

Užsakovas

Šiaulių miesto savivaldybės administracija

Šiaulių miesto gyventojų apklausa

Tyrimo ataskaita

Vykdytojas

UAB „Eurotela“

2017 m. gruodis

Turinys

Santrauka	3
1. Tyrimo metodologija	7
2. Tyrimo rezultatai	9
2.1. Bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimas	9
2.2. Pasitenkinimo paslaugomis indeksai	19
2.3. Socialinių paslaugų vertinimas	21
2.4. Paslaugų verslui vertinimas	23
2.5. Civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas	24
2.6. Viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas	26
2.7. Turizmo informacijos centro paslaugų vertinimas	29
Priedas Nr. 1. Pasiskirstymų pagal socialines, demografines charakteristikas lentelės	33
Priedas Nr. 2. Klausimynas	53
Priedas Nr. 3. Statistinių paklaidų lentelė	64

Santrauka

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis savivaldybėse tyrimas buvo atliktas Šiaulių miesto savivaldybės užsakymu 2017 m. lapkričio - gruodžio mėnesį Šiaulių miesto savivaldybėje. Tyrimo tikslas buvo nustatyti vartotojų pasitenkinimą savivaldybių teikiamomis/ administruojamomis paslaugomis. Jo klausimynas buvo sudarytas remiantis 2009 m. vidaus reikalų ministro įsakymu patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Tyrimo metu buvo apklausti 392 respondentai, 369 nuolatiniai suaugę (18 metų ir vyresni) savivaldybės gyventojai bei 23 svečiai/atvykusieji iš kitų vietovių.

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 viešosios bibliotekos paslaugos (8,5 balo), civilinės metrikacijos skyriaus bei Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos (po 8,1 balo). 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 dėl išvardintų paslaugų kreipėsi nedaug, daugiausia ketvirtadalis Šiaulių miesto gyventojų. 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.

Viešosios bibliotekos teikiamos paslaugos nėra populiarios tarp respondentų, vis tik jomis naudojosi beveik trečdalis (27,4 proc.) miesto gyventojų. Bendrai apklaustieji naudojęsi viešosios bibliotekos teikiamas leidinių skolinimosi paslaugas įvertino labai gerai (9,4 balo iš 10 galimų). Teiginiai apie bibliotekos teikiamas paslaugas („Šiaulių mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas“ bei „Šiaulių m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais“) įvertinti labai gerai, t.y. su jais beveik visiškai sutinkama (po 4,8 balo iš 5 galimų). Pusė gyventojų (kurie naudojami viešosios bibliotekos paslaugomis) paklausti dėl savitarnos galimybės išduodant ir grąžinant knygas reikalingumo mano, kad tai reikalinga, o 26,8 proc. gyventojų nemano šią paslaugą esant reikalinga.

Galiausiai visų (tiek nuolatinių gyventojų, tiek svečių) respondentų buvo klausiama ar per paskutinius 12 mėn. naudojosi savivaldybės turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis (Informacija ir konsultacija apie miestą). Tik nedidelis procentas apklaustųjų (19,9 proc.) naudojosi šiomis paslaugomis. Bendrai šios TIC teikiamos paslaugos įvertintos ganėtinai palankiai, t.y. 8,5 balo iš 10 galimų. Respondentai galiausiai buvo prašomi vertinant Šiaulių miesto turizmo informacijos centro paslaugas, įvertinti kiekvieną iš teiginių. Vidutinis bendras visų pateiktų teiginių vertinimas yra 4,6 balo 5 balų skalėje, tad matomas aiškus pritarimas teiginiais apie TIC paslaugas. Galima būtų išskirti teiginį, kad „TIC specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais“, čia pastebimas didesnis pritarimas nei kitiems teiginiais (4,7 balo).

1. Tyrimo metodika

Šiaulių miesto gyventojų tyrimas (toliau – tyrimas) atliktas 2017 m. lapkričio 16 – gruodžio 11 dienomis. Tyrimo metu buvo apklausti 369 nuolatiniai suaugę (18 metų ir vyresni) Šiaulių miesto savivaldybės gyventojai ir 23 miesto lankytojai/svečiai, viso apklausti 392 asmenys.

Tyrimas buvo atliekamas tiesioginio interviu būdu pagal su užsakovu suderintą klausimyną (šios ataskaitos priedas Nr. 2). Klausimynas apėmė šias temas:

- Bendras gyvenamosios vietovės vertinimas,
- Bendras savivaldybės darbo vertinimas,
- Socialinių paslaugų vertinimas,
- Paslaugų verslui vertinimas,
- Civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas,
- Viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas,
- Turizmo informacijos centro paslaugų vertinimas.

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.

Šioje ataskaitoje pateikiami tyrimo rezultatai suskirstyti pagal klausimyno tematiką: kiekvienos temos rezultatai yra analizuojami atskirame skyriuje. Taip pat atskiruose skyriuose yra pateikiami bendri savivaldybės veiklos vertinimo rezultatai.

Diagramose ir lentelėse yra pateikiami bendri atsakymų pasiskirstymai. Pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) savivaldybėje yra pateikiami ataskaitos prieduose.

Statistiškai reikšmingi (neatsitiktiniai tyrimo imties požiūriu) atsakymų pasiskirstymų skirtumai tarp respondentų grupių yra pažymėti raidelėmis lentelėse ataskaitos prieduose¹.

Pastaba Nr. 1.: analizė pagal demografines charakteristikas nepateikiama, jei nėra ryškių skirtumų arba apklaustųjų skaičius yra per menkas.

Pastaba Nr. 2.: tik paskutinėje ataskaitos dalyje „Turizmo informacijos centro paslaugų vertinimas“ rezultatai gauti iš visos imties (392 respondentų). Visose kitose dalyse duomenų analizė buvo atliekama su respondentais, kurie gyvena Šiaulių mieste ir nėra svečiai (369 respondentai).

¹ Statistiškai reikšmingi skirtumai priklausomai nuo testuojamų kintamųjų buvimo nustatomi naudojant Chi-kvadrato testą (naudotas 95% patikimumo lygmuo) ir koreguotų standartizuotų liekanų reikšmes (reikšmingas skirtumas fiksuotas esant mažesnei nei -2 arba didesnei nei +2 reikšmei), t-testą, vieno kintamojo dispersijos analizę (ANOVA) taikant Bonferoni post-hoc kriterijų.

Plačiau apie šių kintamųjų statistinių metodų pobūdį bei taikymą galima rasti V. Čekanavičiaus ir G. Murausko knygoje „Statistika ir jos taikymai“, Vilnius, 2000.

Reikšmės, esančios tame pačiame stulpelyje ir turinčios skirtingus indeksus (a,b,c...), statistiškai reikšmingai ($p < 0.05$) skiriasi tarpusavyje.

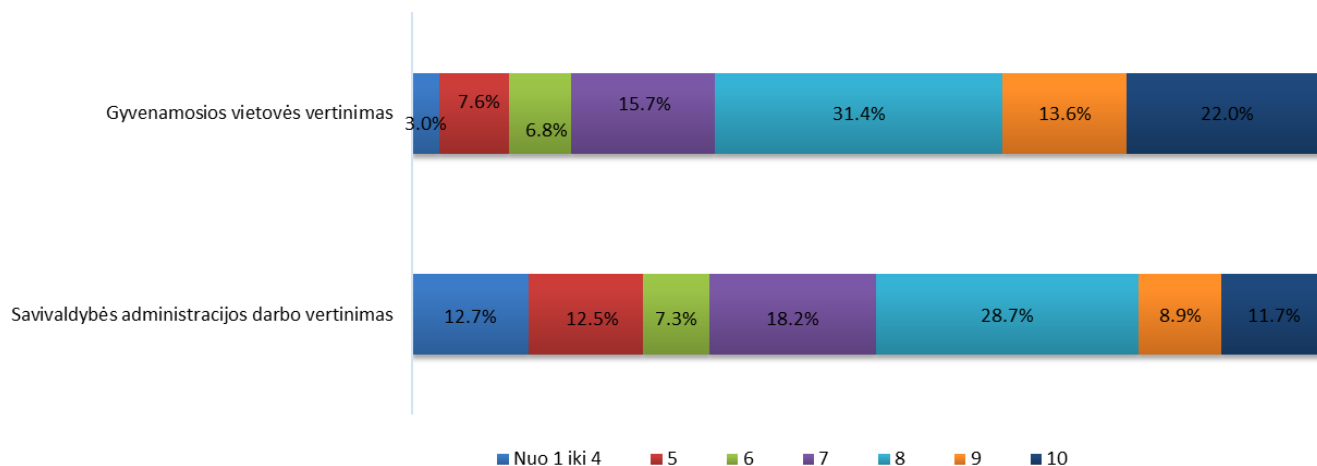
2. Tyrimo rezultatai

2.1. Bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimas

Šiame skyriuje aptariami bendri gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimai, 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 vidurkia, 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
Gyvenamosios vietovės vertinimas	7.9	369
Savivaldybės administracijos darbo vertinimas	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 pasiskirstymus 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)(žr. priede Nr. 1.).

Vėliau 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

Paslaugos	Vidurkis	N
Komunalinio ūkio paslaugos (atliekų tvarkymo paslaugos, vandens tiekimas, nuotekų valymas, avarinė tarnyba)	8.8	339
Aplinkos tvarkymo paslaugos (švara, gatvių valymas žiemą, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės)	8.8	345
Socialinės paslaugos ir pašalpos	7.3	339

Paslaugos verslui (<i>leidimų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų reklamai, keleivių vežimui išdavimas</i>)	7.0	331
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>)	6.7	326
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos (<i>civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas ir pan.</i>)	6.6	328
Archyvo paslaugos (pažymų išdavimas, dokumentų kopijų išdavimas)	6.8	328
Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos (informacijos teikimas)	7.0	322
Viešosios bibliotekos paslaugos (<i>leidinių išdavimo ir grąžinimo paslaugos</i>)	7.3	329

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 svarbos vertinimų pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas pastebima, kad moterims statistiškai reikšmingai svarbesnės nei vyrams yra viešosios bibliotekos paslaugos (vyrai – 6,7 balo, moterys – 7,7 balo), kai vyrams labiau svarbios yra paslaugos verslui (vyrai - 7,9 balo, moterys – 6,5 balo) ir žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (vyrai – 7,4 balo, moterys – 6,4 balo). Savivaldybės teikiamų paslaugų svarba 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 bei Šiaulių TIC 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)(žr. priede Nr. 1.).

Kalbant apie savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų vertinimą, pastebėtina, kad svarbos vertinimų vidurkis yra labai panašus kaip ir apskritai šių paslaugų bendras vidutinis vertinimas (vidutiniškai 7,5 balo iš 10 galimų). Vis dėlto statistiškai reikšmingai geriau įvertintos viešosios bibliotekos paslaugos (8,5 balo), civilinės metrikacijos skyriaus bei Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos (po 8,1 balo). Reikšmingai 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 (žr. lentelę Nr. 3.).

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

Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos (informacijos teikimas)	8.1	196
Viešosios bibliotekos paslaugos (<i>leidinių išdavimo ir grąžinimo paslaugos</i>)	8.5	223

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

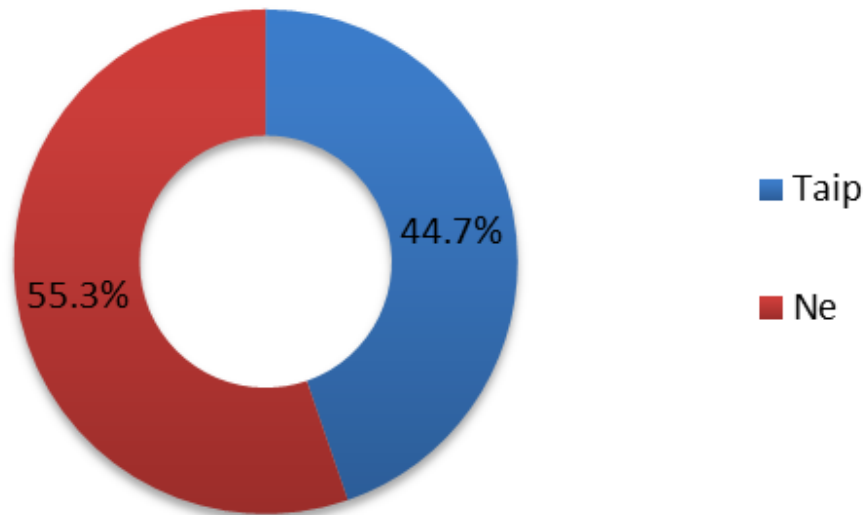
Tarp vertinimų pasiskirstymų pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad moterys daugelį paslaugų yra linkusios vertinti geriau nei vyrai, o statistiškai reikšmingai išsiskiria beveik pusės išvardintų paslaugų.

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. Pastarieji taip pat prasčiau nei kitoms pajamų grupėms priklausančios vertina archyvo paslaugas (žr. priede Nr. 1.).

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

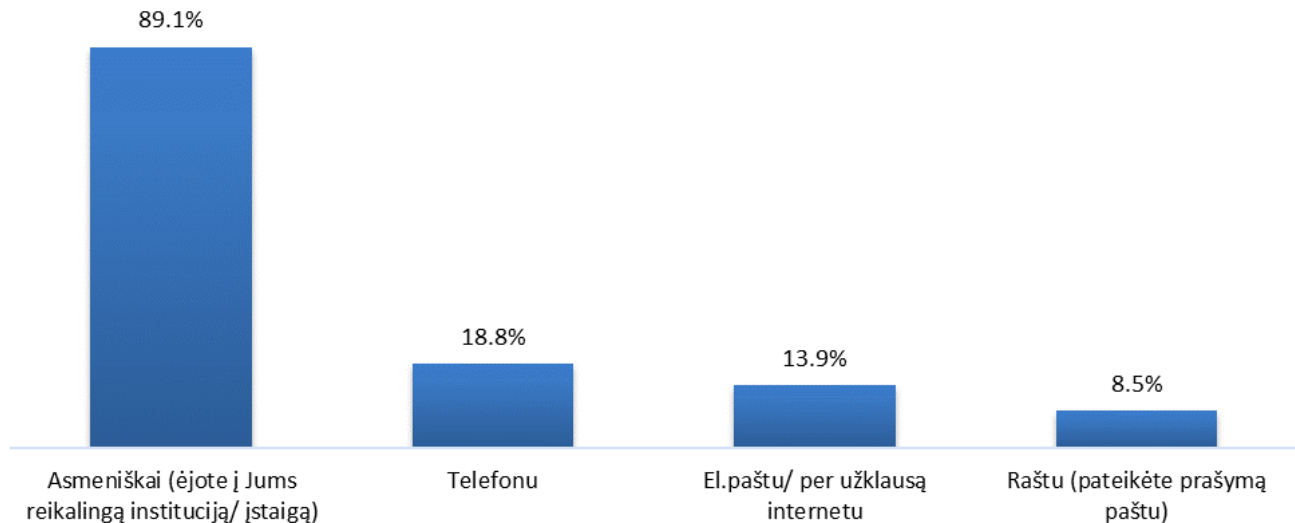


Kl. 7. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į savivaldybę? PASTABA: N=369

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.)(žr. priede Nr. 1.).

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. Kokiu būdu kreipėtės į savivaldybę Jums rūpimais klausimais? PASTABA: N=165

Šiaulių miesto gyventojai buvo paklausti ar per pastaruosius 12 mėn. naudojami žemiau nurodytomis paslaugomis. Rezultatai atskleidė, kad išvardintomis paslaugomis naudojami nedidelis procentas asmenų, daugiausia iki ketvirtadalio apklaustųjų. Daugiausia buvo naudojama gyvenamosios vietos deklaratavimas (24,1 proc.) bei pajamų išdavimas (22 proc.) paslaugomis. Mažiausiai dėmesio susilaukė gyvenamosios vietos deklaravimas 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 deklarasavimo (8,9 balo iš 10 galimų) bei gyvenamosios vietos deklarasavimo 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 deklarasavimas	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

Vertinimų pasiskirstymai pagal demografines charakteristikas atskleidžia, kad moterys linkusios geriau vertinti šias paslaugas, nemažai jų statistiškai reikšmingai geriau nei vyrai. Vis tik besinaudojusiųjų šiomis paslaugomis skaičius yra per mažas, kad galima būtų detaliau aptarti vertinimų skirtumus pagal atitinkamas demografines charakteristikas.

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 sprendama 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 aukštesniu išsilavinimu bei respondentai, kurių pajamos tenkančios vienam šeimos nariui per mėnesį yra didesnės kaip 450 eurų (žr. priede Nr. 1.).

2.2. Pasitenkinimo paslaugomis indeksai

Analizuojant duomenis buvo skaičiuojami vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai, naudojant Vidaus reikalų ministerijos patvirtintą metodiką². Vartotojų pasitenkinimo indeksas buvo skaičiuotas taikant toliau pateiktą formulę.

VPI₁ (%) = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis

$$VPI_1 = \frac{1}{a-1} \sum_{i=2}^n \left(\frac{\sum_{j=1}^{k_i} x_{ij}}{k_i} \right)$$

kur:

i = 2, ... , n – klausimo numeris;

j = 1, ... , k_i – i-tojo klausimo sudedamosios dalies numeris (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

x_{ij} = i-tojo klausimo, j-tosios dalies respondentų atsakymų, paverstų procentais, aritmetinis vidurkis (respondentų atsakymai „nežinau“ nėra traukiami į indekso skaičiavimą);

a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje;

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.

² 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.

Gauti rezultatai pateikiami lentelėje Nr. 5.

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.).

Lentelė Nr. 6. 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

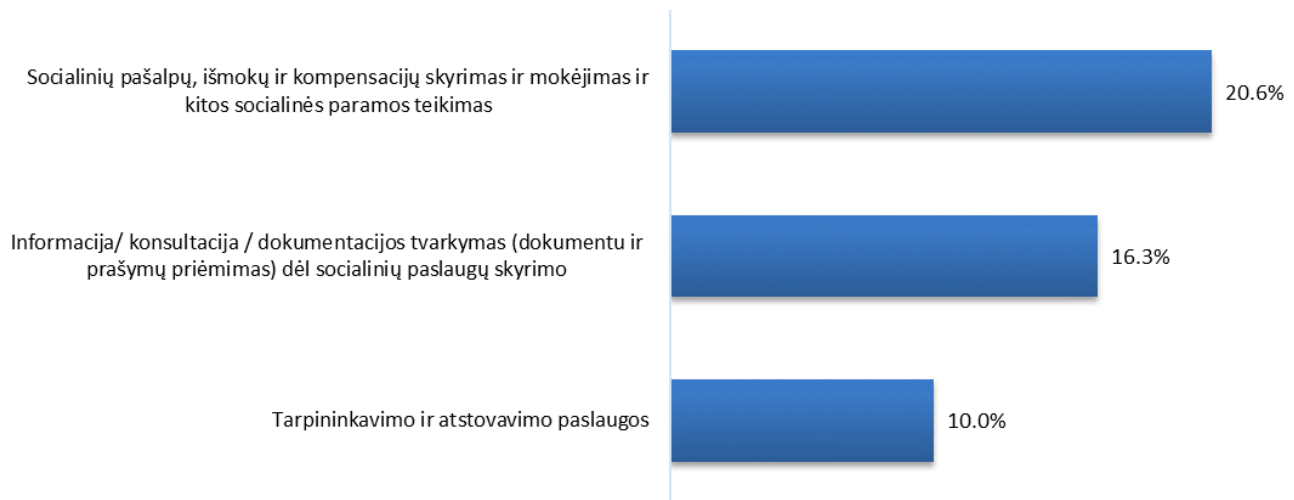
Analizuojant pagal indeksų dydį pagal demografines charakteristikas išsiskiria moterų vertinimas apskaičiuoto bendro pasitenkinimo paslaugomis indekso atveju. Bendras moterų pasitenkinimas paslaugomis yra statistiškai reikšmingai didesnis nei vyrų (moterų – 84,8 balo, vyrų – 75,1 balo)(žr. priedą Nr. 1.).

2.3. Socialinių paslaugų vertinimas

Šiame skyriuje analizuojamas kreipimasis dėl socialinių paslaugų ir pašalpų, jų 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. 7.).

Lentelė Nr. 7. 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)(žr. priede Nr. 1.).

2.4. Paslaugų verslui vertinimas

Šiame skyriuje pateikiamas kreipimasis dėl paslaugų verslui bei šių paslaugų 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 kokybė). 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. 8.).

Lentelė Nr. 8. Paslaugų verslui vertinimas

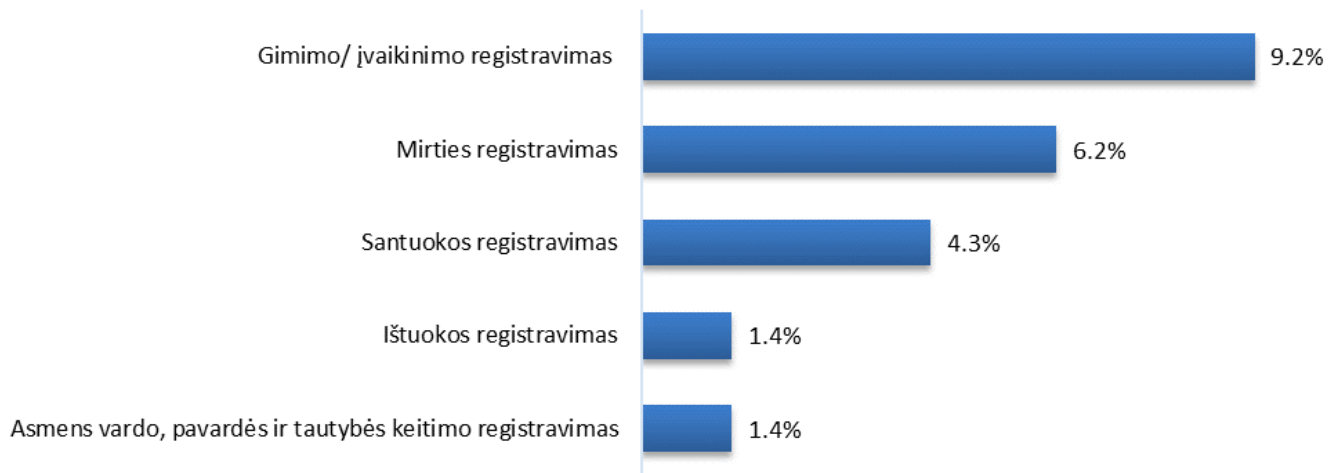
Viešoji paslauga	Vidurkis	N
Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas	7.2	32
Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	6.6	22
Leidimų transporto, keleivių pervežimo paslaugoms teikti išdavimas	8.0	11
Konsultacijos galimų investicijų klausimais	4.3	4
Leidimai gabenti 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

2.5. Civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas

Šiame skyriuje aptariamas naudojimasis civilinės metrikacijos paslaugomis bei šių 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. 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

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. 9.).

Lentelė Nr. 9. 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

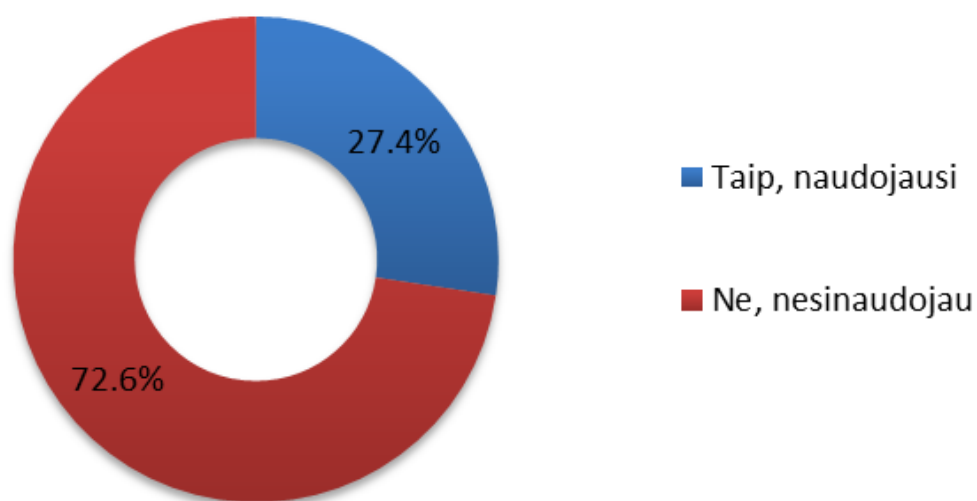
2.6. Viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas

Šiame skyriuje pateikiamas Šiaulių miesto viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų naudojimas, vertinimas bei nuomonės atitinkamu klausimu.

Viešosios bibliotekos teikiamos paslaugos nėra populiarios tarp respondentų, vis tik jomis naudojosi beveik trečdalis (27,4 proc.) Šiaulių miesto gyventojų (žr. diagramą Nr. 8.).

Paminėtina, kad pateikti viešosios bibliotekos teikiamų paslaugų vertinimai yra tik tų, kurie per pastaruosius 12 mėnesių naudojo šiomis paslaugomis.

Diagrama Nr. 8. Per paskutinius 12 mėn. naudojosi viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis

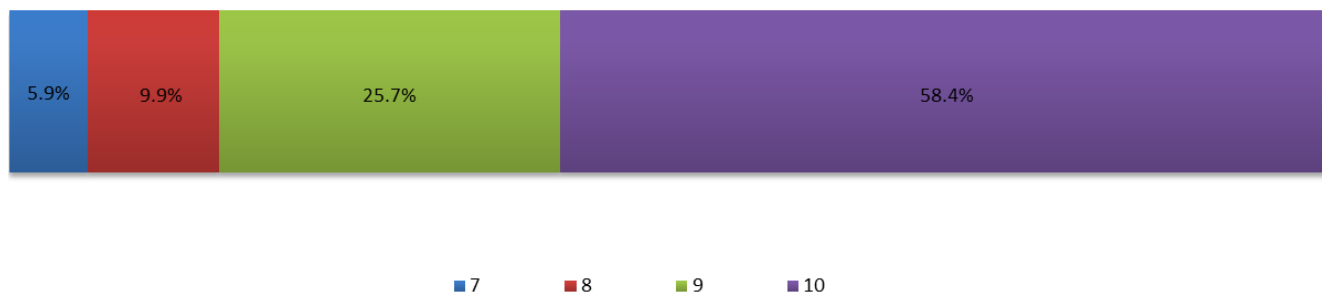


Kl. 14. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės Šiaulių miesto viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis? PASTABA: N=369

Atkreipiant dėmesį į naudojimosi viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas išsiskiria moterys. 33,8 proc. jų naudojasi viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis, vyrai šiomis paslaugomis naudojasi rečiau (15,9 proc.). Šios paslaugos populiareesnės ir tarp aukštąjį išsilavinimą turinčiųjų, 38,1 proc. šios išsilavinimo grupės narių naudojosi viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis (žr. priedą Nr. 1.).

Besinaudojantys viešosios bibliotekos teikiamomis paslaugomis šias vertina labai gerai. 58,9 proc. apklaustųjų jas vertina maksimaliu balu, t.y. 10 balų iš 10 galimų, o žemiausias įvertinimas buvo 7 balai ir šį pateikė tik 5,9 proc. respondentų (žr. diagramą Nr. 9.).

Diagrama Nr. 9. Viešosios bibliotekos teikiamų leidinių skolinimosi paslaugų vertinimo pasiskirstymas



Kl. 15. Kaip vertinate Šiaulių miesto viešosios bibliotekos teikiamas leidinių skolinimosi paslaugas? PASTABA: N=101

Anksčiau minėtas pozityvus viešosios bibliotekos paslaugų vertinimo pasiskirstymas atspindi ir vidurkio skaičiavime, kai bendrai apklaustieji šias paslaugas įvertino 9,4 balo iš 10 galimų (žr. lentelę Nr. 6.).

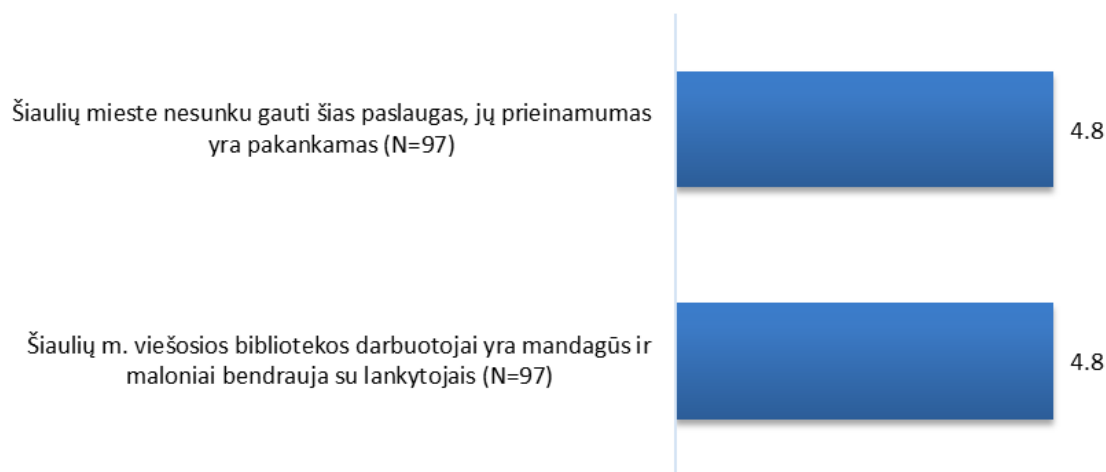
Lentelė Nr. 10. Viešosios bibliotekos teikiamų leidinių skolinimosi paslaugų vertinimas

	Vidurkis	N
Viešųjų bibliotekų teikiamų knygų skolinimosi paslaugų vertinimas	9.4	101

Kl. 15. Kaip vertinate Šiaulių miesto viešosios bibliotekos teikiamas leidinių skolinimosi paslaugas? PASTABA: N=101

Respondentai taip pat turėjo vertinti viešosios bibliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas įvairiais aspektais. Anketoje Šiaulių miesto gyventojams buvo pateikti tik du teiginiai, šie: „Šiaulių mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas“ bei „Šiaulių m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais“, teiginiai įvertinti labai gerai, t.y. su jais beveik visiškai sutinkama (po 4,8 balo iš 5 galimų)(žr. diagramą Nr. 10.).

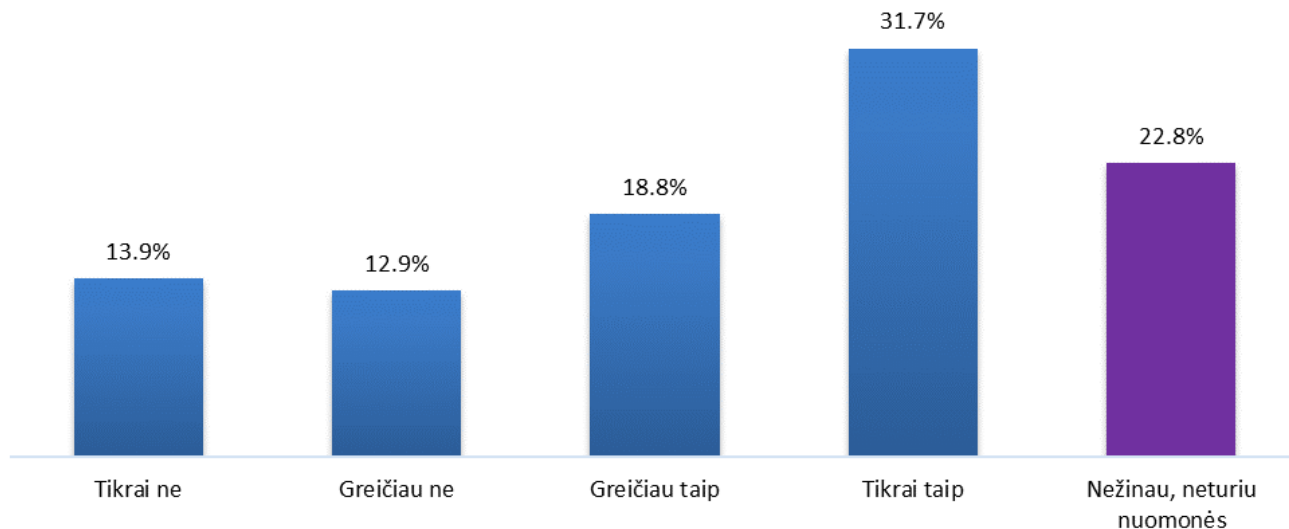
Diagrama Nr. 10. Vertinant viešosios bibliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimas



Kl. 16. Vertindami Šiaulių miesto viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku): PASTABA: N=101

Galiausiai kalbant apie viešosios bibliotekos teikiamas paslaugas respondentai buvo paklausti, ar jų manymu, būtų reikalinga savitarnos galimybė išduodant ir gražinant knygas. Pusė apklaustųjų pritaria šiai idėjai (50,5 proc.). 26,8 proc. gyventojų nemano, kad ši paslauga yra reikalinga, o 22,8 proc. nežino arba neturi nuomonės šiuo klausimu (žr. diagramą Nr. 11.).

Diagrama Nr. 11. Savitarnos galimybės išduodant ir grąžinant knygas reikalingumas

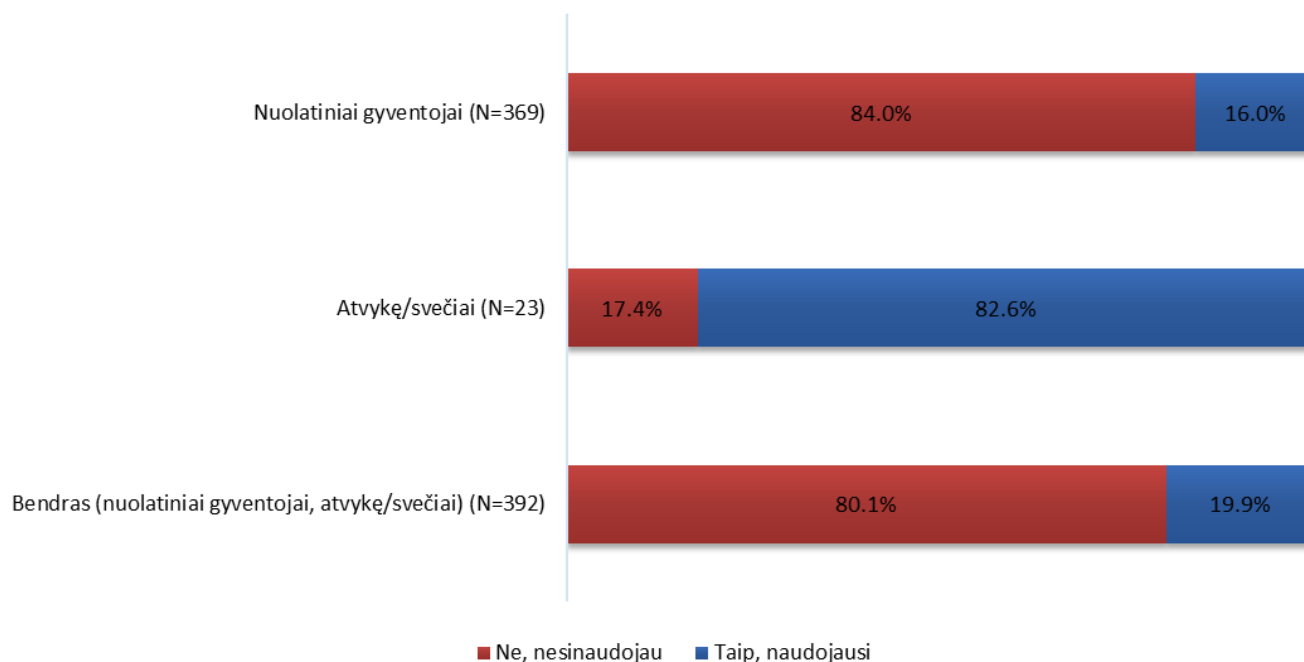


Kl. 17. Ar, jūsų manymu, būtų reikalinga savitarnos galimybė išduodant ir grąžinant knygas (knygas galima pasiimti ir grąžinti bet kuriuo paros metu, be darbuotojo pagalbos)? PASTABA: N=101

2.7. Turizmo informacijos centro paslaugų vertinimas

Šiame skyriuje pateikiamas naudojimasis bei vertinimas Šiaulių miesto turizmo informacijos centro paslaugomis, kuriuos sudaro tiek svečių/ atvykusiųjų, tiek nuolatinių gyventojų vertinimai. Bendrai, tiek atvykėlių, tiek nuolatinių gyventojų sumos procentas per paskutinius 12 mėn. pasinaudojusių TIC informacijos ir konsultacijos apie miestą paslaugomis nėra daug, tik 19,9 proc., bet atkreipiant dėmesį į atvykėlius/ svečius turime pastebėti, kad nors svečių nebuvo daug, bet šie aktyviai pasinaudojo TIC teikiamomis paslaugomis (82,6 proc. atvykusiųjų).

Diagrama Nr. 12. Per paskutinius 12 mėn. naudotės savivaldybės turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis: „Informacija ir konsultacijos apie miestą (lankytinos vietos, maitinimas, nakvynė ir pan.)“



Kl. 18. Ar per paskutinius 12 mėn. naudotės savivaldybės turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis? Kaip vertinate TIC teikiamas paslaugas? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=392

Šių anksčiau įvardintų paslaugų vertinimo vidurkiai skiriasi, priklausomai ar šias paslaugas vertino nuolatiniai gyventojai (8,5 balo iš 10 galimų), ar svečiai (8,7 balo), o bendras vertinimas labai priklauso nuo didesnės nuolatinių gyventojų dalies įvertinusios šias paslaugas. Bendrai šios TIC teikiamos paslaugos įvertintos ganėtinai palankiai, t.y. 8,5 balo (žr. lentelę Nr. 11.).

Lentelė Nr. 11. Savivaldybės turizmo informacijos centro teikiamų paslaugų: „Informacija ir konsultacijos apie miestą (lankytinos vietos, maitinimas, nakvynė ir pan.)“ vertinimas

Vertinimas	Vidurkis	N
Nuolatinių gyventojų	8.5	59

Atvykusių/svečių vertinimas	8.7	19
Bendras vertinimas	8.5	78

Kl. 18. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės savivaldybės turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis? Kaip vertinate TIC teikiamas paslaugas? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai): PASTABA: N=392

Vertinimai analizuojami pagal demografines charakteristikas atskleidžia, kad bendrai moterys linkusios palankiau vertinti šias TIC paslaugas nei vyrai (moterys vertina 9 balais, vyrai – 7,9 balo iš 10 galimų)(žr. priede Nr. 1.).

Visi tyrimo respondentai galiausiai buvo prašomi vertinant Šiaulių miesto turizmo informacijos centro paslaugas, įvertinti kiekvieną iš teiginių. Vidutinis bendras visų pateiktų teiginių vertinimas yra 4,6 balo 5 balų skalėje, tad matomas aiškus pritarimas teiginiams apie TIC paslaugas. Galima būtų išskirti teiginį, kad „TIC specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais“, čia pastebimas statistiškai reikšmingesnis, didesnis pritarimas nei kitiems teiginiams (4,7 balo)(žr. lentelę Nr. 12.).

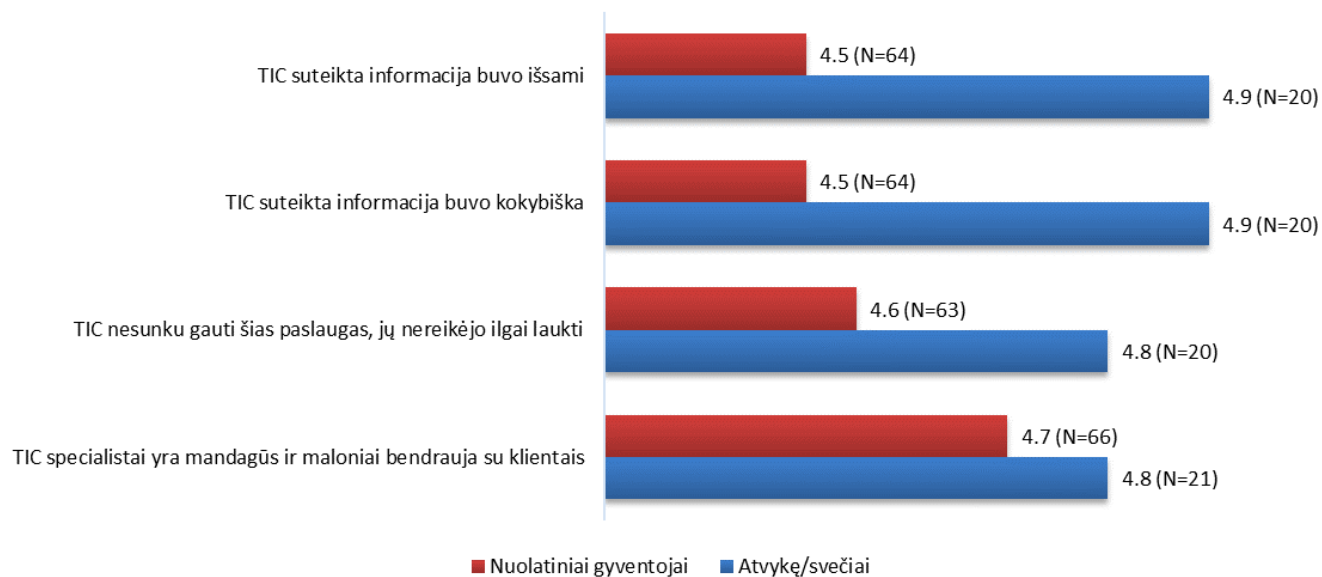
Lentelė Nr. 12. Vertinant turizmo informacijos centro paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimas

Teiginys	Vidurkis	N
TIC suteikta informacija buvo išsami	4.6	84
TIC suteikta informacija buvo kokybiška	4.6	84
TIC nesunku gauti šias paslaugas, jų nereikėjo ilgai laukti	4.6	83
TIC specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	4.7	87

Kl. 19. Vertindami turizmo informacijos centro paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku): PASTABA: N=392

Teiginių apie TIC paslaugas vertinimas pasitelkiant svečio-nuolatinio gyventojų skirtį atskleidžia, kad nuolatiniai miesto gyventojai kritiškiau vertina TIC suteiktos informacijos išsamumą bei kokybiškumą, t.y. nuolatiniai gyventojai mažiau nei svečiai pritaria šiems teiginiams, galimai dėl turimų išsamesnių žinių apie Šiaulių miestą (svečiai šiuos teiginius vertina 4,9 balo, o nuolatiniai gyventojai – 4,5 balo 5 balų skalėje). Vis dėlto šie teiginių vertinimai, nepriklausomai nuo respondento gyvenamosios vietos statuso, apie TIC teikiamas paslaugas vertinami labai palankiai (žr. diagramą Nr. 13.).

Diagrama Nr. 13. Vertinant turizmo informacijos centro paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimų palyginimas



Kl. 19. Vertindami turizmo informacijos centro paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku): PASTABA: N=392

Priedas Nr. 1. Pasiskirstymų pagal socialines, demografines charakteristikas lentelės

1.1 Bendras demografinis pasiskirstymas

Bendros demografinės charakteristikos		%	N
Gyvenimo Šiaulių mieste trukmė	Penkis ir mažiau metų	3.1%	12
	6-10 metų	3.6%	14
	Daugiau kaip 10 metų	87.5%	343
	Svečias/atvykęs (-usi)	5.9%	23
Lytis	Vyras	36.7%	144
	Moteris	63.3%	248
Amžius, m.	Nuo 18 iki 35	25.5%	100
	Nuo 36 iki 45	19.6%	77
	Nuo 46 iki 55	14.8%	58
	Nuo 56 iki 65	14.3%	56
	66 ir daugiau	25.8%	101
Išsilavinimas	Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	32.1%	126
	Aukštesnysis / spec. vidurinis	25.0%	98
	Aukštasis	42.9%	168
Užsiėmimas	Dirbantis	59.4%	233
	Nedirbantis	13.0%	51
	Pensininkas	27.6%	108
Šeimos narių skaičius	1 asmuo	24.2%	95
	2 asmenys	32.9%	129
	3 asmenys	21.7%	85
	4 asmenys	17.3%	68
	5 asmenys	2.8%	11
	6 asmenys ir daugiau	1.0%	4
	Iki 250	20.9%	82
	251-450	32.1%	126

Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR	451 ir daugiau	18.1%	71
	Nenurodė	28.8%	113
Viso		100%	392

1.2 Bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės administracijos darbo vertinimo vidurkiaai pagal lytį ir amžių (N=369)

		Lytis		Amžius, m.				
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Bendras gyvenamosios vietovės vertinimas	Vidurkis	7.7 _a	8.0 _a	8.0 _a	7.6 _a	7.9 _a	7.8 _a	8.1 _a
	N	132 _a	237 _a	94 _a	74 _a	51 _a	53 _a	97 _a
Bendras savivaldybės administracijos darbo vertinimas	Vidurkis	6.4 _a	7.3 _b	7.3 _a	6.9 _a	6.5 _a	6.7 _a	7.0 _a
	N	132 _a	237 _b	94 _a	74 _a	51 _a	53 _a	97 _a

1.3 Bendri gyvenamosios vietovės ir savivaldybės administracijos darbo vertinimo vidurkiaai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Bendras gyvenamosios vietovės vertinimas	Vidurkis	8.1 _a	8.2 _a	7.6 _b	7.6 _a	8.0 _a	7.8 _a	8.1 _a
	N	125 _a	89 _a	155 _b	77 _a	121 _a	67 _a	104 _a
Bendras savivaldybės administracijos darbo vertinimas	Vidurkis	7.1 _a	6.9 _a	6.8 _a	7.0 _a	7.1 _a	6.4 _a	7.1 _a
	N	125 _a	89 _a	155 _a	77 _a	121 _a	67 _a	104 _a

1.4 Bendri savivaldybės teritorijoje teikiamų paslaugų svarbos vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių (N=369)

		Lytis		Amžius, m.				
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	8.5 _a	8.9 _a	9.0 _a	8.4 _a	8.7 _a	8.4 _a	9.1 _a
	N	121 _a	218 _a	93 _a	71 _a	47 _a	50 _a	78 _a
Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	8.7 _a	8.9 _a	9.2 _a	8.4 _b	9.0 _{a,b}	8.6 _{a,b}	8.9 _{a,b}
	N	123 _a	222 _a	93 _a	72 _b	47 _{a,b}	50 _{a,b}	83 _{a,b}
Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	6.9 _a	7.5 _a	7.8 _a	6.8 _a	7.1 _a	7.8 _a	7.0 _a
	N	120 _a	219 _a	92 _a	72 _a	45 _a	49 _a	81 _a
Paslaugos verslui	Vidurkis	7.9 _a	6.5 _b	7.8 _a	7.9 _a	7.9 _a	6.6 _{a,b}	4.9 _b
	N	117 _a	214 _b	86 _a	72 _a	46 _a	48 _{a,b}	79 _b
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	7.4 _a	6.4 _b	7.2 _a	7.4 _a	7.3 _a	6.8 _{a,b}	5.3 _b
	N	114 _a	212 _b	86 _a	70 _a	45 _a	47 _{a,b}	78 _b
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	6.6 _a	6.6 _a	7.4 _a	6.7 _{a,b}	7.1 _{a,b}	6.1 _{a,b}	5.5 _b
	N	118 _a	210 _a	93 _a	69 _{a,b}	44 _{a,b}	48 _{a,b}	74 _b
Archyvo paslaugos	Vidurkis	6.5 _a	6.9 _a	7.2 _a	7.2 _a	7.4 _a	6.5 _{a,b}	5.6 _b
	N	116 _a	212 _a	92 _a	69 _a	44 _a	48 _{a,b}	75 _b
Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos	Vidurkis	6.7 _a	7.2 _a	7.4 _a	7.5 _a	7.8 _a	7.0 _{a,b}	5.8 _b
	N	116 _a	206 _a	89 _a	70 _a	43 _a	45 _{a,b}	75 _b
Viešosios bibliotekos paslaugos	Vidurkis	6.7 _a	7.7 _b	7.4 _a	7.6 _a	7.6 _a	7.6 _a	6.6 _a
	N	117 _a	212 _b	89 _a	70 _a	45 _a	47 _a	78 _a

1.5 Bendri savivaldybės teritorijoje teikiamų paslaugų svarbos vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas	Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį
--	--	---------------	---

		Pradinis, nebaigtas vidurinis,	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	8.8 _a	8.6 _a	8.8 _a	8.7 _{a,b}	9.1 _a	8.7 _{a,b}	8.4 _b
	N	111 _a	82 _a	146 _a	73 _{a,b}	109 _a	66 _{a,b}	91 _b
Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	8.9 _a	8.8 _a	8.8 _a	8.8 _{a,b}	9.2 _a	8.9 _{a,b}	8.5 _b
	N	113 _a	84 _a	148 _a	73 _{a,b}	112 _a	66 _{a,b}	94 _b
Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	7.5 _{a,b}	6.4 _a	7.6 _b	8.1 _a	7.4 _a	7.0 _a	6.8 _a
	N	112 _{a,b}	80 _a	147 _b	73 _a	108 _a	65 _a	93 _a
Paslaugos verslui	Vidurkis	6.8 _{a,b}	6.0 _a	7.6 _b	6.3 _a	6.8 _{a,b}	8.0 _b	6.9 _{a,b}
	N	107 _{a,b}	77 _a	147 _b	67 _a	104 _{a,b}	65 _b	95 _{a,b}
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	6.7 _{a,b}	5.9 _a	7.3 _b	5.9 _a	6.9 _{a,b}	7.8 _b	6.5 _{a,b}
	N	107 _{a,b}	76 _a	143 _b	67 _a	104 _{a,b}	62 _b	93 _{a,b}
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	6.7 _a	6.1 _a	6.8 _a	6.8 _a	6.9 _a	6.5 _a	6.2 _a
	N	105 _a	79 _a	144 _a	68 _a	107 _a	63 _a	90 _a
Archyvo paslaugos	Vidurkis	6.8 _a	6.5 _a	6.9 _a	6.8 _a	7.0 _a	6.9 _a	6.3 _a
	N	105 _a	79 _a	144 _a	69 _a	106 _a	63 _a	90 _a
Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos	Vidurkis	6.9 _a	6.8 _a	7.3 _a	7.1 _a	7.1 _a	7.3 _a	6.7 _a
	N	100 _a	77 _a	145 _a	66 _a	105 _a	63 _a	88 _a
Viešosios bibliotekos paslaugos	Vidurkis	7.0 _a	7.0 _a	7.7 _a	7.7 _a	7.2 _a	7.2 _a	7.3 _a
	N	102 _a	81 _a	146 _a	67 _a	106 _a	63 _a	93 _a

1.6 Bendri savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų vertinimo vidurkliai pagal lytį ir amžių (N=369)

		Lytis		Amžius, m.				
		Vyras	Motėris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	7.0 _a	7.5 _b	7.7 _a	7.0 _{a,b}	6.6 _b	7.1 _{a,b}	7.7 _a
	N	120 _a	212 _b	90 _a	68 _{a,b}	45 _b	48 _{a,b}	81 _a
Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	6.6 _a	6.8 _a	7.0 _a	6.9 _a	6.2 _a	6.8 _a	6.8 _a

	N	121 _a	218 _a	90 _a	68 _a	47 _a	48 _a	86 _a
Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	7.1 _a	7.3 _a	7.6 _a	6.8 _a	6.5 _a	7.0 _a	7.8 _a
	N	77 _a	134 _a	63 _a	37 _a	33 _a	35 _a	43 _a
Paslaugos verslui	Vidurkis	6.7 _a	7.0 _a	7.2 _a	6.6 _a	6.6 _a	7.0 _a	7.1 _a
	N	88 _a	99 _a	62 _a	49 _a	34 _a	24 _a	18 _a
Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	6.6 _a	7.4 _b	7.2 _a	6.8 _a	6.6 _a	7.3 _a	7.2 _a
	N	84 _a	93 _b	60 _a	44 _a	29 _a	21 _a	23 _a
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	7.8 _a	8.4 _b	8.2 _a	7.9 _a	7.7 _a	8.4 _a	8.5 _a
	N	74 _a	110 _b	71 _a	37 _a	26 _a	22 _a	28 _a
Archyvo paslaugos	Vidurkis	7.5 _a	8.0 _a	8.1 _a	7.4 _a	7.2 _a	7.9 _a	8.2 _a
	N	70 _a	105 _a	60 _a	34 _a	30 _a	24 _a	27 _a
Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos	Vidurkis	7.6 _a	8.4 _b	8.2 _a	8.3 _a	7.8 _a	7.6 _a	8.6 _a
	N	74 _a	122 _b	66 _a	40 _a	30 _a	30 _a	30 _a
Viešosios bibliotekos paslaugos	Vidurkis	8.0 _a	8.7 _b	8.5 _a	8.5 _a	8.2 _a	8.1 _a	8.7 _a
	N	72 _a	151 _b	65 _a	48 _a	30 _a	31 _a	49 _a

1.7 Bendri savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų vertinimo vidurkiaai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Komunalinio ūkio paslaugos	Vidurkis	7.7 _a	7.2 _{a,b}	7.1 _b	7.5 _{a,c,d}	7.5 _{a,b}	6.6 _c	7.5 _{b,d}
	N	113 _a	79 _{a,b}	140 _b	67 _{a,c,d}	111 _{a,b}	62 _c	92 _{b,d}
Aplinkos tvarkymo paslaugos	Vidurkis	6.9 _a	6.8 _a	6.6 _a	6.7 _a	6.9 _a	6.2 _a	7.0 _a
	N	113 _a	83 _a	143 _a	69 _a	115 _a	62 _a	93 _a
Socialinės paslaugos ir pašalpos	Vidurkis	7.6 _a	7.0 _a	7.0 _a	7.2 _a	7.6 _a	6.8 _a	7.0 _a
	N	86 _a	41 _a	84 _a	59 _a	65 _a	38 _a	49 _a
Paslaugos verslui	Vidurkis	7.2 _a	6.5 _a	6.9 _a	7.0 _a	7.2 _a	6.5 _a	6.7 _a
	N	60 _a	33 _a	94 _a	38 _a	53 _a	45 _a	51 _a

Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos	Vidurkis	7.2 _a	7.0 _a	6.9 _a	7.1 _a	7.3 _a	6.3 _a	7.3 _a
	N	60 _a	30 _a	87 _a	34 _a	53 _a	43 _a	47 _a
Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos	Vidurkis	8.4 _a	8.0 _a	8.0 _a	8.0 _a	8.3 _a	7.7 _a	8.2 _a
	N	61 _a	37 _a	86 _a	43 _a	60 _a	34 _a	47 _a
Archyvo paslaugos	Vidurkis	8.1 _a	7.5 _a	7.7 _a	7.7 _{a,b}	8.3 _a	7.2 _b	7.8 _{a,b}
	N	56 _a	38 _a	81 _a	40 _{a,b}	52 _a	40 _b	43 _{a,b}
Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos	Vidurkis	8.1 _a	8.0 _a	8.1 _a	7.9 _a	8.6 _a	7.9 _a	7.9 _a
	N	51 _a	41 _a	104 _a	39 _a	57 _a	43 _a	57 _a
Viešosios bibliotekos paslaugos	Vidurkis	8.4 _a	8.4 _a	8.6 _a	8.3 _a	8.7 _a	8.3 _a	8.4 _a
	N	59 _a	49 _a	115 _a	48 _a	67 _a	42 _a	66 _a

1.8 Per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi į savivaldybę, pasiskirstymas pagal lytį, amžių, išsilavinimą ir pajamas (N=369)

											Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį,			
Lytis		Amžius, m.						Išsilavinimas			EUR			
								Pradinis, nebaigtas						
	Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau	vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
%	53.0% _a	40.1% _b	57.4% _a	45.9% _{a,b}	45.1% _{a,b}	47.2% _{a,b}	29.9% _b	40.8% _{a,b}	34.8% _a	53.5% _b	46.8% _a	44.6% _a	53.7% _a	37.5% _a
N	70	95	54	34	23	25	29	51	31	83	36	54	36	39

1.9 Kreipimosi į savivaldybę būdai, pasiskirstymas pagal lytį ir amžių (kreipiausi) (N=165)

		Lytis		Amžius, m.				66 ir daugiau
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	
Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją/ įstaigą)	%	85.7% _a	91.6% _a	85.2% _a	88.2% _a	91.3% _a	100.0% ¹	86.2% _a
	N	60	87	46	30	21	25	25

Telefonu	%	21.4% _a	16.8% _a	27.8% _a	17.6% _a	13.0% _a	16.0% _a	10.3% _a
	N	15	16	15	6	3	4	3
El.paštu/ per užklausą internetu	%	20.0% _a	9.5% _a	20.4% _a	8.8% _a	21.7% _a	16.0% _a	0.0% ¹
	N	14	9	11	3	5	4	0
Raštu (pateikėte prašymą paštu)	%	12.9% _a	5.3% _a	9.3% _a	0.0% ¹	13.0% _a	8.0% _a	13.8% _a
	N	9	5	5	0	3	2	4

1.10 Kreipimosi į savivaldybę būdai, pasiskirstymas pagal išsilavinimą ir pajamas (kreipiausi) (N=165)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją/ įstaigą)	%	94.1% _a	93.5% _a	84.3% _a	91.7% _a	90.7% _a	88.9% _a	84.6% _a
	N	48	29	70	33	49	32	33
Telefonu	%	13.7% _a	9.7% _a	25.3% _a	25.0% _a	9.3% _a	25.0% _a	20.5% _a
	N	7	3	21	9	5	9	8
El.paštu/ per užklausą internetu	%	5.9% _a	0.0% ¹	24.1% _b	13.9% _a	5.6% _a	19.4% _a	20.5% _a
	N	3	0	20	5	3	7	8
Raštu (pateikėte prašymą paštu)	%	7.8% _a	6.5% _a	9.6% _a	5.6% _a	7.4% _a	11.1% _a	10.3% _a
	N	4	2	8	2	4	4	4

1.11 Šių savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas pagal lytį ir amžių (N=369)

		Lytis			Amžius, m.			
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Pažymų išdavimas	Vidurkis	7.1 _a	8.7 _b	7.8 _a	7.1 _a	8.8 _a	8.6 _a	8.4 _a
	N	35 _a	46 _b	32 _a	16 _a	13 _a	11 _a	9 _a
Leidimų išdavimas	Vidurkis	6.8 _a	8.9 _b	8.2 _a	6.9 _a	7.3 _a	7.0 _a	9.0 _a

	N	38 _a	23 _b	18 _a	17 _a	13 _a	7 _a	6 _a
Gyvenamosios vietos deklaravimas	Vidurkis	8.5 _a	9.2 _a	8.9 _a	8.8 _a	9.3 _a	7.9 _a	9.5 _a
	N	40 _a	49 _a	41 _a	17 _a	12 _a	11 _a	8 _a
Gyvenamosios vietos deklaravimas išvykstant iš Lietuvos Respublikos	Vidurkis	9.0 _a	9.2 _a	9.5 _a	8.0 _a	9.0 ¹	9.5 _a	. ²
	N	3 _a	6 _a	4 _a	2 _a	1 ¹	2 _a	0 ²
Konsultavimas ir informavimas įvairiais klausimais	Vidurkis	6.3 _a	8.6 _b	7.7 _a	8.4 _a	7.7 _a	6.7 _a	7.2 _a
	N	29 _a	39 _b	25 _a	13 _a	12 _a	9 _a	9 _a
Gyventojų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas	Vidurkis	4.7 _a	7.3 _b	5.8 _a	6.7 _a	6.0 _a	6.0 _a	5.6 _a
	N	21 _a	22 _b	13 _a	11 _a	6 _a	5 _a	8 _a
Archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimas	Vidurkis	8.1 _a	8.3 _a	8.0 _a	8.0 ¹	7.7 _a	8.5 _a	9.0 _a
	N	10 _a	14 _a	11 _a	1 ¹	3 _a	6 _a	3 _a
Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimas	Vidurkis	6.6 _a	8.9 _b	8.4 _a	7.0 _a	7.1 _a	7.0 _a	8.5 _a
	N	16 _a	13 _b	11 _a	6 _a	8 _a	2 _a	2 _a
Juridinių asmenų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas	Vidurkis	5.3 _a	7.8 _a	6.0 _a	9.0 _a	6.3 _a	3.5 _a	. ²
	N	10 _a	5 _a	7 _a	2 _a	4 _a	2 _a	0 ²

1.12 Šių savivaldybės teikiamų paslaugų vertinimas pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas	Aukštesnysis / spec.		Nuo 251 iki		451 ir daugiau	Nenurodė
		vidurinis	vidurinis	Aukštasis	Iki 250	450		
Pažymų išdavimas	Vidurkis	8.4 _a	8.5 _a	7.6 _a	7.5 _a	8.6 _a	7.4 _a	8.3 _a
	N	20 _a	20 _a	41 _a	19 _a	21 _a	18 _a	23 _a
Leidimų išdavimas	Vidurkis	8.6 _a	8.2 _a	6.6 _a	7.8 _a	8.6 _a	6.4 _a	7.7 _a
	N	18 _a	15 _a	28 _a	13 _a	13 _a	16 _a	19 _a

Gyvenamosios vietos deklaravimas	Vidurkis	8.5 _a	9.2 _a	9.0 _a	8.9 _a	8.9 _a	9.4 _a	8.5 _a
	N	27 _a	19 _a	43 _a	22 _a	28 _a	17 _a	22 _a
Gyvenamosios vietos deklaravimas išvykstant iš Lietuvos Respublikos	Vidurkis	9.0 _a	9.5 _a	9.0 _a	10.0 _a	9.0 _a	10.0 ¹	8.5 _a
	N	2 _a	2 _a	5 _a	2 _a	2 _a	1 ¹	4 _a
Konsultavimas ir informavimas įvairiais klausimais	Vidurkis	8.5 _a	8.1 _a	7.2 _a	7.9 _a	7.8 _a	6.8 _a	7.9 _a
	N	12 _a	16 _a	40 _a	14 _a	17 _a	17 _a	20 _a
Gyventojų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas	Vidurkis	7.9 _a	4.8 _a	5.7 _a	7.0 _a	6.1 _a	4.2 _a	7.1 _a
	N	9 _a	6 _a	28 _a	10 _a	12 _a	11 _a	10 _a
Archyvinį pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimas	Vidurkis	9.2 _a	8.2 _a	7.8 _a	9.2 _a	7.8 _a	6.7 _a	8.3 _a
	N	6 _a	5 _a	13 _a	6 _a	4 _a	3 _a	11 _a
Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimas	Vidurkis	8.8 _a	8.3 _a	6.9 _a	8.0 _a	8.3 _a	5.8 _a	8.1 _a
	N	6 _a	7 _a	16 _a	4 _a	7 _a	6 _a	12 _a
Juridinių asmenų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas	Vidurkis	8.4 _a	. ²	5.0 _b	6.3 _a	7.0 _a	2.0 _a	7.0 _a
	N	5 _a	0 ²	10 _b	4 _a	3 _a	2 _a	6 _a

1.13 Vertinant savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiaai pagal lytį ir amžių (N=369)

		Lytis		Amžius, m.				
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus	Vidurkis	4.4 _a	4.5 _a	4.3 _a	4.3 _a	4.5 _a	4.5 _a	4.7 _a
	N	88 _a	130 _a	68 _a	42 _a	35 _a	33 _a	40 _a
Savivaldybės administracijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	Vidurkis	4.4 _a	4.5 _a	4.2 _a	4.4 _a	4.4 _a	4.6 _a	4.8 _a
	N	85 _a	126 _a	62 _a	41 _a	34 _a	34 _a	40 _a
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	Vidurkis	4.0 _a	4.4 _b	4.2 _a	4.2 _a	4.1 _a	4.4 _a	4.4 _a
	N	84 _a	119 _b	62 _a	39 _a	36 _a	31 _a	35 _a

Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	Vidurkis	3.9 _a	4.4 _b	4.0 _a	4.3 _a	4.1 _a	4.5 _a	4.5 _a
	N	85 _a	118 _b	63 _a	40 _a	35 _a	31 _a	34 _a
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	Vidurkis	4.1 _a	4.6 _b	4.3 _a	4.3 _a	4.4 _a	4.4 _a	4.5 _a
	N	87 _a	115 _b	63 _a	39 _a	36 _a	30 _a	34 _a
Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	Vidurkis	4.0 _a	4.4 _b	4.0 _a	4.0 _a	4.4 _a	4.6 _a	4.4 _a
	N	83 _a	119 _b	62 _a	39 _a	33 _a	27 _a	41 _a
Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	Vidurkis	4.0 _a	4.4 _b	4.0 _a	4.2 _a	4.3 _a	4.3 _a	4.5 _a
	N	84 _a	119 _b	62 _a	40 _a	33 _a	29 _a	39 _a
Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	Vidurkis	4.3 _a	4.5 _a	4.2 _a	4.4 _a	4.6 _a	4.5 _a	4.6 _a
	N	84 _a	126 _a	62 _a	40 _a	34 _a	31 _a	43 _a
Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami	Vidurkis	4.1 _a	4.5 _b	4.2 _a	4.3 _a	4.5 _a	4.4 _a	4.5 _a
	N	85 _a	115 _b	61 _a	40 _a	34 _a	32 _a	33 _a
Savivaldybė informavo apie veiksmus , kurių ėmėsi sprendama jūsų klausimus	Vidurkis	4.0 _a	4.5 _b	4.2 _a	4.1 _a	4.4 _a	4.4 _a	4.5 _a
	N	81 _a	104 _b	59 _a	37 _a	34 _a	24 _a	31 _a
Aptarnavimas vieno langelio principu savivaldybėje veikia gerai.	Vidurkis	4.3 _a	4.5 _a	4.2 _a	4.7 _a	4.6 _a	4.3 _a	4.6 _a
	N	71 _a	97 _a	51 _a	35 _a	31 _a	25 _a	26 _a

1.14 Vertinant savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus	Vidurkis	4.6 _a	4.6 _a	4.3 _a	4.4 _a	4.6 _a	4.4 _a	4.3 _a
	N	60 _a	54 _a	104 _a	44 _a	68 _a	46 _a	60 _a

Savivaldybės administracijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	Vidurkis	4.5 _a	4.6 _a	4.3 _a	4.4 _a	4.6 _a	4.4 _a	4.3 _a
	N	57 _a	54 _a	100 _a	42 _a	66 _a	45 _a	58 _a
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, į Jūsų problema buvo reaguota iš kartu	Vidurkis	4.4 _a	4.4 _a	4.0 _a	4.3 _a	4.4 _a	3.9 _a	4.3 _a
	N	55 _a	48 _a	100 _a	38 _a	64 _a	46 _a	55 _a
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	Vidurkis	4.3 _{a,b}	4.6 _a	4.0 _b	4.3 _a	4.4 _a	4.0 _a	4.2 _a
	N	57 _{a,b}	47 _a	99 _b	40 _a	63 _a	45 _a	55 _a
Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	Vidurkis	4.4 _a	4.7 _a	4.2 _a	4.4 _a	4.4 _a	4.1 _a	4.4 _a
	N	55 _a	46 _a	101 _a	37 _a	62 _a	47 _a	56 _a
Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	Vidurkis	4.4 _a	4.4 _a	4.0 _a	4.1 _a	4.5 _a	4.0 _a	4.2 _a
	N	56 _a	48 _a	98 _a	38 _a	62 _a	45 _a	57 _a
Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	Vidurkis	4.4 _a	4.4 _{a,b}	4.0 _b	4.2 _{a,b}	4.5 _a	3.9 _b	4.3 _{a,b}
	N	54 _a	49 _{a,b}	100 _b	39 _{a,b}	60 _a	46 _b	58 _{a,b}
Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	Vidurkis	4.6 _a	4.6 _a	4.3 _a	4.2 _{a,c,d}	4.6 _{a,b}	4.1 _c	4.6 _{b,d}
	N	57 _a	53 _a	100 _a	40 _{a,c,d}	65 _{a,b}	46 _c	59 _{b,d}
Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami	Vidurkis	4.6 _a	4.5 _{a,b}	4.1 _b	4.3 _a	4.4 _a	4.1 _a	4.5 _a
	N	52 _a	49 _{a,b}	99 _b	39 _a	59 _a	45 _a	57 _a
Savivaldybė informavo apie veiksmus , kurių ėmėsi spręsdama jūsų klausimus	Vidurkis	4.4 _{a,b}	4.6 _a	4.0 _b	4.2 _a	4.3 _a	4.1 _a	4.4 _a
	N	50 _{a,b}	43 _a	92 _b	35 _a	56 _a	43 _a	51 _a
Aptarnavimas vieno langelio principu savivaldybėje veikia gerai.	Vidurkis	4.5 _{a,b}	4.7 _a	4.3 _b	4.1 _a	4.6 _a	4.4 _a	4.6 _a
	N	44 _{a,b}	40 _a	84 _b	34 _a	48 _a	37 _a	49 _a

1.15 Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis indeksai pagal lytį ir amžių (N=369)

	Lytis		Amžius, m.				66 ir daugiau
	Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	

Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	Vidurkis	73.8 _a	84.8 _a	83.8 _a	73.6 _a	73.0 _a	85.7 _a	85.9 _a
	N	20 _a	72 _a	20 _a	12 _a	10 _a	15 _a	35 _a
Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas	Vidurkis	72.0 _a	74.7 _a	68.1 _a	68.5 _a	80.2 _a	66.0 _a	90.0 _a
	N	36 _a	19 _a	15 _a	16 _a	15 _a	5 _a	4 _a
Pasitenkinimo civilinės metrikacijos paslaugomis indeksas	Vidurkis	86.8 _a	93.3 _a	88.8 _a	92.2 _a	93.8 _a	91.8 _a	94.0 _a
	N	25 _a	46 _a	33 _a	9 _a	8 _a	11 _a	10 _a
Bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas	Vidurkis	75.1 _a	84.8 _b	80.5 _a	72.4 _a	78.1 _a	86.7 _a	87.2 _a
	N	66 _a	115 _b	54 _a	31 _a	27 _a	25 _a	44 _a

1.16 Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis indeksai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis,	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas	Vidurkis	83.0 _a	84.8 _a	80.0 _a	81.3 _a	85.3 _a	78.8 _a	80.6 _a
	N	40 _a	21 _a	31 _a	32 _a	32 _a	4 _a	24 _a
Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksas	Vidurkis	84.0 _a	77.6 _a	62.7 _a	78.9 _a	68.9 _a	78.1 _a	68.1 _a
	N	13 _a	19 _a	23 _a	9 _a	10 _a	16 _a	20 _a
Pasitenkinimo civilinės metrikacijos paslaugomis indeksas	Vidurkis	89.2 _a	92.9 _a	91.5 _a	91.1 _a	94.8 _a	86.0 _a	89.2 _a
	N	24 _a	14 _a	33 _a	18 _a	25 _a	15 _a	13 _a
Bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas	Vidurkis	83.2 _a	82.9 _a	78.5 _a	82.9 _a	84.7 _a	79.8 _a	76.6 _a
	N	63 _a	47 _a	71 _a	49 _a	53 _a	32 _a	47 _a

1.17 Socialinių paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių (N=369)

		Lytis		Amžius, m.				
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas (dokumentu ir prašymų priėmimas) dėl socialinių paslaugų skyrimo	Vidurkis	7.3 _a	8.6 _b	8.0 _a	7.1 _a	7.0 _a	8.6 _a	9.3 _a
	N	15 _a	45 _b	12 _a	8 _a	8 _a	12 _a	20 _a

Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos	Vidurkis	8.0 _a	8.5 _a	9.0 _a	6.4 _a	8.6 _a	9.1 _a	8.5 _a
	N	9 _a	28 _a	8 _a	7 _a	7 _a	7 _a	8 _a
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas ir kitos socialinės paramos teikimas	Vidurkis	7.6 _a	8.5 _a	8.4 _a	7.9 _a	7.3 _a	8.4 _a	8.7 _a
	N	17 _a	59 _a	17 _a	11 _a	8 _a	14 _a	26 _a

1.18 Socialinių paslaugų vertinimo vidurkliai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas	Aukštesnysis / spec.		Nuo 251 iki		451 ir daugiau	Nenurodė
		vidurinis, vidurinis	vidurinis	Aukštasis	Iki 250	450		
Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas (dokumentu ir prašymų priėmimas) dėl socialinių paslaugų skyrimo	Vidurkis	8.6 _a	8.2 _a	8.0 _a	7.8 _a	8.6 _a	7.3 _a	8.8 _a
	N	27 _a	12 _a	21 _a	21 _a	19 _a	3 _a	17 _a
Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos	Vidurkis	8.8 _a	7.5 _a	8.1 _a	8.6 _a	7.4 _a	10.0 _a	8.5 _a
	N	17 _a	6 _a	14 _a	12 _a	9 _a	2 _a	14 _a
Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas ir kitos socialinės paramos teikimas	Vidurkis	8.1 _a	9.1 _a	8.1 _a	8.1 _a	8.8 _a	8.7 _a	7.9 _a
	N	34 _a	17 _a	25 _a	30 _a	25 _a	3 _a	18 _a

1.19 Paslaugų verslui vertinimo vidurkliai pagal lytį ir amžių (N=369)

		Lytis			Amžius, m.			
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas	Vidurkis	6.8 _a	7.6 _a	7.7 _a	6.1 _a	7.0 _a	6.7 _a	10.0 _a
	N	18 _a	14 _a	9 _a	10 _a	7 _a	3 _a	3 _a
Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	Vidurkis	6.5 _a	6.9 _a	6.5 _a	7.0 _a	6.3 _a	6.5 _a	. ¹
	N	15 _a	7 _a	8 _a	6 _a	6 _a	2 _a	0 ¹
	Vidurkis	7.9 _a	8.5 _a	6.5 _a	6.0 _a	9.4 _a	10.0 ²	. ¹

Leidimų transporto, keleivių pervežimo paslaugoms teikti išdavimas	N	9 _a	2 _a	2 _a	3 _a	5 _a	1 ²	0 ¹
Konsultacijos galimų investicijų klausimais	Vidurkis	3.7 ¹	6.0 ²	3.0 ¹	6.0 ²	5.0 ²	. ¹	. ¹
	N	3 ¹	1 ²	2 ¹	1 ²	1 ²	0 ¹	0 ¹
Leidimai gabenti stambiagabaričius krovinius per miestą	Vidurkis	6.5 ¹	7.0 ²	1.0 ²	7.4 ¹	8.0 ²	. ¹	. ¹
	N	6 ¹	1 ²	1 ²	5 ¹	1 ²	0 ¹	0 ¹
Leidimai prekiauti alkoholiu, tabaku	Vidurkis	8.4 _a	6.5 _a	7.0 _a	8.0 _a	9.3 _a	. ¹	6.0 ²
	N	7 _a	2 _a	2 _a	3 _a	3 _a	0 ¹	1 ²
Leidimai prekiauti dujomis, nefasuotais naftos produktais	Vidurkis	. ¹	8.0 ²	. ¹	8.0 ²	. ¹	. ¹	. ¹
	N	0 ¹	1 ²	0 ¹	1 ²	0 ¹	0 ¹	0 ¹

1.20 Paslaugų verslui vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas	Vidurkis	8.7 _a	7.3 _{a,b}	5.5 _b	7.8 _a	6.9 _a	7.3 _a	6.8 _a
	N	11 _a	10 _{a,b}	11 _b	8 _a	7 _a	7 _a	10 _a
Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	Vidurkis	6.5 _a	8.4 _a	5.5 _a	10.0 ²	8.0 _a	7.4 _a	5.2 _a
	N	4 _a	7 _a	11 _a	1 ²	3 _a	8 _a	10 _a
Leidimų transporto, keleivių pervežimo paslaugoms teikti išdavimas	Vidurkis	7.5 _a	9.4 _a	5.5 _a	10.0 _a	6.5 _a	8.0 _a	7.5 _a
	N	4 _a	5 _a	2 _a	2 _a	2 _a	5 _a	2 _a
Konsultacijos galimų investicijų klausimais	Vidurkis	3.5 _a	. ¹	5.0 _a	. ¹	1.0 ²	5.0 ²	5.5 ¹
	N	2 _a	0 ¹	2 _a	0 ¹	1 ²	1 ²	2 ¹
Leidimai gabenti stambiagabaričius krovinius per miestą	Vidurkis	6.0 _a	9.0 ²	6.3 _a	9.0 ²	1.0 ²	5.5 _a	8.3 _a
	N	3 _a	1 ²	3 _a	1 ²	1 ²	2 _a	3 _a
Leidimai prekiauti alkoholiu, tabaku	Vidurkis	7.0 ²	6.0 ²	8.4 ¹	. ¹	6.0 _a	8.0 _a	8.8 _a
	N	1 ²	1 ²	7 ¹	0 ¹	2 _a	2 _a	5 _a

Leidimai prekiauti dujomis, nefasuotais naftos produktais	Vidurkis	8.0 ²	. ¹	. ¹	. ¹	. ¹	. ¹	8.0 ²
	N	1 ²	0 ¹	0 ¹	0 ¹	0 ¹	0 ¹	1 ²

1.21 Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių (N=369)

		Lytis		Amžius, m.				
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas	Vidurkis	. ¹	9.8 ¹	10.0 ¹	10.0 ²	10.0 ²	. ¹	9.0 ²
	N	0 ¹	5 ¹	2 ¹	1 ²	1 ²	0 ¹	1 ²
Gimimo/ įvaikinimo registravimas	Vidurkis	8.6 _a	9.2 _a	9.2 _a	8.5 _a	9.0 _a	7.7 _a	. ¹
	N	14 _a	20 _a	23 _a	4 _a	4 _a	3 _a	0 ¹
Santuokos registravimas	Vidurkis	9.7 _a	9.3 _a	9.1 _a	10.0 _a	10.0 _a	10.0 ²	10.0 ²
	N	6 _a	10 _a	10 _a	2 _a	2 _a	1 ²	1 ²
Ištuokos registravimas	Vidurkis	10.0 ²	9.8 ¹	10.0 ²	9.0 ²	10.0 ²	10.0 ²	10.0 ²
	N	1 ²	4 ¹	1 ²	1 ²	1 ²	1 ²	1 ²
Mirties registravimas	Vidurkis	8.3 _a	9.5 _a	6.8 _a	10.0 _a	9.7 _a	9.7 _a	9.3 _a
	N	8 _a	15 _a	4 _a	2 _a	3 _a	7 _a	7 _a

1.22 Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugų vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=369)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas	Vidurkis	. ¹	10.0 ²	9.8 ¹	9.0 ²	10.0 ¹	10.0 ²	10.0 ²
	N	0 ¹	1 ²	4 ¹	1 ²	2 ¹	1 ²	1 ²
Gimimo/ įvaikinimo registravimas	Vidurkis	9.1 _a	8.6 _a	9.0 _a	9.0 _a	9.2 _a	8.8 _a	8.8 _a
	N	8 _a	5 _a	21 _a	7 _a	13 _a	6 _a	8 _a
Santuokos registravimas	Vidurkis	10.0 _a	9.0 _a	9.3 _a	9.3 _{a,b}	10.0 _a	8.0 _b	9.8 _{a,b}
	N	4 _a	2 _a	10 _a	3 _{a,b}	6 _a	3 _b	4 _{a,b}

Ištuokos registravimas	Vidurkis	10.0 _a	10.0 ²	9.5 _a	10.0 ²	10.0 ²	9.0 ²	10.0 ¹
	N	2 _a	1 ²	2 _a	1 ²	1 ²	1 ²	2 ¹
Mirties registravimas	Vidurkis	8.5 _a	9.8 _a	9.8 _a	9.0 _a	9.8 _a	8.5 _a	8.7 _a
	N	13 _a	5 _a	5 _a	6 _a	8 _a	6 _a	3 _a

1.23 Per paskutinius 12 mėn. naudojosi viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis pagal lytį, amžių, išsilavinimą ir pajamas (N=369)

											Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
Lytis			Amžius, m.					Išsilavinimas						
	Vyrai	Moteris						Pradinis, nebaigtas	Aukštesnysis /spec. vidurinis	Aukštasis	Nuo 251 iki 450		451 ir daugiau	Nenurodė
			Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau	vidurinis			451 ir daugiau			
%	15.9% _a	33.8% _b	28.7% _a	25.7% _a	27.5% _a	26.4% _a	27.8% _a	14.4% _a	27.0% _{a,b}	38.1% _b	28.6% _a	23.1% _a	29.9% _a	29.8% _a
N	21	80	27	19	14	14	27	18	24	59	22	28	20	31

1.24 Viešosios bibliotekos teikiamų leidinių skolinimosi paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį, amžių, išsilavinimą ir pajamas (N=101)

	Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR													
	Lytis		Amžius, m.					Išsilavinimas						
	Vyras	Moteris	Nuo 18	Nuo 36	Nuo 46	Nuo 56	66 ir	Pradinis, nebaigtas	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251	451 ir	Nenurodė
iki 35			iki 45	iki 55	iki 65	daugiau	vidurinis, vidurinis	iki 450				daugiau		
Vidurkis	9.1 _a	9.4 _a	9.4 _a	9.6 _a	8.9 _a	9.4 _a	9.4 _a	9.7 _a	9.4 _a	9.3 _a	9.2 _a	9.4 _a	9.5 _a	9.5 _a
N	21 _a	80 _a	27 _a	19 _a	14 _a	14 _a	27 _a	18 _a	24 _a	59 _a	22 _a	28 _a	20 _a	31 _a

1.25 Vertinant viešosios bibliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimų vidurkiai pagal lytį ir amžių (N=101)

Lytis	Amžius, m.
-------	------------

		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Šiaulių mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas	Vidurkis	4.7 _a	4.9 _a	4.8 _a	4.8 _a	4.7 _a	4.7 _a	4.9 _a
	N	21 _a	76 _a	26 _a	19 _a	14 _a	13 _a	25 _a
Šiaulių m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais	Vidurkis	4.7 _a	4.8 _a	4.8 _{a,b}	4.9 _{a,b}	4.4 _a	4.8 _{a,b}	4.9 _b
	N	21 _a	76 _a	26 _{a,b}	19 _{a,b}	14 _a	13 _{a,b}	25 _b

1.26 Vertinant viešosios bibliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimų vidurkiaai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=101)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Šiaulių mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas	Vidurkis	4.9 _a	4.9 _a	4.8 _a	4.8 _a	4.7 _a	4.9 _a	4.9 _a
	N	17 _a	22 _a	58 _a	20 _a	27 _a	19 _a	31 _a
Šiaulių m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais	Vidurkis	4.9 _a	4.6 _a	4.8 _a	4.8 _a	4.6 _a	4.9 _a	4.9 _a
	N	17 _a	22 _a	58 _a	20 _a	27 _a	19 _a	31 _a

1.27 Savitarnos galimybės išduodant ir grąžinant knygas reikalingumas pagal lytį ir amžių (N=101)

		Lytis			Amžius, m.			
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
Tikrai taip	%	42.9% _a	28.8% _a	51.9% _a	36.8% _{a,b}	28.6% _{a,b}	28.6% _{a,b}	11.1% _b
	N	9	23	14	7	4	4	3
Greičiau taip	%	23.8% _a	17.5% _a	18.5% _a	21.1% _a	28.6% _a	21.4% _a	11.1% _a
	N	5	14	5	4	4	3	3
Greičiau ne	%	14.3% _a	12.5% _a	7.4% _a	5.3% _a	21.4% _a	14.3% _a	18.5% _a
	N	3	10	2	1	3	2	5

Tikrai ne	%	0.0% ¹	17.5% _a	7.4% _a	10.5% _a	7.1% _a	14.3% _a	25.9% _a
	N	0	14	2	2	1	2	7
Nežinau, neturiu nuomonės	%	19.0% _a	23.8% _a	14.8% _a	26.3% _a	14.3% _a	21.4% _a	33.3% _a
	N	4	19	4	5	2	3	9

1.28 Savitarnos galimybės išduodant ir grąžinant knygas reikalingumas pagal išsilavinimą ir pajamas (N=101)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251 iki 450	451 ir daugiau	Nenurodė
Tikrai taip	%	16.7% _a	25.0% _a	39.0% _a	31.8% _a	28.6% _a	30.0% _a	35.5% _a
	N	3	6	23	7	8	6	11
Greičiau taip	%	5.6% _a	16.7% _a	23.7% _a	18.2% _a	17.9% _a	20.0% _a	19.4% _a
	N	1	4	14	4	5	4	6
Greičiau ne	%	16.7% _a	20.8% _a	8.5% _a	13.6% _a	7.1% _a	20.0% _a	12.9% _a
	N	3	5	5	3	2	4	4
Tikrai ne	%	22.2% _a	20.8% _a	8.5% _a	13.6% _a	21.4% _a	5.0% _a	12.9% _a
	N	4	5	5	3	6	1	4
Nežinau, neturiu nuomonės	%	38.9% _a	16.7% _a	20.3% _a	22.7% _a	25.0% _a	25.0% _a	19.4% _a
	N	7	4	12	5	7	5	6

1.29 Savivaldybės turizmo informacijos centro teikiamų paslaugų: „Informacija ir konsultacijos apie miestą (lankytinos vietos, maitinimas, nakvynė ir pan.)“ vertinimo vidurkiai pagal lytį, amžių, išsilavinimą ir pajamas (N=392)

Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR													
Lytis		Amžius, m.					Išsilavinimas						
Vyras	Moteris	Nuo 18	Nuo 36	Nuo 46	Nuo 56	66 ir	Pradinis, nebaigtas	Aukštesnysis / spec. vidurinis	Aukštasis	Iki 250	Nuo 251	451 ir	Nenurodė
		iki 35	iki 45	iki 55	iki 65	daugiau	vidurinis				daugiau		

Vidurkis	7.9 _a	9.0 _b	8.9 _a	8.8 _a	8.2 _a	8.0 _a	8.5 _a	8.7 _a	8.9 _a	8.3 _a	8.1 _a	9.0 _a	8.2 _a	8.6 _a
N	34 _a	44 _b	17 _a	17 _a	17 _a	14 _a	13 _a	10 _a	22 _a	46 _a	15 _a	23 _a	21 _a	19 _a

1.30 Vertinant turizmo informacijos centro paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimų vidurkiaai pagal lytį ir amžių (N=392)

		Lytis		Amžius, m.				
		Vyras	Moteris	Nuo 18 iki 35	Nuo 36 iki 45	Nuo 46 iki 55	Nuo 56 iki 65	66 ir daugiau
TIC suteikta informacija buvo išsami	Vidurkis	4.5 _a	4.6 _a	4.7 _a	4.8 _a	4.7 _a	4.4 _a	4.2 _a
	N	35 _a	49 _a	19 _a	18 _a	17 _a	14 _a	16 _a
TIC suteikta informacija buvo kokybiška	Vidurkis	4.5 _a	4.6 _a	4.7 _a	4.8 _a	4.7 _a	4.3 _a	4.2 _a
	N	35 _a	49 _a	19 _a	18 _a	17 _a	14 _a	16 _a
TIC nesunku gauti šias paslaugas, jų nereikėjo ilgai laukti	Vidurkis	4.5 _a	4.6 _a	4.7 _a	4.8 _a	4.7 _a	4.4 _a	4.2 _a
	N	35 _a	48 _a	18 _a	18 _a	17 _a	14 _a	16 _a
TIC specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	Vidurkis	4.7 _a	4.7 _a	4.7 _a	4.9 _a	4.8 _a	4.8 _a	4.3 _a
	N	35 _a	52 _a	20 _a	21 _a	17 _a	13 _a	16 _a

1.31 Vertinant turizmo informacijos centro paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimų vidurkiaai pagal išsilavinimą ir pajamas (N=392)

		Išsilavinimas			Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį, EUR			
		Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis	Aukštesnysis / spec. vidurinis		Nuo 251 iki 450		451 ir daugiau	Nenurodė
TIC suteikta informacija buvo išsami	Vidurkis	4.6 _a	4.5 _a	4.6 _a	4.5 _a	4.4 _a	4.6 _a	4.8 _a
	N	11 _a	24 _a	49 _a	17 _a	25 _a	20 _a	22 _a
TIC suteikta informacija buvo kokybiška	Vidurkis	4.7 _a	4.4 _a	4.6 _a	4.5 _a	4.5 _a	4.5 _a	4.7 _a
	N	11 _a	24 _a	49 _a	17 _a	25 _a	20 _a	22 _a
TIC nesunku gauti šias paslaugas, jų nereikėjo ilgai laukti	Vidurkis	4.7 _a	4.4 _a	4.6 _a	4.5 _a	4.5 _a	4.6 _a	4.7 _a
	N	11 _a	24 _a	48 _a	17 _a	25 _a	20 _a	21 _a
	Vidurkis	4.8 _a	4.5 _a	4.8 _a	4.6 _a	4.7 _a	4.8 _a	4.8 _a

TIC specialistai yra
mandagūs ir maloniai
bendrauja su klientais

N

11_a

25_a

51_a

17_a

26_a

20_a

24_a

Priedas Nr. 2. Klausimynas

Gerbiami Šiaulių gyventojai,

Maloniai kviečiame dalyvauti gyventojų apklausoje, kurią savivaldybės užsakymu atlieka Šio tyrimo tikslas – išsiaiškinti Jūsų nuomonę apie viešąsias, administracines paslaugas, teikiamas Jūsų gyvenamojoje vietovėje.

Jūsų dalyvavimas šioje apklausoje ir išsakyti atsiliepimai, lūkesčiai ir pageidavimai, padės Jūsų gyvenamosios vietovės institucijoms tobulinti teikiamų paslaugų kokybę, gerinti klientų aptarnavimą teikiant viešąsias, administracines paslaugas.

Ši apklausa yra anoniminė ir visi Jūsų pateikti atsakymai bus panaudoti tik statistinei analizei kartu su kitų apklaustųjų atsakymais. Apklausos trukmė – iki 20 min.

Dėkojame už sutikimą dalyvauti apklausoje!

1. Ar Jūs nuolat gyvenate Šiaulių mieste, ... ar esate atvykęs/-usi ... (esate ... svečias)?

1. Nuolatinis gyventojas → TĘSTI
2. Atvykęs/ -usi (svečias) → PEREITI PRIE 18 KLAUSIMO

BENDROJI KLAUSIMYNO DALIS

(VISIEMS RESPONDENTAMS)

I. BENDRAS GYVENAMOSIOS VIETOVĖS VERTINIMAS

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

Labai nepatinka					Labai patinka				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. Kiek metų gyvenate Šiauliuose?

1. Penkis ir mažiau metų;
2. 6-10 metų;
3. Daugiau kaip 10 metų.

II. BENDRAS SAVIVALDYBĖS DARBO VERTINIMAS

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

Labai blogai					Labai gerai				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. Kiek jums yra bendrai svarbios Šiaulių savivaldybės teritorijoje teikiamos paslaugos? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu.

Nr.	Paslaugos	Visiškai nesvarbu										N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Komunalinio ūkio paslaugos (<i>atliekų tvarkymo paslaugos, vandens tiekimas, nuotekų valymas, avarinė tarnyba</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Aplinkos tvarkymo paslaugos (<i>švara, gatvių valymas žiemą, apšvietimas,</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

	<i>vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės)</i>											
3.	Socialinės paslaugos ir pašalpos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos verslui (<i>leidimų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų reklamai, keleivių vežimui išdavimas</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	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>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos (<i>civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas ir pan.</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Archyvo paslaugos (<i>pažymų išdavimas, dokumentų kopijų išdavimas</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos (<i>informacijos teikimas</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Viešosios bibliotekos paslaugos (<i>leidinių išdavimo ir grąžinimo paslaugos</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

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

Nr.	Paslaugos	Labai blogai Labai gerai										N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

1.	Komunalinio ūkio paslaugos (<i>atliekų tvarkymo paslaugos, vandens tiekimas, nuotekų valymas, avarinė tarnyba</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Aplinkos tvarkymo paslaugos (<i>švara, gatvių valymas žiemą, apšvietimas, vaikų žaidimo aikštelės, gyvūnų vedžiojimo aikštelės</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Socialinės paslaugos ir pašalpos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Paslaugos verslui (<i>leidimų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų reklamai, keleivių vežimui išdavimas</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	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>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Civilinės metrikacijos skyriaus paslaugos (<i>civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvairinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas ir pan.</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Archyvo paslaugos (<i>pažymų išdavimas, dokumentų kopijų išdavimas</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8.	Šiaulių turizmo informacijos centro paslaugos (<i>informacijos teikimas</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9.	Viešosios bibliotekos paslaugos (<i>leidinių išdavimo ir grąžinimo paslaugos</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į savivaldybę?

1. Taip
2. Ne (eikite prie 9 klausimo)

8. Koku būdu kreipėtės į savivaldybę Jums rūpimais klausimais?

Nr.	Kreipimosi būdas	KREIPIAUSI	NESIKREIPIAU
1.	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją/ įstaigą)	1	2
2.	Telefonu	1	2
3.	El.paštu/ per užklausą internetu	1	2
4.	Raštu (pateikėte prašymą paštu)	1	2
5.	Kita (įrašykite)	1	2

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):

Nr.		Nesikreipiau	Labai blogai										Labai gerai		N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	
1.	Pažymų išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	
2.	Leidimų išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	
3.	Gyvenamosios vietos deklarasavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	
4.	Gyvenamosios vietos deklarasavimas išvykstant iš Lietuvos Respublikos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	
5.	Konsultavimas ir informavimas įvairiais klausimais	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	
6.	Gyventojų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	
7.	Archyvinų pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	99	

Nr.		Nesikr eipiau	Labai blogai										Labai gerai		N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
8.	Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			99
9.	Juridinių asmenų pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			99

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

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku					Visiškai sutinku					N/A
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus	1	2	3	4	5						99
2.	Savivaldybės administracijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų	1	2	3	4	5						99
3.	Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	1	2	3	4	5						99
4.	Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“	1	2	3	4	5						99
5.	Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką)	1	2	3	4	5						99
6.	Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	3	4	5						99
7.	Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	3	4	5						99
8.	Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5						99
9.	Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami	1	2	3	4	5						99

10.	Savivaldybė informavo apie veiksmus , kurių ėmėsi sprendama jūsų klausimus	1	2	3	4	5	99
11.	Aptarnavimas vieno langelio principu savivaldybėje veikia gerai.	1	2	3	4	5	99

III. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

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):

Nr.	Socialinės paslaugos	Nesikr eipiau	Labai blogai					Labai gerai					N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas (dokumentu ir prašymų priėmimas) dėl socialinių paslaugų skyrimo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos (<i>pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius</i>)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas ir kitos socialinės paramos teikimas (pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

IV. PASLAUGŲ VERSLUI VERTINIMAS

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):

		Nesi- kreipiau	Labai blogai Labai gerai										N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.	Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Leidimų transporto, keleivių pervežimo paslaugoms teikti išdavimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Konsultacijos galimų investicijų klausimais	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5.	Leidimai gabenti stambiagabaričius krovinius per miestą	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6.	Leidimai prekiauti alkoholiu, tabaku	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7.	Leidimai prekiauti dujomis, nefasuotais naftos produktais	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

V. CIVILINĖS METRIKACIJOS PASLAUGŲ VERTINIMAS

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):

Nr.	Viešoji paslauga	Nesi- kreipiau	Labai blogai Labai gerai										N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
1.	Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2.	Gimimo/ įvaikinimo registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3.	Santuokos registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4.	Ištuokos registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

Nr.	Viešoji paslauga	Nesi- kreipiau	Labai blogai Labai gerai										N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
5.	Mirties registravimas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

VII. VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ VERTINIMAS

14. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės Šiaulių miesto viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis?

1. Taip
2. Ne (PEREITI PRIE 18 KLAUSIMO)

15. Kaip vertinate Šiaulių miesto viešosios bibliotekos teikiamas leidinių skolinimosi paslaugas? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Labai blogai Labai gerai										N/A
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

16. Vertindami Šiaulių miesto viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):

Šiaulių miesto viešųjų paslaugų (kultūros, švietimo, sporto, sveikatos, socialinės apsaugos, viešųjų vietų tvarkymo) prieinamumo tyrimo rezultatai							
Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku		Visiškai sutinku			N/A
1.	Šiaulių mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas	1	2	3	4	5	99
2.	Šiaulių m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais	1	2	3	4	5	99

17. Ar, jūsų manymu, būtų reikalinga savitarnos galimybė išduodant ir grąžinant knygas (knygas galima pasiimti ir grąžinti bet kuriuo paros metu, be darbuotojo pagalbos) paslauga?

1. Tikrai taip
2. Greičiau taip
3. Greičiau ne
4. Tikrai ne

5. Nežinau, neturiu nuomonės

VI. TURIZMO INFORMACIJOS CENTRO PASLAUGŲ VERTINIMAS

18. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės savivaldybės turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis? Kaip vertinate TIC teikiamas paslaugas? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Viešoji paslauga	Nesinaudojau	Labai blogai										Labai gerai		N/A
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1.	Informacija ir konsultacijos apie miestą (lankytinos vietos, maitinimas, nakvynė ir pan.)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			99

19. Vertindami turizmo informacijos centro paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku					Visiškai sutinku					N/A
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1.	TIC suteikta informacija buvo išsami	1	2	3	4	5						99
2.	TIC suteikta informacija buvo kokybiška	1	2	3	4	5						99
3.	TIC nesunku gauti šias paslaugas, jų nereikėjo ilgai laukti	1	2	3	4	5						99
4.	TIC specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5						99

DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

D1. Respondento lytis:

1. Vyras.
2. Moteris.

D2. Amžius (suėję metai): _____

D3. Išsilavinimas:

1. Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis.
2. Aukštesnysis / spec. vidurinis.
3. Aukštasis.

D4. Užsiėmimas:

1. Dirbantis (verslininkas, dirbantis žemės ūkyje, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovas, specialistas, tarnautojas, darbininkas ir kita).
2. Nedirbantis (bedarbis, namų šeimininkė / asmuo, esantis motinystės / vaiko priežiūros atostogose, moksleivis / studentas).
3. Pensininkas (pensininkas (nedirbantis), žmogus su negalia).

D5. Šeimos narių skaičius (įskaitant Jus):

1. 1 asmuo.
2. 2 asmenys.
3. 3 asmenys.
4. 4 asmenys.
5. 5 asmenys.
6. 6 asmenys ir daugiau.

D6. Kokia suma tenka vienam Jūsų šeimos nariui per mėnesį?

Sudėkite visų šeimos narių atlyginimus, pensijas, stipendijas ir t. t. ir padalinkite iš šeimos narių skaičiaus
_____ EUR.

Priedas Nr. 3. Statistinių paklaidų lentelė

Atsakymų pasiskirstymas	Atsakiusių skaičius						
	100	200	300	500	700	850	1000
50/50 proc.	9.8	7	5.8	4.4	3.7	3.4	3.2
45/55 proc.	9.8	7	5.8	4.4	3.7	3.3	3.2
40/60 proc.	9.7	7	5.6	4.4	3.6	3.3	3
35/65 proc.	9.6	6.8	5.6	4.2	3.5	3.2	3
30/70 proc.	9.2	6.4	5.2	4	3.4	3.1	2.8
25/75 proc.	8.6	6.2	5	3.8	3.2	2.9	2.8
20/80 proc.	8	5.6	4.6	3.6	3	2.7	2.6
15/85 proc.	7.2	5	4.2	3.2	2.7	2.4	2.2
10/90 proc.	6	4.2	3.4	2.6	2.2	2	1.8
5/95 proc.	4.4	3	2.6	2	1.6	1.5	1.4

Kaip naudotis lentele:

Tarkime, kad anot apklausos 10 proc. apklaustųjų teigia, kad naudojami tam tikra paslauga savivaldybėse. Į šį klausimą atsakė 500 respondentų. Surandame lentelėje langelį, kuriame sueina 500 atsakiusių ir atsakymų pasiskirstymas 10 / 90 proc. Paklaidos dydis yra ± 2.6 proc. Tai reiškia, kad tikrasis visų tiriamųjų (ne tik apklaustųjų tyrimo metu) procentas, kuris naudojami paslauga yra intervale nuo 7.4 proc. iki 12.6 proc. Teigti, kad tai yra tiesa statistiniu požiūriu galime su 95 proc. tikimybe.