą lemą ne tik paslaugos teikimo vieta, laikas ar patogios priėmimo valandos, bet ir vidinė aplinka, organizacijos įvaizdis, personalas, jo kvalifikacija ir turimos kompetencijos, požiūris į vartotoją ir pan. Visi šie veiksniai gali lemti paslaugos kokybę ir efektyvumą.

Kita vertus, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumas kiekvienas vartotojui arba nukentėjusiam yra numatytas įstatymais. Aiškiai apibrėžta, kad kiekvienas gyventojas turi teisę gauti pagalbą nelaimės atveju. Prieinamumas priešgaisrinėje apsaugos sistemoje gali būti suvokiamas kiek kitokiu aspektu: kaip formuojamos pajėgos konkrečios apskrities ar vietovės atveju, nutikus incidentui, t.y. kaip operatyviai pajėgos gali pasiekti nelaimės vietą ir rasti nukentėjusius? Todėl šioje vietoje svarbiu kriterijumi tampa priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas.

Efektyvumo sąvoka yra neatsiejama daugelio mokslų dalis. Efektyvumo sąvoka aptariama tiek ekonomikos, tiek socialinių paslaugų, tiek viešųjų paslaugų kontekstuose. Sunku rasti sritį, kurios nepaliestų efektyvumas: darbuotojų veiklos efektyvumas, paslaugų teikimo efektyvumas, vadovavimo efektyvumas, gamybos proceso efektyvumas ir pan. Pati efektyvumo sąvoka yra kildinama iš lotynų kalbos ir jos pradžia siejama su 1630 metais.

Nagrinėjant mokslinę literatūrą pastebėta, kad vyksta mokslinės diskusijos dėl pačios efektyvumo sąvokos aiškinimo: teoretikai ir praktikai skirtingai interpretuoja efektyvumą. D. Rimkuvienė, N. Laurinavičienė ir J. Laurinavičius teigia, jog aiškinant pačią efektyvumo sampratą mokslinėje literatūroje vis dar esama painiavos, kylančios diskutuojant apie terminų, apibūdinančių veiklos pasiekimus (kokybę), naudojimo ypatumus.[20] Minėtiems autoriaus pritaria A. Bagdonas ir P. Jucevičienė teigdami, kad „efektyvumas mokslinėje literatūroje suprantamas įvairiai, apibrėžiamas skirtingai. Tiek Vakarų, o ypač – lietuviškoje mokslinėje literatūroje efektyvumo samprata atskleidžiama nevienareikšmiai“.[21]

Mokslinėje literatūroje (Ch. Hoffmann, 2006; A. Bagdonas, P. Jucevičienė, 2000; E. Vabalas, J. Žvinklys, 2008; ir kt.) analizuojamos terminų efektyvumas, rezultatyvumas, produktyvumas, našumas sinonimiško naudojimo problemos.

[20] Rimkuvienė Daiva, Laurinavičienė Nijolė, Laurinavičius Jurgis, „ES šalių žemės ūkio efektyvumo įvertinimas,“ LŽŪU mokslo darbai, 87(40): 81.

[21] Bagdonas Eugenijus ir Jucevičienė Palmira, “Bendrojo lavinimo mokyklos veiklos efektyvumo sampratos problema epistemologiniu ir vertinamuoju aspektu“, Edukologija, nr. 4(25) (2009):97

Tarptautinių žodžių žodynuose sąvoka efektyvus (lot. effectivus – veiksmingas, kuriantis) reiškia „veiksmingumą, duodantį reikiamus arba geriausius rezultatus“.[22] Stoner, Freeman, ir Gilbert (1999) išskiria efektingumo ir efektyvumo sąvokas. Anglų-lietuvių kalbos žodyne „*effective*“ reiškia „veiksmingas, efektyvus, naudingas, įspūdingas, tinkamas“.[23] Kita vertus, dažnai literatūroje efektyvumas tapatinamas su rezultatyvumu. Efektyvumo sampratos įvairovę iliustruoja 2 lentelė. Taip patvirtina pateiktos įvairios efektyvumo sampratos interpretacijos, vadovaujantis skirtingais autoriais.

2 lentelė. **Efektyvumo sąvokos aiškinimas**

Autorius	Sąvokos aiškinimas
J. Mackevičius ir D. Poškaitė (2000)	Efektyvumas yra suprantamas kaip racionalus lėšų veiklos procese cirkuliavimas, duodantis teigiamą rezultatą, t.y. greitą veiklos proceso ciklą, kurio metų ne tik sukuriamas pelnas, bet ir pinigų srautas, reikalingas veiklos proceso tęstinumui palaikyti[24]
L. Stoll, D. Fink (1998)	Efektyvumas yra organizacijos trokštamo tikslo ar rezultato gavimas[25]
D. Levine, L. Lezotte (1990)	Efektyvumas – tai tikslo ar rezultato pasiekimas.[26]
R. L. Daft (1995)	Efektyvumas yra toks pasiekimų laipsnis, kada organizacija realizuoja savo tikslus.[27]
R. Denhardt (2001)	Efektyvumas – pagrindinis viešųjų organizacijų sėkmės matas.[28]
R. Raipa (2001)	Efektyvumas – tai kokybiškesnių viešųjų paslaugų teikimas naudojant tas pačias sąnaudas. [29]

Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus.

Pastebėta, kad mokslinėje literatūroje dažniau yra analizuojama privataus sektoriaus efektyvumo svarba. Viešojo sektoriaus efektyvumas aiškinimas tam tikruose kontekstuose.

Apibendrinant galima pastebėti, kad kiekvienas autorius, aiškindamas efektyvumą, pabrėžia vieną ar kitą jo elementą: tikslų siekimas, kokybiškesnių paslaugų teikimas, rezultato gavimas, racionalus išteklių panaudojimas ir pan. Taigi, akcentuojama tai, kas ,autoriaus nuomone, yra svarbiausia. Susisteminus daugelio autorių (J. Bryson, R. Raipos, R. Denhardt, K. Stoll, L. Fink, W. Grubs) mintis, galima teigti, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas – tai organizacijos veiksmingo ir produktyvaus rezultato siekimas, racionaliai naudojant turimus išteklius.

[22] Tarptautinių žodžių žodynas (Vilnius: Alma Littera, 2013), 239.
[23] Anglų-lietuvių kalbų žodynas (Vilnius: Gimtinė, 2013), 268.
[24] Jonas Mackevičius ir Dalia Poškaitė, Finansinė analizė (Vilnius: Katalikų pasaulis, 2000), 128.
[25] Luise Stoll and Dean Fink, Keičiame mokyklą (Vilnius: VPU leidykla, 1998), 45.
[26] Davis Levine and Luis Lezotte, Unusually effective organizations: A review and analysis or Reseach and development, (Madison; Wis, 1990), 4.
[27] Richard L Daft, Organanization theory and design, (West Pub. Co.: University of Michigan, 1995), 53.
[28] Robert Denhardt, Viešųjų organizacijų teorijos, (Vilnius: Algarvė, 2001), 91.
[29] Alvydas Raipa et al, Viešojo administravimo efektyvumas, (Kaunas: Technologija, 2001), 66.

Paminėtina, kad individualios priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos efektyvumas gali būti interpretuojamas skirtingai, pvz.: „gaisrų gesinimo efektyvumas gali būti suprantamas kaip mažesnės rizikos žūti gaisre bei mažesnės rizikos sukelti gaisrą pasiekimas su minimaliais ištekliais (resursais)“.[30]

Apibendrinant galima teigti, kad mokslinėje literatūroje yra pateikiama nemažai efektyvumo sąvokų, tačiau kai kurios iš jų yra netinkamos, nes skirtos privačiam sektoriui ir apibrėžia dažniausiai ekonominius rodiklius, o ne gyvenimo kokybės indikatorius. Diskutuojama, kiek rezultatyvumas tapatinasi su efektyvumu ir ar tai galima suprasti kaip vienodą prasmę turinčias sąvokas. Svarbiu veiksniu tampa ir efektyvumo vertinimas arba matavimas. Kita vertus, viešojo sektoriaus paslaugų efektyvumas vertinamas kiek kitokiais kriterijais, kuriuos tikslinga aptarti plačiau.

1.3. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo metodikos

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų pagrindinis tikslas yra padėti išvengti gaisrų ir kitų nelaimingų atsitikimų, o jiems įvykus, užgniaužti, numalšinti juos kaip galima operatyviau ir efektyviau. Teorinės studijos atskleidė, kad dažniausiai mokslininkai išskiria tris veiksnius, pagal kuriuos matuoja priešgaisrinių ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo našumą – tai reagavimo laikas, gaisro ar nelaimės išplitimo mastas iki pajėgų išplitimo ir prarasto turto vertė[31]. Visi minėti veiksniai yra susiję tarpusavyje. Toliau šie veiksniai aptariami kaip visuma.

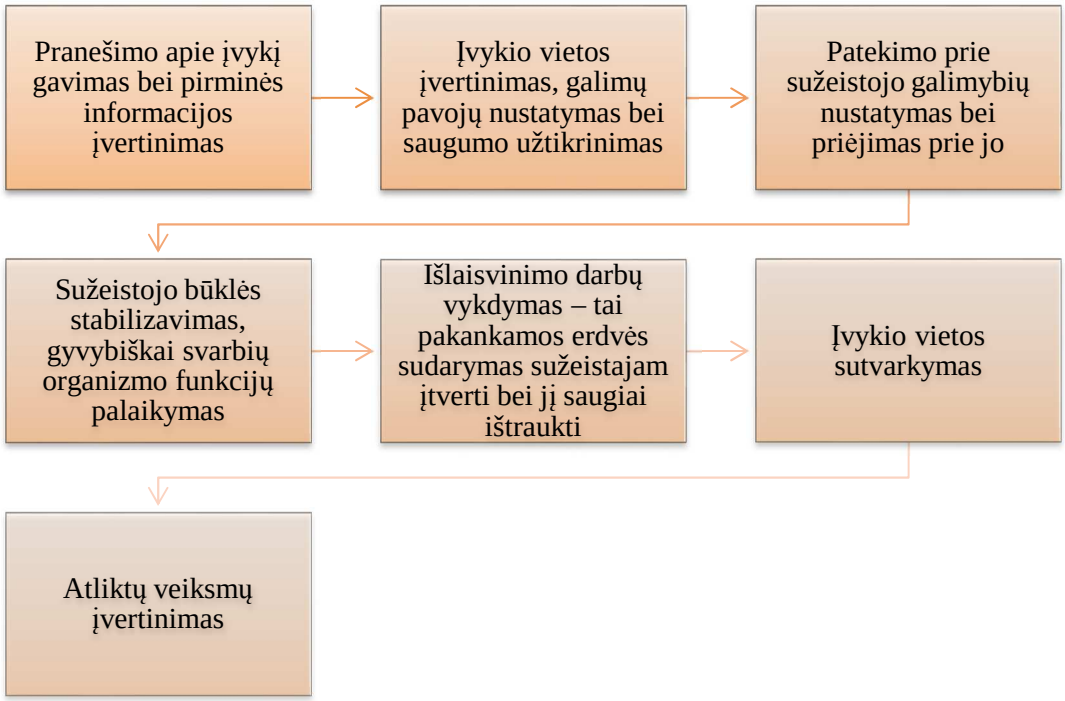
Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų reagavimo į pranešimus laiką reglamentuoja 2012 m. PAGD direktoriaus įsakymas „Dėl Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų reagavimo į pranešimus kriterijų aprašo patvirtinimo“ Nr. 1-53. Jame nustatyti priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų organizavimo ir reagavimo į pranešimus kriterijai, siekiant šalies teritorijoje užtikrinti gaisrinę saugą. Esminiais kriterijais yra laikoma: skambučio priėmimo laikas, išvykimo laikas, budinčios pamainos sudėtis ir atvykimo iki įvykio vietos laikas.

M. Griškevičiaus, R. Šukio ir P. Čyro (2007) nuomone, ugniagesių-gelbėtojų veiksmai yra greitesni ir sėkmingesni, kai laikomasi gelbėjimo darbų atlikimo tvarkos (žr. 4 pav.).

[30] Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie VRM, Gero piliečių aptarnavimo ir gaisrų prevencijos programa, (Vilnius: Gaisriniai tyrimai, 2011), 32.

[31] Jaldell Henrik. *Essays on the performance of fire and rescue services*, Goteborg University 2002, p. 46.

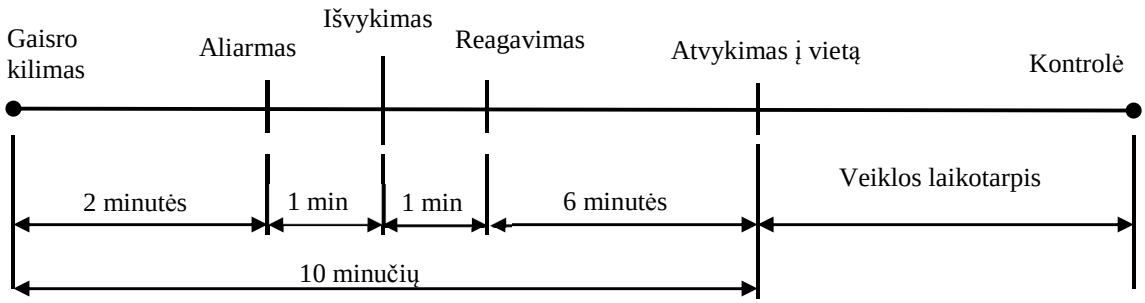
4 pav. **Gelbėjimo darbų atlikimo tvarka**



Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Mečislavu Griškevičiumi, Ritoldu Šukiu ir Petru Čyru, Gaisrinė sauga ir gelbėjimo darbai, (Vilnius: Technika, 2007), 9-10.

Mokslininkai nurodo, kad norminio atvykimo laikas turėtų būti 8 – 15 min. Detaliau laiko ašį iliustruoja 5 paveikslas.

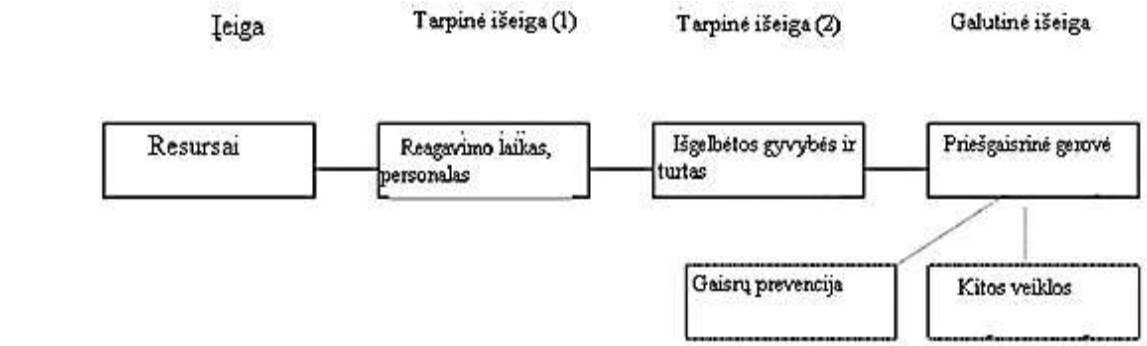
5 pav. **Reagavimo į iškvietimą laikas**



Šaltinis: Bart I. U., Legal Considerations for Fire and Emergency Services, 3rd Edition (USA:Penn Wall Corporation, 2014), 14.

Anot I. U. Bart (2014), optimalus reagavimo į gautą pranešimą laikas yra 10 minučių. Atskirais atvejais, kai nelaimės vietovė nuo pajėgų sutelkimo vietos yra nutolusi daugiau, reagavimo laikas turėtų nebūti ilgesnis nei 15 min. Atitinkamai gaisro arba gelbėjimo darbų veiklos aprašymą iliustruoja 6 paveikslas. Iš jo matyti, kad tai trijų etapų procedūra su dviejų lygių tarpiniais rezultatais, kur resursai aiškiai įtakoja kitus kriterijus ir darbo našumą (žr. 6 pav.).

6 pav. **Gelbėjimo darbų veiklos aprašymas**



Šaltinis: Jaldell Henrik, Essays on the performance of fire and rescue services (Goteborg University, 2002), 45 – 48.

Iš 6 paveikslo matyti, kad pirmoji tarpinė išeiga – tai vidutinis reakcijos laikas ir atvykusių gelbėtojų skaičius. Taigi, resursai, visų pirma lemia, pirminės tarpinės išeigos kokybę. Tai ne tik personalas, tačiau ir turima techninė bazė bei finansinės galimybės. Taigi, tam, kad būtų tinkamu laiku sureaguota į incidentą, reikia, jog šie resursai būtų atitinkamai suderinti.

Priklausomai nuo to, kokie yra tikslai, atitinkamai turėtų būti parenkama ir turimų išteklių kombinacija. Anot M. Griškevičiaus, R. Šukio ir P. Čyro, „vėlu galvoti ką galima išsiųsti į incidentą, kai situacija yra kritinė“.[32] Todėl 2012 m. PAGD direktoriaus įsakyme „Dėl Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų reagavimo į pranešimus kriterijų aprašo patvirtinimo“ Nr. 1-53 nurodyta, kad priklausomai nuo gyventojų tankio teritorijoje, vietovės miškingumo ir pravažumo yra nustatomi kiekybiniai materialinės bazės kriterijai – automobilinių cisternų skaičius. Tame pačiame įsakyme pateikiami ir minimalūs budinčių pamainų sudėčių reikalavimai: t.y. kokios sudėties ugniagesiai turi būti budinčioje pamainoje. Nors mokslininkai teigia, kad „idealiu atveju ugniagesių skaičius turėtų priklausyti nuo vietovės rizikingumo ir populiacijos dydžio“[33].

Analizuojant mokslinę literatūrą pastebėta, kad reagavimo laikas, gaisro ar nelaimės išplitimo mastas iki pajėgų atvykimo ir prarasto turto vertė nėra vieninteliai veiksniai, sąlygojantys priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą. Bet kokiu atveju, tai yra viešosios paslaugos, kurių efektyvumas priklauso ir nuo visuomenės pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis. Jeigu privačiame sektoriuje efektyvumą galime vertinti skaičiais, procentais, tai priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas gali būti matuojamas išgelbėtomis gyvybėmis, dėkingais gyventojais, suteiktų paslaugų statistiniais rodikliais. Taigi, šioje vietoje susiduriame su sąvoka – vartotojų pasitenkinimas.

[32] Mečislavas Griškevičius, Ritoldas Šukys ir Petras Čyras, „Gaisrinė sauga ir gelbėjimo darbai“, 12
[33] Jaldell Henrik. *Essays on the performance of fire and rescue services, (Sweden:*Goteborg University, 2002), 41.

Vienas pirmųjų rinkotyrininkų, nagrinėjęs vartotojų pasitenkinimą – R. N. Cardozo (1965). Vartotojų pasitenkinimo apibrėžimas per daugelį metų keitėsi dėl vykstančios globalizacijos, tobulėjančių technologijų, atsiradusių naujų paslaugų ir išaugusių vartotojų poreikių. Taigi, daugelis autorių pasitenkinimą apibrėžia kaip skirtumo tarp vartotojo lūkesčių ir įsigytos prekės ar paslaugos suvokimo rezultatą (Appiah-Gyimah ir kt., 2011). Todėl, plačiąja prasme, vartotojo pasitenkinimą produktu ar paslauga galima apibūdinti paprastai: vartotojas bus patenkintas, kai produktas ar paslauga atitiks jo lūkesčius.

Visų pirma, tenka pastebėti, kad vartotojo samprata privačiame ir viešajame sektoriuose gana ženkliai skiriasi. Jeigu privataus sektoriaus vartotoją galime vadinti klientu, įsigyjančiu tam tikrą prekę ar paslaugą, už atitinkamą atlygį, tai tuo tarpu viešajame sektoriuje tą padaryti yra žymiai sudėtingiau. Tai lemia skirtingi vartotojų vaidmenys ir pačių viešųjų paslaugų pobūdis (J. A. Lane, 2001).

Teorinės studijos (J. A. Lane 2001, A. Diržytė, A. Patapas 2013) atskleidė, kad viešąsias paslaugas teikiančios įstaigos dažniausiai palaiko kompleksinį ryšį su visuomene, kuomet vartotojas gali būti apibrėžiamas taip dviem aspektais:

- Kaip vartotojas, kai viešosios įstaigos teikia tiesiogines paslaugas;
- Kaip pilietis, kai įstaigos yra atsakingos už socialinės ir ekonominės aplinkos sukūrimą.

Tuomet galima daryti išvadą, kad vartotojo ir piliečio pasitenkinimas paslaugomis gali būti skirtingas. Vertinant vartotojų pasitenkinimą, aiškinamasi apie tiesioginių paslaugų teikimo efektyvumą, o piliečių pasitenkinimas matuojamas vertinant paslaugų būtinybę. Jeigu vartotojų atveju prioritetas skiriamas kokybiškesnėms paslaugoms, tai piliečiai vertina efektyvesnį resursų naudojimą ir pan. Taigi, viešasis sektorius turi siekti balanso tarp kokybės ir efektyvaus resursų naudojimo. Kyla klausimas – kaip tą pasiekti?

Šiuo tikslu, yra taikomi vartotojų pasitenkinimo modeliai, skirti vartotojų pasitenkinimo matavimui. Būtent vartotojų pasitenkinimo matavimo pagalba galima nustatyti pagrindinius veiksnius, lemiančius pasitenkinimą ar nepasitenkinimą tam tikromis paslaugomis. O nustačius juos – pašalinti nepasitenkinimą įtakojančius veiksnius.

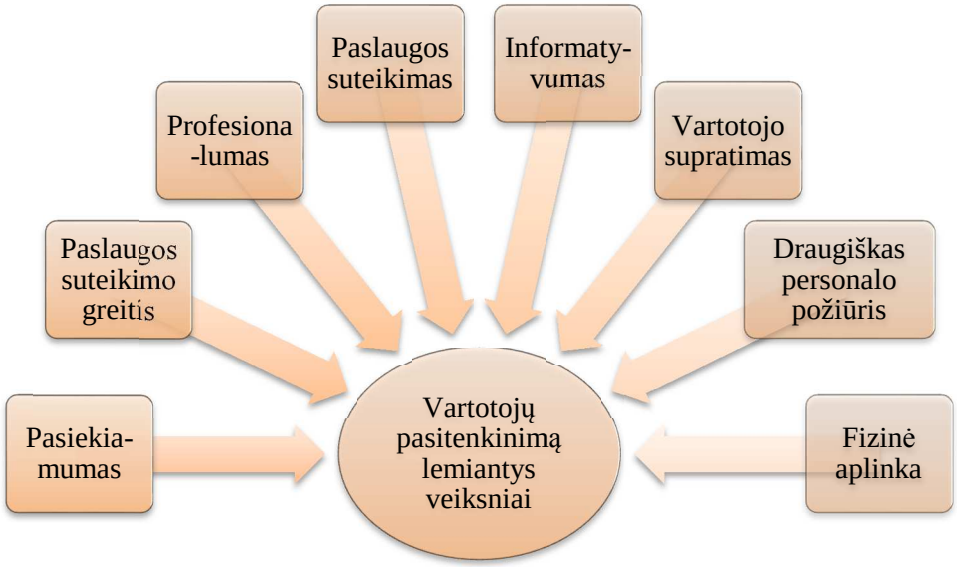
Vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje (2010), apibendrinus užsienio šalių patirtį, buvo išskirti veiksniai lemiantys vartotojų pasitenkinimą (žr. 7 pav.).

Paminėtina, kad šių veiksnių (žr. 7 pav.) svarba ir prioritetai gali keistis priklausomai nuo viešosios paslaugos pobūdžio.

Mokslinėje literatūroje vartotojų pasitenkinimas yra matuojamas daugybe skirtingų modelių. Kiekviename iš jų yra akcentuojami skirtingi kriterijai ar veiksniai, įtakojantys vartotojų pasitenkinimą. Bene žinomiausi vartotojų pasitenkinimo modeliai yra Švedijos vartotojų pasitenkinimo barometras, Amerikos vartotojų pasitenkinimo indeksas, Europos vartotojų

pasitenkinimo indeksas, Vokietijos barometras. Taip pat Pietų Amerikos, Azijos šalių ir kai kurie kiti regionai turi savo vartotojų pasitenkinimo indekso skaičiavimo sistemas (Yang ir kt., 2005). Lietuvoje, viešųjų paslaugų vertinimui 2010 metais buvo parengta viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika.

7 pav. **Vartotojų pasitenkinimą lemiantys veiksmai**



Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus, remiantis Vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (2010)

Siekiant pasirinkti tinkamiausią modelį priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumui vertinti, tikslinga aptarti ir palyginti dažniausiai mokslininkų aptariamus vartotojų pasitenkinimo matavimo modelius.

Bene pats aiškiausias ir populiariausias paslaugų kokybės ir vartotojų pasitenkinimo matavimo metodas — SERVQUAL modelis. A. Parasuraman – tai pirmasis mokslininkas, kuris taikydamas SERVQUAL metodiką išmatavo paslaugų kokybę. SERVQUAL metodika yra paremta kompleksine paslaugų kokybės matavimo sistema, kurios pagrindas remiasi paslaugų kokybės atotrūkių skaičiavimo metodika. SERVQUAL modelio atskaitos taškas – prielaida, kad paslaugų kokybė apibrėžiama per skirtumą tarp vartotojų lūkesčių ir faktinio rezultato. Minėtame modelyje apibrėžiami kokybės kriterijai, kurių pateikiama dvidešimt du. Vadovaujantis šiais kriterijais, anot A. Parasuraman, įvertinami penki paslaugų kokybės matmenys: „patikimumas, reagavimo intensyvumas, garantijos, įsijautimas ir paslaugos materialūs aspektai“ (žr. 3 lentelė)[34].

[34] A. Parasuraman, “A conceptual model of service quality and its implication,” Journal of Marketing, 49: 41–50.

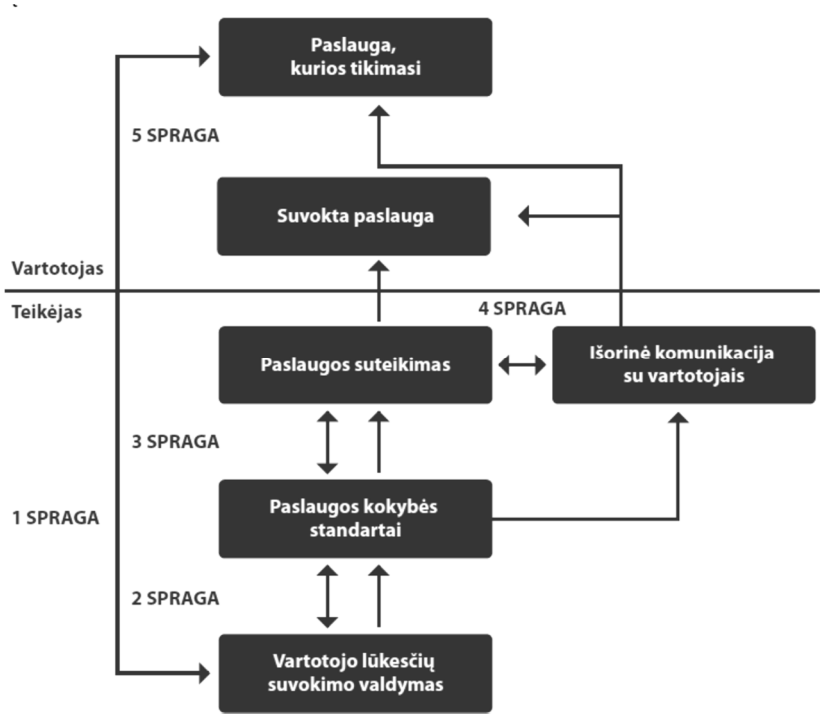
3 lentelė. **Paslaugų kokybės įvertinimo kriterijai pagal SERVQUAL modelį**

Paslaugų kokybės įvertinimo kriterijai	Charakteristika
Patikimumas	Tikslus ir patikimas paslaugų atlikimas, paslaugų teikėjų pažadų tesėjimas.
Reagavimo intensyvumas	Paslaugos suteikimo vartotojui greitis bei reakcija į vartotojo problemas.
Garantijos	Personalo kvalifikacija, įtaiga, įstaigos moralės kodeksas, konfidencialumo užtikrinimas, saugumas.
Įsijautimas	Įsijautimas į vartotojų problemas, jų globa, individualus dėmesys kiekvienam vartotojui.
Materialūs aspektai	Įranga, org. technika, personalo išvaizda.

Šaltinis: Bagdonienė Liudmila, Hopenienė Rimantė, Paslaugų marketingas ir vadyba (Kaunas, Technologija, 2009), 140.

Dėl savo paprastumo ir lengvo pritaikomumo, SERVQUAL paslaugų kokybės vertinimo metodika tapo viena dažniausiai naudojamų praktikoje, kadangi, anot T. Palaimos, taikant šią metodiką „galima įvertinti skirtumus tarp suvokiamos ir faktinės kokybės bei vartotojų lūkesčių, įvertinti įstaigos teikiamų paslaugų kokybę ir efektyvumą, identifikuoti problemas ir rasti būdus joms spręsti“.[35] Apibendrintas modelis pateikiamas 8 paveiksle.

8 pav. **SERVQUAL metodika**



Šaltinis: Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas (VRM, 2010), 24.

[35] Tomas Palaima, „Paslaugų kokybės tyrimų programa: kiekybinių tyrimų galimybės,“ Marketingas, 7 (8): 43.

Būtent SERVQUAL yra tyrimo priemonė, kuri įvertina trūkumus ir nustato skirtumus tarp paslaugos lūkesčių ir suvokimo. Pats modelis pasižymi paprastumu, aiškia struktūra, padeda nustatyti veiksnius, įtakojančius paslaugos kokybę ir atskleisti vartotojų lūkesčius, pasitenkinimui įvertinti.

Gana aiški metodika vartotojų pasitenkinimo matavimui pateikiama viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodikoje (2010).

9 pav. **Vartotojų pasitenkinimo matavimas metodika, 2010, p. 12.**



Šaltinis: Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika (Vidaus reikalų ministerija, 2010), 13.

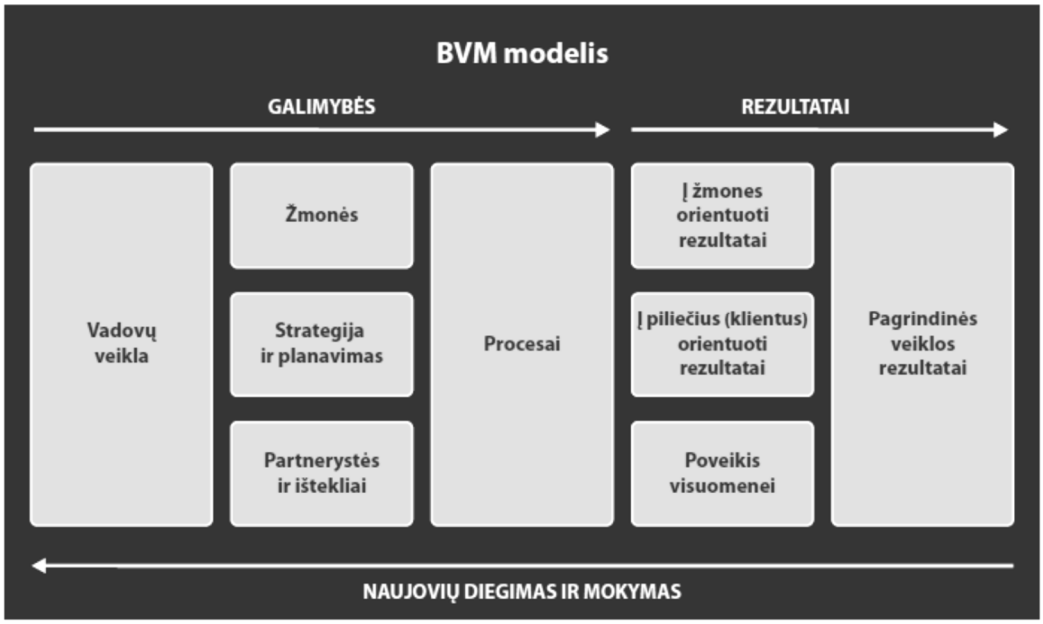
Šioje metodikoje (žr. 9 pav.) aiškiai matomos keturios grupės: planavimas, įgyvendinimas, analizė, išvados ir tobulinimo veiksmai. Tačiau pats modelis yra siauras ir neatskleidžia esminių aspektų, matuojant vartotojų pasitenkinimą. Iki galo nėra aišku, kas tūrėtų būti aptariama viename ar kitame etape, kokie galimi paslaugų teikimo tobulinimo procesai. Kita vertus, modelis iliustruoja pagrindinius blokus, kurie turėtų būti pagrindu konstruojant vartotojų pasitenkinimo tyrimo metodiką.

Bene plačiausias ir nesudėtingai pritaikomas viešojo sektoriaus organizacijų įsivertinimui yra Bendrasis vertinimo modelis (toliau – BVM). Pagrindinis BVM tikslas – „sukurti vieningą ir aiškią sistemą viešojo sektoriaus paslaugų vertinimui, kuri leistų palyginti paslaugas tarpusavyje ir dalintis gerąja patirtimi su kitomis įstaigomis ir šalimis“.[36]

BVM yra įstaigos veiklos planų pagrindas. Jis atspindi visus aspektus, kurie būtini efektyviam organizacijos valdymui. Visi šie aspektai sudaro devynių blokų struktūrą, kuri pavaizduota paveiksle. Penki kriterijai analizuoja, kaip realizuojamos įstaigos veiklos galimybės, likę keturi rezultatų kriterijai matuoja suvokimą, ką piliečiai (klientai) ir visuomenė mano apie organizaciją. Toliau šie kriterijai skaidomi į dalinius kriterijus. Remiantis šiais daliniais kriterijais, iš organizacijos darbuotojų suformuota grupė atlieka įsivertinimą.

[36] C. Engel. „Common Assessment Framework: The state of affairs,“ Eipascope, (1):35.

10 pav. **BVM modelis**



Šaltinis: Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas (Vidaus reikalų ministerija, 2010), 100.

Minėtas modelis suteikia galimybę įvertinti kriterijus, kurie pagrįsti moksliniais tyrimais ir yra pripažinti visame ES viešajame sektoriuje. Šios metodikos dėka, sudaromos galimybės nustatyti pažangą ir pasiekimų lygį, dalintis gerąja patirtimi, nustatyti ryšį tarp siekiamų rezultatų ir galimybių bei pasiekti nuolatinę tobulėjimą kryptį. Naudojant BVM modelį yra galimybė integruoti įvairias kokybės vadybos tobulinimo programas ir nuolat atlikti esamų vertinimą.

Naudojant BVM modelį, „vertinimas atliekama naudojantis devyniais pagrindiniais ir dvidešimt aštuoniais daliniais kriterijais. Taip surenkama informacija apie įstaigos stipriąsias puses ir silpnąsias vietas, kurios turi būti tobulinamos; siūlomus tobulinimo veiksmus. Vėliau šią informaciją galima panaudoti tobulinimo plano sudarymui ir spręsti iškilusias problemas“.[37]

Apibendrinant galima teigti, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimas turi būti nuolatinis procesas, siekiant kreipti dėmesį į visuomenės poreikius ir lūkesčius. Nors mokslinėje literatūroje yra pateikiama daug skirtingų efektyvumo metodikų, tačiau didžioji jų dalis taikoma privačiam sektoriui, siekiant įvertinti veiklos efektyvumą, rezultatyvumą. Viešųjų paslaugų efektyvumui vertinti mokslininkai siūlo taikyti vartotojų pasitenkinimo matavimą, tam pritaikydami keletą modelių. Pastebėta, kad didžioji dalis šių modelių daugiau yra taikoma kokybei vertinti. Tačiau vykstant teorinėms ir praktinėms diskusijoms dėl efektyvumo vertinimo viešajame sektoriuje, 2010 metais buvo parengtos metodikos (Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo

[37] Vidaus reikalų ministerija, Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas, (Vilnius: VRM, 2010), 99.

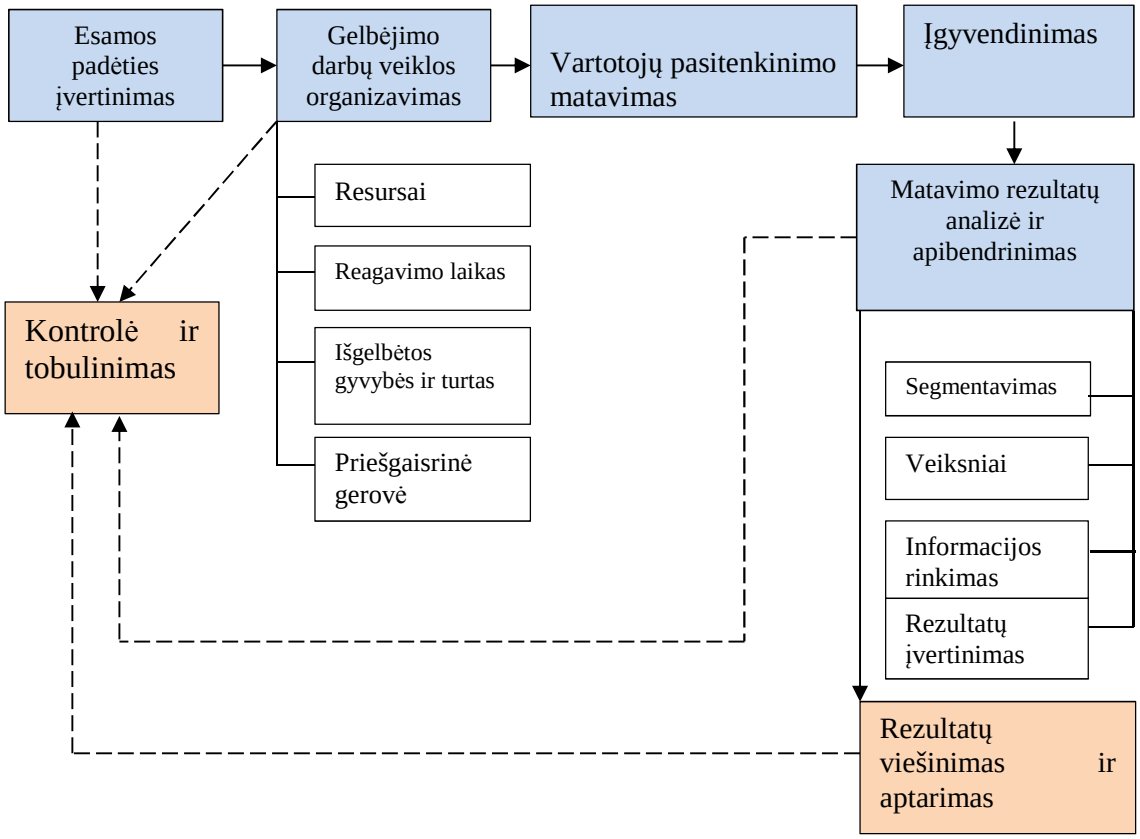
vadovas, 2010, Viešųjų paslaugų vartotojų pasitekinimo indekso apskaičiavimo metodika 2010), skirtos vieningam viešųjų paslaugų vertinimo metodikos parengimui, vadovaujantis ES šalių patirtimi.

1.4. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo teorinis modelis

Kaip jau minėta ankstesniame skyriuje, nors teorinių efektyvumo vertinimo modelių literatūroje pateikiama ne taip jau mažai, tačiau dėl priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų specifiškumo, reikalingas individualus ir būtent šioms paslaugoms vertinti pritaikytas modelis.

Taigi, apibendrinus vartotojų pasitenkinimo matavimo modelius, efektyvumo vertinimą priešgaisrinės apsaugos sistemoje, parengtas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo modelis, kuriuo baigiamajame darbe ir bus vadovaujamasi (žr. 11 pav.).

11 pav. **Teorinis priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo modelis**



Šaltinis: Sudaryta darbo autoriaus.

Teorinis modelis yra sudarytas iš 7 pagrindinių elementų: esamos padėties įvertinimo, gelbėjimo darbų veiklos organizavimo, vartotojų pasitenkinimo matavimo, įgyvendinimo, rezultatų analizės, apibendrinimo ir nuolatinės kontrolės bei tobulinimo procesų (žr. 4 lentelė).

4 lentelė. **Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo modelio metodų aprašymai.**

Etapas	Matavimo metodai
Esamos padėties įvertinimas	Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų situacijos vertinimas naudojant Alytaus apskrities priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo valdybos vidinius duomenis apie įvykusius įvykius, naudojamus matavimo modelius, atliekamus vartotojų tyrimus ir pan.
Gelbėjimo darbų veiklos organizavimas	Alytaus apskrities priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo valdybos statistinių duomenų analizė (personalas, įranga, reagavimo statistika, įvykę įvykiai ir išgelbėtos gyvybės, priešgaisrinės gerovės duomenys)
Vartotojų pasitenkinimo matavimas	Kiekybinis tyrimas – tyrimo instrumento konstravimas.
Įgyvendinimas	Anketinė regiono gyventojų apklausa
Matavimo rezultatų analizė ir apibendrinimas	Stiprių ir silpnų vietų identifikavimas, rezultatų analizė ir apibendrinimas
Rezultatų viešinimas ir aptarimas	Vartotojų pasitenkinimo rezultatų viešinimas įstaigos interneto puslapyje, pristatymas apskrities gyventojams savivaldybių centruose
Kontrolė ir tobulinimas	Pakartotiniai tyrimai numatytu periodiškumu, siekiant matyti rezultatų tobulinimo rezultatus.

Šaltinis: Sudaryta darbo autoriaus.

Teorinės studijos rodo, kad bet kokios veiklos analizavimas prasideda nuo esamos padėties įvertinimo. Tinkamai įvertinus esamą situaciją, identifikavus įstaigos siekiamus tikslus ir aiškiai įvardijus komunikaciją, orientuotą į paslaugų vartotoją galima pasirengti sekantiems etapams.

Gelbėjimo veiklos organizavimas apima keturis etapus – resursus, reagavimo laiką, išgelbėtų gyvybių ir turto skaičių bei priešgaisrinę gerovę. Be šio etapo tinkamo vykdymo paslaugos vertinimas netenka prasmės. Tai pamatas, nuo kurio prasideda principiniai vartotojų pasitenkinimo tyrimai. Sekantis etapas – vartotojų pasitenkinimo matavimas. Jo metu parengiama tyrimo metodika, nustatoma imtis, parengiamas tyrimo klausimynas ir detalizuojama tyrimo eiga. Įgyvendinimas yra skirtas vartotojų pasitenkinimo tyrimams atlikti – t. y. vykdomas vartotojų pasitenkinimo matavimas. Tolimesniu modelio etapu yra atliekama matavimo rezultatų analizė, atliekant vartotojų segmentavimą, identifikuojant svarbiausius veiksnius, lemiančius vartotojų pasitenkinimą, surenkant informaciją ir įvertinus rezultatus.

Svarbus modelio elementas – rezultatų viešinimas ir aptarimas tiek su įstaigos personalu, tiek ir su vartotojais. Be galo svarbu, kad visuomenė žinotų apie vykstančius tyrimus ir galėtų susipažinti su jų rezultatais, nes įstaigos pozicionavimą vartotojų akyse lemia tai, kokį įvaizdį jiems padeda suformuoti pati įstaiga.

Bene svarbiausias modelio etapas – nuolatinė kontrolė ir tobulinimas. Identifikavus problemas, jas reikia spręsti ir tai tikslinga daryti nuolat, atitinkamu periodiškumu pasitikrinant ar teisinga linkme yra einama. Kontrolė reikalinga tam, kad būtų galima stebėti ir užtikrinti ar efektyviai yra sprendžiamos problemos.

Taigi, remiantis šioje darbo dalyje parengtu teoriniu priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo modeliu toliau bus atliekamas Alytaus regiono priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo empirinis tyrimas.

2. PRIEŠGAISRINĖS APSAUGOS IR GELBĖJIMO PASLAUGŲ EFEKTYVUMO IR PRIEINAMUMO ALYTAUS REGIONE VERTINIMAS

2.1. Tyrimo metodika

Teorinis tyrimo pagrindimas. Vartotojų poreikiams, pasitenkinimui ir lūkesčiams matuoti taikytini įvairūs metodai – tiek kiekybiniai, tiek kokybiniai. Įvertinti priešgaisrinės pasaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą kokybiniu aspektu netikslinga, nes šio tipo tyrimas atskleidžia interpretacinį, holistinį požiūrį į tiriamą situaciją. Todėl viešųjų paslaugų efektyvumui vertinti mokslinėje literatūroje rekomenduojamas kiekybinis tyrimas. Būtent kiekybinio tyrimo pagalba siekiama matematiniais – statistiniais skaičiavimais pagrįsti objekto esminius požymius, procesų priežastinius ryšius, jo funkcionavimo veiksnius. Taigi, „kiekybinis tyrimas – tai empirinis tyrimas, kurio išvados paremtos duomenų analize, atlikta matematinės statistikos metodais“.[38] Atliekant kiekybinį tyrimą yra svarbi jo funkcija, kuri padeda užtikrinti išsamius, įvairiapusius ir patikimus tyrimo rezultatus. Taip pat kiekybinio tyrimo pasirinkimą suponuoja tyrimo aktualumas. Poreikis diskutuoti ir nagrinėti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą, kyla dėlto, kad pastaruoju metu suvokiama, kad šalies pažangos lygį tikslinga matuoti ne tik ekonominės veiklos rodikliais, bet ir gyvenimo kokybės indikatoriais. Augantis priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų poreikis skatina nagrinėti paslaugų kokybę, vartotojų pasitenkinimą paslaugomis ir pateikti gaires šių paslaugų tobulinimui. Todėl priešgaisrinės pasaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumui vertinti pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas.

Tyrimo tikslas, uždaviniai, metodai, imtis, tyrimo klausimynas. Šalyje veikia per 60 įstaigų, teikiančių priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas. Ar galima teigti, kad visose šiose įstaigose teikiamų paslaugų efektyvumas yra vienodas, kuo jis skiriasi ir kodėl? Taigi, tyrimo tikslas – išanalizuoti ir įvertinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą ir prieinamumą Alytaus regione. Tyrimo tikslui pasiekti keliami šie uždaviniai:

1. Įvertinti esamą priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų padėtį ir gelbėjimo darbų organizavimo situaciją Alytaus regione.
2. Nustatyti vartotojų pasitenkinimą priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis.
3. Palyginti atskirų Alytaus regiono apskričių priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą.

[38] Bitinas Bronislovas, Rupšienė Liudmila, Žydžiūnaitė Vilma, Kokybinių tyrimų metodologija, (Vilnius: Socialinių mokslų kolegija, 2008), 296.

4. Nustatyti tobulintinas sritis, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimui.

Kiekybiniam tyrimui atlikti buvo pasirinktas **anketinės apklausos metodas**. I. Gaižauskaitės ir S. Mikėnės nuomone, „iš kitų duomenų rinkimo metodų apklausos išsiskiria klausimų uždavimo būdu: apklausos priemonė yra klausimynas, kurį sudaro iš anksto suformuluoti bei aiškia ir nekeičiama struktūra pateikti klausimai“.[39] Daugelio autorių nuomone, apklausa – tai vienas populiariausių sociologinio tyrimo metodų.

Tyrimo instrumentas (žr. 5 lentelę) buvo sudaromas remiantis K. Kardeliu (2007), B. Bitinu, L. Rupšiene, V. Žydžiūnaite (2008), I. Gaižauskaite, S. Mikėne, I. U. Bart (2014), A. Jaldell, A. Brunet, L. DeBoer, K. T. McNamara ir kt.

K. Kardelio (2007) nuomone, anketos klausimai iš anksto suplanuoti ir standartizuoti nustatytomis atsakymų kategorijomis. Visi respondentai gauna tuos pačius klausimus, jie pateikiami ta pačia tvarka ir standartizuota forma[40]. Apklausėjas užima neutralią poziciją ir tai pabrėžia savo elgesiu.

Naudojama Likerto 5-balė skalė (susumuotų reitingų metodas). Respondentas turi įvertinti kiekvieną teiginį, pasirenkant vieną iš penkių galimų atsakymo variantų: visiškai nesutinku, nesutinku, nei sutinku, nei nesutinku, sutinku ir visiškai sutinku. Kiekvienas teiginys yra vertinamas penkiabalėje skalėje, kur 1 reiškia „visiškai nesutinku“, o 5 – „visiškai sutinku“. Skaičiuojamas kiekvieno įsipareigojimo įvertinimas. Atsakymai į tam tikrą įsipareigojimo būdą reprezentuojančius teiginius yra sudedami, skaičiuojama suma arba vidurkis ir kuo šis įvertinimas yra aukštesnis, tuo aukštesnis kiekvienos formos įsipareigojimo lygis.

5 lentelė. **Tyrimo klausimyno konstravimas**

Tyrimo tikslas	Uždaviniai	Klausimai tikslui pasiekti
Išanalizuoti ir įvertinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą ir prieinamumą Alytaus regione	Įvertinti esamą priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų padėtį ir gelbėjimo darbų organizavimo situaciją Alytaus regione	Įvykusių įvykių statistika Alytaus regione
		Personalas, jo kaita
		Turima įranga, jos dinamika
		Dalyvavimas projektuose
		Prevenciniai mokymai
	Nustatyti vartotojų pasitenkinimą priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis	Kaip vertinate Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos veiklą?
		Kiek Jums yra svarbios priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje?
		Pagal tai, ką esate girdėjęs/-usi ar patyręs/-usi, atsakykite, ar, jūsų

[39] Gaižauskaitė Inga, Mikėnė Svajonė, Socialinių tyrimų metodai: apklausa, (Vilnius: MRU, 2014): 11.
[40] Kardelis Kęstutis, Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: vadovėlis, (Kaunas: Judex, 2007): 195.

		nuomone, Valstybinės priešgaisrinės apsaugos tarnybai sekasi ar nesiseka užkirsti kelią gaisrams, likviduoti nelaimės padarinius, gelbėti žmonių gyvybes, turtą ir pan.?
		Jeigu netoli jūsų gyvenamosios vietos įvyktų gaisras ar nutiktų kitą nelaimę ir kas nors iškviestų ugniagesius, kaip manote, jie lėtai ar greitai atvyktų į įvykio vietą?
		Vertindami Alytaus apskrities priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančių įstaigų darbą ir jų teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?
	Palyginti atskirų Alytaus regiono apskričių priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą	Kaip vertinate priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?
		Kaip bendrai vertinate Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamas paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?
	Nustatyti tobulintinas sritis, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimui.	Kokios priemonės labiausiai galėtų pagerinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimą Alytaus regione?
		Jūsų pasiūlymai priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumui Alytaus regione?
	Išsiaiškinti respondentų demografines charakteristikas	Lytis
		Amžius
		Išsilavinimas
		Užsiėmimas
		Šeimyninė padėtis
		Gyvenamoji vieta
		Pajamos, vienam namų ūkio nariui

Siekiant, jog tyrimo klausimai būtų paprasti ir suprantami apskrities gyventojams, jiems buvo pateiktas supaprastintas anketos variantas, keičiant priešgaisrinės apsaugos sistemoje vartojamą terminiją į gyventojų šnekamojoje kalboje taikomas sąvokas, pvz.: valstybinė priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba suprastintai pavadinta gaisrine; priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos pakeistos į gaisrinės paslaugos ir pan. Taigi, 1 priede pateikta baigiamajame darbe naudojamų sąvokų pagrindu parengta anketa, o gyventojų apklausoje naudota supaprastinta anketa – 2 priede.

Tyrimo imties dydžio nustatymas. Respondentų atranka – tikslinė. Tokio tipo atrankos laikomos patikimesnėmis, nes tyrime dalyvauja tam tikrą patirtį ar reikiamą informaciją valdantis asmuo. Šiuo atveju – turintis patirties arba tiesiogiai susidūręs su priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis.

Remiantis 2016 metų I pusmečio Statistikos departamento duomenimis, Alytaus apskrityje gyvena 143623 gyventojai.[41] Tyrimo imties tūriui nustatyti su 5 proc. paklaida buvo panaudota imties tūrio formulė.

Pasirinktas atrankos patikimumas – 95 procentai, paklaida – 0,05. Toks rodiklis kiekybiniuose tyrimuose laikomas pakankamu ir tyrimas yra reprezentatyvus. Kai generalinę visumą sudaro 143623 darbuotojai, generalinės visumos dydis minėtų reikalavimų požiūriu sudaro – 398 respondentai.

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}}$$

čia n – atrankos dydis;

Δ – paklaidos dydis (Δ = 0,05);

N – generalinės visumos dydis (N=143623).

Norint apskaičiuoti n (atrankos dydį), duomenis įrašome į aukščiau pateiktą formulę:

$$n = \frac{1}{\Delta^2 + \frac{1}{N}} = \frac{1}{0{,}05^2 + \frac{1}{143623}} = \frac{1}{0{,}00251} = 398\ respondentai$$

Imties dydis yra 398 Alytaus apskrities gyventojai. Tyrimui panaudoti 220 anketų duomenys, nes dalis asmenų atsisakė dalyvauti tyrime (132 asmenys, kurie niekada nesinaudojo priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis), 28 anketos buvo užpildytos nepilnai arba neteisingai, 18 anketos buvo sugadintos. Tyrimo anketos buvo padalintos visiems respondentams, pristatytas tyrimo tikslas, paaiškinti anketos pildymo reikalavimai, pabrėžtas respondentų konfidencialumas ir anketų anonimiškumas. Apklausos procesą lengvino tai, kad apklausą atliko darbo autorius, padedamas kolegų iš Alytaus APGV. Todėl iškilus neaiškumams buvo galima iš karto respondentams paaiškinti situaciją ir taip kontroliuoti apklausos procesą. Siekiant tyrimo validumo, pirmuoju klausimu respondento buvo teiraujamasi ar jam teko susidurti su gaisrine ar ugniagesiais. Taip buvo užtikrinta, kad tyrime dalyvaus respondentai, susidūrę su priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis. Paminėtina, kad niekada su ugniagesiais ar VPGT veikla nesusidūrę asmenys tyrime dalyvauti atsisakė. Todėl galima teigti, kad tyrimo metu surinkti duomenys yra patikimi ir atskleidžia realią situaciją apie Alytaus regiono priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumą ir efektyvumą, nes tyrimo rezultatus atspindi tikslinio segmento respondentų nuomonė (apklausti tik tie respondentai, kurie tiesiogiai susidūrė su priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis).

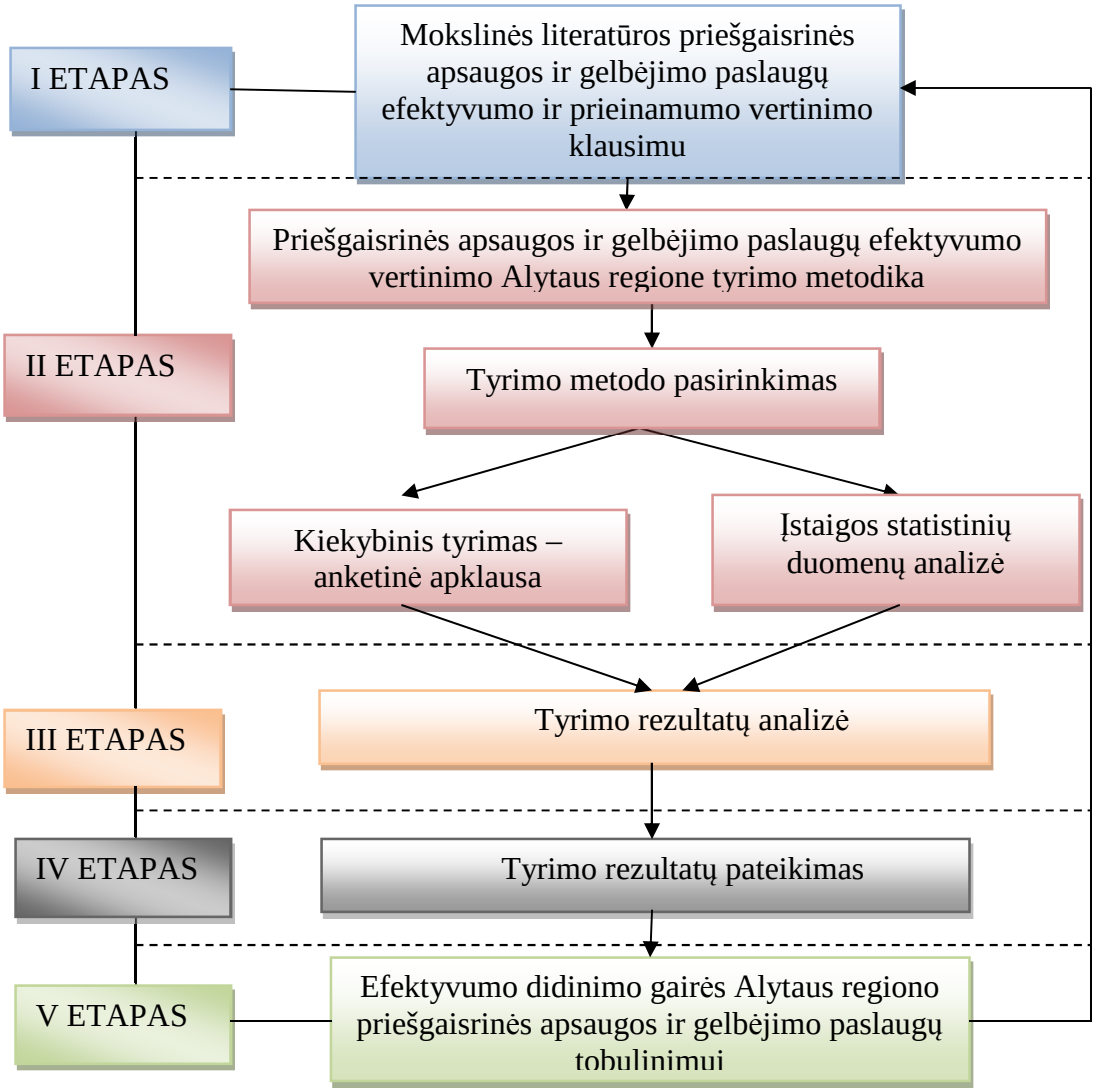
[41] Statistikos departamentas. Žiūrėta 2016 09 17. http://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize?portletFormName=visualization&hash=45df86a4-d8a0-4d6c-8998-18f2a3964b51.

Duomenys buvo renkami Alytaus, Druskininkų, Varėnos, Lazdijų miestuose prie didžiųjų prekybos centrų. Taip pat apklausa buvo atliekama Alytaus regiono miesteliuose (Simnas, Butrimonys, Veisiejai, Leipalingis, Kriviliai) prie parduotuvių ir turgaus aikščių pildant anketos popierinį variantą, kadangi tai buvo patogu respondentams.

Statistiniams duomenims apdoroti, grafiniams palyginimams pavaizduoti buvo pasinaudota SPPS 20 programiniu duomenų paketu.

Tyrimo organizavimas ir eiga. Remiantis keliamu magistro baigiamojo darbo tikslu, uždaviniais bei teorine darbo dalimi, suformuotas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo Alytaus regione tyrimo algoritmas (žr. 12 pav.).

12 pav. **Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo Alytaus regione tyrimo algoritmas**



Šaltinis: sudaryta darbo autoriaus

Remiantis 12 paveikslu, trečioje darbo dalyje atliekamas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo Alytaus regione tyrimas.

Pirmuoju etapu buvo atliekamos priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo ir prieinamumo vertinimo teorinės studijos, kur buvo nagrinėjama priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų samprata, aptariami tokio tipo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo aspektai, pateikiami priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo metodai.

Antruoju etapu parengta priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo Alytaus regione tyrimo metodika, pagrindžiamas tyrimo metodo pasirinkimas, nustatoma tyrimo imtis ir parengiamas tyrimo instrumentas, kuris organizuojamas dviem kryptimis – kiekybiniu tyrimu ir statistinių įstaigos duomenų analize.

Pagal 12 paveiksle pateiktą schemą, trečiuoju etapu atliekama tyrimo rezultatų analizė, duomenų sisteminimas ir apdorojimas.

Ketvirtame etape pateikti tyrimo rezultatai, naudojant SPSS programą.

Penktuoju etapu, remiantis tyrimo metu gautais rezultatais, parengtas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimo Alytaus regione rekomenduojamas modelis ir pateikiamos išvados bei rekomendacijos.

Tyrimo vieta – Alytaus regionas.

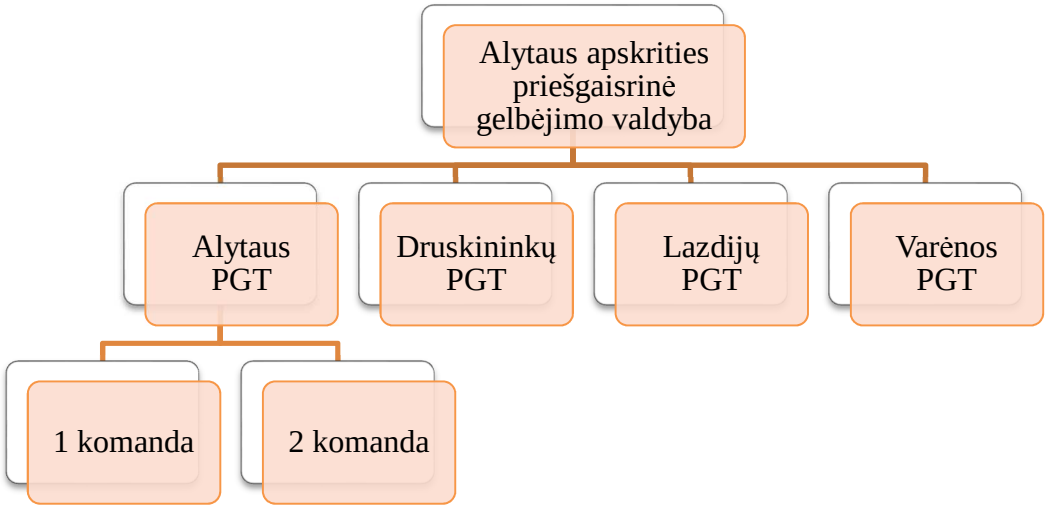
Tyrimo etikos principų užtikrinimas: tyrimo metu buvo realizuota tyrimo etika. Buvo prašoma gyventojo sutikimo dalyvauti tyrime. Tyrimo metu visiems respondentams buvo garantuotas konfidencialumas ir duomenų anonimiškumas, pristatyti tyrimo tikslai ir uždaviniai.

2.2. Tyrimo rezultatų analizė ir interpretacija

Remiantis tyrimo metodikoje pateiktu tyrimo algoritmu, toliau nagrinėjama priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų situacija Alytaus regione. Tam, kad išsiaiškinti esamą priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų situaciją Alytaus regione, tikslinga pateikti įstaigas, teikiančias tokio tipo paslaugas (žr. 13 pav.).

Alytaus apskrities priešgaisrinė gelbėjimo valdyba kaupia, sistemina ir analizuoja statistinius duomenis apie įvykusius įvykius apskrityje. Vadovaujantis įstaigos duomenimis, iš 14 paveikslo matyti, kad pastaruosius keletą metų įvykių skaičius augo. Jei 2013 metais iš viso įvyko 1004 įvykiai, tai tuo tarpu 2015 metais jų buvo 1293. Tačiau iš 14 iliustruoja, kad žuvusių asmenų skaičius nepriklausomai nuo didėjančio įvykių skaičiaus nuo 2012 metų mažėja. Pabrėžtina, kad visi 2015 metais žuvę asmenys žuvo gaisruose. Vienas tragiškiausių 2015 metų įvykių Alytaus regione – balandžio mėn. Mančiūnų km, užsidegęs gyvenamasis namas, kur gaisro metu žuvo trys mažamečiai vaikai ir moteris.

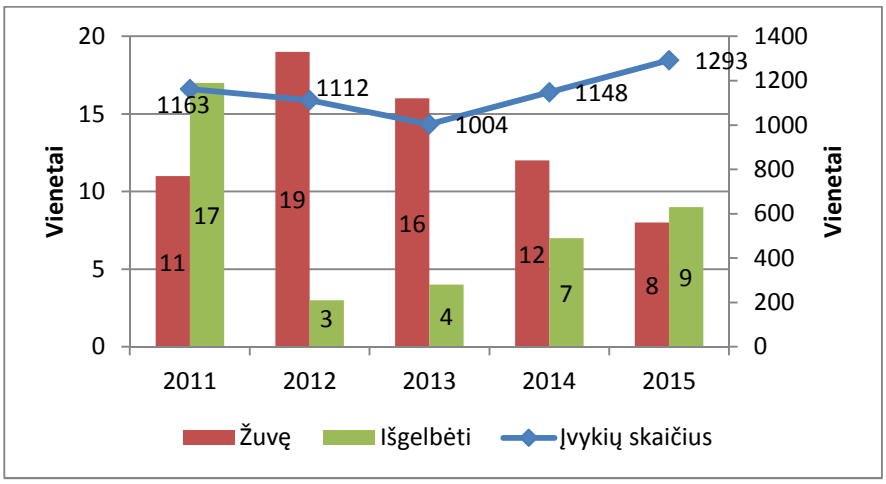
13 pav. **Alytaus APGV struktūra**



Šaltinis: Alytaus APGV

Taip pat didėja ugniagesių gelbėtojų išgebėtų gyvybių skaičius. Taigi, nors auga įvykių skaičius, tačiau džiugu, kad mažėja žuvusių gyventojų statistika, ir daugėja ugniagesių išgelbėtų gyvybių skaičius.

14 pav. **Įvykusių įvykių ir žuvusių bei išgelbėtų asmenų statistika**

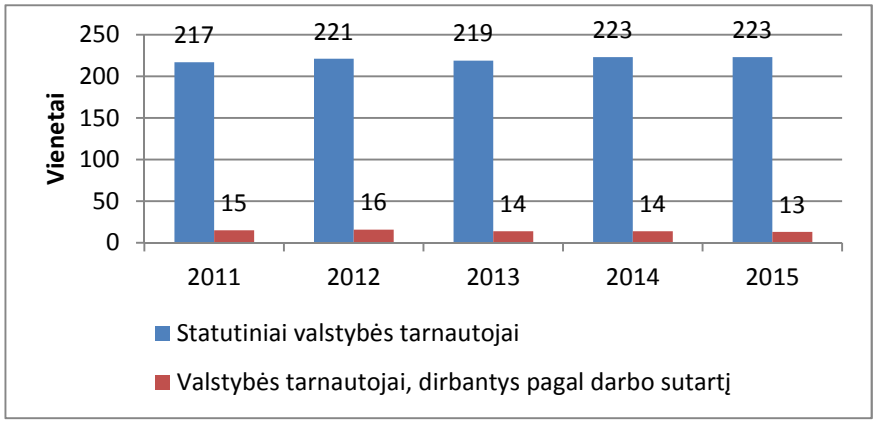


Šaltinis: Alytaus APGV

Tam, kad būtų suvaldyti įvykę įvykiai ir sėkmingai gelbėjamos gyvybės, reikalingas kvalifikuotas personalas. VPGT darbuotojų skaičius budinčioje pamainoje priklauso nuo priskirtų vykdyti funkcijų sudėtingumo ir nuo turimos gesinimo ir gelbėjimo technikos. Priklausomai nuo to, kokiai klasei priskirta komanda, pamainoje turėtų būti nuo dviejų iki dvylikos ugniagesių. Alytaus APGV budinčias pamainas sudaro skyriai, kurie į įvykių vietas išvyksta gaisrų gesinimo ir gelbėjimo

transporto priemonėmis ir gali savarankiškai atlikti įvykio likvidavimo darbus. Alytaus APGV dirbančių specialistų skaičių iliustruoja 15 paveikslas.

15 pav. **Alytaus APGV personalo duomenys**

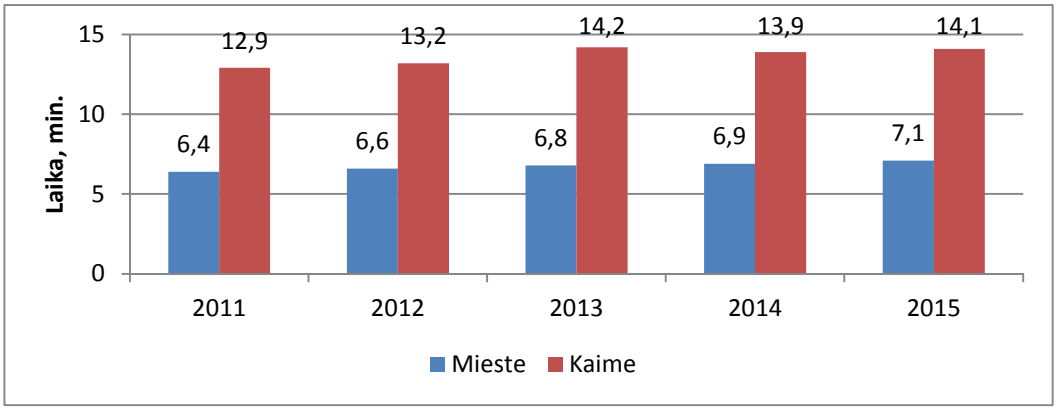


Šaltinis: Alytaus APGV

Kaip matyti pateiktų duomenų (žr. 15 pav.), Alytaus apskrityje vidutiniškai 2011 – 2015 m. dirbo 221 statutinis pareigūnas ir 14 valstybės tarnautojų, dirbančių pagal darbo sutartį. Alytaus APGV duomenis, faktiškai patvirtinta 246 statutinių pareigūnų etatai. Vadinasi, įstaiga skaičiuoja, kad šiai dienai trūksta 23 pareigūnų. Išanalizavus Alytaus APGV pateiktą informaciją, nustatyta, kad beveik visų Alytaus regiono priešgaisrinių pajėgų, budinčios pamainos neatitiko nustatytų reikalavimų. Todėl daugumoje budinčių pamainų sudėtinga suformuoti visos sudėties skyrių, galintį savarankiškai veikti gaisrų metu. Tokia situacija aiškinama tuo, kad kandidatai į ugniagesius neatitinka keliamų sveikatos reikalavimų ir tai, kad nedidelis darbo užmokestis nemotyvuoja tapti ugniagesiu.

Teorinės studijos atskleidė, kad reagavimo į gaisrą laikas yra vienas iš efektyvumo matavimo rodiklių. Todėl sekančiame paveiksle pateikiami vidutiniai atvykimo į įvykį laikai (žr. 16 pav.).

16 pav. **Vidutinis atvykimo į įvykį laikas Alytaus APGV**

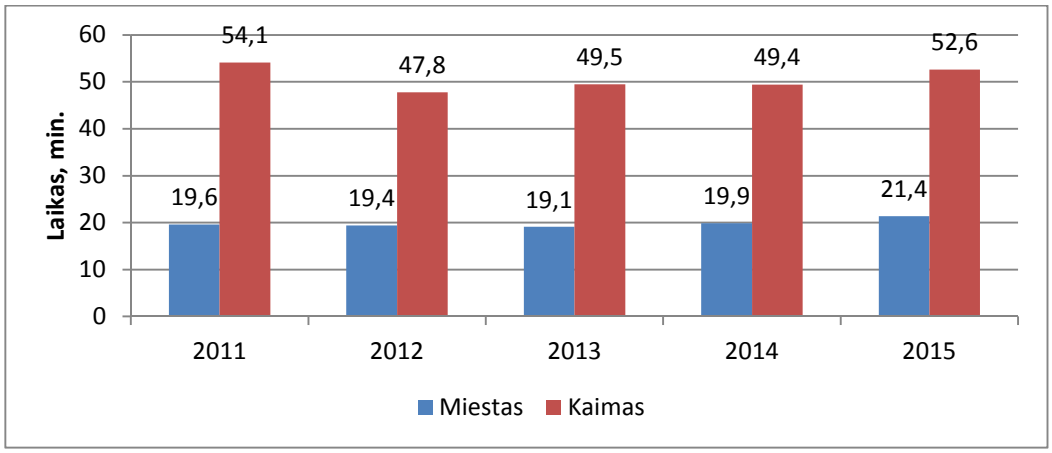


Šaltinis: Alytaus APGV

Kaip matyti iš 16 paveikslo, mieste ugniagesiai į iškvietimą atvyksta dvigubai greičiau nei kaime. Taip yra todėl, kad kaimuose yra blogesni privažiavimo keliai į įvykio vietą, vėluoja pranešimai (ypač vienkiemiuose), taip pat prastesnė savivaldybių parengtis. Miestuose atvykimo laikas pastaruoju metu ilgėja dėl intensyvesnio eismo, išplėstų miesto teritorijų, kur nuo komandų objektai nutolę didesniu atstumu, kas ir reikalauja ilgesnio atvykimo laiko.

Dar vienas kriterijus – vidutinis įvykio laikas. 17 paveiksle pateikiama vidutinis gaisro gesinimo laikas.

17 pav. **Vidutinis gaisro gesinimo laikas, min.**



Šaltinis: Alytaus APGV

Kaip matyti iš pateiktų duomenų (žr. 17 pav.), gaisrų gesinimas kaimuose užtrunka beveik dvigubai ilgiau nei miestuose. Tokia statistika aiškinama tiek pavėlavusiais pranešimais ar ilgesniu vykimo laiku, kada atvykus į įvykio vietą gaisras būna išplitęs, taip pat dėl gaisrų apimčių (miestuose tvartai su šienu paprastai nėra eksploatuojami, miestuose nėra stambių ūkių, kur galėtų užsidegti didelės atsargos šieno ar kito biologinio turto). Taip pat miestuose gyventojai labiau rūpinasi priešgaisriniais reikalavimais, todėl gaisrų pasekmės nebūna tokios skaudžios.

Kaip rašyta teorinėje dalyje, gana svarbią reikšmę priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų kokybei ir efektyvumui turi turimi materialiniai resursai: kovinė apranga, kvėpavimo aparatai, gelbėjimo automobiliai, gelbėjimo įranga. Priešgaisrinės gelbėjimo pajėgos turi būti aprūpintos gaisrų gesinimo ir gelbėjimo technika bei įranga, būtina pavestoms funkcijoms vykdyti. Nuo to, kokia technika ir įranga aprūpintos priešgaisrinės gelbėjimo pajėgos, priklauso jų darbo sėkmė – išgelbėtos žmonių gyvybės, išsaugotas turtas, gamtos ištekliai. Gaisrų gesinimas priskirtas prie pavojingų darbų, todėl visi ugniagesiai, vykstantys gesinti gaisrų ir likviduojantys jų padarinius, turi būti aprūpinti apsaugos priemonėmis. Visas turimas Alytaus regiono APGT turimas autoparkas skirstomas taip: autobusas, specialusis lengvasis automobilis, štabo automobilis, tarnybinis lengvasis automobilis, techninių gelbėjimo darbų automobilis, autocisterna, autokopėčios, autokeltuvas,

daugiatikslis automobilis, priekabos ir narų automobilis. Detaliai turimos transporto priemonės pateikiamos 6 lentelėje.

6 lentelė. **Alytaus APGV autoparkas, vnt.**

Pavadinimas	Alytus	Druskininkai	Lazdijai	Varėna
Autobusas	1			
Spec. lengv. automobilis	3	2	2	2
Štabo automobilis	1			
Tarnybinis lengvasis automobilis	1			
Techninių gelbėjimo darbų automobilis	1			
Autocisterna	6	3	3	3
Autokopėčios	1	1	1	1
Autokeltuvas	1			
Priekaba	8	2	6	4
Narų automobilis	1			
Daugiatikslis automobilis	1			

Pabrėžtina, kad 57 proc. turimo autoparko yra senesni nei 10 metų. O naudojant senus gaisrinius automobilius didėja rizika, kad nebus laiku nuvykti į įvykio vietą ir spėti užkirsti kelią nelaimei.

Gaisriniai automobiliai turi būti aprūpinti gaisrams gesinti ir gelbėjimo darbams atlikti reikalinga įranga. Kokia įranga turi būti VPGT priklausančiuose gaisriniuose automobiliuose, nustatyta PAGD direktoriaus įsakymu, kuriame nurodyta, kad visi gaisriniai automobiliai turi būti aprūpinti švirkštais ir jų antgaliais, slėginėmis žarnomis, kopėčiomis, dialektrine ir kita įranga. Taigi, Alytaus APGV turimi gaisriniai automobiliai (autocisternos) aprūpinti gelbėjimo įranga, grandininiais pjūklais, akumuliatoriniais suktukais, plaukiojančiais siurbliais, plėstuvais, elektriniais diskiniais pjūklais, medicininės pagalbos komplektais, virvėmis, gervėmis, apšvietimo įranga, hidrauline gelbėjimo įranga. Viena Alytaus PGT autocisterna aprūpinta dekontaminavimo postu, dūmų šalinimo siurbliu ir gelbėjimo pagalve. Narų automobilis naudojasi valtimi, rogėmis, narų įranga, sonaru. Tačiau Alytaus APGV pagal pateiktus duomenis, trūksta autokeltuvų. Jeigu iš esmės būtų sprendžiamas gaisrinių automobilių atnaujinimo klausimas, būtų galima greičiau atvykti į įvykio vietą, didėtų galimybės operatyviau reaguoti į iškvietimus.

Pagal paskirtį VPGT pareigūnų tarnybinė uniforma skirstoma į kasdieninę, specialiąją, išeiginę ir vakarinę. VPGT ugniagesio specialioji uniforma yra viena iš asmeninių apsaugos priemonių. Ją sudaro puskombinezonis, striukė, kombinezonas, šalmas, pošalmis, batai, pirštinės, diržas, apsiaustas nuo lietaus, informacinės liemenės. Pagal PAGD pateiktą informaciją specialiąja uniforma yra aprūpinti visi ugniagesiai, tačiau, departamento teigimu, dėl nepakankamo finansavimo visas PAGD pavaldžių įstaigų dokumentuose teiktas poreikis šiai uniformai atnaujinti pilnai nebuvo patenkintas. Taigi, remiantis Alytaus APGV duomenimis, nustatyta, kad dalies ugniagesių turima apsauginė ugniagesių apranga yra nusidėvėjusi.

Kvėpavimo organų apsaugos priemonės – tai kvėpavimo aparatai, filtruojamosios dujokaukės ir respiratoriai. Šios priemonės yra skirtos gelbėjimo darbams, esantiems apribojimų zonose, kuriose yra pavojingi veiksniai ir kurioje yra pavojingos sąlygos žmonių sveikatai ir aplinkai, atlikti. Statistiniai duomenys rodo, kad 91 proc. visų išgelbėtų žmonių yra panaudojus kvėpavimo organų apsaugos priemones. 7 lentelėje pateikiami duomenys apie šalyje turimas kvėpavimo organų apsaugos priemones.

7 lentelė. **APGV aprūpinimas kvėpavimo aparatais**

APGV aprūpinimas kvėpavimo aparatais	Turi būti kvėpavimo aparatų	Turimas Kvėpavi-mo aparatų kiekis	Aprūpini-mas (proc.)	Pagal gamintojų instrukcijas remontuotini slėgio reduktoriai	Pagal gamintojų instrukcijas remontuotini plaučių valdomų dozavimo vožtuvai
Vilniaus APGV	142	123	87	39	26
Alytaus APGV	**68**	**48**	**71**	**48**	**48**
Kauno APGV	128	130	102	54	54
Klaipėdos APGV	98	87	89	17	17
Marijampolės APGV	67	40	60	40	40
Panevėžio APGV	65	81	125	32	39
Šiaulių APGV	86	75	87	75	75
Tauragės APGV	37	37	100	30	30
Telšių APGV	33	41	124	40	38
Utenos APGV	51	44	86	44	44

Kaip matyti iš pateiktos lentelės, Alytaus APGV aprūpinimas kvėpavimo aparatais sudaro 71 proc., kai tuo tarpu Panevėžio APGV – 125 proc., Telšių APGV – 124 proc., Kauno APGV – 102 proc.

Ne mažiau svarbią įtaką priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų suteikimui turi prevencinė veikla. Alytaus APGV aktyviai vykdo prevencinę veiklą. Per 2016 metus buvo surengta 12 evakuacinių pratybų mokyklose, kurių metu dalyvavo 1578 mokiniai ir 539 mokytojai. Taip pat kas metai yra vykdoma prevencinė akcija „Gaisrinės saugos diena“, kurios metu lankomi kaimo gyventojų būstai, dalinami prevenciniai lankstinukai, aptariami gyventojams rūpimi klausimai, įvertinama dūmtraukių, elektros instaliacijos, krosnių būklė (gyventojams sutikus). Kaip bebūtų liūdna, kas kartą pareigūnai pastebi tą pačia problemą, gyventojai vis dar aplaidžiai žiūri į elektros instaliaciją ir krosnių priežiūrą gaisrinės saugos atžvilgiu. Alytaus APGV pareigūnai aktyviai dalyvavo visuomeniniuose renginiuose, siekdami visuomenę supažindinti su teikiamomis paslaugomis, turima įranga bei darbo specifika, taip vykdant prevencinę veiklą. Taip pat vadovybė aktyviai kviečia mažiausius regiono gyventojus į atviras dienas, kur vaikai būtų supažindinami į turima technika, ugniagesio darbu bei pamokomi, kaip elgtis ekstremaliose situacijose, kokiu numeriu

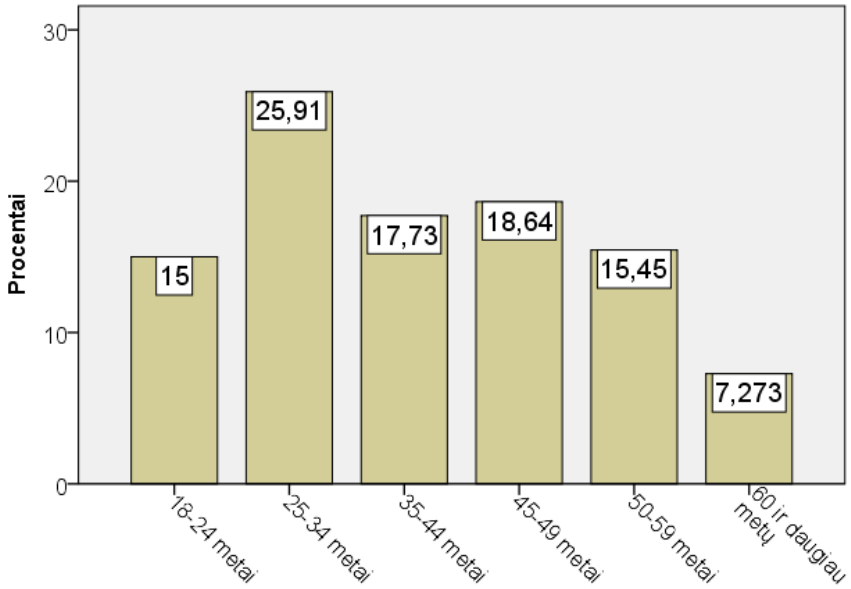
kviesti pagalbą. Taip pat organizuojamos įstaigos atvirų durų dienos, kurių metu visi norintys gali susipažinti su APGV veikla, turima įranga bei technika, teikiamomis paslaugomis.

Alytaus APGV veikla neapsiriboja vien tik prevencija. Įstaiga aktyviai dalyvauja projektuose, kurių metu siekiama atnaujinti turimą įrangą, modernizuoti gaisrinės pastatus, bendradarbiauti su kolegomis iš kaimyninių šalių. Detalesnė informacija apie įgyvendintus projektus pateikiama 3 priede.

Toliau, remiantis tyrimo metodikoje pateiktu tyrimo algoritmu atliekama kiekybinio tyrimo duomenų analizė.

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti respondentų demografines charakteristikas. Buvo aiškinamasi respondentų lytis, amžius, gyvenamoji vieta, išsilavinimas, pajamos, šeimyninė padėtis ir užsiėmimas. Susisteminus duomenis, paaiškėjo, kad tyrimo metu buvo apklausta 47,7 proc. vyrų ir 52,3 proc. moterų. Apklaustųjų pasiskirstymas pagal amžių pateikiamas 18 paveiksle.

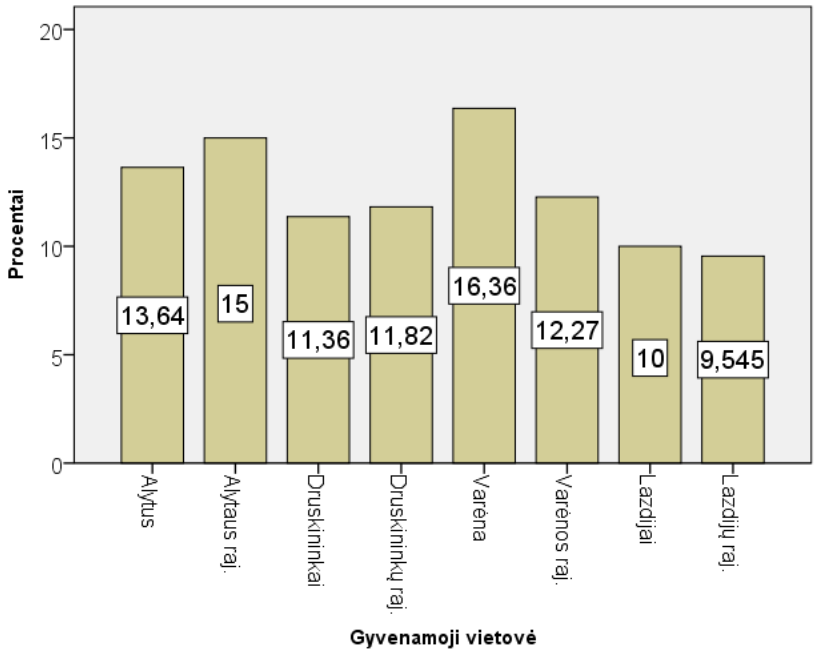
18 pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal amžių (N=220)**



Kaip matyti iš 18 paveikslo, daugiausiai tyrime dalyvavo 25 – 49 metų amžiaus respondentai. Šiam amžiaus segmentų priskiriamų respondentų buvo apklausta 62,28 proc. Taigi, galima teigti, kad tyrimo nuomonę suformavo 25 – 49 metų amžiaus Alytaus regiono gyventojai.

Sekančiu tyrimo klausimu buvo siekiama nustatyti kokioje vietovėje gyvena apklausti respondentai. Tuo tikslu buvo prašoma nurodyti savo gyvenamą vietą, ją priskiriant atitinkamai vietovei. Atsakymų pasiskirstymas pateikiamas 19 paveiksle.

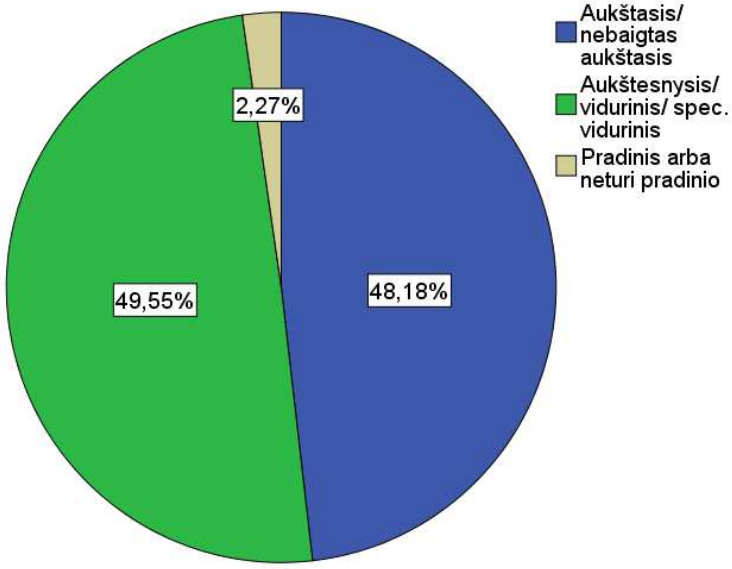
19 pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą (N=220)**



Kaip matyti iš 19 paveikslo, daugiausiai tyrime sudalyvavo respondentų gyvenančių Alytaus raj. – 15 proc., Alytuje – 13,64 proc., ir Varėnoje – 16,36 proc. Mažiausiai apklausta Lazdijų raj. – 9,54 proc. Likę vietovės pasiskirstė labai panašiu apklaustųjų skaičiumi.

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti respondentų turimą išsilavinimą. Tuo tikslu buvo teiraujamasi kokį išsilavinimą yra įgijęs apklaustasis. Buvo galima rinktis iš trijų atsakymo variantų. Apibendrinti duomenys pateikiami 20 paveiksle.

20 pav. **respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą (N=220)**

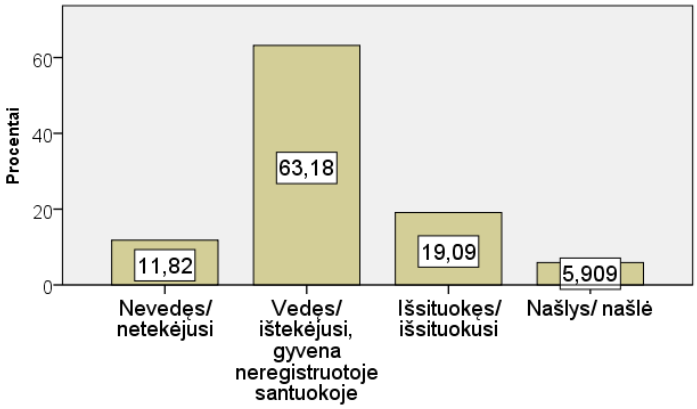


20 paveikslas iliustruoja, kad respondentai pagal išsilavinimą pasiskirstė labai panašiai: aukštesnįjį/ vidurinį ar spec. vidurinį išsilavinimą yra įgiję 49,55 proc. respondentų ir 48,18 proc.

apklaustųjų teigia turintys aukštąjį išsilavinimą arba dar studijuojantys. Tačiau tyrimo metu buvo apklausti ir 2,27 proc. dalyvių, kurie nurodė įgiję pradinį arba teigia neturintys jokio išsilavinimo.

Sekančiu tyrimo klausimu buvo siekiama nustatyti respondentų šeimyninę padėtį. Apibendrinti duomenys pateikiami 21 paveiksle.

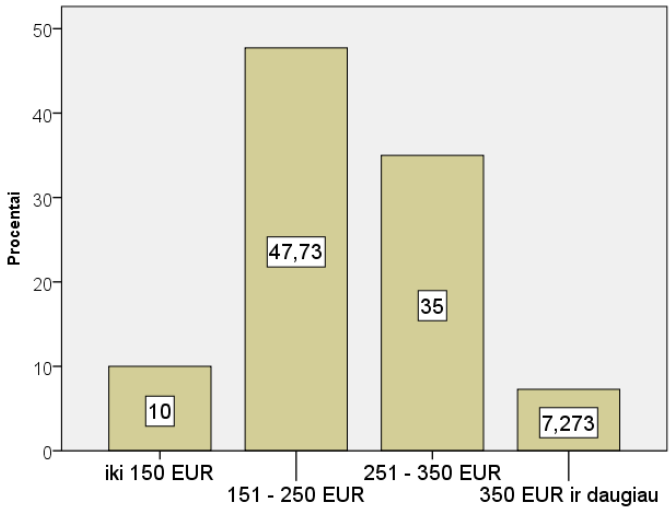
21 pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal šeimyninę padėtį (N=220)**



Iš 21 paveikslo matyti, kad tyrime daugiausiai savo nuomonę pateikė vedę/ ištekėję respondentai. Šiam segmentui priskiriamų respondentų skaičius siekė 63,18 proc. Taip pat tyrimo metu apklausta 11,82 proc. nevedusių/netekėjusių respondentų, 19,09 proc. – išsituokusių ir 5,9 proc. – našlių.

Dar vienas demografinio bloko klausimas – gaunamos pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui. Susisteminti duomenys pateikiami 22 paveiksle.

22 pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal pajamas, tenkančias vienam namų ūkio nariui (N=220)**

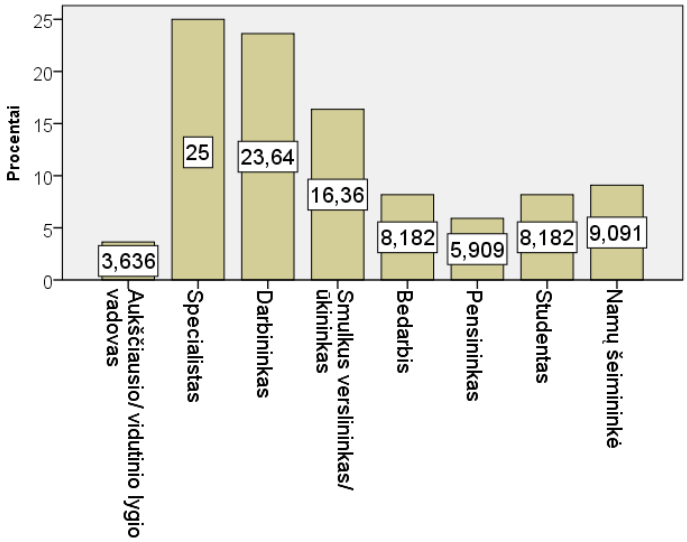


22 paveikslas iliustruoja, kad tyrimo metu daugiausiai apklausta 151 – 250 EUR vienam namų ūkio nariui gaunančias pajamas respondentų. Taip pat 35 proc. apklaustųjų pateko į 251 – 350 EUR

pajamų segmentą, 7,27 proc. – į 350 EUR ir daugiau uždirbančius. 10 proc. respondentų teigia, kad vienam namų ūkio nariui tenka mažiau nei 150 EUR.

Atliekant tyrimą buvo siekiama nustatyti kokią socialinę padėtį užima respondentai. Apibendrinti duomenys pateikiami 23 paveiksle.

23 pav. **Respondentų pasiskirstymas pagal užsiėmimą (N=220)**



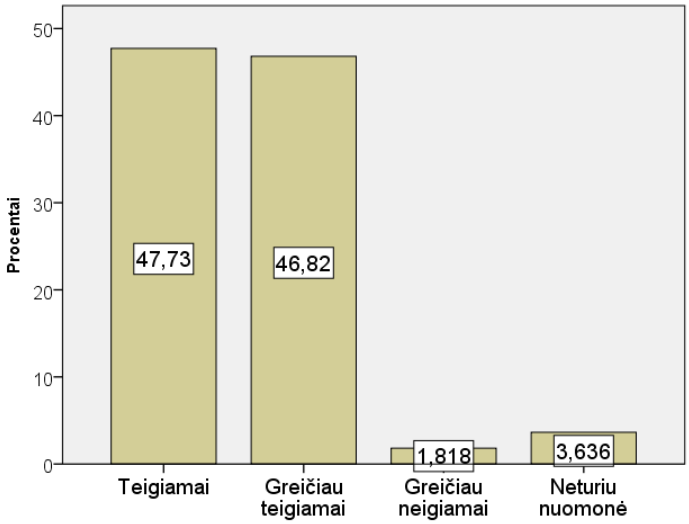
Tyrimo metu surinkti duomenys atskleidė, kad daugiausiai apklausta specialistų (25 proc.) ir darbininkų (23,64 proc.). Taip pat į tyrimo imtį pateko 16,36 proc. smulkių verslininkų arba ūkininkų bei 9,09 proc. namų šeimininkų bei 8,18 proc. bedarbių. Tyrimo metu savo nuomonę išsakė 3,63 proc. aukščiausio lygio vadovų, 8,18 proc. studentų bei 5,09 proc. pensininkų.

Taigi, apibendrinant sociodemografinių klausimų bloko atsakymus galima teigti, kad tyrimo nuomonę pagrinde atspindės 25 – 49 metų amžiaus segmentui priskiriami vedę/ ištekėję respondentai, gyvenantys Alytuje, Varėnoje ar Alytaus rajone, įgiję aukštesnįjį/ vidurinį ar spec. vidurinį išsilavinimą arba aukštąjį išsilavinimą/ dar studijuojantys ir vidutiniškai vienam namų ūkio nariui 151 – 250 EUR gaunantys specialistai arba darbininkai.

Vienas iš tyrimo uždavinių yra nustatyti vartotojų pasitenkinimą priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis. Siekiant išsiaiškinti respondentų nuomonę apie vartotojų pasitenkinimą priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis, tyrimo metu buvo klausiama, kaip respondentai vertina Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos veiklą (žr. 24 pav.).

Susisteminus duomenis pastebėta, kad 95,45 proc. apklaustųjų teigiamai vertina VPGT veiklą. Labai maža dalis respondentų – 3,64 proc. nurodė, kad neturi nuomonės, o 1,82 proc. nurodė vertinantys greičiau neigiamai. Džiugu, jog nei vienas respondentas į šį klausimą neatsakė neigiamai. Anksčiau, VPGT užsakymu atlikti tyrimai irgi atskleidė labai panašius rezultatus, kai procentine išraiška VPGT veikla vertinama 85 – 90 proc. ribose šalies mastu.

24 pav. **VPGT veiklos vertinimas respondentų nuomone (N=220)**



Sekančiu tyrimo klausimu buvo aiškinamasi priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų svarba respondentų gyvenamojoje vietovėje. Tam tikslui buvo panaudota Likerto skalė, kur atsakymas atspindi tam tikrą skaičių. Susumuoti rezultatai pateikiami 8 lentelėje.

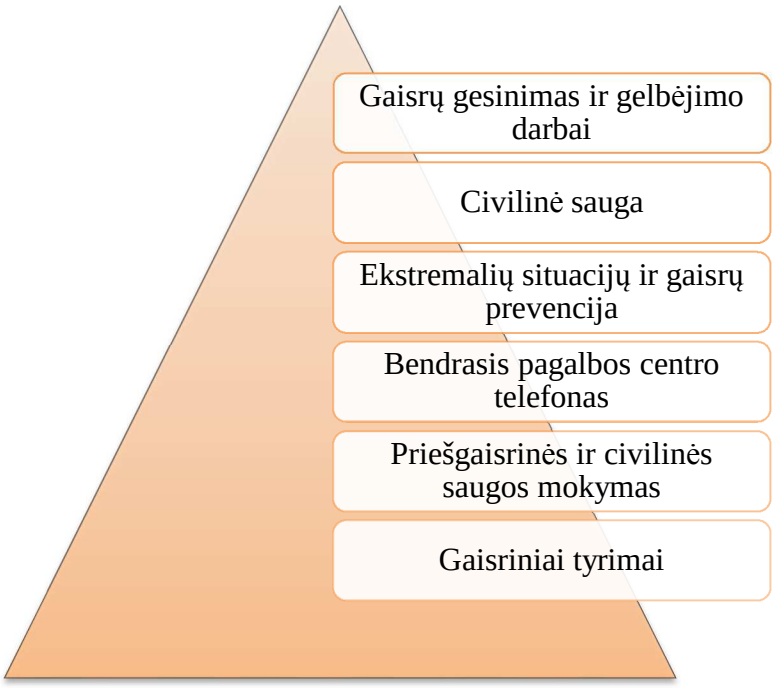
8 lentelė. **Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų svarba gyvenamojoje vietovėje, proc.**

Paslauga	Visiškai nesvarbu	Nesvarbu	Nei svarbu, nei nesvarbu	Svarbu	Labai svarbu
Gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai	0	0	8,6	29,5	**61,8**
Ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija	3,2	16,8	23,6	25,9	**30**
Civilinė sauga	3,6	5,9	19,	**38,2**	32,7
Bendrasis pagalbos centro telefonas 112	4,1	16,8	**37,7**	24,5	16,8
Priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas	7,3	20,9	**40,9**	14,1	16,8
Gaisriniai tyrimai	30,5	**37,3**	19,5	9,1	3,6

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad svarbiausia paslauga, kurią teikia VPGT – gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai.

Sekančiame paveiksle, įvertinus 5 lentelėje gautus duomenis, pateikiamos svarbiausios, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos (prioritetine tvarka). Kriterijams įvertinti buvo panaudota Likerto skalė, kur „labai svarbu“ suteikta 5 balai, „svarbu“ – 4 balai, „nei svarbu, nei nesvarbu“ – 3 balai, „nesvarbu“ – 2 balai, „visiškai nesvarbu“ – 1 balas. Atitinkamai sudauginus kiekvieną procentinę išraišką su priskirto balo reikšme ir padalijus iš respondentų skaičiaus gautas kriterijaus svoris. Tokiu būdu kiekviena paslauga įvertinta ir nustačius jos svorį išdėstoma prioritetine tvarka.

25 pav. **Svarbiausios priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos (prioritetine tvarka)**



Taigi, kaip matyti iš 25 paveikslo, respondentams svarbiausia VPGT teikiama paslauga – gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai. Ne ką mažiau svarbi pasirodė civilinė sauga bei ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija. Tačiau tokios VPGT teikiamos paslaugos, kaip bendrasis pagalbos centro telefonas, priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas bei gaisriniai tyrimai respondentams atrodė mažiau svarbios. Galima daryti išvadą, kad didžiajai daliai respondentų gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai yra svarbūs, nes jie tiesiogiai gali paliesti kiekvieną gyventoją, taip pat daugeliui ugniagesių gelbėtojų darbas ir asocijuojasi būtent su gaisrų gesinimu, gelbėjimo darbais.

Sekančiu tyrimo klausimu buvo siekiama išsiaiškinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų vertinimą respondentų gyvenamojoje vietovėje. Apibendrinti duomenys pateikiami 9 lentelėje.

9 lentelė. **Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų vertinimas gyvenamojoje vietovėje, proc.**

Paslauga	Labai blogai	Blogai	Nei blogai, nei gerai	Gerai	Labai gerai
Gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai	1,8	7,7	25	25,5	**40**
Ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija	1,8	6,8	32,3	22,7	**36,4**
Civilinė sauga	1,4	5,9	**50**	19,5	23,2
Bendrasis pagalbos centro telefonas 112	3,2	5,5	20,5	**39,1**	31,8
Priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas	6,8	18,8	**34,5**	16,8	23,2
Gaisriniai tyrimai	4,5	11,8	**36,8**	26,4	20,5

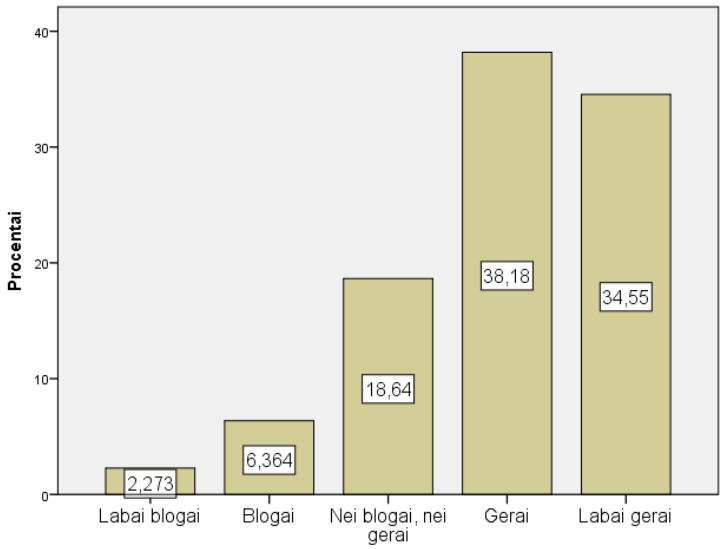
Remiantis 9 lentelės duomenimis matyti, kad geriausiai vertinamos paslaugos – tai gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai, ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija bei bendrasis pagalbos centro

telefonas 112. Prasčiausiai respondentų vertinama civilinė sauga, priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas bei gaisriniai tyrimai.

Siekiant išsamiau paanalizuoti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas pagal vietovę, SPSS programos pagalba buvo palyginti kiekvienos paslaugos statistiniai duomenys. Juos apibendrinus matyti, kad gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai labai gerai vertinami Varėnoje, Alytuje ir Alytaus raj. Žemiausiai šias paslaugas vertino Lazdijų raj. gyventojai. Ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija geriausiai vertinama Alytuje, Alytaus raj. bei Varėnoje, prasčiausiai – Lazdijuose, Lazdijų raj. Civilinė sauga aukščiausiai vertinama Varėnoje, žemiausiai – Alytuje. Bendrasis pagalbos centro telefonas geriausiai vertinamas Varėnoje, žemiausią įvertinimą pateikė Alytaus raj. gyvenantys respondentai. Priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas aukščiausių vertinimų sulaukė Varėnoje, o Alytaus raj. – priešingai, šie vertinimas buvo žemiausi. Gaisriniai tyrimai geriausiai įvertinti Lazdijuose, o blogiausiai – Varėnoje.

Sekančiu tyrimo klausimo buvo teiraujamasi, kaip bendrai respondentai vertina VPGT teikiamas paslaugas. Susisteminti duomenys pateikiami 26 paveiksle.

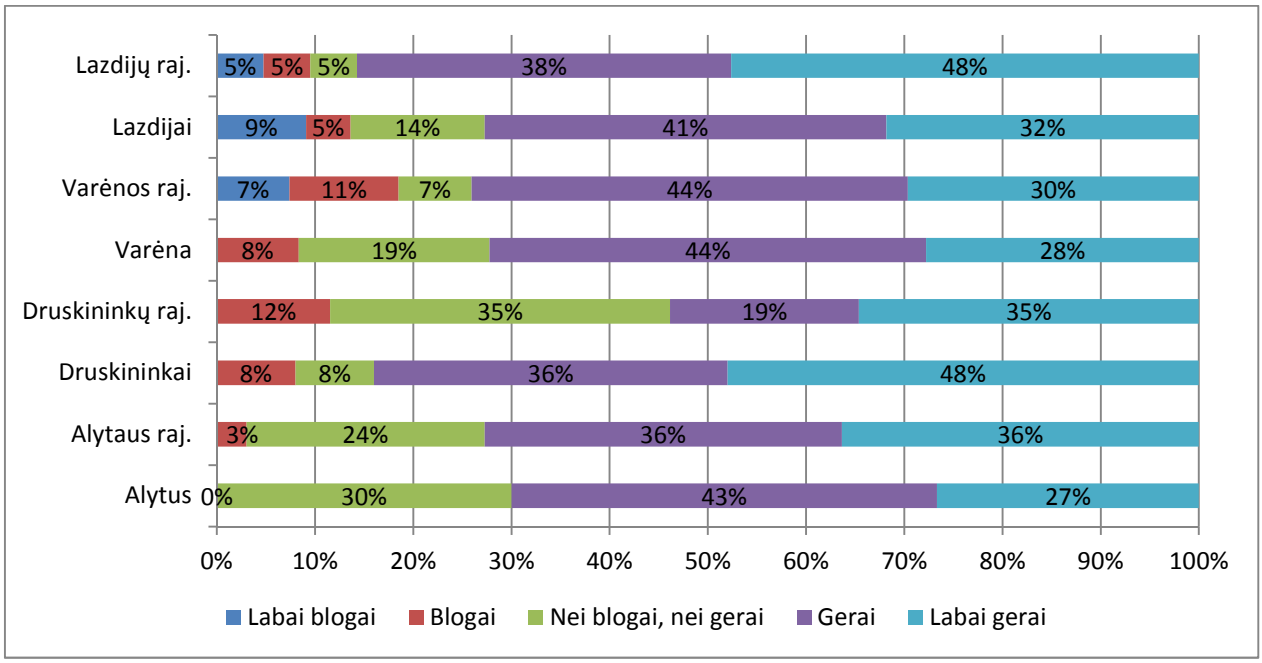
26 pav. **Bendras VPGT veiklos vertinimas, respondentų nuomone, proc. (N=220)**



Kaip matyti iš 26 paveikslo duomenų, net 72,73 proc. apklaustųjų teigiamai vertina VPGT veiklą. Tik 8,7 proc. respondentų nurodė esantys nepatenkinti VPGT veikla. 18,6 proc. apklaustųjų neturėjo nuomonės šiuo klausimu.

Siekiant paanalizuoti VPGT veiklos vertinimą respondentų gyvenamojoje vietovėje, žemiau pateikiama diagrama, iliustruojanti šiuos duomenis.

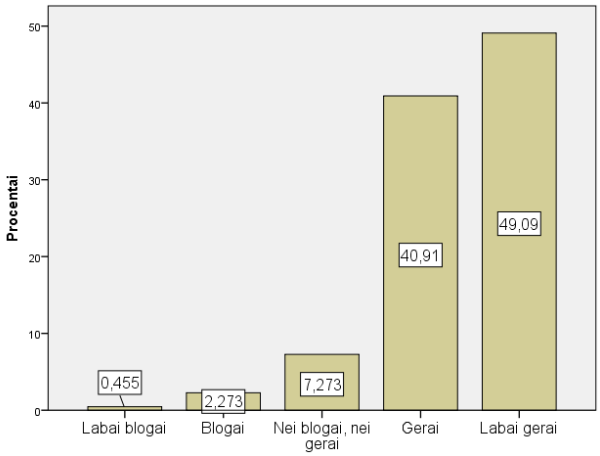
27 pav. **Bendras VPGT veiklos vertinimas pagal gyvenamąją vietą, respondentų nuomone, proc. (N=220)**



Taigi, 27 paveikslas atskleidžia, kad bendrai VPGT veikla aukščiausiai vertinama Druskininkuose ir Lazdijuose, o žemiausiai – Varėnos rajone gyvenančių respondentų.

Tyrimo buvo siekiama išsiaiškinti kaip sekasi VPGT tarnybai užskirti kelią gaisrams, likviduoti nelaimės padarinius, gelbėti žmonių turtą, gyvybes ir pan. Apibendrinti duomenys pateikiami 28 paveiksle.

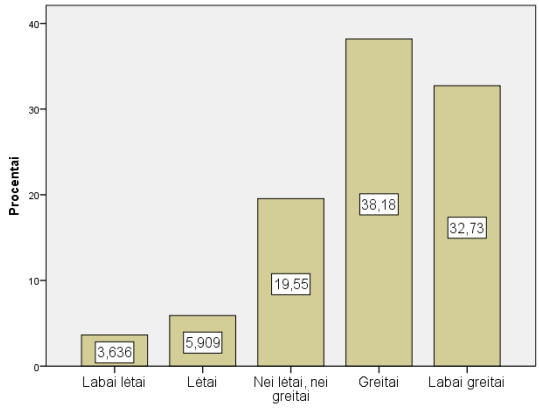
28 pav. **VPGT darbo rezultatų vertinimas, respondentų nuomone, proc. (N=220)**



Kaip matyti iš 28 paveikslo duomenų, net 90 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų mano, kad ugniagesiams puikiai sekasi užskirti kelią gaisrams, likviduoti nelaimės padarinius, gelbėti žmonių turtą, gyvybes, atlikti kitą gelbėjimo veiklą. Tik 2,73 proc. neigiamai vertina ugniagesių darbo rezultatus, o 7,27 proc. neturi šiuo klausimu nuomonės. Džiugu, jog net 90 proc. respondentų teigiamai vertina ugniagesių darbą.

Kaip jau buvo rašyta teorinėje dalyje, reagavimo į iškvietimą laikas yra svarbus rodiklis, siekiant užkirsti kelią nelaimei. Todėl tyrimo metu, respondentų buvo teiraujamasi nuomonės ar greitai ugniagesiai atvyktų į iškvietimą. Respondentų nuomonę iliustruoja 29 paveikslas.

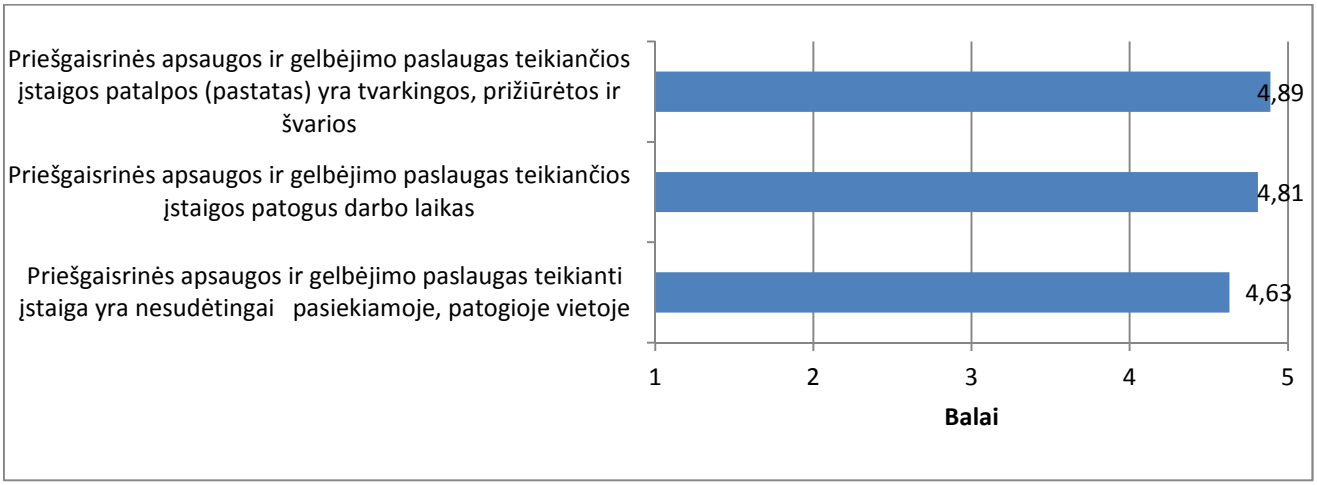
29 pav. **Ugniagesių atvykimo laikas į įvykio vietą, respondentų nuomone, proc. (N=220)**



Taigi, 29 paveikslo duomenys atskleidė, kad vis tik didžioji dalis respondentų mano, kad ugniagesiai į įvykio vietą greitai (38,18 proc.) arba labai greitai (32,73 proc.). 19,55 proc. mano, kad į iškvietimą būtų atvykstama nei greitai, nei lėtai. 9,55 proc. mano, kad ugniagesiai labai ilgai važiuotų arba ilgai. Pastebėta, kad neigiamą nuomonę pateikė rajonuose gyvenantys asmenys. Miesto ribose gyvenantys respondentai mano, kad ugniagesiai į iškvietimą atvyktų laiku.

Teorinės studijos atskleidė, kad paslaugų vertinimui įtaką daro tam tikri vartotojų pasitenkinimą paslauga lemiantys veiksniai. Todėl sekančiu tyrimo klausimu, respondentams buvo pateikti 9 teiginiai, kurie yra priskiriami tokiems veiksniams, kaip paslaugos pasiekiamumas, paslaugos suteikimo greitis, profesionalumas, draugiškas personalo požiūris ir fizinė aplinka. Tyrimo rezultatų apibendrinimui buvo panaudota Likerto skalė.

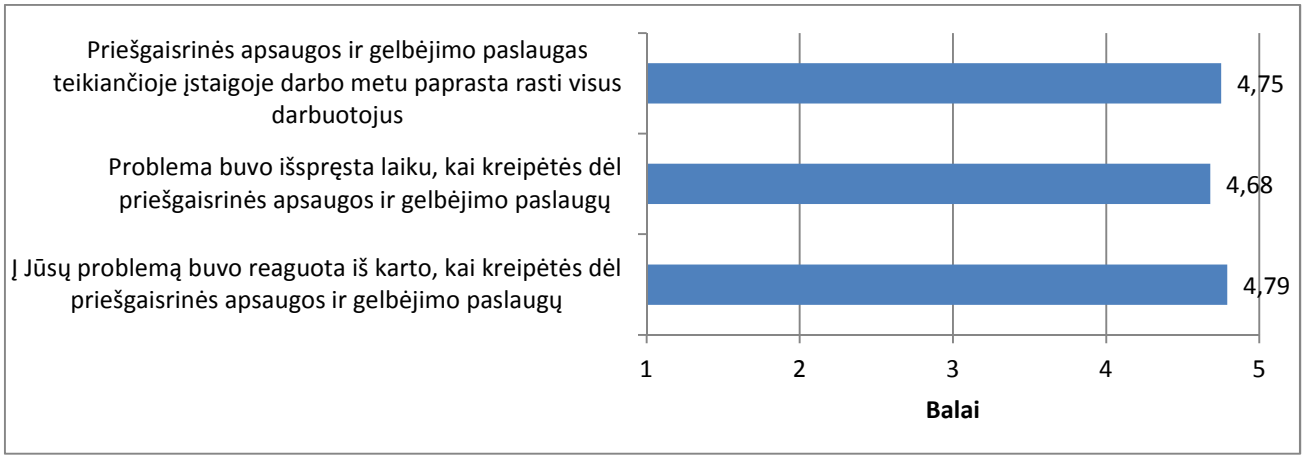
30 pav. **Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų pasiekiamumas ir fizinės aplinkos vertinimas respondentų nuomone, balais**



30 paveikslo duomenys leidžia teigti, jog priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančios įstaigos yra patogus darbo laikas, ją nesudėtinga rasti, patogu privažiuoti. Patalpų fizinė aplinka yra tvarkinga ir prižiūrėta. Galima teigti, jog paslaugų pasiekiamumas ir fizinė aplinka vertinama respondentų vertinama teigiamai.

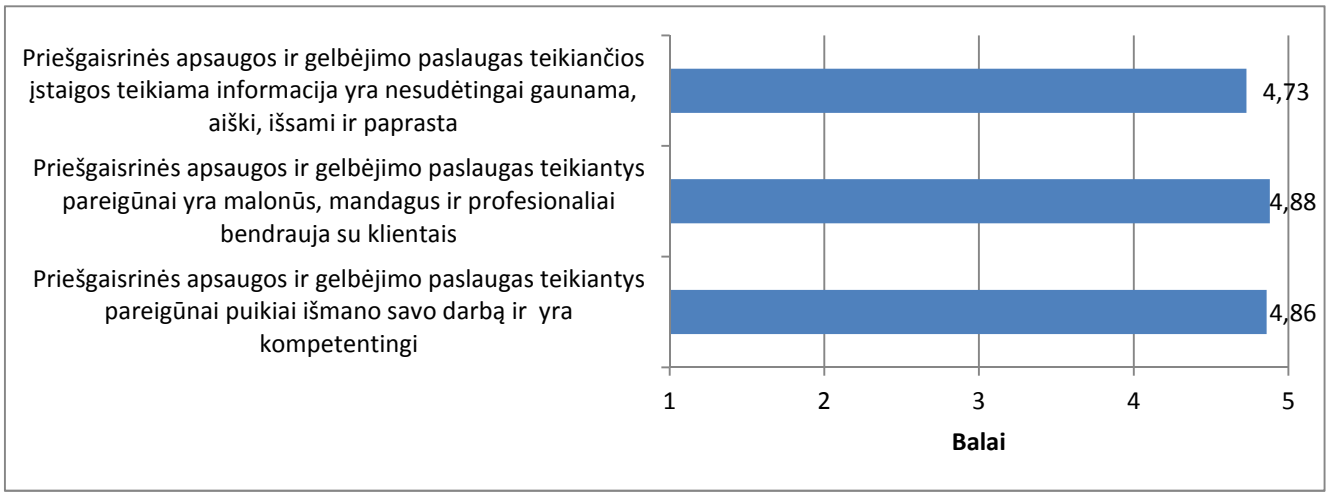
Sekančiame paveiksle pateikiama respondentų nuomonė apie paslaugų suteikimo greitį.

31 pav. **Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų suteikimo greitis respondentų nuomone, balais**



Kaip matyti iš 31 paveikslo duomenų, aukščiausiai vertinama problemų sprendimo greitis – 4,79 balo. Respondentai taip pat nurodė, jog įstaigoje nesudėtinga ir paprasta rasti reikiamus darbuotojus.

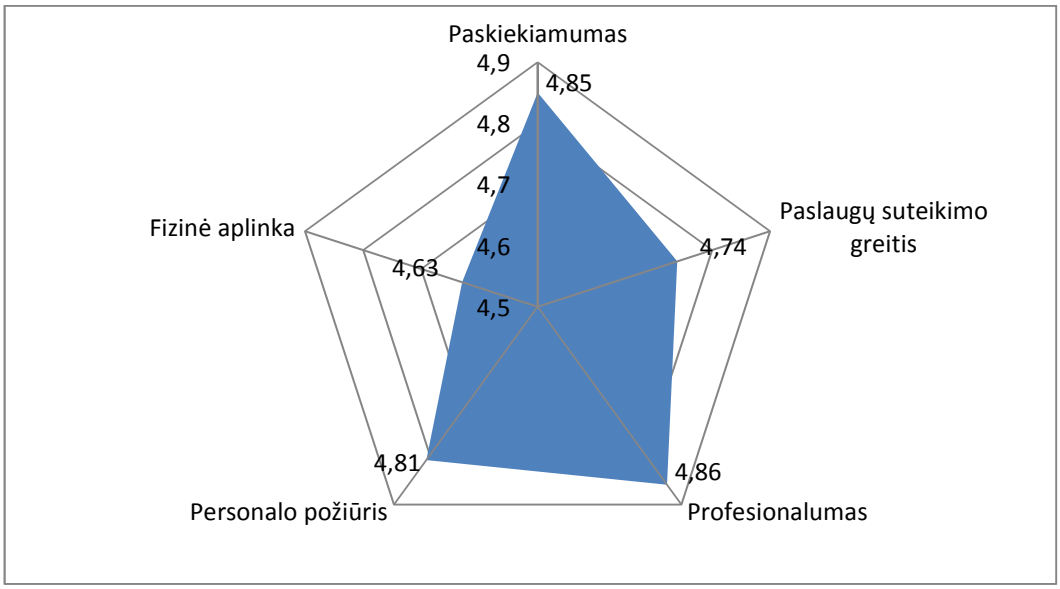
32 pav. **Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančio personalo profesionalus ir draugiškas požiūris respondentų nuomone, balais**



32 paveikslo duomenys iliustruoja, jog aukščiausiai vertinama pareigūnų profesionalumas – 4,86 balo ir bendravimo kultūra – 4,88 balo. Kiek žemesnį įvertinimą gavo informacijos paprastumas ir aiškumas.

Taigi, įvertinus visus elementus, darančius įtaką paslaugų efektyvumui ir prieinamumui, galima apibendrinti didžiausią įtaką respondentų nuomonei darančius veiksnius. 33 paveiksle pateikiami visi 30-31 paveiksle aptarti veiksniai (paslaugos pasiekiamumas, paslaugos suteikimo greitis, profesionalumas, draugiškas personalo požiūris ir fizinė aplinka), išvedus veiksnio svertinį svorį (vidurkį).

33 pav. **Didžiausią įtaką respondentų nuomonei darantys veiksniai**



Taigi, 33 paveikslo duomenys atskleidė, kad respondentai aukščiausiai vertina pareigūnų profesionalumą, paslaugų pasiekiamumą ir draugišką pareigūnų požiūrį. Paslaugų suteikimo greitis ir fizinė aplinka sulaukė žemiausio respondentų įvertinimo.

Tyrimo metu buvo siekiama, kokios priemonės arba veiksmai padėtų pagerinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimą Alytaus regione. Respondentams buvo pateikta šeši variantai ir buvo prašoma priskirti labiausiai jų nuomonę atitinkantį atsakymą. Apklaustųjų nuomonės pasiskirstymas, pateikiamas sekančiame paveiksle.

Taigi, 34 paveikslo duomenys atskleidė, jog dauguma apklaustųjų mano, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų kokybę, jų efektyvumą ir prieinamumą galėtų pagerinti pareigūnų profesinis mokymas ir kvalifikacijos kėlimas, darbo užmokesčio didinimas ir geresnis materialinis aprūpinimas. Didžioji dalis respondentų mano, kad pareigūnai daug dėmesio skiria žmogui, jo gyvybei ir tam jaučia pagarbą, todėl ši priemonė atsidūrė pačioje sąrašo apačioje. Taip pat apklaustieji linkę manyti, kad VPGT dirbantys pareigūnai ir taip dirba pagal griežtą darbo tvarką, jų veikla yra atidžiai prižiūrima ir aiškiai reglamentuota, todėl dar didesnis reguliavimas ir griežtesnė darbo kontrolė nepagerintų paslaugų teikimo.

34 pav. **Svarbiausi veiksniai, galintys pagerinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimą Alytaus regione (prioritetine tvarka)**



Tyrimo metu, respondentams buvo pateiktas 1 atviras klausimas, kuriame prašoma pateikti pasiūlymus priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo tobulinimui Alytaus regione. Į šį klausimą didžioji dalis respondentų neatsakė (89 proc.). Tačiau susisteminus atsakiusiųjų duomenis, pateikiami tokie siūlymai:

- Gaisrų prevencinės veiklos aktyvesnis vykdymas;
- Ugniagesių skaičiaus didinimas;
- Pratybų ir mokymų, įtraukiant gyventojus aktyvesnis organizavimas.

Apibendrinant atliktą tyrimą galima teigti, kad viso tyrimui buvo panaudota 220 anketų, iš kurių apklausta 47,7 proc. vyrų ir 52,3 proc. moterų. Didžioji dalis respondentų apklausta Alytaus raj. ir Varėnoje, mažiausiai apklausta Lazdijų raj. Segmentuojant respondentus pagal įgytą išsilavinimą matyti, kad aukštesnįjį/ vidurinį ar spec. vidurinį išsilavinimą yra įgiję 49,55 proc. respondentų ir 48,18 proc. apklaustųjų teigia turintys aukštąjį išsilavinimą arba dar studijuojantys. Tyrimo metu savo nuomonę pareiškė 63,18 proc. vedusių/ ištekėjusių respondentų. Skirstant respondentus pagal pajamas, nustatyta, kad daugiausiai apklausta respondentų, gaunančių 151 – 250 EUR vienam namų ūkio nariui tenkančias pajamas. Tyrimo metu daugiausiai apklausta specialistų (25 proc.) ir darbininkų (23,64 proc.).

Nustatyta, kad geriausiai vertinamos paslaugos – tai gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai, ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija bei bendrasis pagalbos centro telefonas 112. Prasčiausiai respondentų vertinama civilinė sauga, priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas bei gaisriniai tyrimai. Net 72,73 proc. apklaustųjų teigiamai vertina Alytaus APGV veiklą.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad net 90 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų mano, kad ugniagesiams puikiai sekasi užskirti kelią gaisrams, likviduoti nelaimės padarinius, gelbėti žmonių turtą, gyvybes, atlikti kitą gelbėjimo veiklą. Tyrimo metu nustatyta, kad ugniagesiai į įvykio vietą atvyktų greitai (38,18 proc.) arba labai greitai (32,73 proc.).

Įvardinta, kad labiausiai yra vertinama pareigūnų profesionalumas, paslaugų pasiekiamumas ir draugiškas personalo požiūris.

Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų kokybę, jų efektyvumą ir prieinamumą, respondentų nuomone, galėtų pagerinti pareigūnų profesinis mokymas ir kvalifikacijos kėlimas, darbo užmokesčio didinimas ir geresnis materialinis aprūpinimas.

2.3. Alytaus regiono priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo didinimo gairės

Teorinės studijos atskleidė, kad viešojo sektoriaus paslaugų efektyvumo didinimui gali būti taikomi įvairūs metodai ir technikos. Tačiau dažniausiai yra išskiriamos trys pokyčių sritys: darbo proceso pokyčiai, darbuotojų elgsenos pokyčiai ir vedybos proceso pokyčiai.

Mokslinės literatūros analizė atskleidė, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą įmanoma pasiekti naudojant šiuos kriterijus:

- racionalus išteklių panaudojimas;
- efektyvus vadovavimas;
- kokybiškesnių paslaugų teikimas;
- sistemingas viešųjų institucijų veiklos modernizavimas;
- visuotinės vadybos kokybės formos;
- pastovus personalo veiklos vertinimas.

Taigi, siekiant priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo, įstaigos keičia ir tobulina organizacinę struktūrą, planuoja ir formuoja naujus kriterijus ir reikalavimus paslaugų kokybei, taip pat taiko įvairius metodus ir taktiką darbo procesams organizuoti ir jiems tobulinti. Kita vertus, siekiant priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo privalo būti sistemingas šio tipo paslaugas teikiančių įstaigų veiklos modernizavimas.

Akcentuotina, kad pareigūnai turėtų vienareikšmiškai suvokti ne tik savo, savo įstaigos tikslus ir uždavinius, bet ir gerai žinoti bei išmanyti visų skyrių atliekamas funkcijas, suprasti tikslus, žinoti diegiamas veiklos tobulinimo priemones bei gerai suvokti ko iš jų tikisi priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų vartotojai.

Tyrimo metu buvo įvardintos pagrindinės kryptys, kurių tobulinimas galėtų pagerinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą ir prieinamumą. Tai – pareigūnų profesinis mokymas ir kvalifikacijos kėlimas, darbo užmokesčio didinimas ir geresnis materialinis aprūpinimas.

VPGT pareigūnų mokymas yra reglamentuojamas įstatymais, kuriuos galima būtų sąlyginai klasifikuoti į tokias grupes: a) ugniagesių profesiniam mokymui organizuoti; b) profesiniam parengimui vykdyti ir įvertinti; c) skirti kvalifikacijai kelti; d) atestacijai vykdyti. Alytaus APGV nuolat vykdo taktines pratybas, organizuoja kvalifikacijos kėlimo kursus, skatina tarptautinį bendradarbiavimą su kaimyninėmis šalimis. Teisės aktuose taip pat nustatyti reikalavimai asmeniui, pretenduojančiam tapti VPGT ugniagesiu. Yra keliami reikalavimai sveikatos būklei, išsilavinimui, reputacijai ir fiziniam bei profesiniam pasirengimui. Tam, kad ugniagesiai galėtų tinkamai vykdyti pavestas funkcijas, būtina nuolat lavinti jų profesinius įgūdžius ir žinias. Tačiau tyrimo rezultatai parodė, kad toliau nuo apskrities centro nutolę gyventojai mano, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumui didinti reikalinga tobulinti ugniagesių profesinį mokymą ir kvalifikacijos kėlimą. Tai leidžia daryti išvadą, kad taktiniai mokymai ir pratybos dažniausiai organizuojamos Alytaus mieste ir rajone, o Varėnoje, Lazdijuose ar Druskininkuose gyventojai pasigenda tokio tipo mokymų. Kita vertus, Alytuje ir Alytaus raj. yra eksploatuojami pavojingesni objektai (pvz.: Vita Baltic porolono gamykla), nei kitose apskrities vietovėse, todėl natūralu, kad vykdoma daugiau pratybų. Todėl derėtų atsižvelgti į gyventojų nuomonę ir aktyviau vykdyti pratybas bei mokymus nurodytose vietovėse.

VPGT pareigūnų darbo užmokesčio didinimas – dažnai eskaluojama problema šalies mastu. Kriziniu laikotarpiu 2008 metais, VPGT biudžetas buvo ženkliai sumažintas, ko pasėkoje mažėjo ir pareigūnų darbo užmokestis. Nuo 2016 m. įsigaliojusiame Vidaus tarnybos statute (Žin., Nr. VII-1855), nurodyta, kad pareigūnų darbo užmokestį sudaro:

- pareiginė alga (Pareiginė alga nustatoma taikant pareigūno pareigybei nustatytą pareiginės algos koeficientą iš atitinkamos pareigybių grupės pareigybėms nustatytų pareiginės algos koeficientų. Bazinis dydis nustatomas LR seimo).
- priedas už laipsnį (Pareigūnams nustatomi pareiginės algos priedų už nurodytus laipsnius apskaičiavimo pagal pareiginės algos bazinį dydį koeficientai).
- priedas už tarnybos Lietuvos valstybei stažą (Priedo už tarnybos Lietuvos valstybei stažą dydis yra 3 procentai pareiginės algos už kiekvienus 3 metus. Priedas už tarnybos Lietuvos valstybei stažą negali viršyti 30 procentų pareiginės algos).
- Priemokos (pareigūnams gali būti mokamos priemokos už darbą, kai raštu pavedama laikinai atlikti ir kito pareigūno funkcijas, už darbą kenksmingomis, labai kenksmingomis ir pavojingomis darbo sąlygomis bei už darbą, kuris tiesiogiai susijęs su tarnybinių gyvūnų priežiūra ir parengimu tarnybinėms užduotims atlikti).

- apmokėjimas už darbą poilsio ir švenčių dienomis, nakties ir viršvalandinį darbą ir budėjimą (Pareigūnams už darbą poilsio ir švenčių dienomis, nakties ir viršvalandinį darbą mokama Valstybės tarnybos įstatyme nustatyta tvarka).

Pabrėžtina, jog nors VPGT biudžetas 2008 metais buvo ženkliai sumažintas, tačiau visuomenės pasitikėjimas ugniagesiais nemažėjo, ir toliau ugniagesiai išlaikė pagarbą žmogui ir sugebėjo teikti kokybiškas paslaugas.

Materialinis aprūpinimas yra vienas iš svarbiausių ugniagesio gelbėtojo darbo rezultatų rodiklis. Kokia įranga naudojama, kokio amžiaus yra gaisriniai automobiliai ir kaip jie aprūpinti tiesiogiai įtakoja darbo kokybę. Kaip jau rašyta ankstesniame skyriuje, Alytaus APGV trūksta kvėpavimo aparatų (aprūpinimas siekia 71 proc.), autokeltuvų, dalis turimų gaisrinių automobilių yra senesni nei 10 metų. Turimos specialiosios uniformos taip pat yra nusidėvėję. Sistemiškai ir periodiškai atnaujinus gaisrinius automobilius, turimą įrangą, aprūpinus ugniagesius kvėpavimo aparatais, būtų galima efektyviau teikti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas.

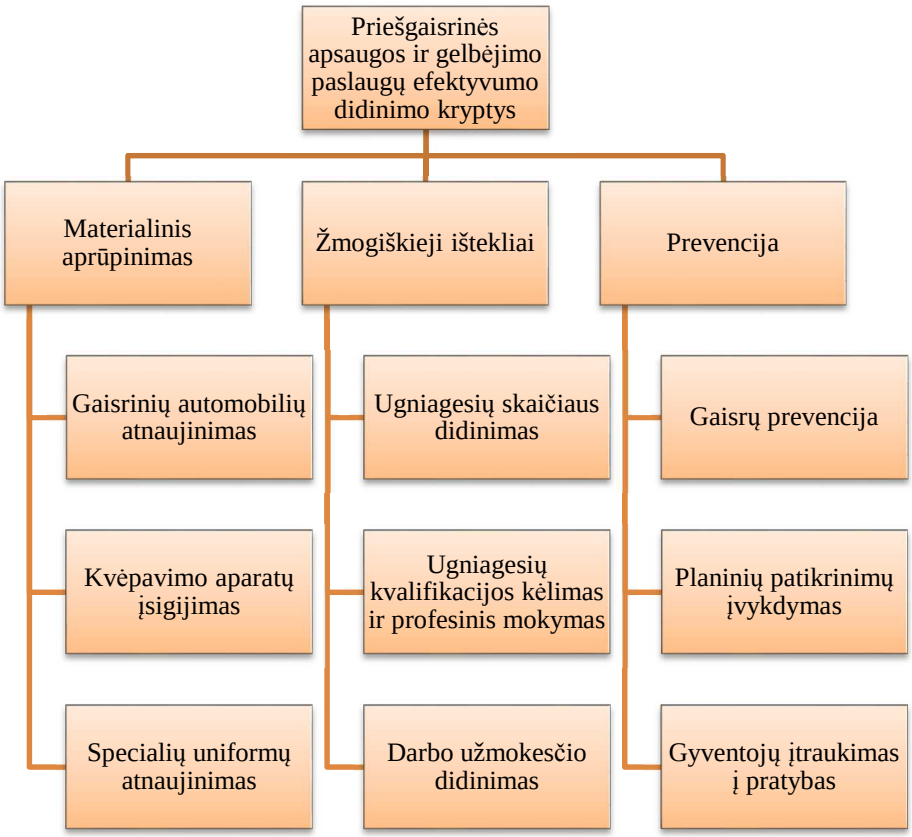
Dar viena problema, kurią įvardijo didesnes pajamas ir aukštesnį išsilavinimą turintys respondentai – gaisrų prevencinė veikla. Remiantis Alytaus APGV pateiktais duomenimis, per 2015 metus buvo atlikti 89 proc. visų planuojamų patikrinimų. 2014 metais tokio tipo patikrinimų buvo atlikta 86 proc. numatyto plano. Pagrindinė tokios statistikos problema – netinkamas žmogiškųjų išteklių paskirstymas. Taigi, galima teigti, jog ne visuomet yra tinkamai organizuojama gaisrų prevencinė veikla, todėl nėra išnaudojamos visos galimybės ir priemonės, kad gaisrų kilimo, žmonių mirčių ir turto sunaikinimo rizika gaisro atveju buvo mažesnė. Didžioji dalis gaisrų įvyksta gyvenamosios paskirties pastatuose. Tačiau nėra aiškios metodikos, kaip turėtų būti vykdoma valstybinė priešgaisrinė priežiūra gyvenamuosiuose namuose.

Taigi, apibendrinus tyrimo metu išryškintas tobulintinas sritis, galima pateikti Alytaus APGV priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimo modelį.

Įvertinus tyrimo metu gautus duomenis, buvo išskirtos trys pagrindinės tobulinimo kryptys – materialinis aprūpinimas, žmogiškieji ištekliai ir prevencija.

Materialinis aprūpinimas susideda iš tokių elementų kaip gaisrinių automobilių atnaujinimas, kvėpavimo aparatų įsigijimas ir specialių ugniagesių uniformų atnaujinimas. Tyrimo duomenys atskleidė, kad 57 proc. Alytaus APGV turimų gaisrinių automobilių yra senesni nei 10 metų. Kuo senesnis automobilis, tuo daugiau problemų jis kelia. Jo techniniai parametrai yra prastesni nei naujesnių automobilių, todėl jis lėčiau nuvyksta į įvykio vietą, dažniau genda ir sukelia daug daugiau problemų nei naujesnis gaisrinis automobilis. Taip pat Alytaus APGV trūksta autokeltuvų. Apskrityje turimas tik vienas autokeltuvas, todėl įvykus įvykiui kitame rajone, siunčiamas autokeltuvas iš Alytaus. To pasėkoje, daug laiko sugaištama atvykimui, apsunkinami gelbėjimo darbai.

35 pav. **Alytaus APGV priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimo modelis**



Kaip atskleidė, turimo metu surinkti duomenys, Alytaus APGV turimas nepakankamas kvėpavimo aparatų skaičius. Alytaus APGV yra aprūpinta tik 71 proc. kvėpavimo aparatų. Kaip rodo statistiniai duomenys, 91 proc. išgelbėtų gyvybių yra būtent panaudojus kvėpavimo aparatus, todėl jų įsigijimas tiesiogiai sumažintų gaisre žuvusių asmenų skaičių. Kita vertus, tikėtina, jog dalis Alytaus APGV šiai dienai naudojamų kvėpavimo aparatų yra pagaminti 1991 – 1997 metų laikotarpiu, todėl jų išlaikymas ir eksploatavimas yra pakankamai brangus ir reikalauja daugiau finansinių išteklių. Atskleista, kad didžioji dalis Alytaus APGV ugniagesių gelbėtojų naudojamų specialiųjų uniformų yra fiziškai nusidėvėję. Nors pagal PAGD direktoriaus įsakymą, uniformų keitimui yra numatytas tam tikras periodiškumas, tačiau dėl lėšų trūkumo tas nėra daroma. Dažnai naujais į tarnybą priimtiems ugniagesiams perleidžiamos į pensiją išėjusių pareigūnų uniformos, todėl tikėtina, kad ne visada ugniagesys gauna jo dydį atitinkančią aprangą. Taigi, materialinės įrangos ir priemonių įsigijimas ir atnaujinimas leistų ugniagesiams gelbėtojams operatyviau reaguoti į iškvietimą, atvykti tinkamai pasiruošus su visa reikiama gelbėjimo ir kvėpavimo įranga.

Ne ką mažiau svarbi kryptis – žmogiškieji ištekliai. Jie apima ugniagesių skaičiaus didinimą, ugniagesių kvalifikacijos kėlimą ir profesinį mokymą bei darbo užmokesčio didinimą. PAGD direktoriaus įsakymu yra numatyta koks pareigūnų skaičius reikalingas pamainoje. Pagal Alytaus APGV pateiktus duomenis, šiai dienai apskrityje trūksta 23 ugniagesių. Tokia problema aiškinama

netinkama naujai į tarnybą kviečiamų ugniagesių sveikatos būkle ir žemu darbo užmokesčiu. fiziniu pasirengimu. Remiantis Specializuotos medicininės ekspertizės komisijos duomenimis, maždaug kas penktas kandidatas neatitinka pareigūno sveikatos būklei keliamų reikalavimų. Kita vertus, tik pradėjęs tarnybą ugniagesys gelbėtojas vidutiniškai atskaičius mokesčius uždirba 420 – 460 EUR. Todėl tarnybą renkasi asmenys, kuriuos motyvuoja tokie dalykai kaip pareigūno statusas, garbinga profesija ar socialinės garantijos. Be abejo, komandų formavimas turint reikiamą skaičių pareigūnų palengvintų įstaigos darbą, ypač atostogų ar nedarbingumo atvejais bei padėtų efektyvinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimą Alytaus regione. Pareigūnų darbo užmokesčio didinimas – visos šalies problema. Daugeliui šalies tarnybų per krizę buvo sumažintos algos, kurių realesnis didėjimas buvo užtikrintas su atnaujintu Statutu 2016 metais. Būtent artimiausiu metu numatomas didesnis pareigūnų darbo užmokesčio didėjimas, kurį sąlygoja didesnių pareigūnų pareiginės algos koeficientų nustatymas. Taip pat šiuo metu vidaus reikalų ministerijai pavaldžiose įstaigose yra vykdomi pareigūnų tarnybinės veiklos vertinimai, po kurių bus nuosekliai nustatomos didesnės pareiginės algos. Kaip teigia vidaus reikalų ministerijos atstovai, realus pareigūnų darbo užmokesčio didėjimas turėtų pasijausti jau šių metų pabaigoje. Taigi, darbo užmokesčio didinimas ugniagesiams gelbėtojams didintų jų motyvaciją, skatintų tarnybą rinktis naujus pareigūnus.

Dar viena priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimo krypčių – prevencija. Kad kryptingai ir teisingai vykdoma prevencija padeda užkirsti arba sumažinti nelaimių skaičių, turbūt nedrįstų ginčytis nei vienas. Būtent gaisrų prevencija gali padėti sumažinti žuvusių asmenų ir sunaikinto turto statistiką. Jeigu Švedijoje apie 90 proc. visų gyvenamųjų pastatų gyventojų naudoja dūmų detektorius, tai mūsų šalyje, šis skaičius sudaro ~20 proc. Praeitais metais, Alytaus APGV specialistai lankėsi kaimo vietovėse Alytaus rajone ir nemokamai gyventojams įrenginėjo dūmų detektorius. Tokios akcijos sveikintinos ir skatintinos, nes jų metu gyventojams tiesiogiai sudaroma galimybė sumažinti gaisro riziką. Taip pat pastebėta (Alytaus APGV duomenys), kad nemaža dalis gaisrų, įvykusių kaimo vietovėse, įvyksta dėl neatsargaus rūkymo lovoje, nesilaikant būtinų priešgaisrinės saugos reikalavimų (neprižiūrėtos krosnys, kaminai), daug tokio tipo gaisrų įvyksta ir būnant neblaiviems. Todėl siekiant mažinti tokio tipo gaisrus, kartu su savivaldybių atstovais derėtų įvardinti problemiškas teritorijas, o jas identifikavus daugiau dėmesio skirti gaisrų prevencijai: vykdyti akcijas, kurių metu VPGT pareigūnai įvertintų gyv. namo priešgaisrinę būklę, pateiktų patarimus, kaip ją pagerinti. Tyrimo metu paaiškėjo, kad Alytaus APGV nėra vykdomi visi numatyti planiniai patikrinimai. Tik savalaikis šių patikrinimų įvykdymas padėtų sumažinti gaisrų atsiradimo riziką visuomeniniuose pastatuose. Ne mažiau svarbi sritis prevencijoje – gyventojų įtraukimas į pratybas. Tenka pripažinti, kad tik labai nedidelė regiono gyventojų dalis dalyvavo priešgaisriniuose mokymuose. Dažniausiai tai buvo Alytaus miesto ir rajono mokyklų mokiniai. Labai maža dalis gyventojų su tokio tipo mokymais susidūrė darbo metu, kai buvo organizuojama

darbovietės iniciatyva. Todėl derėtų rengti priešgaisrinės saugos mokymus gyventojus, aktyviau įtraukti jaunimą ne tik iš apskrities centro, bet ir iš toliau nutolusių kaimo vietovių.

Taigi apibendrinant galima teigti, jog įvardinus tyrimo metu nustatytas problemas ir tobulintinas sritis, buvo parengtas ir suformuotas Alytaus APGV priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimo modelis, kurį sudaro trys pagrindinės kryptys: materialinis parūpinimas, žmogiškieji ištekliai ir prevencija.

IŠVADOS

1. Mokslinės studijos atskleidė, jog priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas, jų klasifikacijos tyrinėjimus apsunkina ne tik sampratų įvairovė, bet ir priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų specifiškumas, kuomet šio tipo paslaugos yra klasifikuojamos pagal teikėjo statusą arba konkrečiau – veiklą, kur šios paslaugos aiškinamos kaip priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamento ir jam pavaldžių įstaigų, savivaldybių priešgaisrinių tarnybų veikla teikiant gaisrų gesinimo, prevencijos, civilinės saugos, pagalbos prašymų priėmimo, gelbėjimo, tyrimų ir mokymų paslaugas, siekiant patenkinti individo ar visuomenės poreikius.
2. Pagal teisinį reguliavimą, daugiausiai dėmesio priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančios įstaigos skiria gaisrų gesinimui ir žmonių gelbėjimui, todėl pagal šių funkcijų vykdymo efektyvumą ir yra matuojama priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančių įstaigų veikla. Teoriškai pagrįsta, kad paslaugų prieinamumą lemia ne tik paslaugos teikimo vieta, laikas ar patogios priėmimo valandos, bet ir vidinė aplinka, organizacijos įvaizdis, personalas, jo kvalifikacija ir turimos kompetencijos, požiūris į vartotoją ir pan. Tačiau prieinamumas priešgaisrinėje apsaugos sistemoje gali būti suvokiamas per pajėgų formavimą konkrečios apskrities ar vietovės atveju. Todėl Lietuvoje yra apibrėžti kiekybiniai materialinės bazės kriterijai bei nustatyti minimalūs budinčių pamainų sudėčių reikalavimai.
3. Teorinės studijos atskleidė, kad priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas yra matuojamas išgelbėtomis gyvybėmis, išsaugotu turtu, gerėjančia gaisrų bei nelaimių statistika, gelbėjimo darbų veiklos organizavimo rodikliais ir vartotojų pasitenkinimo matavimo tyrimais.
4. Atlikus Alytaus regiono priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo vertimą nustatyta, kad geriausiai vertinamos paslaugos – tai gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai, ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija bei bendrasis pagalbos centro telefonas 112. Dažniausiai įvardintos priemonės, kurios padėtų pagerinti Priešgaisrinių gelbėjimo tarnybų darbą yra geresnis tarnybų materialinis aprūpinimas, darbuotojų profesinis mokymas ir kvalifikacijos kėlimas bei ugniagesių atlyginimų didinimas. Respondentai labiausiai vertina pareigūnų profesionalumą, paslaugų pasiekiamumą ir draugišką personalo požiūrį. Nustatyta, kad Alytaus APGV netinkamai organizuojamas ugniagesių aprūpinimas būtinomis asmeninės apsaugos priemonėmis (kvėpavimo aparatai, specialios uniformos), netinkamai aprūpinta gelbėjimo įranga: 57 proc. turimo autoparko senesnis nei 10 metų, Lazdijuose, Druskininkuose ir Varėnoje nėra automobilinių keltuvų.
5. Įvardinta, kad pagrindiniai elementai, kuriais remiasi Alytaus regiono priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimas – žmogiškieji ištekliai, prevencija ir materialinis aprūpinimas.

REKOMENDACIJOS

Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentui prie Vidaus reikalų ministerijos

- Nustatyti ugniagesių poreikių tarnybose ir įsivardinti priemones, kurios mažintų neužimtų ugniagesių gelbėtojų pareigybių skaičių.
- Parengti ugniagesių asmeninės apsaugos priemonių (specialiosios uniformos) poreikio nustatymo ir tenkinimo tvarką, kuri užtikrintų, kad pirmiausia būtų aprūpinti tie ugniagesiai, kurių asmeninės apsaugos priemonės netinkamos naudoti.
- Siekiant užkirsti kelią gaisrams, apibrėžti ir identifikuoti problemines zonas, kuriose gaisrų tikimybė gali būti didžiausia.

Alytaus apskrities priešgaisrinės apsaugos gelbėjimo valdybos vadovybei:

- Įvertinus ugniagesių gelbėtojų aprūpinimą specialiosiomis uniformomis, atnaujinti nusidėvėjusią kovinę aprangą, ugniagesius aprūpinant darbui reikalingomis priemonėmis (specialioji uniforma).
- Aprūpinti ugniagesius kvėpavimo aparatais, pasinaudojus Europos Sąjungos lėšomis (dalyvavimas ES finansuojamuose projektuose).
- Aktyviau dalyvauti Europos Sąjungos finansuojamuose projektuose, kurių metu būtų galima atnaujinti materialinę įrangą (gelbėjimo technika, gaisriniai automobiliai, gelbėjimo įranga ir pan.).
- Rengti atvirų durų dienas mokyklų paskutinių klasių mokiniams, skatinant jaunosios kartos motyvaciją tapti ugniagesiais, taip sprendžiant ugniagesių trūkumo problemą.
- Aktyviai vykdyti numatytų visuomeninių objektų priešgaisrinės apsaugos tikrinimo planus, taip mažinant gaisrų kilimo riziką.
- Vykdyti gaisrų prevencijos akcijas, tikrinti gyvenamųjų namų priešgaisrinę būklę, aktyviai lankant miesto ir kaimo vietovių gyventojus, juos konsultuojant gaisrų prevencijos klausimais.
- Įtraukti Alytaus regiono gyventojus ir jaunimą į prevencinę veiklą, organizuojant jaunimui „Jaunojo gelbėtojo“ būrelius, gyventojams taktines pratybas ne tik Alytuje, bet ir kitose apskrities vietovėse (bendruomenių centrai, švenčių ir renginių metu).

BIBLIOGRAFIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

1. Appiah-Gyimah, R., Boohene, R. A., Agyapong, G. K. Q., Boohene, K. A. „Customer Satisfaction in the Outdoor Advertising Industry: A Case of Alliance Media Ghana Limited.“ *International Joumal of Marketing Studies*, Vol. 3, No. 2 (2011): 148-162.
2. Bagdonienė, Liudmila ir Hopenienė, Rimantė. *Paslaugų marketingas ir vadyba.* Kaunas: Technologija, 2009.
3. Bitinas, Bronislovas, Rupšienė, Liudmila, Žydžiūnaitė, Vilma. *Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis vadybos ir administravimo studentams.* Klaipėda: S. Jokužio leidykla, 2008.
4. Brunet, Andriu, DeBoer, Lane, McNamara K.Tom. „Community Choice between Volunteer and Professional Fire Departments,“ *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterl* Nr. 12 (2001): 121-138.
5. Buckman, J. M. „Marketing your volunteer fire department.“ *Fire Chief* Nr. 39 (2005): 36-41.
6. Cardozo, R. N. „An experimental study of customer effort, expectation and satisfaction.“ *Journal of Marketing Research* Nr. 2 (1965): 244–249.
7. Diržytė, Aistė ir Patapas, Aleksandras. „Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai.“ *Public Policy and Administration* Nr. 12, 4 (2013): 557-566.
8. „Dėl Priešgaisrinių gelbėjimo pajėgų reagavimo į pranešimus kriterijų aprašo patvirtinimo.“ PAGD direktoriaus įsakymas Nr. 1-53 (2012).
9. Engel, C. „Common Assessment Framework: The state of affairs.“ *Eipascope*, Nr. 1 (2002): 35-43.
10. Gaižauskaitė, Inga ir Mikėnė, Svajonė. *Socialinių tyrimų metodai: apklausa.* Vilnius: MRU, 2014.
11. Griškevičius, Mečislavas, Šukys, Ritoldas ir Čyras. Petras. *Gaisrinė sauga ir gelbėjimo darbai.* Vilnius: Technika, 2007.
12. Yang, X., Tian, P., Zhang, Z. *A Comparative Study on Several National Customer Satisfaction Indices (CSI).* China: Aetna School of Management, Shanghai Jiao Tong University, 2005.
13. Jaldell, Henrik. *Essays on the performance of fire and rescue services.* Sweden:Goteborg University, 2002.
14. Jurkauskas, Andrius. *Visuotinės kokybės vadyba.* Kaunas: Technologija, 2006.
15. Kardelis, Kęstutis. *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai: vadovėlis.* Kaunas: Judex, 2007.
16. Keefe, T. „Effectively marketing your department to the public.“ *American Fire Journal*, (2004): 16-18.

17. Kristensen, O. Paul. *Public Versus Private Provision of Governmental Services: The Case of Danish Fire Protection Services.* Denmark: Institute of Political Science, University of Aarhus, 1983.
18. Lane, J.E. *Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai, požiūriai.* Vilnius: Margi raštai, 2001.
19. Langvinienė, Neringa ir Vengrienė, Birutė. *Paslaugų teorija ir praktika.* Kaunas: Technologija, 2008.
20. Langvinienė, Neringa ir Vengrienė, Birutė. *Paslaugų teorija ir praktika.* Kaunas: Technologija, 2005.
21. „Lietuvos Respublikos civilinės saugos įstatymas, 1998 m. gruodžio 15 d.“ Žiūrėta 2016 09 17. https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.C15592B096FA/hslNzqnsWy
22. „Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992 m. lapkričio 2 d.“ Žiūrėta 2016 09 17. http://www3.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm
23. „Lietuvos Respublikos priešgaisrinės saugos įstatymas, 2002 m. gruodžio 5 d.“ Žiūrėta 2016 09 17. https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.9CBB77180BFE/aVKAwPNSTC
24. „Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999 m. birželio 17 d.“ Žiūrėta 2016 09 17. https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66
25. Lupeikytė, Audronė ir Bagušienė, Lina, „Paslaugų klasifikavimas informacinių sistemų kūrimo kontekste.“ *Informacijos mokslai* Nr. 50 (2009): 284-291.
26. Milašiūnas, Antanas, Tamulevičius, Jonas ir Žvinklys, Juozas. *Bendrų įmonių ekonomika.* Vilnius: Mokslas, 1990.
27. Palaima, Tomas. „Paslaugų kokybės tyrimų programa: kiekybinių tyrimų galimybės.“ *Marketingas*, Nr.7(8) (2005): 31-43.
28. Parasuraman, A. “A conceptual model of service quality and its implication.” *Journal of Marketing*, 49 (1998): 41–50.
29. Parsons, A. *Viešoji politika.* Vilnius: Margi raštai, 2001.
30. Prakapaitė, Rasa. „Visuomenės požiūrio į Priešgaisrines gelbėjimo tarnybas formavimas.“ Magistro baigiamasis darbas, Vytauto Didžiojo universitetas, 2011.
31. „Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie VRM.“ Žiūrėta 2016 08 12. http://www.vpgt.lt/index.php?1163080152
32. Rosen, Edward, D. „The dilema of product.“ *Insights on Law and Society* Nr. 10 (2007): 6-10.
33. Schumacher, J. & Quinsey, R. „How to market a fire department.“ *Chief Fire Executive*, 1, (2000): 48-50.
34. Scmauch, J-F. *Sur les Services de secours et de lutte contre l’incendie de 19 Pays d’Europe*. Paris: EDI, 2000.
35. Stanton, J., William. *Managament of the sales force.* Richmond, TX, USA, 1974.

36. Stasiukynas, Andrius. „Viešųjų paslaugų teikimo administravimas.“ *Viešasis valdymas*, (2010): 294-304.
37. „Statistikos departamentas.“ Žiūrėta 2016 09 17. http://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize?portletFormName=visualization&hash=45df86a4-d8a0-4d6c-8998-18f2a3964b51.
38. Survila, Arvydas, Valickas, Andrius, „Ekstremalių situacijų valdymas: ekstremalių situacijų vadybininkų kompetencijų modelio formavimo gairės.“ *Viešoji politika ir administravimas* 14, nr. 2 (2015): 265-278.
39. Šlapelytė, Inga. „Priešgaisrinės apsaugos sistemos ir jų pertvarkos Lietuvoje ir Turkijoje.“ Magistro baigiamasis darbas, Vytauto Didžiojo universitetas, 2011.
40. Tamulynaitė, Kristina. „Savivaldybių priešgaisrinės tarnybos veiklos problemos ir perspektyvos.“ Magistro baigiamasis darbas, Mykolo Romerio universitetas, 2007.
41. Templeton, R. „Customer service: Staying the course.“ *Fire Chief* Nr. 40 (2006): 58-67.
42. Vengrienė, Birutė. *Paslaugų vadyba: mokomoji knyga.* Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla, 2006.
43. Vidaus reikalų ministerija. Europos vartotojų pasitenkinimo valdymo vadovas. Vilnius: VRM, 2010.
44. Vidaus reikalų ministerija. Vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika. Vilnius: VRM, 2010.
45. „Vidaus tarnybos statutas, 2015 m. birželio 25 d.“ Žiūrėta 2016 09 17. https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/b1a6b7b0217d11e5b336e9064144f02a
46. Vitkienė, Elena. *Paslaugų marketingas.* Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla, 2004.

Dzemyda Ž. Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo Alytaus regione vertinimas / Nepaprastųjų situacijų valdymo magistro baigiamasis darbas. Vadovė prof. dr. Birutė Pitrėnaitė–Žilėnienė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Politikos ir vadybos fakultetas, 2016. – 66 p.

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe aiškinamasi kaip tūrėtų būti vertinamas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumas ir prieinamumas? Baigiamojo darbo tikslas – įvertinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą ir prieinamumą Alytaus regione. Magistro baigiamajame darbe siekiama išnagrinėti teorinius priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo ir prieinamumo aspektus, atlikus priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo Alytaus regione vertinimą, parengti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo didinimo gaires Alytaus regione. Baigiamąjį darbą sudaro du skyriai. Pirmoje darbo dalyje nagrinėjami teoriniai priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo ir prieinamumo aspektai, aptariama priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų samprata, analizuojami priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo vertinimo metodai. Antroje darbo dalyje, remiantis teorine dalimi ir nagrinėtomis mokslinėmis publikacijomis parengta tyrimo metodika, sukonstruotas tyrimo algoritmas, atliktas Alytaus regiono priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo vertinimas. Atsižvelgiant į tyrimo metu gautus rezultatus, antroje darbo dalyje suformuotas priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumo didinimo Alytaus regione modelis.

Darbo raktiniai žodžiai: priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos, ugniagesiai, efektyvumas, prieinamumas.

Dzemyda Ž. Fire and rescue service availability and performance evaluation of Alytus region / Master thesis in Emergency situations management. Thesis supervisor prof. dr. B. Pitrėnaitė–Žilėnienė. – Vilnius: Faculty of Politics and Management, Mykolas Romeris University, 2016. – 66 p.

SUMMARY

Master's thesis examines how it should be assessed for fire protection and rescue services efficiency and accessibility? The task - to assess the fire and rescue service performance and availability of Alytus region. Master's thesis aims to analyze the theoretical fire and rescue service performance and availability aspects, after the fire and rescue service availability and performance of Alytus region assessment, prepare a fire and rescue service availability and efficiency guidelines Alytus region. This work consists of two chapters. The first part deals with the theoretical fire and rescue service performance and availability issues, discussed the fire and rescue services, analyzes the fire and rescue service performance evaluation methods. In the second part, based on the theoretical part and were the subject of scientific publications prepared by the research methodology, designed to test the algorithm performed Alytus regional fire and rescue service availability and performance evaluation. In the light of the test results, the second part formed by the fire and rescue service efficiency Alytus region model.

Keywords: fire and rescue services, the firefighters, efficiency, accessibility.

PRIEDAI

1 priedas

PRIEŠGAISRINĖS APSAUGOS IR GELBĖJIMO PASLAUGŲ EFEKTYVUMO IR PRIEINAMUMO ALYTAUS REGIONE VERTINIMO TYRIMAS

Tyrimą atlieka Mykolo Romerio universiteto studentas Žydrius Dzemyda. Juo siekiama išanalizuoti ir įvertinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumą ir prieinamumą Alytaus regione. Tyrimo metu gauti rezultatai bus panaudoti rengiant magistro baigiamąjį darbą. Anketa yra anoniminė.

1. **Ar Jums ar Jūsų artimiesiems, kaimynams teko kokioje nors situacijoje susidurti su ugniagesiais, naudotis priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugomis?**
   - □ Taip, teko (prašome atsakyti į žemiau pateiktus klausimus)
   - □ Ne (dėkojame už dalyvavimą tyrime)

2. **Kaip vertinate Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos veiklą? Pažymėkite Jūsų nuomonė labiausiai atitinkantį atsakymą.**
   - □ Teigiamai
   - □ Greičiau teigiamai
   - □ Greičiau neigiamai
   - □ Neigiamai
   - □ Neturiu nuomonės

3. **Kiek Jums yra svarbios priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje? Atsakymų stulpelyje apibraukite balą, kuris atitinka Jūsų nuomonę (5 – labai svarbu, 1 – visiškai nesvarbu).**

Paslauga	Visiškai nesvarbu	Nesvarbu	Nei svarbu, nei nesvarbu	Svarbu	Labai svarbu
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai					
Ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija					
Civilinė sauga					
Bendrasis pagalbos centro telefonas 112					
Priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas					
Gaisriniai tyrimai					

4. **Kaip vertinate priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje? Atsakymų stulpelyje apibraukite balą, kuris atitinka Jūsų nuomonę (5 – labai gerai, 1 – labai blogai).**

Paslauga	Labai blogai	Blogai	Nei blogai, nei gerai	Gerai	Labai gerai
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai					
Ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija					
Civilinė sauga					
Bendrasis pagalbos centro telefonas 112					
Priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas					

Gaisriniai tyrimai					

5. **Kaip bendrai vertinate Valstybinės priešgaisrinės gelbėjimo tarnybos teikiamas paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje? Atsakymų stulpelyje apibraukite balą, kuris atitinka Jūsų nuomonę (5 – labai gerai, 1 – labai blogai).**

Labai blogai	Blogai	Nei blogai, nei gerai	Gerai	Labai gerai
1	**2**	**3**	**4**	**5**

6. **Pagal tai, ką esate girdėjęs/-usi ar patyręs/-usi, atsakykite, ar, jūsų nuomone, Valstybinės priešgaisrinės apsaugos tarnybai sekasi ar nesiseka užkirsti kelią gaisrams, likviduoti nelaimės padarinius, gelbėti žmonių gyvybes, turtą ir pan.? Atsakykite, pažymėdami atitinkamą langelį.**

Labai blogai	Blogai	Nei blogai, nei gerai	Gerai	Labai gerai
1	**2**	**3**	**4**	**5**

7. **Jeigu netoli jūsų gyvenamosios vietos įvyktų gaisras ar nutiktų kitą nelaimę ir kas nors iškviestų ugniagesius, kaip manote, jie lėtai ar greitai atvyktų į įvykio vietą? Atsakykite, pažymėdami atitinkamą langelį.**

Labai lėtai	Lėtai	Nei lėtai, nei greitai	Greitai	Labai greitai
1	**2**	**3**	**4**	**5**

8. **Vertindami Alytaus apskrities priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančių įstaigų darbą ir jų teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių? (Vertinkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku). Kiekvienoje eilutėje pažymėkite po atsakymą.**

Paslauga	Visiškai nesutinku	Nesvarbu	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikianti įstaiga yra nesudėtingai pasiekiamoje, patogioje vietoje					
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančios įstaigos patogus darbo laikas					
Į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto, kai kreipėtės dėl priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų					
Problema buvo išspręsta laiku, kai kreipėtės dėl priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų					
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu paprasta rasti visus darbuotojus					
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiantys pareigūnai puikiai išmano savo darbą ir yra kompetentingi					
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiantys pareigūnai yra malonūs,					

mandagus ir profesionaliai bendrauja su klientais					
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančios įstaigos teikiama informacija yra nesudėtingai gaunama, aiški, išsami ir paprasta					
Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugas teikiančios įstaigos patalpos (pastatas) yra tvarkingos, prižiūrėtos ir švarios					

9. Kokios priemonės labiausiai galėtų pagerinti priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų teikimą Alytaus regione?

Paslauga	Visiškai sutinku		Nesutinku		Nei sutinku, nei nesutinku		Sutinku		Visiškai sutinku	
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Geresnis priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybų materialinis aprūpinimas										
Geresnis pareigūnų profesinis mokymas ir kvalifikacijos kėlimas										
Ugniagesių darbo užmokesčio didinimas										
Didesnis pareigūnų dėmesys ir pagarba žmogui										
Griežtesnė darbuotojų darbo kontrolė										
Didesnis priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybos veiklos viešumas										
Kita										

10. Jūsų pasiūlymai priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų efektyvumui Alytaus regione?

.....

.....

.....

.....

11. Jūsų lytis:

□ Vyras □ Moteris

12. Jūsų amžius:

□ 18 – 24 □ 35 – 44 □ 50 - 59

□ 25 – 34 □ 45 – 49 □ 60 metų ir daugiau

13. Jūsų įgytas išsilavinimas:

□ Aukštasis/ nebaigtas aukštasis

□ Aukštesnysis/ vidurinis/ spec. vidurinis

□ Pradinis arba neturi pradinio

14. Jūsų užsiėmimas:

□ Aukščiausio/ vidutinio lygio vadovas

□ Specialistas/ tarnautojas

□ Darbininkas/ techninis darbuotojas

□ Smulkus verslininkas

□ Ūkininkas

□ Bedarbis

□ Pensininkas

□ Studentas/ moksleivis

□ Namų šeimininkė

15. Jūsų šeimyninė padėtis:

□ Nevedęs/ netekėjusi

□ Vedęs/ ištekėjusi, gyvena neregistruotoje santuokoje

□ Išsituokęs/ išsituokusi

□ Našlys/ našlė

16. Pajamos, tenkančios vienam namų ūkio nariui:

□ iki 150 EUR

□ 151 – 250 EUR

□ 251 – 350 EUR

□ 351 EUR ir daugiau

17. Jūsų gyvenamoji:

□ Alytus

□ Alytaus raj.

□ Druskininkai

□ Druskininkų raj.

□ Varėna

□ Varėnos raj.

□ Lazdijai

□ Lazdijų raj.

Dėkoju už Jūsų atsakymus!

2 priedas

Supaprastinta anketa gyventojams

GAISRINĖS PASLAUGŲ EFEKTYVUMO IR PRIEINAMUMO ALYTAUS REGIONE VERTINIMO TYRIMAS

Tyrimą atlieka Mykolo Romerio universiteto studentas Žydrius Dzemyda. Juo siekiama išanalizuoti ir įvertinti gaisrinės paslaugų efektyvumą ir prieinamumą Alytaus regione. Tyrimo metu gauti rezultatai bus panaudoti rengiant magistro baigiamąjį darbą. Anketa yra anoniminė.

1. **Ar Jums, ar Jūsų artimiesiems, kaimynams teko kokioje nors situacijoje susidurti su ugniagesiais, gaisrine ir jos veikla?**
   - □ Taip, teko (prašome atsakyti į žemiau pateiktus klausimus)
   - □ Ne (dėkojame už dalyvavimą tyrime)

2. **Kaip vertinate gaisrinės veiklą? Pažymėkite Jūsų nuomonė labiausiai atitinkantį atsakymą.**
   - □ Teigiamai
   - □ Greičiau teigiamai
   - □ Greičiau neigiamai
   - □ Neigiamai
   - □ Neturiu nuomonės

3. **Kiek Jums yra svarbios gaisrinės teikiamos paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje? Atsakymų stulpelyje apibraukite balą, kuris atitinka Jūsų nuomonę (5 – labai svarbu, 1 – visiškai nesvarbu).**

Paslauga	Visiškai nesvarbu	Nesvarbu	Nei svarbu, nei nesvarbu	Svarbu	Labai svarbu
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai					
Ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija					
Civilinė sauga					
Bendrasis pagalbos centro telefonas 112					
Priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas					
Gaisriniai tyrimai					

4. **Kaip vertinate gaisrinės teikiamas paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje? Atsakymų stulpelyje apibraukite balą, kuris atitinka Jūsų nuomonę (5 – labai gerai, 1 – labai blogai).**

Paslauga	Labai blogai	Blogai	Nei blogai, nei gerai	Gerai	Labai gerai
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Gaisrų gesinimas ir gelbėjimo darbai					
Ekstremalių situacijų ir gaisrų prevencija					
Civilinė sauga					
Bendrasis pagalbos centro telefonas 112					
Priešgaisrinės ir civilinės saugos mokymas					
Gaisriniai tyrimai					

5. Kaip bendrai vertinate gaisrinės teikiamas paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje? Atsakymų stulpelyje apibraukite balą, kuris atitinka Jūsų nuomonę (5 – labai gerai, 1 – labai blogai).

Labai blogai	Blogai	Nei blogai, nei gerai	Gerai	Labai gerai
1	**2**	**3**	**4**	**5**

6. Pagal tai, ką esate girdėjęs/-usi ar patyręs/-usi, atsakykite, ar, jūsų nuomone, ugniagesiams sekasi ar nesiseka užkirsti kelią gaisrams, likviduoti nelaimės padarinius, gelbėti žmonių gyvybes, turtą ir pan.? Atsakykite, pažymėdami atitinkamą langelį.

Labai blogai	Blogai	Nei blogai, nei gerai	Gerai	Labai gerai
1	**2**	**3**	**4**	**5**

7. Jeigu netoli jūsų gyvenamosios vietos įvyktų gaisras ar nutiktų kita nelaimė ir kas nors iškviestų ugniagesius, kaip manote, jie lėtai ar greitai atvyktų į įvykio vietą? Atsakykite, pažymėdami atitinkamą langelį.

Labai lėtai	Lėtai	Nei lėtai, nei greitai	Greitai	Labai greitai
1	**2**	**3**	**4**	**5**

8. Vertindami Alytaus apskrities gaisrinės teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių? (Vertinkite skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku). Kiekvienoje eilutėje pažymėkite po atsakymą.

Paslauga	Visiškai nesutinku	Nesvarbu	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Gaisrinė yra patogioje vietoje					
Gairinės yra patogus darbo laikas					
Kai kreipiausi į gaisrinę, į mano problemą buvo reaguota iš karto					
Problema buvo išspręsta laiku, kai kreipėtės dėl gaisrinės/ugniagesių teikiamų paslaugų					
Gaisrinėje darbo metu paprasta rasti visus darbuotojus					
Gaisrinės pareigūnai puikiai išmano savo darbą ir yra kompetentingi					
Gaisrinės pareigūnai yra malonūs ir profesionaliai bendrauja su klientais					
Gaisrinės teikiama informacija yra aiški, išsami ir paprasta					
Gairinės patalpos (technika) yra tvarkingos, prižiūrėtos ir švarios					

9. Kokios priemonės labiausiai galėtų pagerinti gaisrinės paslaugų teikimą Alytaus regione?

Paslauga	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku, nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Geresnis gaisrinės materialinis aprūpinimas (automobiliai, uniformos, gelbėjimo įranga)					

Geresnis ugniagesių pasirengimas darbui ir mokymasis					
Ugniagesių darbo užmokesčio didinimas					
Didesnis ugniagesių dėmesys ir pagarba žmogui					
Griežtesnė ugniagesių darbo kontrolė					
Didesnis gaisrinės veiklos viešumas					
Kita					

10. Jūsų pasiūlymai gaisrinės paslaugų ir ugniagesių darbo efektyvumui Alytaus regione:

.....

.....

.....

..... .

11. Jūsų lytis:

□ Vyras □ Moteris

12. Jūsų amžius:

□ 18 – 24 □ 35 – 44 □ 50 - 59

□ 25 – 34 □ 45 – 49 □ 60 metų ir daugiau

13. Jūsų įgytas išsilavinimas:

□ Aukštasis/ nebaigtas aukštasis

□ Aukštesnysis/ vidurinis/ spec. vidurinis

□ Pradinis arba neturi pradinio

14. Jūsų užsiėmimas:

□ Aukščiausio/ vidutinio lygio vadovas

□ Specialistas/ tarnautojas

□ Darbininkas/ techninis darbuotojas

□ Smulkus verslininkas

□ Ūkininkas

□ Bedarbis

□ Pensininkas

□ Studentas/ moksleivis

□ Namų šeimininkė

15. Jūsų šeimyninė padėtis:

□ Nevedęs/ netekėjusi

□ Vedęs/ ištekėjusi, gyvena neregistruotoje santuokoje

□ Išsituokęs/ išsituokusi

□ Našlys/ našlė

16. Pajamos, tenkančios vienam namų ūkio nariui:

□ iki 150 EUR

□ 151 – 250 EUR

□ 251 – 350 EUR

□ 351 EUR ir daugiau

17. Jūsų gyvenamoji:

□ Alytus

□ Alytaus raj.

□ Druskininkai

□ Druskininkų raj.

□ Varėna

□ Varėnos raj.

□ Lazdijai

□ Lazdijų raj.

Dėkoju už Jūsų atsakymus!

3 priedas

Alytaus APGV įgyvendinti projektai

Projekto pavadinimas	Projekto kodas Įgyvendinimo laikotarpis	Paramos suma, eurais	Sąsaja su projektu, dėl kurio pildoma ši paraiška ir/arba pagrindiniu projektu
Tarpsieninė apsaugos sistema – 112 pagalbos telefono aptarnavimo mokymai.	**2006/252**	**10,252**	Paruošta 40 Alytaus PGT ir Marijampolės PGT pareigūnų darbui Rytų regioninio bendro pagalbos centro Pajėgų valdymo punkte, apskričių, miestų, rajonų ekstremalių situacijų valdymo centruose. Projektas vykdomas bendradarbiaujant abipus sienos su Lenkijos Respublikos Palenkės vaivadijos valstybinės priešgaisrinės apsaugos komendatūra Balstogėje.
Suintegruotos gyventojų ir gamtos apsaugos sistemos kūrimo 1-as etapas Lenkijos-Lietuvos pasienyje.	**2005/054**	**499,895**	Šešių gelbėjimo automobilių įsigijimas lygiomis dalimis Alytaus PGT ir Marijampolės PGT. Automobiliai skirti vykdyti žmonių paieškos ir gelbėjimo darbus įvykus ekstremalioms situacijoms, stichinėms ir gaivalinėms nelaimėms, ant žemės, vandenyje ir po vandeniu, įvykus cheminėms, transporto, pramoninėms avarijoms likviduoti, siekiant maksimaliai sumažinti jų poveikį aplinkai, įskaitant žmogaus aplinką, visuomeniniams, ekonominiams ir gamtos ištekliams. Projektas vykdomas bendradarbiaujant abipus sienos su Lenkijos Respublikos Palenkės vaivadijos valstybinės priešgaisrinės apsaugos komendatūra Balstogėje.
Lietuvos ir Lenkijos tarpsieninė apsauga. Ugniagesių gelbėtojų cheminių ekologinių darbų ir darbų po vandeniu mokymas.	**2005/224**	**8,061**	Alytaus PGT 15 pareigūnų mokymas dirbti vandenyje ir po vandeniu, pagal CMAS sistemą ir 20 pareigūnų mokymai likviduoti chemines-ekologines nelaimes. Projektas įvykdytas bendradarbiaujant abipus sienos su Lenkijos Respublikos Palenkės vaivadijos valstybinės priešgaisrinės apsaugos komendatūra Balstogėje
„Suintegruotos gyventojų ir gamtos apsaugos sistemos kūrimo Lietuvos-Lenkijos pasienyje IV etapas“ pagal Europos teritorinio bendradarbiavimo tikslo Lietuvos	**2009/03 - 2011/02**		Projekto tikslas - suintegruotos gyventojų ir gamtos apsaugos sistemos Lietuvos-Lenkijos pasienyje kūrimas. Bendrai pagerinti techninę infrastruktūrą ir įrangą, būtiną vykdyti gelbėjimo veiksmus. Šis projektas yra susijęs su trimis ankstesniais etapais.

ir Lenkijos bendradarbiavimo per sieną programą.			
Gelbėjimo pajėgų valdymo ir Europos pagalbos numerio administravimo sistema“	**2010-2012**	**1675499,66**	Bendrojo pagalbos centro Alytaus skyriaus ir Alytaus priešgaisrinės gelbėjimo valdybos 2-os komandos, Naujoji g. 146, Alytus, rekonstravimo darbai; Įsigyta telekomunikacinė įranga •Telemetrinė įranga gaisriniams automobiliams; •GPS navigacinės sistemos; •Skaitmeninio ryšio nešiojamos, automobilinės bei stacionarios radijo stotys;
"Tarpsieninė cheminio, ekologinio ir gelbėjimo vandenyje sistema"	**2013.01.01-2014.06.30**	**136 375**	Alytaus apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos narų automobilio įsigijimas
"Lietuvos – Lenkijos pasienio regiono apsaugos sistemos stiprinimas, įsigyjant gelbėjimo įrangą ir organizuojant mokymus"	**2013.10.01-2014.06.30**	**146 945**	Alytaus apskrities priešgaisrinės gelbėjimo valdybos gelbėjimo įrangos įsigijimas ir mokymų organizavimas.
„Civilinės apsaugos sistemų bendradarbiavimas avarijų, kuomet transportuojamos pavojingos medžiagos Latvijos-Lietuvos-Baltarusijos pasienio regione, atvejais“	**2013.01-2014.06**	**230.498,99**	Sustiprinti ekologinį saugumą regione profesionaliai ir greitai reaguojant į transporto avarijas, kuomet vežamos pavojingos medžiagos. Projekto įgyvendinimo eigoje Lietuvos, Latvijos ir Baltarusijos partneriai įsigis 6 gelbėjimo įrangos komplektus, vyks 1 praktinis seminaras, 3 projekto darbo grupės susitikimai, mokymų kursas gelbėtojams, bus parengtas metodinės medžiagos žinynas gelbėtojams kuriuo galės naudotis gelbėjimo darbų vadovai, likviduojant cheminius incidentus. Alytaus APGV įsigis gaisrinį gelbėjimo automobilį su įranga. Visų projekte dalyvaujančių šalių įsigyta įranga bei technika bus pademonstruota 2014 m. pavasarį tarptautinėse pratybose, kurios vyks Gardine, Baltarusijoje.

Forma patvirtinta Mykolo Romerio universiteto
Senato 2012 m. lapkričio d. nutarimu Nr.1SN-

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2016-11-23
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

Politikos ir vadybos fakulteto, Vadybos instituto, Nepaprastųjų situacijų valdymo studijų programos

(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (-ė) Žydrius Dzemyda ,
(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas

„Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo paslaugų prieinamumo ir efektyvumo Alytaus regione vertimas“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ Žydrius Dzemyda
(parašas) *(vardas, pavardė)*

El. paštas: z.dzemyda@gmail.com