

**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS  
BENDRŲJŲ REIKALŲ SKYRIAUS APTARNAVIMO IR E.PASLAUGŲ POSKYRIS**

**2017 METŲ ASMENŲ PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO IR APTARNAVIMO  
KOKYBĖS VERTINIMAS**

**Tyrimo metodika ir organizavimas**

**Tyrimo objektas** – asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo Šiaulių miesto savivaldybės tarybos ir administracijos (toliau – Savivaldybė) priimamajame ir suteiktų paslaugų kokybė.

**Tyrimo tikslas** – nustatyti vartotojų pasitenkinimą Savivaldybės teikiamomis/ administruojamomis paslaugomis bei nustatyti pagrindines priežastis, darančias įtaką asmenų pasitenkinimo ir nepasitenkinimo aptarnavimu lygiu, nagrinėjimo rezultatu.

**Tyrimo uždaviniai:**

1. Nustatyti vartotojų pasitenkinimo Savivaldybės teikiamomis/ administruojamomis indeksą;
2. Ištirti teikiamų paslaugų kokybės lygį pagal pasirinktus kriterijus;
3. Išanalizuoti dokumentus bei identifikuoti veiksnius, kurie gali lemti asmenų pasitenkinimą prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybe.

**Tyrimo metodas** – tiesioginis interviu, Savivaldybės administracijos dokumentų ir užduočių analizė.

**Tyrimo instrumentas** – klausimynas, kuris apėmė šias temas:

- Bendras gyvenamosios vietovės vertinimas,
- Bendras savivaldybės darbo vertinimas,
- Socialinių paslaugų vertinimas,
- Paslaugų verslui vertinimas,
- Civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas.

**Tyrimo eiga.** Vadovaudamasis „Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis“, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 (Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. rugpjūčio 26 d. nutarimo Nr. 913 redakcija), 2017 m. lapkričio - gruodžio mėnesį Savivaldybės administracijos Bendrųjų reikalų skyriaus Aptarnavimo ir e.paslaugų poskyris organizavo vartotojų pasitenkinimo viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis tyrimą.

Tyrimo atranka buvo vykdoma taikant tikslinės atrankos principus. Visos imties (392 resp.) ribinė statistinė paklaida yra  $\pm 4,9$  proc. Apklausa buvo atliekama paslaugų tiekimo vietose,

apklausiant tam tikromis paslaugomis pasinaudojusius gyventojus. Tyrimą atliko 5 interviuotojai. Tyrimo metu buvo apklausti 392 respondentai, 369 nuolatiniai suaugę (18 metų ir vyresni) Savivaldybės gyventojai bei 23 svečiai/atvykusieji iš kitų vietovių (tyrimo rezultatai pridedami).

2018 m. vasario mėn. atliktas asmenų prašymų skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas analizuojant 2017 m. sausio 2 d. – gruodžio mėn. 31 d. Savivaldybės administracijoje gautų dokumentų ir jų pagrindu suformuotų užduočių įvykdymo terminus.

### **Santrauka.**

Bendrai gyvenamoji vietovė (Šiaulių miestas) vertinama ganėtinai gerai (7,9 balo iš 10 galimų), kai bendras Savivaldybės administracijos darbas vertinamas prasčiau t. y. 6,9 balo, toks įvertinimas galėtų būti įvardijamas kaip vidutinis.

Kalbant apie Savivaldybės teikiamų paslaugų svarbą, pažymėtina, kad daugelis paslaugų vertinamos kaip pakankamai svarbios (visos paslaugos vidutiniškai vertinamos 7,4 balo 10 balų skalėje). Labiausiai svarbiomis nurodomos komunalinio ūkio (8,8 balo) ir aplinkos tvarkymo (8,8 balo) paslaugos. Mažiausiai svarbiomis laikytinos Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos (6,6 balo), žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (6,7 balo), archyvo paslaugos (6,8 balo) bei paslaugos verslui (7 balai). Pastebėtina, kad svarbos vertinimų vidurkis yra labai panašus kaip ir apskritai šių paslaugų bendras vidutinis vertinimas (vidutiniškai 7,5 balo iš 10 galimų). Reikšmingai geriau įvertintos Civilinės metrikacijos skyriaus bei gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos. Tuo metu prasčiau įvertintos aplinkos tvarkymo paslaugos (6,8 balo), paslaugos verslui (6,9 balo), žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (7 balais) bei socialinės paslaugos ir pašalpos (7,2 balo). Atkreiptinas dėmesys, kad aplinkos tvarkymo paslaugų svarba nurodoma kaip viena didžiausių, šios paslaugos patenka tarp prasčiausiai vertinamų.

Per pastaruosius 12 mėnesių į Savivaldybės administraciją kreipėsi apytiksliai 45 proc. apklaustųjų (miesto gyventojų). Šie dažniausiai kreipdavosi tiesiogiai t. y. asmeniškai ėjo į jiems reikalingą instituciją/įstaigą (89,1 proc.). Kitais būdais kreipėsi ganėtinai menkas procentas apklaustųjų.

Per pastaruosius 12 mėn. į Savivaldybę daugiausia buvo kreipiamasi dėl gyvenamosios vietos deklaravimo (24,1 proc.) bei pažymų išdavimo (22 proc.) paslaugų. Mažiausiai dėmesio susilaukė gyvenamosios vietos deklaravimo išvykstant iš Lietuvos Respublikos (2,4 proc.) bei juridinių asmenų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimo (4,1 proc.) paslaugos. Geriau nei vidutiniškai įvertintos gyvenamosios vietos deklaravimo (8,9 balo iš 10 galimų) bei gyvenamosios vietos deklaravimo išvykstant iš Lietuvos Respublikos paslaugas (9,1 balo). Prasčiausiai įvertintas gyventojų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas (6 balais).

Vertinant Šiaulių miesto savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, bendrai vidutiniškai teiginiai įvertinti 4,3 balo 5 balų skalėje. Labiausiai sutinkama, kad savivaldybės darbo laikas jiems yra patogus (4,4 balo) ir mažiau pritariama tam, kad kai kreipėsi į Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus (4,2 balo).

Bendras pasitenkinimas Savivaldybės teikiamomis paslaugomis yra ganėtinai geras, bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas yra 81,2 balo iš 100 galimų. Statistiškai reikšmingai gyventojai labiau patenkinti Civilinės metrikacijos paslaugomis (91 balas), o mažiau gyventojai yra patenkinti paslaugomis verslui (72,9 balo).

Klausiant apie socialines paslaugas bei pašalpas, dėl šių kreipėsi daugiausia penktadalis apklaustųjų. Daugiausia kreiptasi dėl socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo bei kitos socialinės paramos teikimo (20,6 proc.). Dėl tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos kreipėsi tik 10 proc. apklaustų gyventojų. Socialinių paslaugų vertinimas pakankamai geras, virš 8 balų iš 10 galimų. Vis tik palankiausiai vertinamos tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (8,2 balo).

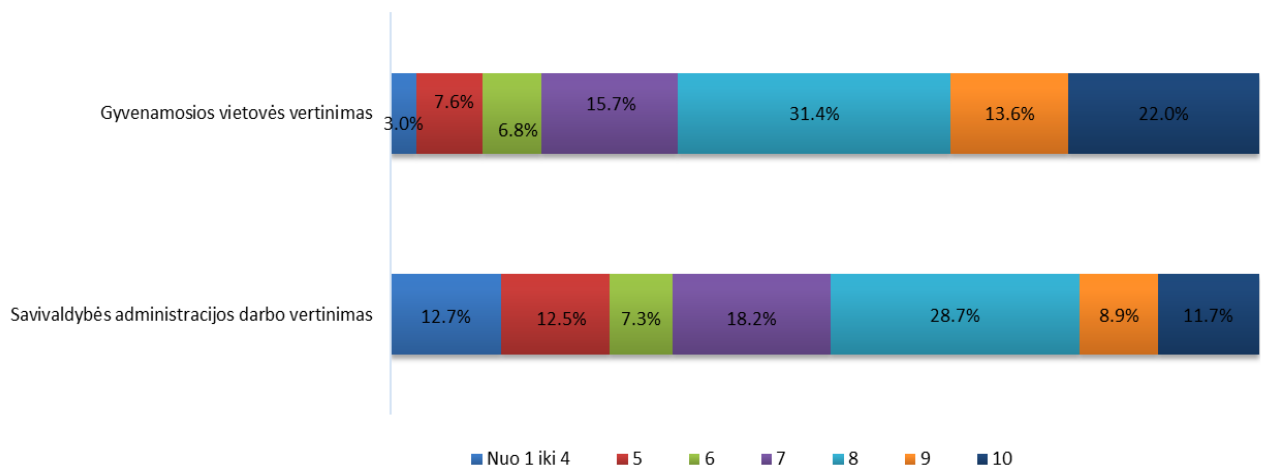
Kalbant apie paslaugas verslui, dėl šių kreipėsi itin mažas skaičius žmonių (nesiekia 10 procentų). Daugiausia buvo kreipiamasi dėl leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimo (8,7 proc.), o mažiausiai dėl leidimų prekiauti dujomis, nefasuotais naftos produktais (0,3 proc., t.y. vienas žmogus). Vidutinis šių paslaugų bendras vertinimas yra 6,9 balo 10 balų skalėje. Geriausiai vertinami leidimai prekiauti alkoholiu, tabaku (8 balai), prasčiausiai vertinama konsultacija galimų investicijų klausimais (4,3 balo).

Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos kaip ir paslaugos verslui nėra populiarios, jomis naudojasi iki 10 proc. miesto gyventojų. Populiariesne paslauga galima būtų įvardinti gimimo/įvaikinimo registravimą, šia paslauga pasinaudojo 9,2 proc. apklaustųjų. Mažiausiai pasinaudota ištuokos bei asmens vardo, pavardės, tautybės keitimo registravimo paslaugomis (po 1,4 proc. respondentų). Bendras šių paslaugų vidutinis vertinimas yra labai geras (9,4 balo iš 10 galimų). Geriausiai vertinamas asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas bei ištuokos registravimas, šios paslaugos įvertintos po 9,8 balo, vis tik jomis naudojosi tik keletas asmenų (po 5 respondentus), o gimimo/įvaikinimo registravimas mažiau palankiai nei kitos, t.y. 9 balais.

## TYRIMO REZULTATAI

**Gyvenamosios vietovės, Savivaldybės darbo vertinimas ir naudojimasis savivaldybės teikiamomis paslaugomis.** Pirmiausia, respondentai buvo prašomi bendrai įvertinti savo gyvenamąsias vietas bei savivaldybės darbą. Respondentams buvo užduodami klausimai: „kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę, Šiaulių miestą?“ ir „kaip Jūs bendrai vertinate Šiaulių savivaldybės darbą?“. 67 proc. apklaustųjų Šiaulių miestą vertino labai palankiai t.y. nuo 8 iki 10 balų, dešimties balų skalėje. Prasčiau įvertintas savivaldybės administracijos darbas, šį tik 49 proc. įvertino daugiau kaip 7 balais (žr. diagramą Nr. 1.).

**Diagrama Nr. 1. Bendri gyvenamosios vietovės ir Savivaldybės administracijos darbo vertinimo pasiskirstymai**



Kl. 2. Kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę, Šiaulių miestą? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatinka, 10 – labai patinka:

Kl. 4. Kaip Jūs bendrai vertinate Šiaulių savivaldybės darbą? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai: N=369

Pasitenkinimą miesto ir Savivaldybės administracijos darbu geriau atskleidžia vertinimų vidurkiai, kai gyvenamoji vietovė vertinama 7,9 balo iš 10 galimų, o tai yra ganėtinai geras įvertinimas, kai savivaldybės administracijos darbas vertinimas pakankamai patenkinamai t.y. 6,9 balo (žr. lentelę Nr. 1.).

**Lentelė Nr. 1. Bendri gyvenamosios vietovės ir savivaldybės administracijos darbo vertinimai**

	Vidurkis	N
<b>Gyvenamosios vietovės vertinimas</b>	7.9	369
<b>Savivaldybės administracijos darbo vertinimas</b>	6.9	369

Kl. 2. Kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę, Šiaulių miestą? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatinka, 10 – labai patinka:

Kl. 4. Kaip Jūs bendrai vertinate Šiaulių savivaldybės darbą? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai: PASTABA: N=369

Atkreipiant dėmesį vertinimų paskirstymus pagal demografines charakteristikas galima būtų išskirti lytį, moterys savivaldybės administracijos darbą yra linkusios vertinti beveik vienu balu geriau nei vyrai (vyrai – 7,3 balo, vyrai – 6,4 balo iš 10 galimų).

Klausiant respondentų apie Savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų svarbą, turime pastebėti, kad daugelis paslaugų, apklaustųjų nuomone, yra ganėtinai svarbios (vidutiniškai svarba vertinama 7,4 balo 10 balų skalėje). Nepaisant to, statistiškai reikšmingai svarbiausiomis laikomos šios: komunalinio ūkio (8,8 balo) ir aplinkos tvarkymo (8,8 balo) paslaugos. Kai mažiausiai svarbiomis (statistiškai reikšmingai) nurodomos Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos (6,6 balo), žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (6,7 balo), archyvo paslaugos (6,8 balo) bei paslaugos verslui (7 balai) (žr. lentelę Nr. 2.).

**Lentelė Nr. 2. Bendra savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų svarba**

<b>Paslaugos</b>	<b>Vidurkis</b>	<b>N</b>
<i>Komunalinio ūkio paslaugos (atliekų tvarkymo paslaugos, vandens tiekimas, nuotekų valymas, avarinė tarnyba)</i>	8.8	339
<i>Aplinkos tvarkymo paslaugos (švara, gatvių valymas žiemą, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės)</i>	8.8	345
<b>Socialinės paslaugos ir pašalpos</b>	7.3	339
<i>Paslaugos verslui (leidimų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų reklamai, keleivių vežimui išdavimas)</i>	7.0	331
<i>Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimų tvarkos, statybos leidimų išdavimas, teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos, statinio adreso suteikimas/keitimas)</i>	6.7	326
<i>Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos (civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas ir pan.)</i>	6.6	328
<b>Archyvo paslaugos (pažymų išdavimas, dokumentų kopijų išdavimas)</b>	6.8	328

*Kl. 5. Kiek jums yra bendrai svarbios Šiaulių savivaldybės teritorijoje teikiamos paslaugos? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu. PASTABA: N=369*

Žvelgiant į Savivaldybės teikiamų paslaugų svarbą pagal amžių taip pat vertinama atitinkamai, 55 metų ir jaunesniems gyventojams (apytiksliai svarbą vertina virš 7 balų) labiau nei 66 m. ir vyresniems gyventojams svarbios (apytiksliai svarbą vertina 5 balais) paslaugos verslui, žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos, civilinės metrikacijos skyriaus, archyvo paslaugos.

Aukštąjį išsilavinimą turintiems labiau nei turintiems vidurinį ar spec. profesinį išsilavinimą svarbios socialinės paslaugos ir pašalpos, paslaugos verslui bei žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (svarbą vertina virš 7 balų). Galiausiai apžvelgiant pajamų grupes galima išskirti tuos respondentus, kurių pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį yra 251-450 eur., šiems labiausiai svarbios komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos (svarbą vertina virš 9 balų), o apklaustiesiems, kurių pajamos vienam šeimos nariui yra 451 eur. ir didesnės labiau nei kitoms pajamų grupėms priklausantiems respondentams svarbios paslaugos verslui bei žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (svarba vertinama apytiksliai 8 balais).

### Lentelė Nr. 3. Bendras savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų vertinimas

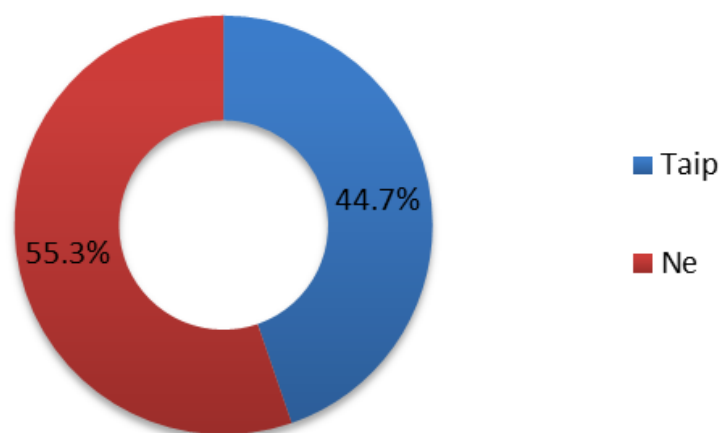
Paslaugos	Vidurkis	N
Komunalinio ūkio paslaugos ( <i>atliekų tvarkymo paslaugos, vandens tiekimas, nuotekų valymas, avarinė tarnyba</i> )	7.3	332
Aplinkos tvarkymo paslaugos ( <i>švara, gatvių valymas žiemą, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės</i> )	6.8	339
Socialinės paslaugos ir pašalpos	7.2	211
Paslaugos verslui ( <i>leidimų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų reklamai, keleivių vežimui išdavimas</i> )	6.9	187
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos ( <i>konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimų tvarkos, statybos leidimų išdavimas, teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos, statinio adreso suteikimas/keitimas</i> )	7.0	177
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos ( <i>civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas ir pan.</i> )	8.1	184
Archyvo paslaugos ( <i>pažymų išdavimas, dokumentų kopijų išdavimas</i> )	7.8	175

Kl. 6. Kaip Jūs bendrai vertinate Šiaulių savivaldybės teikiamas paslaugas? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai: PASTABA: N=369

Tarp vertinimų pasiskirstymų pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad moterys daugelį paslaugų yra linkusios vertinti geriau nei vyrai, o statistiškai reikšmingai išsiskiria beveik pusės išvardintų paslaugų. Vertinimai priklausomai pagal demografines charakteristikas varijuoja kai kalbama apie komunalinio ūkio paslaugas, šios prasčiau vertinamos vyrų, 46-55 m. amžiaus kategorijai priklausančiųjų, turinčių aukštąjį išsilavinimą bei tų, kurių pajamos tenkančios vienam šeimos nariui per mėnesį yra 451 eur. ir didesnės.

Į Savivaldybės administraciją per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi apytiksliai 45 proc. apklaustųjų (žr. diagramą Nr. 2.) Paminėtina, kad tolesnius **bendrus** savivaldybės administracijos vertinimus sudaro tik tų respondentų atsakymai, kurie per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi į savivaldybę.

**Diagrama Nr. 2. Per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi į savivaldybę**

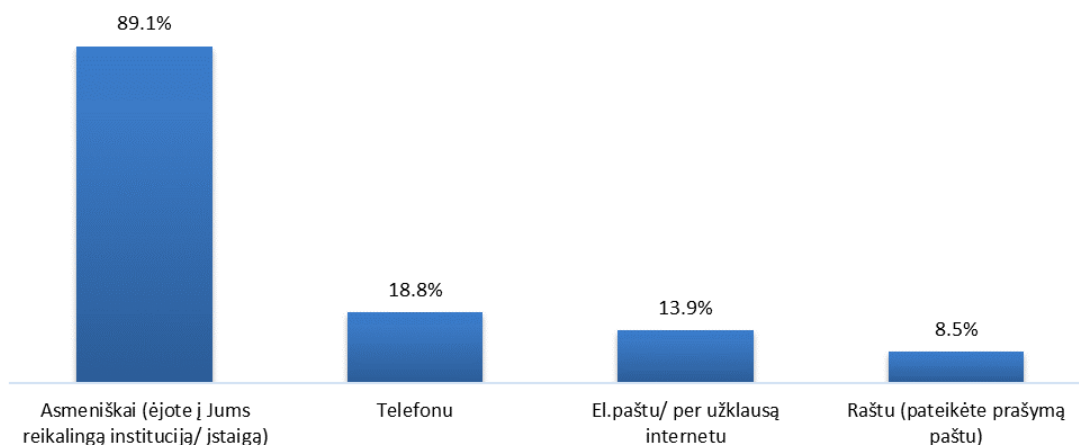


*Kl. 7. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į savivaldybę? PASTABA: N=369*

Kreipimosi pasiskirstymai pagal demografines charakteristikas nurodo, kad iki 35 m. amžiaus asmenys dažniau nei vyresni kreipėsi į Savivaldybę (57 proc.), 66 m. ir vyresni kreipėsi rečiausiai (30 proc.). Dažniau kreipėsi ir aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys (54 proc.).

Daugiausiai buvo kreipiamasi tiesioginiu būdu t.y. respondentai asmeniškai atėjo į jiems reikalingą instituciją/įstaigą (89,1 proc. besikreipusiųjų, kreipėsi būtent šiuo būdu). Daug mažiau kreiptasi raštu (18,8 proc.), o elektroniniu paštu/ per užklausą internetu ir raštu kreipėsi dar mažiau respondentų (žr. diagramą Nr. 3.).

**Diagrama Nr. 3. Kreipimosi į savivaldybę būdai**



*Kl. 8. Koku būdu kreipėtės į savivaldybę Jums rūpimais klausimais? PASTABA: N=165*

Šiaulių miesto gyventojai buvo paklausti ar per pastaruosius 12 mėn. naudojosi žemiau nurodytomis paslaugomis. Rezultatai atskleidė, kad išvardintomis paslaugomis naudojosi nedidelis procentas asmenų, daugiausia iki ketvirtadalio apklaustųjų. Daugiausia buvo naudojama gyvenamosios vietos deklaravimo (24,1 proc.) bei pažymų išdavimo (22 proc.) paslaugomis. Mažiausiai dėmesio susilaukė gyvenamosios vietos deklaravimo išvykstant iš Lietuvos Respublikos (2,4 proc.) bei juridinių asmenų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimo (4,1 proc.) paslaugos (žr. diagramą Nr. 4.).

**Diagrama Nr. 4. Per pastaruosius 12 mėn. naudojosi šiomis Savivaldybės teikiamomis paslaugomis**



*Kl. 9. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės šiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis. Kaip vertinate šių paslaugų teikimą Šiaulių savivaldybėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=369*

Paklausti, kaip vertina šias suteiktas paslaugas, respondentai geriausiai įvertino gyvenamosios vietos deklaravimo (8,9 balo iš 10 galimų) bei gyvenamosios vietos deklaravimo išvykstant iš Lietuvos Respublikos paslaugas (9,1 balo) (statistiškai reikšmingai). Prasčiausiai įvertintas gyventojų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas (6 balais)(statistiškai reikšmingai), taip pat prasčiau įvertintas ir juridinių asmenų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas (6,1 balo)(žr. lentelę Nr. 4.).

**Lentelė Nr. 4. Šių savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas**

Paslauga	Vidurkis	N
Pažymų išdavimas	8.0	81
Leidimų išdavimas	7.6	61
Gyvenamosios vietos deklaravimas	8.9	89



Gyvenamosios vietos deklaravimas išvykstant iš Lietuvos Respublikos	9.1	9
Konsultavimas ir informavimas įvairiais klausimais	7.6	68
Gyventojų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas	6.0	43
Archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimas	8.2	24
Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimas	7.7	29
Juridinių asmenų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas	6.1	15

*Kl. 9. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės šiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis. Kaip vertinate šių paslaugų teikimą Šiaulių savivaldybėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=369*

Respondentai buvo prašomi ir vertinant Šiaulių miesto savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, įvertinti kiekvieną iš teiginių. Apžvelgiant duomenis, pastebėta, kad apklaustieji dažnai sutinka su išvardintais teiginiais. Vis tik, pažymėtina, jog statistiškai reikšmingai labiausiai sutinkama, kad Savivaldybės darbo laikas jiems yra patogus (4,4 balo iš 5 galimų), taip pat labiau pritariama, kad Savivaldybės administracijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų (4,4 balo) bei Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais (4,4 balo). Mažiausiai sutinkama, kad kai kreipėsi į Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus (4,2 balo)(žr. lentelę Nr. 5.).

**Lentelė Nr. 5. Vertinant savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimas**

Teiginys	Vidurkis	N
Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus	4.4	218
Savivaldybės administracijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	4.4	211
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	4.2	203
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	4.2	203
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	4.3	202
Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	4.2	202
Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	4.2	203

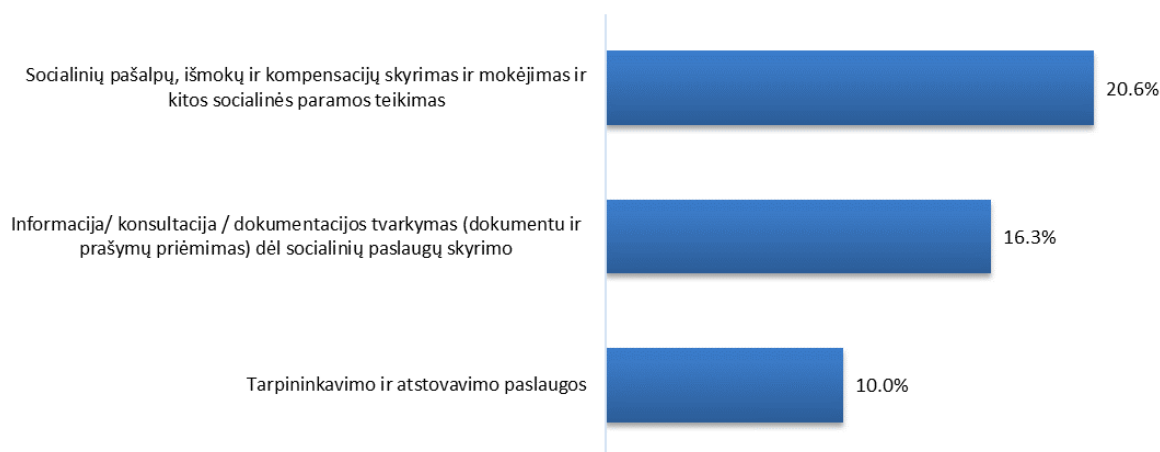
Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	4.4	210
Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami	4.3	200
Savivaldybė informavo apie veiksmus, kurių ėmėsi spręsdama jūsų klausimus	4.3	185
Aptarnavimas vieno langelio principu savivaldybėje veikia gerai	4.4	168

Kl. 10. Vertindami savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku): PASTABA: N=369

Analizuojant duomenis pasitelkiant demografines charakteristikas vėlgi pastebima, kad moterys daugeliui teiginių statistiškai reikšmingai labiau pritaria negu vyrai. Teiginius kritiškiau linkę vertinti ir asmenys su aukštuoju išsilavinimu bei respondentai, kurių pajamos tenkančios vienam šeimos nariui per mėnesį yra didesnės kaip 450 eurų.

**Socialinių paslaugų vertinimas.** Dėl socialinių paslaugų bei pašalpų kreipėsi daugiausia penktadalis apklaustųjų, tai nurodo, kad šios paslaugos nėra labai populiarios tarp gyventojų. Vis tik paklausesnėmis galima būtų įvardinti socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimą ir mokėjimą bei kitos socialinės paramos teikimą (20,6 proc.). Kreipėsi dėl tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos tik 10 proc. apklaustų gyventojų (žr. diagramą Nr. 5.).

#### Diagrama Nr. 5. Per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi dėl socialinių paslaugų:



Kl. 11. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų? Kaip vertinate socialines paslaugas ir pašalpas Šiaulių savivaldybėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=369

Socialinių paslaugų vertinimas pakankamai geras, virš 8 balų iš 10 galimų. Vis tik palankiausiai vertinamos tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (8,2 balo) (žr. lentelę Nr. 6.).

## Lentelė Nr.6. Socialinių paslaugų vertinimas

Socialinės paslaugos	Vidurkis	N
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas (dokumentu ir prašymų priėmimas) dėl socialinių paslaugų skyrimo	8.3	60
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas ir kitos socialinės paramos teikimas	8.3	76
Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos	8.4	37

Kl. 11. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų? Kaip vertinate socialines paslaugas ir pašalpas Šiaulių savivaldybėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=369

Analizuojant duomenis pagal demografines charakteristikas išskirti galima tik informaciją/konsultaciją/ dokumentacijos tvarkymą dėl socialinių paslaugų skyrimo, šias paslaugas moterys įvertino statistiškai reikšmingai palankiau nei vyrai (moterys – 8,6 balo, vyrai – 7,3 balo 10 balų skalėje).

**Paslaugų verslui vertinimas.** Kaip matome iš žemiau pateiktos diagramos kreipėsi dėl paslaugų verslui itin mažas skaičius žmonių (nesiekia 10 procentų). Vis tik galima išskirti leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimą kaip labiausiai paklausų (8,7 proc.). Dėl likusių paslaugų verslui kreipėsi tik keletas respondentų, mažiausiai: leidimų prekiauti dujomis, nefasuotais naftos produktais (0,3 proc.), konsultacijų galimų investicijų klausimu (1,1 proc.), leidimų gabenti stambiagabaričius krovinius per miestą (1,9 proc.) (žr. diagramą Nr. 6.).

### Diagrama Nr. 6. Per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi dėl paslaugų verslui:



Kl. 12. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės dėl paslaugų verslui. Kaip vertinate Šiaulių savivaldybės teikiamas paslaugas verslui? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=369

Vidutinis šių paslaugų bendras vertinimas yra 6,9 balo 10 balų skalėje, tai rodo, kad respondentai nėra labai patenkinti šiomis Savivaldybės teikiamomis paslaugomis (jų kokybe). Esant tokiam mažam procentui besikreipusiųjų dėl paslaugų verslui galima būtų išskirti tik tas geriausiai/

prasčiausiai vertinamas paslaugas, kurios yra statistiškai labiau reikšmingos. Tokiu atveju geriausiai vertinami leidimai prekiauti alkoholiu, tabaku (8 balai 10 balų skalėje), prasčiausiai vertinama konsultacija galimų investicijų klausimais (4,3 balo)(žr. lentelę Nr. 7).

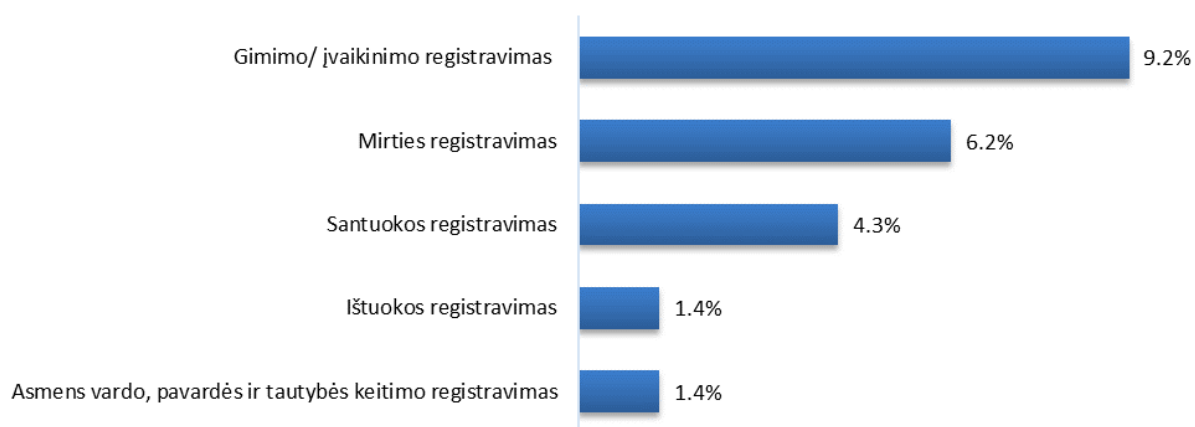
#### Lentelė Nr. 7. Paslaugų verslui vertinimas

Viešoji paslauga	Vidurkis	N
Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas	7.2	32
Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	6.6	22
Leidimų transporto, keleivių pervežimo paslaugoms teikti išdavimas	8.0	11
Konsultacijos galimų investicijų klausimais	4.3	4
Leidimai gabenti stambiagabaričius krovinius per miestą	6.6	7
Leidimai prekiauti alkoholiu, tabaku	8.0	9
Leidimai prekiauti dujomis, nefasuotais naftos produktais	8.0	1

Kl. 12. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės dėl paslaugų verslui. Kaip vertinate Šiaulių savivaldybės teikiamas paslaugas verslui? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=369

**Civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas.** Apskritai Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos nėra populiarios, jomis naudojosi iki 10 proc. Šiaulių miesto gyventojų. Populiariesne paslauga galima būtų įvardinti gimimo/ įvaikinimo registravimą (9,2 proc. apklaustųjų). Mažiausiai naudotasi ištuokos registravimo ir asmens vardo, pavardės, tautybės keitimo registravimo paslaugomis – po 1,4 proc. respondentų (žr. diagramą Nr. 7).

**Diagrama Nr. 7. Per pastaruosius 12 mėn. naudojosi civilinės metrikacijos skyriaus paslaugomis:**



Kl. 13. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojęs civilinės metrikacijos skyriaus paslaugomis (tai yra civilinės būklės aktų registravimas: registravote gimimą, įvaikinimą, santuoką, ištuoką, mirties registravimą ir pan.)? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=369

Apžvelgiant vertinimus galima pastebėti, kad bendras šių paslaugų vidutinis vertinimas yra labai geras (9,4 balo iš 10 galimų). Su mažiausia paklaida esantis paslaugos vertinimas yra gimimo/įvaikinimo registravimas, šis vertinamas ir prasčiausiai, t.y. 9 balais. Geriausiai vertinamas asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas bei ištuokos registravimas, šios paslaugos įvertintos po 9,8 balo, vis tik jomis naudojosi tik keletas asmenų (žr. lentelę Nr. 8.).

#### Lentelė Nr. 8. Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugų vertinimas

Viešoji paslauga	Vidurkis	N
Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas	9.8	5
Gimimo/įvaikinimo registravimas	9.0	34
Santuokos registravimas	9.4	16
Ištuokos registravimas	9.8	5
Mirties registravimas	9.1	23

Kl. 13. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės civilinės metrikacijos skyriaus paslaugomis (tai yra civilinės būklės aktų registravimas: registravote gimimą, įvaikinimą, santuoką, ištuoką, mirties registravimą ir pan.)? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=369

**Pasitenkinimo paslaugomis indeksai** Analizuojant duomenis buvo skaičiuojami vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai, naudojant Vidaus reikalų ministerijos patvirtintą metodiką<sup>1</sup>. Pasitenkinimo paslaugomis indeksai apskaičiuoti pagal klausimyno klausimus (indeksus sudaro):

1. Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksą sudaro 11.1 – 11.3 klausimai;
2. Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas 12.1 – 12.7 klausimai;
3. Pasitenkinimo civilinės metrikacijos paslaugomis indeksas 13.1 – 13.5 klausimai;
4. Bendrą pasitenkinimo paslaugomis indeksą sudaro 11.1 – 11.3, 12.1 – 12.7, 13.1 – 13.5 klausimai.

#### Lentelė Nr. 9. Vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai

VPI pavadinimas	Indeksas	N
Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	82.4	92
Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas	72.9	55
Pasitenkinimo civilinės metrikacijos paslaugomis indeksas	91.0	71
Bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas	81.2	181

<sup>1</sup> Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Valstybės žinios, 2009, Nr. 81 – 3391.

Bendras pasitenkinimas Savivaldybės teikiamomis paslaugomis yra ganėtinai geras, bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas yra 81,2 balo iš 100 galimų. Statistiškai reikšmingai gyventojai labiau patenkinti civilinės metrikacijos paslaugomis (91 balas). Reikšmingai mažiau gyventojai yra patenkinti paslaugomis verslui (72,9 balo)(žr. lentelę Nr. 6.). Analizuojant pagal indeksų dydį pagal demografines charakteristikas išsiskiria moterų vertinimas apskaičiuoto bendro pasitenkinimo paslaugomis indekso atveju. Bendras moterų pasitenkinimas paslaugomis yra statistiškai reikšmingai didesnis nei vyrų (moterų – 84,8 balo, vyrų – 75,1 balo).

### **Dokumentų ir užduočių analizė**

2018 m. vasario mėn. atliktas asmenų prašymų skundų nagrinėjimo ir aptarnavimo kokybės vertinimas nagrinėjant 2017 m. sausio 2 d. – gruodžio mėn. 31 d. Savivaldybės administracijoje gautų dokumentų ir jų pagrindu suformuotų užduočių įvykdymo terminus. Tyrimas atliktas vadovaujantis dokumentų valdymo sistemos “Avilys” 2018 m. vasario 2 d. ataskaitomis. Dokumentai ir užduotys vertintos pagal pasirinkus šiuos kriterijus:

1. Kiek prašymų per 2017 m. išnagrinėta per teisės aktuose nustatytus terminus;
2. Kiek nustatyta atvejų, kai atsakymai į prašymus pateikti vėliau, nei nustatyta teisės aktuose;
3. Kiek užfiksuota atvejų, kai asmenys kreipėsi skūsdami pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją.

2017 m. Savivaldybėje gauti ir dokumentų valdymo sistemoje užregistruoti 66 261 dokumentas (2016 m. - 55 471), iš jų 7,38 proc. gautų dokumentų įvykdyta vėliau nei nustatyta teisės aktuose. 92,62 proc. Savivaldybėje gautų dokumentų yra įvykdyta laiku - tai svarus argumentas vertinant asmenų suteiktų paslaugų pasitenkinimo kokybę. Gautų dokumentų pagrindu suformuota 79 671 (2016 m. - 68 977) užduočių, iš jų 91,85 proc. įvykdyta laiku, pavėluota - 8,15 proc. 783 užduotys suformuotos ne dokumentų pagrindu, iš jų net 310 užduotys (39,59 proc.) įvykdytos pavėluotai. Vadovaujantis LR Viešojo administravimo įstatymo 31 str. 13 užduočių įvykdymas pratęstas.

**Lentelė Nr. 10. Gautų dokumentų ir užduočių įvykdymo terminai (DVS Avilys)**

	Vnt.	Įvykdyta laiku (vnt.)	Įvykdyta pavėluotai (vnt.)	2017 m. įvykdyta pavėluotai (%)	2016 m. įvykdyta pavėluotai (%)
<b>Gautų dokumentų skaičius</b>	66 261	61 374	4 887	7,38	9,25
<b>Gautų dokumentų pagrindu suformuotų užduočių skaičius</b>	79 671	73 178	6 493	8,15	9,03
<b>Užduočių suformuotų ne dokumentų pagrindu skaičius</b>	783	473	310	39,59	37,89

2017 m. užfiksuota 42\* (2016 m. – 50\*) atvejai, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas skųsdami priimtą sprendimą, pateiktą atsakymą į jų prašymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją: 9 skundai pateikti LR Seimo kontrolieriui, 13 skundų – Savivaldybės vadovams, 20 skundų Savivaldybės administracinių ginčų komisijai.

#### **Išvados.**

Bendras pasitenkinimas Savivaldybės teikiamomis paslaugomis yra ganėtinai geras, bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas yra 81,2 balo iš 100 galimų. Statistiškai reikšmingai gyventojai labiau patenkinti civilinės metrikacijos paslaugomis (91 balas). Reikšmingai mažiau gyventojai yra patenkinti paslaugomis verslui (72,9 balo).

Gautų dokumentų ir užduočių įvykdymo rezultatų analizė išryškino faktą, kad palyginus su 2016 m. laiku neatsakytų dokumentų skaičius 2017 m. sumažėjo 1,87 proc.

Šiaulių miesto savivaldybės administracija, atsižvelgdama į tyrimo rezultatus ir dokumentų analizę, siekia, kad nuolat būtų gerinama teikiamų paslaugų kokybė ir užtikrinamas paslaugų ir efektyvus asmenų aptarnavimas. Besikeičiančios informacinės visuomenės poreikiai Šiaulių miesto savivaldybės administraciją įpareigoja reaguoti operatyviai ir laiku suteikti kokybiškas paslaugas. Savivaldybės atsižvelgs į teikiamų paslaugų kokybės vertinime pateiktas asmenų pastabas bei pasiūlymus bei tobulins Savivaldybės veiklą bei jos teikiamas paslaugas.

\*Pastaba. Teisminiai ginčai neanalizuojami