



**ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJA
UAB „INTERBANGA“**

**VARTOTOJŲ (GYVENTOJŲ) PASITENKINIMO
ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS
ADMINISTRACIJOS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS**



APKLAUSOS TYRIMO ATASKAITA

**Nepriklausomi tyrėjai: prof. habil. dr. Gediminas Merkys
dr. Daiva Bubelienė
Nedas Šinkūnas**

2021 m., ŠIAULIAI – KAUNAS

TURINYS

ANOTACIJA

I. TYRIMO METODIKA

- 1.1. Apklauso instrumentas
- 1.2. Apklauso tyrimo ataskaitoje naudojami statistiniai rodikliai
- 1.3. Šiauliečių apklauso imties vidaus struktūra

II. APKLAUSOS REZULTATAI

- 2.1. Vertintų paslaugų rodiklių bendrasis reitingas
- 2.2. Apibendrintas rodiklių reitingas pagal viešųjų paslaugų sektorių arba tipą
- 2.3. Pirminių rodiklių vertinimas pagal viešųjų paslaugų sektorių arba tipą
- 2.4. Verslo savininkų ir verslo vadovų požiūris į viešųjų paslaugų kokybę Šiauliu mieste
- 2.5. Kai kurių padidinto socialinio jautrumo grupių požiūris į viešųjų paslaugų kokybę
- 2.6. Šiauliečių pasitenkinimo/nepasitenkinimo viešosiomis paslaugomis „ŽEMĖLAPIS“: paslaugų rodiklių įverčių pasiskirstymas pagal miesto mikrorajonus
- 2.7. Šiauliečių atsakymų į atviro tipo klausimą „Parašykite, kokių turite pastabų, pasiūlymų ir idėjų savivaldybei jos padaliniais ir įmonėms dėl viešųjų paslaugų tobulinimo“ analizė

IŠVADOS IR APIBENDRINIMAS PRIEDAI

ANOTACIJA

Šioje ataskaitoje pristatomas Šiauliu miesto savivaldybės gyventojų (**N=560**) masinės apklauso raštu tyrimas, kuris apėmė visus 11 miesto mikrorajonų. Apklauso paklaida sudaro **4,1** proc. kai $N=560$ ir $\alpha=0,05$.

Tyrimas buvo atliktas 2021 m. vasario-kovo mėn. Tikslas – nustatyti Šiauliu miesto gyventojų pasitenkinimo įvairiomis viešosiomis paslaugomis indeksus. Tyrimas atliktas remiantis LR VRM rekomendacija „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymo metodikos“ (Žin., 2009, Nr. 81-3391). Apklausa buvo vykdoma *online* būdu. Visgi apie 10 proc. klausimynų miesto senjorų, kurie galima nesinaudoja kompiuteriu, populiacijoje buvo išplatintos tradiciniu spausdintu pavidalu.

Anoniminės apklauso metu respondentai vertino 70 pirminių rodiklių, kurie atspindėjo įvairias viešąsias paslaugas. Turinio požiūriu šiame tyrime atspindėtos pačios įvairiausios viešųjų paslaugų sritys: 1) komunalinis ūkis; 2) viešų erdvių ir teritorijų tvarkymas, rekreacija; 3) viešasis transportas; 4) švietimas; 5) kultūra ir sportas; 6) sveikatos paslaugos; 7) socialinės paslaugos; 8) administracinės paslaugos ir 9) savivaldybės paslaugos verslui.

Remiantis apklauso tyrimo duomenimis, sudarytas kompleksinis statistiškai normuotas 70 paslaugų rodiklių reitingas. Rodiklis **PPI (pasitenkinimo paslaugomis indeksas)**, kurio maksimali įmanoma reikšmė 100) atskiruose paslaugų sektoriuose svyravo nuo 56,7 iki 80,9 ir turėjo vidutinę reikšmę – **68,7**.

Pavienių 70-ies pirminių rodiklių lygmeniu PPI reikšmės svyravo nuo 41,3 iki 87,4.

Taikant statistinių išskirčių metodą, sudarytas „ŽEMĖLAPIS“, kuris parodo, kaip pasitenkinimo/nepasitenkinimo paslaugomis įverčiai varijuoja pagal miesto mikrorajonus. Ataskaitoje išgryninta kai kurių specifinių grupių nuomonė: 1) asmenų auginančių nepilnamečius; 2) namų ūkių, prižiūrinčių, slaugančių asmenis, kurių galimybė pasirūpinti savimi ribota; 3) asmenų, kurie pagal savo užimtumo statusą tiesiogiai dalyvauja verslo

organizavime. Paaikėjo, kad su verslo organizavimu tiesiogiai susiję šiauliečiai viešųjų paslaugų kokybę yra linkę vertinti gerokai kritiškiau, nei likusi šiauliečių dalis.

Apklaustos rezultatai atveria galimybę diegti duomenimis grįstą valdymą. Apklaustos rezultatai, derinant juos su objektyviais žinybinės statistikos rodikliais, gali būti naudojami įvairiose vietos savivaldos ir viešojo administravimo srityse.

Tyrimo ataskaita raštu susideda iš 2 skyrių ir 62 psl. Yra parengta ir tyrimo ataskaitos elektroninė versija.

Tyrimo ataskaitos autoriai nuoširdžiai dėkoja VISIEMS, kurie prisidėjo, kad Šiaulių miesto savivaldybės gyventojų socialinė apklausa vyktų sklandžiai.

© **Daiva Bubelienė, Gediminas Merkys, Nedas Šinkūnas**

© **Šiaulių miesto savivaldybės administracija**

I.TYRIMO METODIKA

1.1.Apklausos instrumentas

Buvo parengtas pasitenkinimo viešosiomis paslaugoms vertinimo klausimynas, jo *online* ir tradicinė spausdintinė versijos (žr. ataskaitos priedą). Tradiciškai atspausdintos anketos (apie 12-15 proc. nuo bendro kiekio) buvo įteiktos pildyti senjorams, kurie kompiuterinėmis technologijoms paprastai nesinaudoja, tačiau paslaugų kokybės požiūriu yra svarbi tikslinė grupė, kurios nuomonę privalu žinoti.

Pirminiams viešųjų paslaugų rodikliams vertinti klausimyne skirta 70 kintamųjų. Kaip ir numato LR VRM metodinės rekomendacijos, pavieniam rodikliui vertinti buvo parinktas 10 pakopų atsakymo formatas, papildomai skiriant atsakymo kategoriją „nežinau, su paslauga neteko susidurti“ (žr. klausimyno atkarpos pavyzdžius).

Klausimyne yra 10 klausimų apie respondentų sociodemografinį statusą. Greta minėtų 70 kintamųjų papildomai į klausimyną buvo integruoti 2 klausimai, kurie su paslaugomis tiesiogiai nesusiję, bet atspindi jų teikimo kontekstą:

- *Kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę, Šiaulių miestą?*
- *Ar Jūs didžiuojatės, kad esate šiaulietė/šiaulietis?*

Nr.	Diagnostinis blokas	N _{rodiklių}
1.	Miesto ūkis ir komunalinės paslaugos	14
2.	Viešų erdvių ir teritorijų tvarkymas bei rekreacijos infrastruktūra	17
3.	Miesto viešasis transportas	6
4.	Sveikatos paslaugos	7
5.	Švietimo paslaugos	5
6.	Socialinės paslaugos	4
7.	Kultūra ir sportas	7
8.	Administracinės paslaugos, gyventojų ir juridinių asmenų prašymų (skundų, laiškų, kolektyvinių kreipimusių) nagrinėjimas	5
9.	Savivaldybės paslaugos verslui ir investuotojams	5
	IŠ VISO	70
10.	Sociodemografiniai kintamieji	10
11.	Papildomi kintamieji	2
	IŠ VISO	82

70-ies rodiklių vertinimo pabaigoje respondentams buvo pateiktas vadinamasis „atviro“ tipo klausimas. Čia respondantai galėjo savo pastabas ir pasiūlymus dėl viešųjų paslaugų kokybės pateikti laisva forma raštu. paslaugas išsakyti savo vertinimus Gauti tiriamųjų atsakymai, pateikti raštu, vėliau buvo apdorojami turinio (*content*) analizės būdu.

1. Įvertinkite miesto ūkio ir komunalinių paslaugų kokybę

Vertinimo balai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Buitinių atliekų surinkimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Buitinių nuotekų tvarkymo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Daugiabučių administravimo ir priežiūros paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Automobilių parkavimo būklė mieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto gatvių ir šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto gatvių ir šaligatvių vidaus tinklo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Transporto srautų reguliavimas šviesoforais, kelių ženkliniu, žiedinėmis sankryžomis, aplinkkeliais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Daugiabučių vidinių kiemų būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

1.1.1. pav. Standartizuotas paslaugų pirminių rodiklių vertinimo atsakymo formatas, jo pavyzdžiai tradicinėje ir online klausimyno versijose

10. Parašykite, kokių turite pastabų, pasiūlymų ir idėjų savivaldybei jos padaliniais ir įmonėms dėl viešųjų paslaugų tobulinimo.

.....

.....

.....

.....

.....

1.1.2. pav. Atsakymo į atvirą klausimą formato pavyzdžiai tradicinėje ir online klausimyno versijose

1.2. Apklaustos tyrimo ataskaitoje naudojami statistiniai rodikliai

1.2.1. lentelė

Naudojamų statistinių rodiklių paaiškinimas

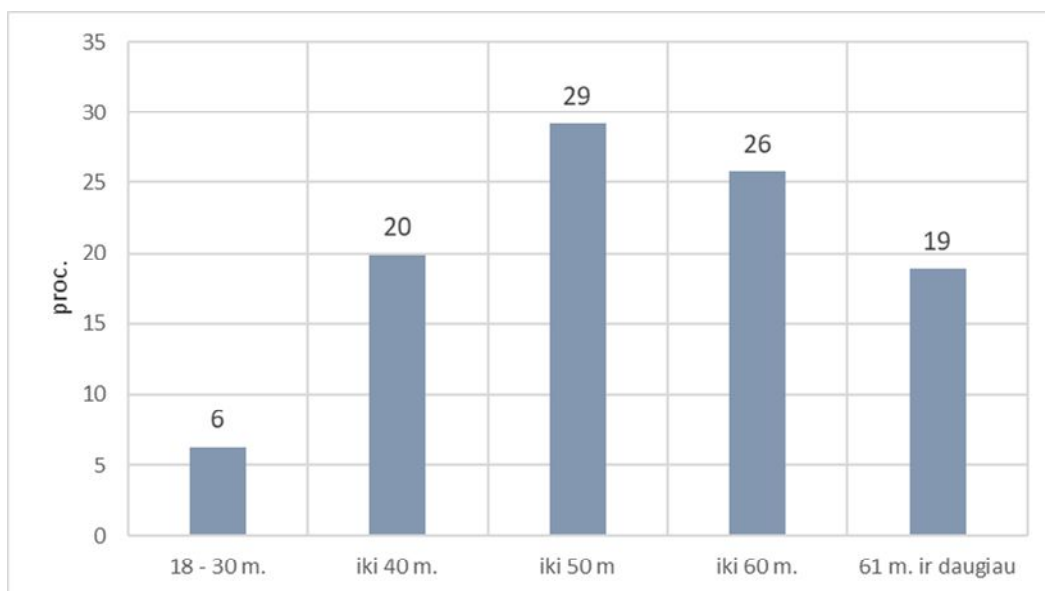
Nr.	Rodiklio žymėjimas	Rodiklio pavadinimas	Rodiklio paaiškinimas ir prasmė
1.	R/Nr	Reitingo pozicijos numeris	Reitingo pozicijos numeris (R/Nr) parodo, kelintą vietą konkretus apklaustųjų įvertintas objektas (viešoji paslauga) užima visų vertintų rodiklių reitingo sąrašė. Pastarasis sąrašas sudarytas įverčių mažėjimo tvarka. Reitingo poziciją Nr. 1, reiškia, kad iš visų vertinimui pateiktų viešųjų paslaugų pastarąjį rodiklį apklaustieji įvertino visų palankiausiai.
2.	N	Atsakiusių skaičius	Dydis N parodo, kiek į šį klausimą atsakė tiriamųjų. Kitaip tariant, keli respondentai vertino paslaugos rodiklį..
3.	M (vidurk.)	Įverčio aritmetinis vidurkis	Aritmetinis vidurkis (M) – gaunamas sudedant visus įverčius ir padalinant juos iš atsakiusių skaičiaus. Paslaugos rodiklio vidurkis teoriškai galėjo svyruoti nuo 1 iki 10 balų. Kuo aukštesnis balas, tuo paslaugos rodiklis palankiau vertinamas.
4.	Mo	Įverčio modalinė reikšmė (moda)	Moda (Mo) - dažniausiai pasitaikanti požymio reikšmė. Tarkime, jei atsakymai buvo vertinami balais nuo 1 iki 10 ir balui 7 teko daugiausiai procentinių dažnių, tai moda ir bus lygi 7. Šis rodiklis parodo, kurią atsakymų vertinimo kategoriją/balą iš 10-ies galimų respondentai pažymėdavo visų dažniausiai.
5.	Var.K.	Variacijos koeficientas	Variacijos koeficientas yra santykinis dydis, kuris prado, kiek procentų nuo vidurkio sudaro standartinis nuokrypis. Dydis parodo, kiek homogeniška ar nehomogeniška yra paslaugą vertinusių vartotojų nuomonė. Kuo mažesnė dydžio reikšmė, tuo labiau homogeniška yra nuomonė. Prie 100 procentų artėjanti koeficiento reikšmė rodo labai didelį nuomonės išsibarstymą.
6.	PR/%	Procentinis rangas	Procentinio rango įverčiai gali svyruoti nuo 0,1 iki 100. Šimtąjį procentinį rangą gauna paslauga, kuri tarp 70 vertinamų paslaugų rodiklių yra įvertinta visų palankiausiai. Pirmąjį procentinį rangą gauna paslauga, kuri yra pačioje reitingo apačioje ir yra įvertinta sąlyginai nepalankiausiai. Pavyzdžiui, 75-as procentinis rangas reiškia, kad atitinkama paslauga tarp 70 įvertintų paslaugų rodiklių yra vertinama sąlyginai aukštai. Konkrečiai tai reiškia, jog už šią paslaugą dar palankiau yra vertinami tik apie 25 proc. paslaugų, tuo tarpu prasčiau yra vertinami net 75 proc. pačių įvairiausių paslaugų. Tarkime, 5-as procentinis rangas reiškia, kad paslauga vertinama gana prastai, už ją dar prasčiau vertinamos tik kokie 5 proc. visų įmanomų paslaugų, o net 95 proc. visų paslaugų yra vertinamos geriau.
7.	Deciliai	$D_{1/10} - D_{10/10}$	Tai procentinių rangų skalė (1-100%) suskirstyta į dešimt padalų, kas 10 proc. Pirmąjį decilį ($D_{1/10}$) sudaro dešimtdalis visų prasčiausiai įvertintų paslaugų. Dešimtąjį decilį ($D_{10/10}$) sudaro dešimtdalis visų palankiausiai įvertintų paslaugų. Iš viso decilių gali būti 10.
8.	Kvartiliai	$Q_{1/4} - Q_{4/4}$	Tai procentinių rangų skalė (1-100%), padalinta į 4 dalis, kas 25 proc. Pirmąjį kvartilį ($Q_{1/4}$) sudaro ketvirtadalis visų prasčiausiai įvertintų paslaugų. Ketvirtąjį kvartilį ($Q_{4/4}$) sudaro ketvirtadalis visų palankiausiai įvertintų paslaugų. Iš viso kvartilų gali būti 4.
9.	PPI	Pasitenkinimo paslauga indeksas	Pasitenkinimo paslauga rodiklis teoriškai gali svyruoti nuo 10 iki 100. Tai – išvestinis rodiklis, kuris gaunamas transformuojant pirminę atsakymų kodavimo skalę nuo 1 iki 10. Jei visi apklausti respondentai paslaugą įvertina 10 balų, tai šios paslaugos indeksas siekia 100. Jei visi apklaustieji paslaugą vertina žemiausiu įmanomu pirminiu balu, tai paslaugos indeksas siekia 10 balų. Šitokį rodiklį skaičiuoti rekomenduoja LR VRM parengta rekomendacinio pobūdžio metodika apie gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksą.
10.	z	Standartinio normaliojo skirstinio z-įvertis	Tai įprasta ir statistikoje visuotinai taikoma normavimo skalė, kurioje vidurkis visuomet yra lygus 0, o standartinis nuokrypis yra lygus 1. Ši skalė gaunama vadinamuosius „žalius balus“ specialios formulės ¹ pagalba transformuojant į standartinio normaliojo skirstinio z-skalę. Teigiami z-įverčiai rodo nuokrypį nuo normavimo vidurkio į palankių vertinimų sritį, o atitinkamai neigiami z-įverčiai rodo nuokrypį į nepalankių vertinimų sritį.
11.	M dif	Vidurkių skirtumas	Šis dydis parodo vidurkių skirtumą 10 balų skalėje ir leidžia palyginti dviejų skirtingų grupių nuomonę apie paslaugos rodiklį. Pavyzdžiui, galima įvertinti, ar skiriasi ir kaip stipriai skiriasi rodiklio „viešųjų pirkinų vertinimas“ verslininkų grupėje ir šiauliečių, nesusijusių su verslo organizavimu, grupėje.
12.	Z-dif	Standartizuotų	Šis dydis parodo standartizuotų grupinių vidurkių skirtumą, atspindėtą standartinio normaliojo skirstinio – z skalėje. Skirtumai, nesiekiantys 0,33 z-

¹ Čekanavičius, V., Murauskas, G. (2001). Statistika ir jos taikymai. II. Vilnius: TEV.

		vidurkių skirtumas	skalės punktų ignoruojami. Skirtumas, kurio dydis iki 0,50 z-skalės punktu, traktuojamas, kaip vertas dėmesio; skirtumas iki 0,75 punktų yra laikomas dideliu, o skirtumas virš 0,75 punktų yra traktuojamas, kaip labai didelis.
--	--	---------------------------	---

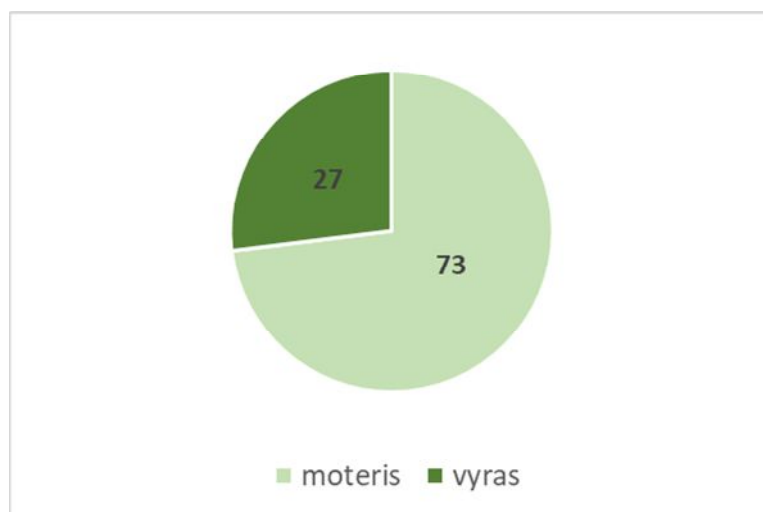
1.3. Šiauliečių apklausos imties vidaus struktūra

Respondentų pasiskirstymas pagal amžių rodo, kad apklausoje daugiau ar mažiau priimtinomis proporcijomis atstovaujamos visos amžiaus kohortos (1.3.1 pav.). Amžiaus intervalui nuo 40 iki 60 metų tenka trys ketvirtadaliai (74,9 proc.) atvejų. Visgi yra atstovaujamas ir jaunimas bei senjorai. Asmenų nuo 18 m iki 30 m. amžiaus imtinai yra 6,3 proc., atitinkamai asmenų, peržengusių 60 metų ribą ir vyresnių, imtyje yra 18,9 proc. Amžiaus kintamasis, vertinant pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, yra reikšmingas. Dalis paslaugų yra universalios, aktualios bet kurio amžiaus vartotojui, pvz. centralizuotas šildymas, buitinių atliekų surinkimas, o kitos paslaugos yra itin aktualios konkrečiai amžiaus grupei, pvz., ikimokyklinis ugdymas, slauga ir pan.



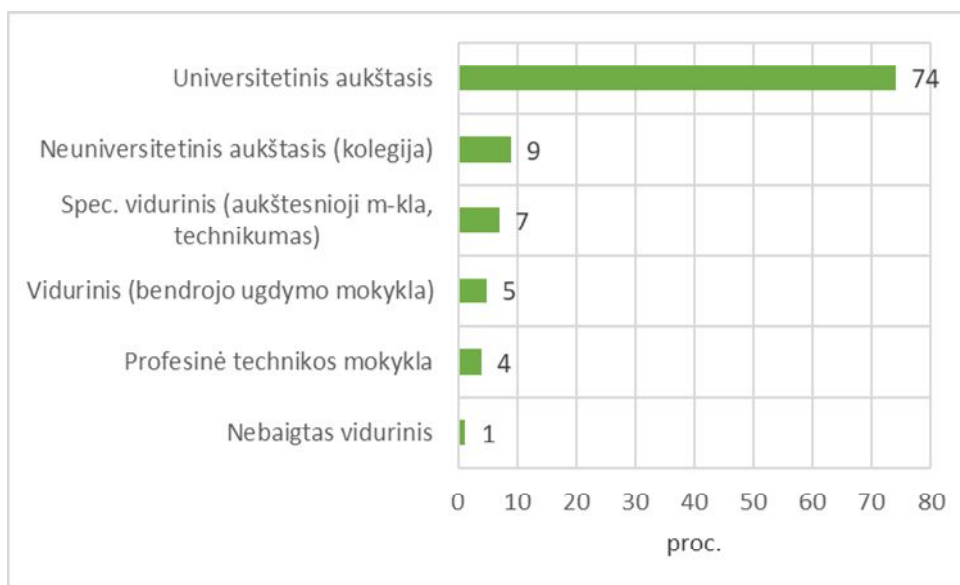
1.3.1 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal amžiaus grupes, N=560

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį šiek tiek asimetriškas (1.3.2 pav.). Imties vidaus struktūroje dominuoja moterys. Toks vaizdas yra dėsningas dėl kelių priežasčių. Dėl ankstesnio vyrų mirtingumo vyresnėse amžiaus kohortose vyrų natūraliai yra mažiau. Antra, vyrų populiacijoje prosocialinės elgsenos bruožai, deja, yra silpniau išreikšti nei moterų populiacijoje. Atitinkamai vyrų motyvacija pildyti ilgokus klausimynus apie viešus reikalus paprastai yra išreikšta silpniau nei moterų. Tai ypač būdinga jauniems ir menkiau išsilavinusiems vyrams. Pastarieji neretai bemaž masiškai atsisako dalyvauti socialinėse apklausose ir tai yra praktiškai dirbantiems sociologams žinoma bendro pobūdžio problema. Minėtos problemos akivaizdoje sąlyginai palanki aplinkybė ta, jog šiauliečių apklausos duomenų bazėje vyrų imties poaibis visgi yra tokio dydžio (N=151), jog jau yra prasminga bei įmanoma tyrinėti lytiškumo efektus statistiniais metodais.



1.3.2 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal lytį, N=560

Imtyje dominuoja respondentai, turintys aukštąjį universitetinį išsilavinimą ir tokie sudaro net 74 proc. (1.3.3 pav.). Nepaisant to, kad Šiauliai iš tiesų yra kultūringas, išsilavinęs ir universitetinis Lietuvos didmiestis, natūralioje miesto gyventojų populiacijoje tokio didelio nuošimčio gyventojų, turinčių universitetinį išsilavinimą, tikrai nėra.



1.3.3 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal išsilavinimą, N=560

Aptikta imties vidaus struktūros asimetrija netiesiogiai rodo, kad aukštasis universitetinis išsilavinimas be kita ko yra veiksnys, teigiamai paveikiantis asmenų pilietinį aktyvumą, rūpinimąsi viešaisiais reikalais, o tuo pačiu ir nusiteikimą pildyti klausimyną apie bendrus miesto reikalus.

Šios apklausos imtyje atstovaujami šiauriečiai, turintys skirtingą užimtumo statusą, besidarbuojantys pačiuose įvairiausių sektoriuose (1.3.1 lentelė).

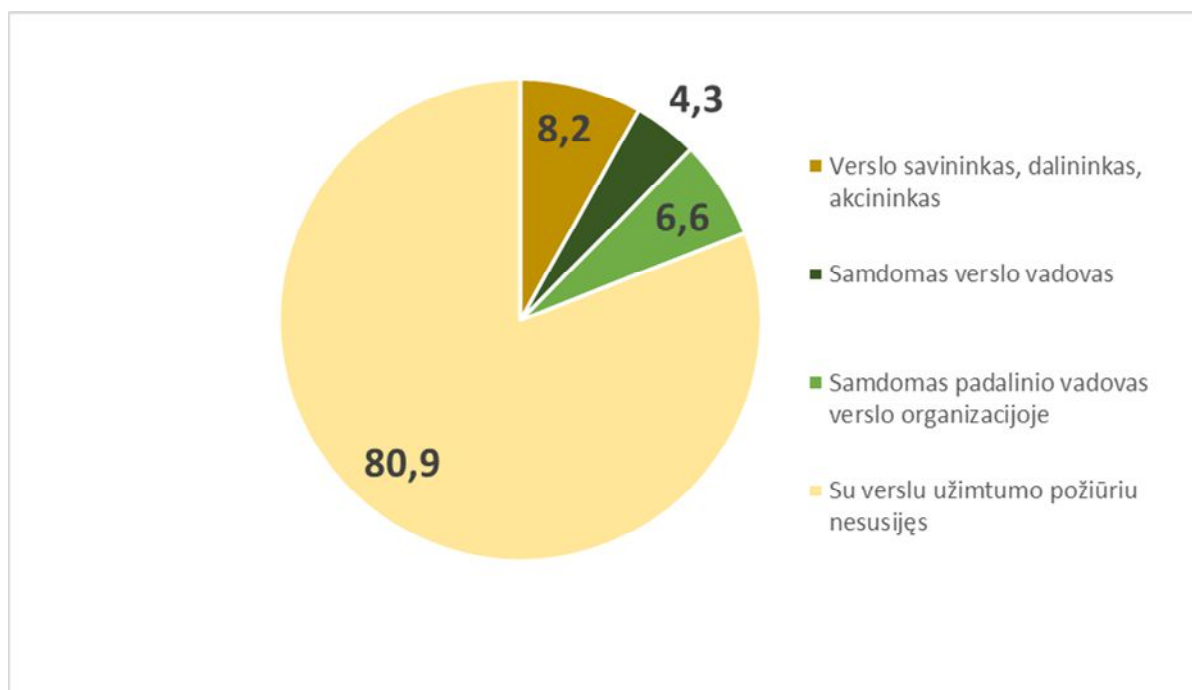
1.3.1 lentelė

Apklaustų šiauriečių pasiskirstymas užimtumą, absoliutūs skaičiai ir procentai, N=560

	Respondentų skaičius	Procentai
Švietimas	180	34,4
Sveikatos apsauga	32	6,1
Socialinė apsauga	13	2,5
Kultūra, Sportas, laisvalaikis	30	5,7
Religija, bažnyčia	1	,2
Teisėsauga, teisinės paslaugos	11	2,1
Gamyba, statyba	46	8,8
Prekyba, paslaugų verslas	49	9,4
Finansai, draudimas	10	1,9
Savivalda, politika, valstybės tarnyba	43	8,2
Nevyriausybinių organizacijų	11	2,1
Transportas, komunalinis ūkis	29	5,5
Pensininkas	42	8,0
Žmogus su negalia (invalidas)	3	,6
Namų šeimininkė	8	1,5
Bedarbis (ilgiau nei 3 mėn.)	7	1,3
Moksleivis/studentas	9	1,7
VISO	524	100,0

Apklausos imtyje atstovaujami šiauriečiai, susiję su vadovavimu verslui (1.3.4 pav.). Antai 8,2 proc. respondentų nurodė, jog yra verslo savininkai, dalininkai/akcininkai. Atitinkamai 4,3 proc. nurodė, jog yra samdomi verslo vadovai, 6,6 proc. nurodė, jog yra samdomi verslo padalinio lygmens vadovai.

Taigi, summa summarum -19,1 proc. respondentų priklauso kategorijai asmenų, kurių kasdienė profesinė veikla susijusi su strateginiu vadovavimu verslui ir /arba kasdieniu rutininu jo organizavimu. Išreiškus šį dydį absoliučiais skaičiais, tai tokių respondentų buvo apklausti 107 iš 560. Tokio dydžio imties poaibis leidžia šią šiauriečių grupę duomenų bazėje fiksuoti, kaip savarankišką sociodemografinį (grupinį) kintamąjį. Be to, šitokio dydžio grupės atstovų nuomonė gali būti statistiškai apibendrinama (generalizuojama).



1.3.4 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal statusą ir užimtumą verslo sektoriuje, N=560

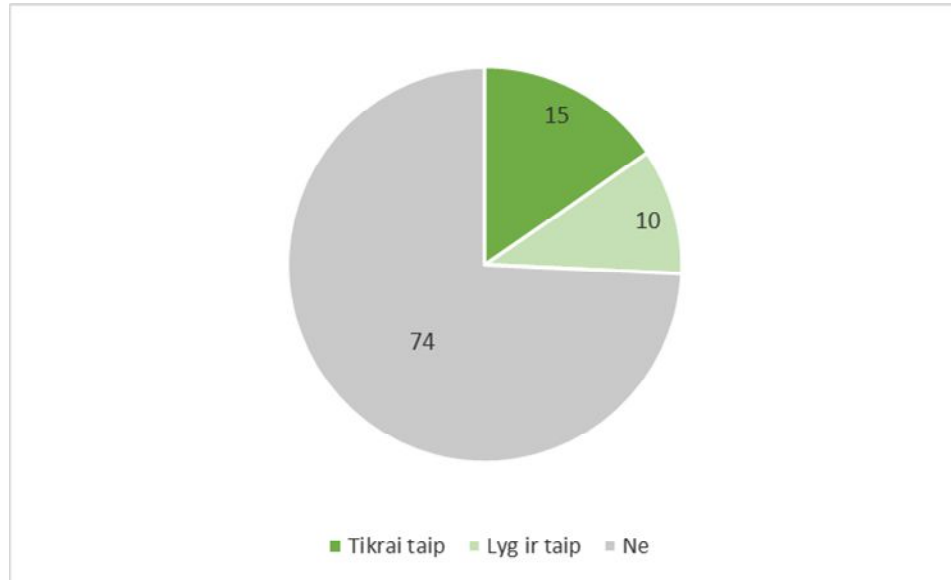
Viešos paslaugos, jų kokybės objektyvioji ir subjektyvioji dedamosios, neišvengiamai yra susietos su konkrečiu mikrorajonu. Tai reiškia, kad paslaugų kokybė gali turėti savo „topografiją“. Tarkime viena ir ta pati paslauga skirtingose miesto dalyse – centre ir pakraščiuose - gali pasižymėti ganėtinai skirtinga kokybe. Taigi, prasminga skaičiuoti ne tik viso miesto mastu suvidurkintą pasitenkinimo paslaugomis indeksą, bet skaičiuoti indekso reikšmes paskiruose mikrorajonuose. Palanki šios apklausos imties formavimo aplinkybė ta, kad daugiau ar mažiau atstovaujami visi Šiaulių mikrorajonai (1.3.2 lentelė).

1.3.2 lentelė

Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas pagal miesto mikrorajonus, absoliutūs skaičiai ir procentai, N=520

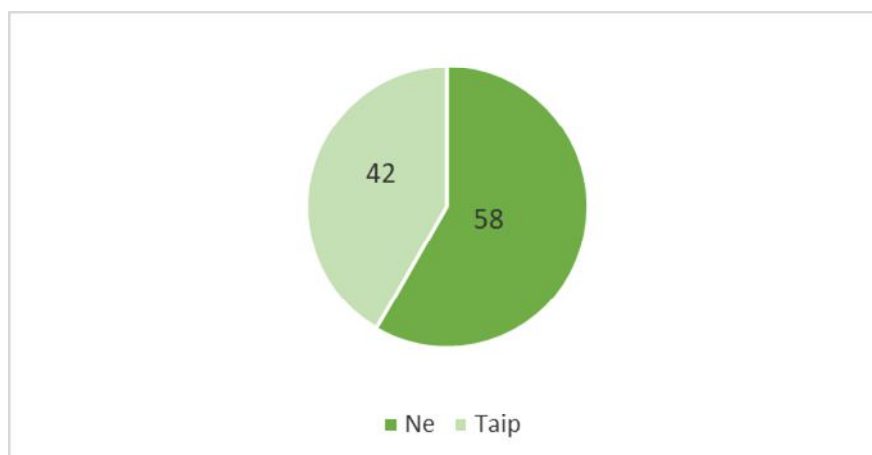
	Respondentų skaičius	Procentai
Aukštabalio	20	3,8
Dainų	81	15,6
Gytarių	69	13,3
Gubernijos	20	3,8
Kalniuko	6	1,2
Lieporių-Šventupio	47	9,0
Medelyno	37	7,1
Miesto centro	141	27,1
Pabalių	27	5,2
Rėkyvos	18	3,5
Šimšės	24	4,6
Zoknių	7	1,3
Žaliūkių-pramonės	23	4,4
VISO	520	100,0

Yra trivialu, kad šeimos, namų ūkiai, kuriems tenka slaugyti, prižiūrėti negalę turinčius, sunkiai sergančius, savimi pasirūpinti negalinčius asmenis, susiduria su papildomais iššūkiais yra sąlyginai labiau pažeidžiamos. Tokioms šeimoms tenka intensyviau naudotis įvairiomis viešosiomis paslaugomis, įskaitant tokias, kurias kuruoja vietos savivaldybė. Vietos valdžios kilni misija ir įstatyminė prievolė yra žinoti tokių šeimų problemas ir tinkamai bei taikliai teikti joms visokeriopą pagalbą. Palanki aplinkybė ta, kad šiauliečių apklausos imtyje minima socialiai jautri tikslinė gyventojų grupė (ir jų namų ūkiai) yra tinkamai atstovaujami. Ši grupė sudaro maždaug ketvirtadalį (25,8 proc.) apklaustųjų (1.3.5 pav.).



1.3.5 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal atsakymus į klausimą: „Ar Jums, Jūsų namų ūkiui tenka prižiūrėti, globoti asmenį, kuris yra neįgalus, sunkiai serga, visai negali ar tik ribotai gali savimi pasirūpinti“? N=560

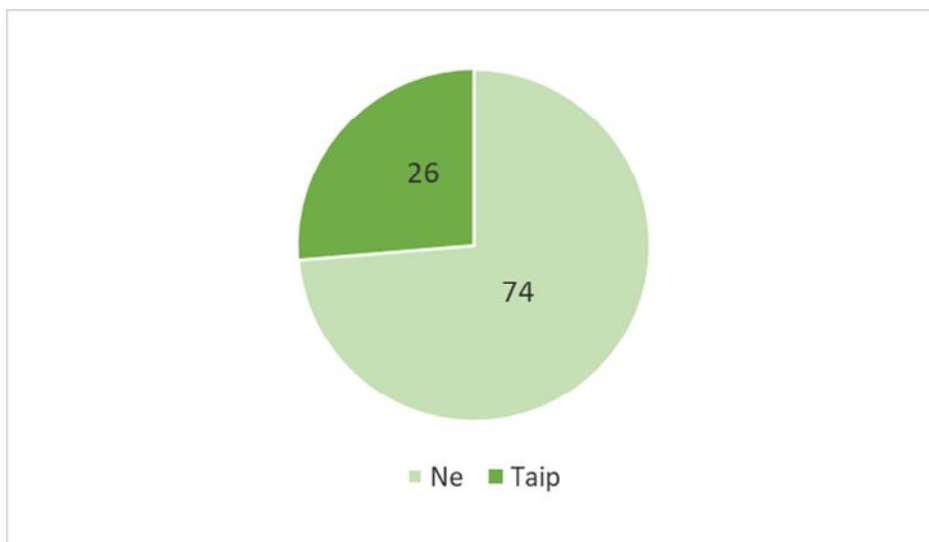
42 proc. respondentų nurodė, jog augina nepilnamečių vaiką, atitinkamai 58 proc. šio požymio neatitinka, vaikų neturi visai arba juos jau užaugino (1.3.6 pav.). Rodiklis, tiksliau šios tikslinės gyventojų grupės nuomonė, svarbi tuo, kad net 40-50 proc. Lietuvos savivaldybių biudžeto atitinka būtent bendrajam ir ikimokykliniam ugdymui. Tokiu būdu apimties ir skiriamų viešųjų finansų požiūriu švietimas yra išskirtinės reikšmės paslauga, kurią teikia savivaldybė.



1.3.6 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal atsakymus į klausimą: „Ar turite nepilnamečių vaikų“? N=560

Daugiau kaip ketvirtadalis (26,3) apklaustųjų nurodė, jog per pastaruosius 24 mėnesius kreipėsi į Šiaulių miesto savivaldybę, jos įsteigtus padalinius su prašymu, skundu ar buvo kolektyvinio kreipimosi į savivaldybę signataras, tai yra – tokį dokumentą pasirašė (1.3.7 pav.).

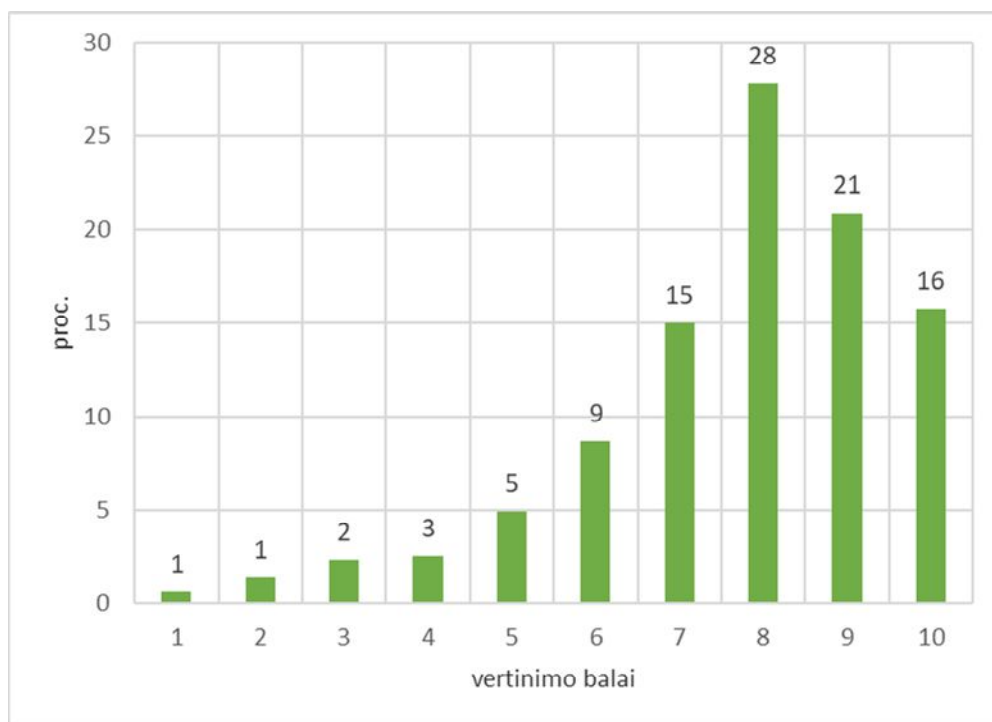
Galima interpretuoti, kad aptikta procentinė kreipimosi į vietos valdžią bei administraciją „aktyvumo kvota“ yra ganėtinai aukšta. Sveikas protas sako, kad realioje gyventojų populiacijoje toks nuošimtis turėtų būti ženkliai žemesnis. Tūlas pilietis dešimtmečiais gyvena savo rūpesčiais, bet raštų ir kreipimūsi į vietos valdžią rašyti neskuba. Tai rodo, kad sąlyginai ilgą anketą iki galo užpildė ir atitinkamai į šios apklausos imtį patekti didesnę tikimybę turėjo tie šiauliečiai, kurie yra pilietiškai aktyvūs, tokie, kuriems rūpi viešieji reikalai, kurie, matydami vietos valdžios veiklos spragas, linkę rašyti kreipimūsi ar skundą.



1.3.7 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal atsakymus į klausimą: „Ar per pastaruosius 24 mėn. kreipėtės į Šiaulių m. savivaldybę, jos įsteigtus padalinius su prašymu, skundu, ar buvote kolektyvinio kreipimosi į savivaldybę signataras? N=560

Aptariamas apklausos rodiklis, tiriant gyventojų pasitenkinimą ar nepasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, yra reikšmingas keliais aspektais. Socialiniuose moksluose, socialinėse apklausose egzistuoja vieninga samprata, jog minėto tipo gyventojų aktyvumas - individualus ar kolektyvinis rašymas valdžiai – neabejotinai yra traktuojamas, kaip pozityvus socialinio, pilietinio ir politinio aktyvumo rodiklis. Kita vertus, savivaldybių vadovai gerai žino tokį savitą reiškinį, kaip pavienių gyventojų perdėtas aktyvumas, pasireiškiantis skundų rašymu. Keli tie patys herojai ar sutelktos grupelės nuolat užpila daugybiniais skundais visas įmanomas instancijas. Kai kada skundai iš dalies pagrįsti, o neretai ir visai nepagrįsti arba nukreipiami ne tuo adresu, kadangi atitinkamas klausimas ar problemos sprendimas nėra vietos valdžios jurisdikcijoje. Netgi ir tokių nepatogių piliečių atžvilgiu demokratinė vietos valdžia turi būti nusiteikusi dėmesingai. Privalu ne tik formaliai atsakyti, bet bendrauti jautriai, prireikus gyvai susitikti, išklausti, išaiškinti, pakonsultuoti. Visgi šį kartą diskusija yra ne apie šią specifinę grupę gyventojų.

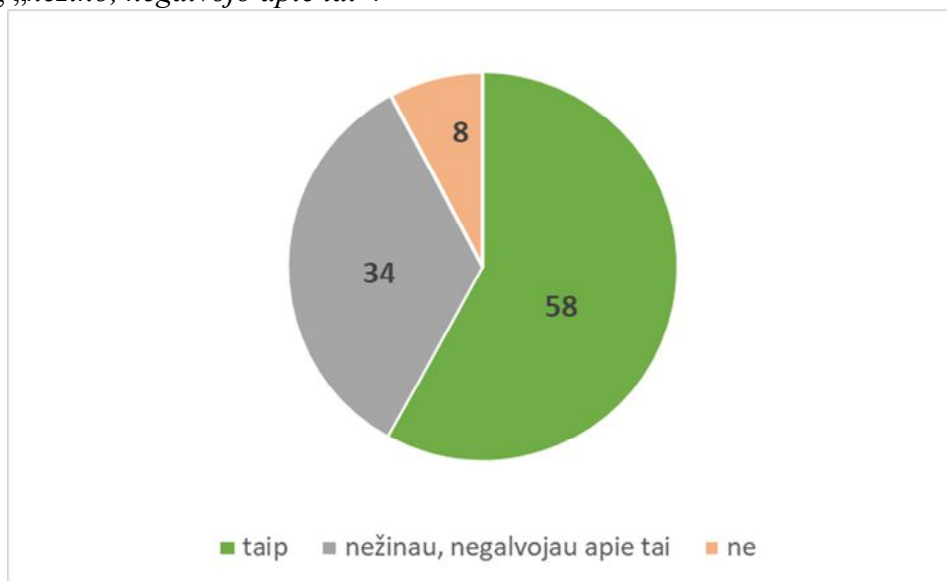
Klausimyno pabaigoje šiauliečiams buvo užduotas apibendrinantis klausimas: „Kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę, Šiaulių miestą? Atsakymų pasiskirstymas vienareikšmiškai rodo, jog patenkintų savo gyvenamąja vietove – Šiauliais – yra žymiai daugiau, nei nepatenkintų ir nusivylusių (1.3.8 pav.). Aukštus procentinius dažnius renkantys balai, jų stulpelių viršūnės, yra pasislinkę į dešinę. Priešingai, dešimties balų skalėje esantys žemi balai renka kraštutinai mažai procentinių dažnių.



1.3.8 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal atsakymus į klausimą: „Kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę, Šiaulių miestą,“? N=507.

42 Šiauliečiai į šį klausimą atsakė „nežinau“ ir tai sudaro 7,5 proc. Likę respondentai pasitenkinimą gyvenamąją vietovę vertino 10 balų skalėje. Antai vertinimo intervalui nuo 8 iki 10 balų tenka net 64,5 procentiniai dažniai, kai analogiško ilgio skalės intervalui nuo 1 iki 3 balų atitinkamai tenka tik 2,4 procentinių dažnių.

Iškalbingas yra atsakymų pasiskirstymas į tokį klausimą: „Ar didžiuojatės, kad esate šiaulietė/šiaulietis“? (1.3.9 pav.). Neigiamai į klausimą atsakė tik 7,8 proc. apklaustųjų. Atitinkamai 58,1 proc. nurodė, kad tuo didžiuojasi, o 34,1 proc., kas sudaro maždaug trečdalį, nurodė, jog „nežino, negalvojo apie tai“.



1.3.9 pav. Apklaustų šiauliečių pasiskirstymas (%) pagal atsakymus į klausimą: „Ar didžiuojatės, kad esate šiaulietė/šiaulietis“? N=549.

Galima teigti, jog didesnioji dalis respondentų turi šiltą emocinį santykį su savo mažąja tėvyne – Šiauliais. Tai yra pozityvus apklausos radinys, liudijantis neišnaudotas galimybes toliau puoselėti lokalų pilietiškumą ir lokalų patriotizmą, taip pat kartu su gyventojais ir specialistais konstruoti Šiaulių tapatybę, įtraukti gyventojus, bendruomenes į svarbių sprendimų priėmimą ir vietos savivaldos tobulinimą.

Gerokai padidintas valdžiai rašančių piliečių nušimtis šios apklausos imtyje reiškia, kad į imtį tikėtina padidintomis proporcijomis pateko būtent socialiai aktyvūs, vietos valdžios sprendimais besidomintis, pakankamai kritiški ir reiklūs (gerąja prasme) viešųjų paslaugų vartotojai-šiauliečiai. Šiuo požiūriu, kuomet norima išsiaiškinti viešųjų paslaugų spragas ir gyventojų nuomonės pagrindu tas paslaugas tobulinti, būtent tokių „pretenzingų“ respondentų turėjimas yra nemenkas privalumas. Tai reiškia, kad viešųjų paslaugų kokybė šioje apklausoje diagnozuojama padidinto jautrumo režimu. Jei apklausos imtis būtų visiškai atsitiktinė, kas yra formalus atrankos kokybės reikalavimas, tikėtina, kad vidutinis respondentas būtų sąlyginai ne toks kritiškas, mažiau reiklus ir pretenzingas.

APIBENDRINIMAS. Aptariamoje apklaustų 560-ies šiauliečių imties vidaus struktūroje buvo aptinkama kai kurių sociodemografinių rodiklių asimetrija, šiokia tokia disproporcija. Antai, persveria išsilavinę asmenys, daugiau moterų nei vyrų, padidintas nušimtis asmenų, kurie yra pasirašę skundą ar kreipimąsi į vietos valdžią ir pan. Taigi, apklausos imtyje šiek teik padidintomis proporcijomis atstovaujami tie šiauliečiai, kurie domisi viešais reikalais, kuriems rūpi Šiaulių gerovė, kurie yra jautrūs, atidūs savivaldos procesams, pastebi pozityvius pokyčius, bet kartu mato trūkumus, neišnaudotas galimybes tobulinti, gerinti miestą. Kita vertus, apklausos imtyje tikėtina šiek teik sumažintomis proporcijomis yra atstovaujamos toks gyventojų grupės, kurios viešais miesto reikalais ir vieša gerove nesidomi, yra atitinkamiems klausimams abejingos.

Formaliu statistiniu atrankos metodo požiūriu aptikta aplinkybė nėra palanki, bet ji nuo sociologų valios, deja, bemaž visai nepriklauso. Mat dalyvavimas socialinėse apklausose gali būti tik savanoriškas ir tokia sąlyga yra griežčiausiai reglamentuota visuose tarptautiškai pripažintuose socialinių apklausų etikos standartuose. Problema sietina ne vien su etikos standartais, kurių privalu besąlygiškai laikytis. Specifiniai gyventojų pogrupiai, kurie linkę į individualizmą ir socialinį egoizmą, nesidomi viešais reikalais, paprastai tokio pobūdžio socialinių apklausų vengia, netgi visiškai atvirai atsisako jose dalyvauti. Klausimynų apie bendrus miesto reikalus, apie viešąjį gėrį pildymą tokių grupių atstovai linkę traktuoti, kaip beprasmį užsiėmimą, laiko gaišimą. Ir nėra paprastų būdų, kaip tokią pasyvią dalies gyventojų nuostatą ir elgseną pateikti, įtikinti juos mąstyti ir veikti kitaip. Nekelia abejonių, kad dalis tokių žmonių gali turėti taiklių ir subtilių įžvalgų apie viešųjų paslaugų kokybę ir tos įžvalgos būtų labai vertingos ir tyrėjams, ir tyrimo užsakovams. Deja, masinės kiekybinės socialinės apklausos sąlygomis tyrėjams priesti prie tokių specifinių grupių atstovų, užfiksuoti jų nuomonę praktiškai neįmanoma. Galbūt čia reikalingi kiti tyrimo metodai, alternatyvūs sociologiniai projektai. Visgi tyrimo etika įpareigoja viešosios nuomonės tyrėjus šį aptiktą apklausos ribotumą sąžiningai įvardinti ir aptarti.

Visgi yra pagrindas teigti, jog suformuota imtis, nepaisant aptartų ribotumų, visumoje yra adekvati apklausos tikslams. Priminsime, kad sociologiniu projektu norėta sužinoti apie gyventojų pasitenkinimą/nepasitenkinimą savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų kokybę ir to žinojimo pagrindu kryptingai viešųjų paslaugų kokybę gerinti. Atitinkamo dydžio imties (N=560), paimtos iš vyresnių nei 18 m. Šiaulių m. gyventojų generalinės aibės, maksimali paklaida sudaro 4,1 proc., kai $\alpha=0,05$.

II. APKLAUSOS REZULTATAI

2.1. Vertintų paslaugų rodiklių bendrasis reitingas

Pirmas lentelės stulpelis skirtas sudaryto paslaugų rodiklių reitingo numeriui (**R/Nr.**) pažymėti. Reitingas prasideda visų palankiausiai įvertintu rodikliu ir baigiasi visų kritiškiausiai įvertintu rodikliu. Iš viso buvo vertinama 70 pirminių rodiklių, atspindinčių viešąsias paslaugas (2.1. lentelė).

Antrame reitingo lentelės stulpelyje yra pateiktas vertinamos viešosios paslaugos pirminio rodiklio pavadinimas. Trečiame stulpelyje nurodytas šiauliečių skaičius (**N**), kurie vertino paslaugą ir kurių atsakymų pagrindu paskaičiuoti visi paslaugų vertinimo matmenys. Su šiuo stulpeliu tiesiogiai susijęs gana iškalbingas 8 stulpelis, kuriame nurodytas nuošimtis respondentų, kurie vertindami pavienį rodiklį, pasirinko atsakymą „nežinau, su paslauga nesusidūriau“. Šiam statistiniam rodikliui žymėti pasirinktas simbolis (**Než.%**). Kaip žinoma, buvo apklausta 560 šiauliečių. Lentelėje matome, jog rodiklį Nr. 5 „centralizuotai tiekiamo vandens kokybę“ 10 balų skalėje įvertino 531 šiaulietis. Visgi nedidelė dalis respondentų nurodė, jog apie paslaugą nežino. Tai natūralu, nes dalis namų ūkių galbūt naudoja šulinio ar gręžinio vandenį. Nuo visų apklaustųjų tokių „nežinančių“ susidarė tik 5,2 proc. Natūralu, jog centralizuotai tiekiamą geriamąjį vandenį namuose arba darbe vartoja daugelis, tad apie šią paslaugą spręsti gali bemaž visi.

Kitas dydžio (**Než.%**) interpretavimo pavyzdys. Vertindami tokią specifinį rodiklį, kaip „Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimo paslaugas“ net 60,1 proc. šiauliečių pasirinko atsakymą „nežinau“. Tai iš tiesų labai specifinė paslauga, todėl apie jos teikimo aplinkybes, kokybę didžioji dalis miestiečių nežino visai arba žino labai mažai. Žinotina, jog šiuo atveju visi minėtos paslaugos vertinimą atspindintys matai buvo paskaičiuoti tik nuo 219 šiauliečių, kadangi tik teik jų visgi apsisprendė minėtą mažai žinomą rodiklį vertinti. Taigi, 8 stulpelis netiesiogiai parodo viešosios paslaugos žinomumą, jos vartojimo masiškumą miesto gyventojų populiacijoje. Lentelės aštuntame stulpelyje skaitytojo patogumui yra įvestas spalvinis žymėjimas. Trijų tonacijų melsva spalva pažymėtos paslaugos, kurios masiniu požiūriu yra sąlyginai mažiau aktualios, gyventojams sąlyginai mažiau žinomos. Kuo stipresnis melsvas tonas, tuo didesnis nuošimtis gyventojų apie paslaugą nežino.

Ketvirtame stulpelyje yra atidėtas paslaugos rodiklio vertinimo 10-ies balų skalėje vidurkis (**Mean**) Penktame stulpelyje atidėta vertinimo modalinė reikšmė (**Mo**). Kitaip tariant, parodoma, kuris balas 10-ies punktų vertinimo skalėje, surinko didžiausią pasirinkimo procentą. Antai rodiklio „Miesto Bibliotekos ir jos filialų darbas“ modalinė reikšmė yra 10. Tai reiškia, kad būtent šis balas visoje dešimties padalų skalėje surinko daugiausiai procentinių punktų. Tuo tarpu rodiklio „Apleistų „pastatų-vaiduoklių“ ir dykrų problemos sprendimas mieste“ modalinė reikšmė tenka balui 1. Minimo rodiklio vertinimo atveju būtent pats žemiausias įmanomas įvertis (1) surinko daugiausiai procentinių punktų. Deja aptariamo rodiklio – „pastatų-vaiduoklių“ vertinimo vidurkis nėra toks kraštutinai žemas ir dešimties balų skalėje siekia 4,13. Taigi, prasminga nagrinėti ne tik vidurkį, bet ir dažniausiai pasitaikančią (modalinę) paslaugos įvertinimo reikšmę. Pavieniais atvejais net du stulpeliai (balai) iš dešimties galimų surinko po vienodą aukščiausią procentų dažnį. Čia tenka kalbėti apie bimodalinį arba multimodalinį procentinių dažnių skirstinį. Tokiu atveju lentelėje greta pirmosios modalinės reikšmės skliausteliuose nurodoma ir kita/kitos modalinės reikšmės.

Šeštame lentelės stulpelyje atidėta variacijos koeficiento (**Var. %**) reikšmė, matuojama procentais. Šis rodiklis svarbus tuo, jog parodo paslaugos vertintojų (gyventojų) nuomonės homogeniškumą. Kitaip tariant, ar gyventojų nuomonė, vertinant konkrečią paslaugą, buvo

vienalytė, ar ji visgi buvo išsibarsčiusi? Kuo aukštesnė rodiklio reikšmė, tuo labiau nevienalytė yra vertintojų nuomonė. Matematiškai rodiklis yra ne kas kita, kaip standartinio nuokrypio santykinis dydis vidurkio atžvilgiu, t.y., kiek procentų nuo vidurkio sudaro standartinis nuokrypis? Esant labai dideliame nuomonės išsibarstymui, rodiklis teoriškai gali įgyti reikšmes, didesnes už 100 proc.

Septintame lentelės stulpelyje atidėtas dydis **PPI** (pasitenkinimo paslauga indeksas). Jis paskaičiuotas pagal LR VRM pasiūlytos „Metodikos rekomendacijas“². Atidesnis skaitytojas netruks pamatyti, jog minimas rodiklis yra tas pats 10-ies balų skalės vidurkis (**Mean**), padaugintas iš 10. Maksimali teoriškai įmanoma **PPI** reikšmė yra 100. Toks įvertis būtų gaunamas, jei VISI 560 apklaustų šiauliečių konkretų paslaugos rodiklį VISADA vertintu tik pačiu aukščiausiu balu. Realybėje, masinio statistinio proceso metu, tai vargu ar įmanoma, tačiau maksimali 100 balų riba yra šioks toks orientyras, kaip interpretuoti pavienio gauto indekso (**PPI**) reikšmę. Tarp 70-ies pirminių rodiklių, kuriuos vertino šiauliečiai, pačią aukščiausią vietą paslaugų reitinge užima rodiklis „*Miesto Bibliotekos ir jos filialų darbas*“. Minimo rodiklio **PPI** reikšmė kraštutinai aukšta ir siekia net 87,4 punktus.

Devintame lentelės stulpelyje atidėtas paslaugos vertinimo vidurkio procentinis rangas **PR**. Pažymėtina, kad minėtoje LR VRM rekomenduojamoje PPI nustatymo „Metodikoje“ toks rodiklis nenumatytas. Visgi tyrimo ataskaitos rengėjų nuomone, paslaugos rodiklio procentinis rangas - **PR** - diagnostiniu požiūriu itin iškalbingas ir naudotinas dydis, galima sakyti, jog tai pats esmingiausias „rodiklių rodiklis“. Matematiškai procentiniai rangai yra paslaugos vertinimo vidurkių sukauptųjų dažnių funkcija.

Galimybė **PR** skaičiuoti šioje apklausoje atsiranda todėl, jog vertinamų pirminių paslaugų rodiklių skaičius yra sąlyginai didelis ($N=70 \approx 100$), o ir pačių apklaustųjų skaičius nemažas. Tarkime, jei vertinamų pirminių rodiklių būtų tik 50 ar dar mažiau, o apklaustųjų tik koks 100 ar 200, tai skaičiuoti dydį **PR** būtų nekorektiška.

Dydį **PR** labai patogiu interpretuoti. Antai rodiklis „*Patekimas pas gydytoją specialistą (kardiologą, neurologą, urologą ir pan.)*“ užima 10-ąją procentinį rangą (**PR** =10,0). Tai reiškia, kad dar prasčiau už šį rodiklį tikslinėje populiacijoje yra vertinama tik apie 10 proc. paslaugų rodiklių. Žinoma, pasirėmus inversijos principu, aptiktą dydį galima interpretuoti atvirkščiai ir teigti, kad tarp daugybės įmanomų paslaugų rodiklių net apie 90 proc. rodiklių būtų tikslinėje populiacijoje vertinami aukščiau už paminėtą medicininę paslaugą. Rodiklio prastoko įvertinimo akivaizdoje pasiguosti galima tuo, kad analogiškas rodiklis labai prastai vertinamas VISOSE panašia metodika tirtose Lietuvos savivaldybėse, net Kauno mieste ir Kauno rajone, kur geografiškai čia pat yra aukščiausio lygio medicininių įstaigų klasteris, kurio branduolį sudaro Kauno universitetinės klinikos.

Toliau, rodiklis „*Ikimokyklinis ugdymas, jo kokybė*“ užima 80-ąją procentinį rangą (**PR** =80,0). Tai reiškia, kad visumoje paslauga vertinama gana palankiai. Maždaug tik apie 20 proc. visų įmanomų viešųjų paslaugų šiauliečiai būtų linkę vertinti dar geriau už šią paslaugą. Statistinis radinys atitinka faktines šalies realijas. Pati ugdymo kokybė minėto tipo įstaigose iš tiesų yra nebloga, daugiau problemų ir gyventojų nepasitenkinimo kyla dėl paslaugos prieinamumo.

Taigi, dydžio **PR** privalumas tas, kad jis konkrečią vertinamą paslaugą santykinai „pasveria“ visų kitų vertintų paslaugų kontekste. Paminėtinas dar vienas aptariamo statistinio dydžio esminis privalumas. Masinio statistinio proceso metu paprastai niekada nebūna taip, kad kažkokį

² Žr. LR VRM rekomendaciją „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymo metodikos“ (Žin., 2009, Nr. 81-3391).

paslaugos rodiklį visi respondentai vertina tik labai prastai, arba tik labai palankiai. Dėl tos priežasties yra sunkiai identifikuojamos aiškios kraštutinės vertinimo ribos. Dydis **PR** prasmingas tuo požiūriu, kad jo reikšmės visada svyruoja nuo 1 iki 100. Tikslinėje populiacijoje visų prasčiausiai įvertintos paslaugos įvertis paprastai konverguoja link 1-ojo procentinio rango, o visų palankiausiai įvertinta paslauga įgauna 100-tąjį procentinį rangą. Šio vertinimo atveju, apibendrinus 560 šiauriečių nuomonę, 100-tąjį procentinį rangą įgavo „bibliotekų“ paslauga, o 1-ąjį procentinį rangą įgavo rodiklis „Apleistų „pastatų-vaiduoklių“ ir dykryų problemas sprendimas mieste“. Pasiguosti čia galima tuo, kad atitinkamas rodiklis nuo vietos valdžios galių ir sprendimų tiesiogiai mažai tepriklauso. Egzistuoja susiklostę teisėti nuosavybės santykiai, o sklypų ir pastatų savininkai turi savo „viziją“, valių bei interesus. Visa valdžia ir vietos, ir centrinė, gali nors „ant blakstienų stotis“, bet joks stebuklingas proveržis neįvyks ir problema greitai neišsprendės. Pasimokyti galima iš kitų šalių, kuomet tokia vizualinė tarša, esanti strateginėse miesto vietose, akivaizdžiai dalkanti urbanistinio vieneto įvaizdį, apmokestinama diferencijuotais nekilnojamo turto tarifais. Yra žinomi dar radikalesni variantai – vietos valdžia, jos administracija inicijuoja vizualinės taršos ir objekto aptvarkymą viešomis lėšomis, o paskui atsiunčia sąskaitą savininkams ir prireikus bylinėjasi. Beviltiškai apsilaidę turto savininkai neturi teisės įkaitais paimti visą miestą, jo gyventojus, stabdyti miesto plėtrą ir riboti bendrą gerovę. Gyventojų nepasitenkinimas ir „kentėjimas“ nuo vizualinės taršos būdingas ir kitiems šalies didmiesčiams. Antai 2013 ir 2014 m. panaši apklausa buvo atlikta Kaune ir šio miesto gyventojai taipogi eskalavo „pastatų vaiduoklių“ problemą. Vis dėlto per 6-7 metus, netgi pasikeitus miesto merui ir valdančiais daugumai, kardinaliai buvo sutvarkytas tik vienas pastatas vaiduoklis - Karaliaus Mindaugo prospekte riogsoję betoninio viešbučio, projektuoto pagal vėlyvojo sovietmečio architektūrinę doktriną, griaučiai.

Interpretuojant paslaugų reitingą, atspindėtą procentiniuose ranguose, iškalbingas ir toks rodiklis, kaip decilis. Deciliai gaunami tada, kai procentinių rangų skalė, kuri svyruoja nuo 1 iki 100, yra kas dešimt procentinių punktų suskaidoma į 10 lygių dalių. Reitingo lentelėje paslauga, atsidūrusi ties vieno ar kito decilio riba, yra pažymėta pilka juoste. Į aukščiausiąjį – dešimtąjį decilį - patenka 1/10 visų geriausiai įvertintų paslaugų, o į pirmąjį – žemiausią decilį - patenka 1/10 prasčiausiai įvertintų paslaugų.

Neretai taikomojoje statistikoje naudojamas ir kvartilų metodas. Kvartilų ribos komentuojamoje reitingo lentelėje yra pažymėtos spalvota fonine juoste. Jei decilių skalė suskirsto vertinamų rodiklių (objektų) reitingą į dešimtadalius, tai kvartilų skalė suskirsto sudarytą reitingą į ketvirtadalius. Į žemiausią - pirmąjį - kvartilį ($Q_{1/4}$) patenka paslaugos, kurių procentinis rangas yra 25 ir mažiau ($PR \leq 25$). Žemiausias kvartilis pažymėtas reitingo lentelėje, 9-ame stulpelyje, raudona spalva, antrasis kvartilis ($Q_{2/4}$) pažymėtas rusva ochra spalva. Trečias kvartilis ($Q_{3/4}$) pažymėtas geltona spalva ir ketvirtas, aukščiausias kvartilis ($Q_{4/4}$) pažymėtas žaliai. Pirmasis kvartilis – žemiausias paslaugų ketvirtadalis - turėtų tapti ypatingo, padidinto dėmesio ir kritinės refleksijos objektu savivaldybės vadovams bei specialistams. Ne visos paslaugos, patenkančios į šį kvartilį, yra pavaldžios vietos savivaldai, bet dauguma paslaugų tikrai taip. Vadinasi, šios sritys nusipelno ypatingo vietos valdžios dėmesio, globos (gerąją prasme) ir tie dalykai turi virsti savalaikiais investiciniais, vadybiniais ir administraciniais sprendimais.

Gyventojų informuotumas apie paslaugą ir paslaugos svarba:

	Su paslauga susidūrė ir ją vertino didžioji dalis respondentų (ne mažiau 75 proc.) paslauga aktuali visiems
	Su paslauga nesudūrė ir jos nevertino nuo 25 iki 32 proc. respondentų.
	Su paslauga nesudūrė ir jos nevertino nuo 33 iki 49 proc. respondentų.
	Su paslauga nesudūrė ir jos nebevertino 50 proc. ir daugiau respondentų. Specifinė paslauga, kuri aktuali tik nedidelei daliai gyventojų.

Apklausoje vertintų viešųjų paslaugų pirminių rodiklių bendrasis reitingas

Apklausoje vertintų 70 pirminių paslaugų rodiklių bendrasis reitingas. Reitingas prasideda požymiu, kuris buvo įvertintas sąlyginai palankiausiai. ŽYMĖJIMAS: R/Nr – reitingo numeris; N- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; M - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; Mo- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; PPI – pasitenkinimo paslauga indeksas; Var.K% - variacijos koeficientas; Než.% - atsakiusių „nežinau“ procentas; PR- rodiklio procentinis rangas.

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Miesto Bibliotekos ir jos filialų darbas	462	8,74	10	17,49	87,4	17,5	100
2.	Gyvenamosios vietos deklaravimas	399	8,68	10	20,3	86,8	28,8	98,6
3.	Miesto papuošimas švenčių metu	549	8,59	10	18,66	85,9	2	97,1
4.	Centralizuotai teikiamos šilumos kokybė	453	8,49	10	19,41	84,9	19,1	95,7
5.	Centralizuotai tiekiamo vandens kokybė	531	8,46	10	19,08	84,6	5,2	94,3
6.	Muziejų būklė ir veikla	473	8,40	9	18,64	84	15,5	92,9
7.	Miesto švenčių, kultūrinių renginių ir mugių organizavimas	530	8,15	9	21,25	81,5	5,4	91,4
8.	Klasikinio meno koncertų, spektaklių organizavimas	486	8,02	9	23,23	80,2	13,2	90
9.	Geležinkelio stoties ir jos aplinkos būklė	487	7,97	8	21,36	79,7	13	88,6
10.	Populiaraus meno koncertų, renginių organizavimas	490	7,93	9	23,54	79,3	12,5	86,4
11.	Profesionalaus sporto varžybų organizavimas	399	7,93	9	24,69	79,3	28,8	86,4
12.	Civilinės būklės aktų registravimo, archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimo paslaugos	319	7,88	9	27,03	78,8	43	84,3
13.	Viešų erdvių vystymas ir priežiūra miesto centre (Prisikėlimo aikštė, „Bulvaras“ ir pan.)	546	7,86	9	25,75	78,6	2,5	82,9
14.	Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimo paslaugos	219	7,85	9	27,96	78,5	60,9	81,4
15.	Ikimokyklinis ugdymas, jo kokybė	338	7,83	9	25,5	78,3	39,6	80
16.	Autobusų stoties ir jos aplinkos būklė	517	7,82	8	22,52	78,2	7,7	78,6
17.	Bendrojo ugdymo mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	427	7,77	9	25,21	77,7	23,8	77,1
18.	Miesto autobusų stotelių išsidėstymas ir būklė	459	7,75	9	24,71	77,5	18	75,7
19.	Buitinių nuotekų tvarkymo būklė	456	7,71	10	27,65	77,1	18,6	74,3
20.	Miesto apšvietimas tamsiu paros metu	542	7,68	9	25,1	76,8	3,2	72,9
21.	Miesto kapinių priežiūra	400	7,63	9	24,3	76,3	28,6	71,4
22.	Miesto autobusų vidaus maršrutų tinkamumas	433	7,52	8	26,62	75,2	22,7	70
23.	Turgaviečių ir ūkininkų turgelių paslaugos	441	7,51	8	26,64	75,1	21,3	68,6
24.	Miesto autobusų būklė	456	7,47	8	24,11	74,7	18,6	67,1
25.	Neprofesionalaus sporto masinių sveikatingumo renginių organizavimas	400	7,45	9	29,61	74,5	28,6	65,7
26.	Miesto autobusų bilietų sistema	462	7,40	8	31,91	74	17,5	64,3
27.	Keleivių aptarnavimo kultūra	443	7,33	8	29,26	73,3	20,9	62,9
28.	Miesto autobusų tvarkaraščių/grafikų tinkamumas	433	7,26	8	29,94	72,6	22,7	61,4
29.	Buitinių atliekų surinkimas	551	7,25	8	29,66	72,5	1,6	60
30.	Transporto srautų reguliavimas šviesoforais, kelių ženkliniu, žiedinėmis sankryžomis, aplinkkeliais	546	7,24	8	28,83	72,4	2,5	58,6
31.	Socialinės išmokos, kompensacijos, jų suteikimo sklandumas (nevertinant išmokų dydžio)	287	7,13	8	33,65	71,3	48,8	57,1

32.	Paslaugos verslui (licencijų ir leidimų išdavimas)	176	7,05	8 (9)	32,92	70,5	68,6	55,7
33.	Medžių, gėlynų ir želdinių priežiūra	544	7,02	8	32,04	70,2	2,9	54,3
34.	Kultūros paveldo objektų ir jų aplinkos priežiūra	448	6,98	8	30,62	69,8	20	52,9
35.	Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga	435	6,94	10	37,61	69,4	22,3	51,4
36.	Vaikų ir paauglių užimtumas po pamokų	412	6,83	8	36,13	68,3	26,4	50
37.	Patekimas pas šeimos gydytoją	537	6,75	8	35,32	67,5	4,1	48,6
38.	Ikimokyklinio ugdymo prieinamumas (galimybė gauti vietą darželyje)	301	6,73	8	36,48	67,3	46,3	47,1
39.	Pėsčiųjų takų, apžvalgos aikštelių, pasivaikščiavimo vietų, rekreacinių aplinkų įrengimas ir priežiūra	545	6,70	8	31,52	67	2,7	45,7
40.	Viešųjų pirkimų organizavimas savivaldybės administracijoje ir įstaigose	226	6,65	7	37,47	66,5	59,6	44,3
41.	Dviračių takų įrengimas ir priežiūra	508	6,55	8	36,14	65,5	9,3	42,9
42.	Vietos valdžios pastangos įveikiant COVID-19 iššūkius bei pasekmes (dėmesio: prašoma vertinti ne centrinės valdžios, o savivaldybės veiksmus ir pastangas)	463	6,48	8	40,49	64,8	17,3	41,4
43.	Nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenių įsitraukimas į socialinę pagalbą	211	6,45	8	37,71	64,5	62,3	40
44.	Šiaulių m. ligoninių paslaugos: VšĮ Respublikinės ligoninės ir jos filialų/padalinių paslaugos	434	6,44	7	36,07	64,4	22,5	37,9
45.	Viešai prieinamos, nemokamos sporto bei laisvalaikio infrastruktūros įrengimas ir priežiūra (stadionai, aikštynai, ekstremalaus sporto aikštelės ir pan.)	483	6,44	7	34,22	64,4	13,8	37,9
46.	Žaidimų aikštelių vaikams įrengimas ir priežiūra	478	6,43	8	34,37	64,3	14,6	35,7
47.	Vietinių mokesčių, dėl kurių sprendžia savivaldybė, politika	261	6,39	7	38,34	63,9	53,4	34,3
48.	Savivaldybei priklausančios stacionarios sporto infrastruktūros „po stogu“ plėtra (sporto salės, baseinai ir pan.)	404	6,34	7 (8)	35,02	63,4	27,9	32,1
49.	Gyventojų konsultavimas klausimais, kurių sprendimas yra savivaldybės „rankose“	308	6,34	8	40,55	63,4	45	32,1
50.	Investicijų pritraukimas ir darbas su potencialiais investuotojais	226	6,28	8	40,78	62,8	59,6	30
51.	Neformalus suaugusių švietimas	293	6,26	8	40,94	62,6	47,7	28,6
52.	Daugiabučių administravimo ir priežiūros paslaugos	403	6,25	8	41,71	62,5	28	27,1
53.	Bendrų viešojo ir privataus sektoriaus projektų plėtrą	222	6,22	8	40,29	62,2	60,4	25,7
54.	Prašymų, skundų, kolektyvinių kreipimūsi nagrinėjimas	241	6,21	7	41,32	62,1	57	24,3
55.	Pagalba asmenims ir šeimoms, kurios prarado gebėjimą tinkami pasirūpinti savimi	216	6,15	8	41,93	61,5	61,4	22,9
56.	Viešų erdvių vystymas ir priežiūra mikrorajonuose ir pakraščiuose (Medėlynas, Gubernija, Gytariai ir t.t.)	456	6,07	7	39,44	60,7	18,6	21,4
57.	Miesto parkų priežiūra	533	6,06	6 (8)	38,18	60,6	4,8	20
58.	Miesto gatvių ir šaligatvių vidaus tinklo būklė	530	5,95	5 (7)	38,74	59,5	5,4	18,6
59.	Viešų erdvių ir aplinkos pritaikymas neįgaliesiems	386	5,83	6 (8)	41,46	58,3	31,1	17,1
60.	Paplūdimių įrengimas ir priežiūra	444	5,70	7	42,74	57	20,7	15,7
61.	Miesto gatvių ir šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis	550	5,61	5	44,9	56,1	1,8	14,3
62.	Socialinio būsto paslaugos	155	5,59	7	51,61	55,9	72,3	12,9
63.	Automobilių parkavimo būklė mieste	528	5,54	7	46,06	55,4	5,7	11,4
64.	Patekimas pas gydytoją specialistą (kardiologą, neurologą, urologą ir pan.)	482	5,34	8	47,88	53,4	13,9	10
65.	Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas odontologo paslaugas	364	5,04	1 (5)	54,52	50,4	35	8,6
66.	Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas specialistų paslaugas (masažisto, kineziterapeuto, psichologo ir pan.)	352	4,97	1 (5; 8)	54,59	49,7	37,1	7,1
67.	Gyvūnų vedžiojimo aikštelių, šiukšlių dėžių ekskrementams įrengimas ir priežiūra	427	4,92	6	52,91	49,2	23,8	5,7
68.	Daugiabučių vidinių kiemų būklė	505	4,87	5	46,8	48,7	9,8	4,3
69.	Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas dantų protezavimo paslaugas	254	4,64	1	60,95	46,4	54,6	2,9
70.	Apleistų „pastatų-vaiduoklių“ ir dykrų problemos sprendimas mieste	493	4,13	1	60,61	41,3	12	1,4

Viešųjų paslaugų pirminių rodiklių reitingo pabaiga. Apie lentelėje taikomą spalvinį žymėjimą žr. tekste.

1.3. Apibendrintas rodiklių reitingas pagal viešųjų paslaugų sektorių arba tipą

2.2. lentelė

Viešųjų paslaugų sektorių apibendrintas reitingas, sudarytas pagal gyventojų pasitenkinimo paslaugomis indeksą ir kitus vidutinius rodiklius

Nr.	Diagnostinis blokas: apibendrintas paslaugų sektorius	N _{rodiklių}	Mean	PPI _{mean}	PR _{mean}	PPI _{min- max}	PR _{min- max}
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Kultūra ir sportas	7	8,09	80,9	87,5	74,5 – 87,4	65,7 - 100
2.	Miesto viešasis transportas	6	7,46	74,6	66,9	72,6 -77,5	61,4 – 75,7
3.	Administracinės paslaugos ir prašymų bei skundų nagrinėjimas	5	7,39	73,9	64,1	62,1 – 86,8	24,3 – 98,6
4.	Švietimo sektorius	5	7,08	70,8	56,6	62,6-78,3	28,6 – 80,0
5.	Miesto ūkis ir komunalinės paslaugos	14	6,77	67,7	47,9	48,7 – 84,9	4,3 – 95,7
6.	Viešų erdvių ir teritorijų tvarkymas, rekreacijos infrastruktūra	17	6,55	65,5	42,9	85,9 41,3	97,1 -1,4
7.	Paslaugos verslui, investuotojams	5	6,53	65,3	38,4	62,2 – 70,5	25,7 – 55,7
8.	Socialinės paslaugos	4	6,33	63,3	32,3	55,9 – 71,3	12,9 – 57,1
9.	Sveikatos sektorius***	7	5,67	56,7	22,4	46,4 – 67,5	2,9 -48,6
10.		--	6,87	68,7	--	---	--

ŽYMĖJIMAS:

..... ryškiai pirmaujantis sektorius; pirmaujantys sektorius vidutiniškai vertinami sektorius; atsiliekantis sektorius

N_{rodiklių} - vertintų rodiklių skaičius pagal sektorių; Mean – rodiklio vidurkis 10-ies balų skalėje; PPI_{mean} – pasitenkinimo paslauga indeksas (vidurkis); PPI_{min- max} – pasitaikiusios minimali ir maksimali rodiklio reikšmė sektoriuje; PR_{min- max} – minimali ir maksimali rodiklio procentinio rango reikšmė sektoriuje.

*** Atmetus du pirminius sveikatos sektoriaus rodiklius, susijusius su odontologijos paslaugų teikimu, sektoriaus PPI=60, o PR = 29. Bendras visų paslaugų PPI vidurkis pakyla iki PPI=69,1.

2.3. Pirminių rodiklių vertinimas pagal viešųjų paslaugų sektorių arba tipą

2.3.1-2.3.9 lentelėse pateikti paslaugų pirminių rodiklių vertinimai (reitingai) sektoriuje. Lentelėse naudojamas spalvinis žymėjimas.

Pasitenkinimo paslaugomis lygiai:

..... ketvirtas kvartilis; trečias kvartilis antras kvartilis; primas kvartilis.

Gyventojų informuotumas apie paslaugą ir paslaugos svarba:

	Su paslauga susidūrė ir ją vertino didžioji dalis respondentų (ne mažiau 75 proc.) paslauga aktuali visiems
	Su paslauga nesudūrė ir jos nevertino nuo 25 iki 32 proc. respondentų.
	Su paslauga nesudūrė ir jos nevertino nuo 33 iki 49 proc. respondentų.
	Su paslauga nesudūrė ir jos nebevertino 50 proc. ir daugiau respondentų. Specifinė paslauga, kuri aktuali tik nedidelei daliai gyventojų.

2.3.1. lentelė

Miesto ūkio ir komunalinių paslaugų pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas

ŽYMĖJIMAS: **R/Nr** – reitingo numeris; **N**- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; **M** - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; **Mo**- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; **PPI** – pasitenkinimo paslauga indeksas; **Var.K%** - variacijos koeficientas; **Než.%** - atsakiusių „nežinau“ procentas; **PR**- rodiklio procentinis rangas;

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Centralizuotai teikiamos šilumos kokybė	453	8,49	10	19,41	84,9	19,1	95,7
2.	Centralizuotai tiekiamo vandens kokybė	531	8,46	10	19,08	84,6	5,2	94,3
3.	Buitinių nuotekų tvarkymo būklė	456	7,71	10	27,65	77,1	18,6	74,3
4.	Miesto apšvietimas tamsiu paros metu	542	7,68	9	25,1	76,8	3,2	72,9
5.	Miesto kapinių priežiūra	400	7,63	9	24,3	76,3	28,6	71,4
6.	Turgaviečių ir ūkininkų turgelių paslaugos	441	7,51	8	26,64	75,1	21,3	68,6
7.	Buitinių atliekų surinkimas	551	7,25	8	29,66	72,5	1,6	60
8.	Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga	435	6,94	10	37,61	69,4	22,3	51,4
9.	Daugiabučių administravimo ir priežiūros paslaugos	403	6,25	8	41,71	62,5	28	27,1
10.	Miesto gatvių ir šaligatvių vidaus tinklo būklė	530	5,95	5	38,74	59,5	5,4	18,6
11.	Miesto gatvių ir šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis	550	5,61	5	44,9	56,1	1,8	14,3
12.	Automobilių parkavimo būklė mieste	528	5,54	7	46,06	55,4	5,7	11,4
13.	Gyvūnų vedžiojimo aikštelių, šiukšlių dėžių ekskrementams įrengimas ir priežiūra	427	4,92	6	52,91	49,2	23,8	5,7
14.	Daugiabučių vidinių kiemų būklė	505	4,87	5	46,8	48,7	9,8	4,3
		--	6,77	--	34,3	67,7	13,9	47,9

Viešų erdvių ir teritorijų tvarkymas, rekreacijos infrastruktūra: paslaugų pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas

ŽYMĖJIMAS: R/Nr – reitingo numeris; N- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; M - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; Mo- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; PPI – pasitenkinimo paslauga indeksas; Var.K% - variacijos koeficientas; Než.% - atsakusių „nežinau“ procentas; PR- rodiklio procentinis rangas

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Miesto papuošimas švenčių metu	549	8,59	10	18,66	85,9	2	97,1
2.	Geležinkelio stoties ir jos aplinkos būklė	487	7,97	8	21,36	79,7	13	88,6
3.	Viešų erdvių vystymas ir priežiūra miesto centre (Prisikėlimo aikštė, „Bulvaras“ ir pan.)	546	7,86	9	25,75	78,6	2,5	82,9
4.	Autobusų stoties ir jos aplinkos būklė	517	7,82	8	22,52	78,2	7,7	78,6
5.	Medžių, gėlynų ir želdinių priežiūra	544	7,02	8	32,04	70,2	2,9	54,3
6.	Kultūros paveldo objektų ir jų aplinkos priežiūra	448	6,98	8	30,62	69,8	20	52,9
7.	Pėsčiųjų takų, apžvalgos aikštelių, pasivaikščiavimo vietų, rekreacinių aplinkų įrengimas ir priežiūra	545	6,70	8	31,52	67	2,7	45,7
8.	Dviračių takų įrengimas ir priežiūra	508	6,55	8	36,14	65,5	9,3	42,9
9.	Viešai prieinamos, nemokamos sporto bei laisvalaikio infrastruktūros įrengimas ir priežiūra (stadionai, aikštynai, ekstremalaus sporto aikštelės ir pan.)	483	6,44	7	34,22	64,4	13,8	37,9
10.	Žaidimų aikštelių vaikams įrengimas ir priežiūra	478	6,43	8	34,37	64,3	14,6	35,7
11.	Savivaldybei priklausančios stacionarios sporto infrastruktūros „po stogu“ plėtra (sporto salės, baseinai ir pan.)	404	6,34	7	35,02	63,4	27,9	32,1
12.	Viešų erdvių vystymas ir priežiūra mikrorajonuose ir pakraščiuose (Medelynas, Gubernija, Gytariai ir t.t.)	456	6,07	7	39,44	60,7	18,6	21,4
13.	Miesto parkų priežiūra	533	6,06	6	38,18	60,6	4,8	20
14.	Viešų erdvių ir aplinkos pritaikymas neįgaliesiems	386	5,83	6	41,46	58,3	31,1	17,1
15.	Paplūdimių įrengimas ir priežiūra	444	5,70	7	42,74	57	20,7	15,7
16.	Gyvūnų vedžiojimo aikštelių, šiukšlių dėžių ekskrementams įrengimas ir priežiūra	427	4,92	6	52,91	49,2	23,8	5,7
17.	Apleistų „pastatų-vaiduoklių“ ir dykrų problemos sprendimas mieste	493	4,13	1	60,61	41,3	12	1,4
		--	6,55	--	34,3	65,5	13,4	42,9

Miesto viešojo transporto paslaugų pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas

ŽYMĖJIMAS: R/Nr – reitingo numeris; N- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; M - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; Mo- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; PPI – pasitenkinimo paslauga indeksas; Var.K% - variacijos koeficientas; Než.% - atsakusių „nežinau“ procentas; PR- rodiklio procentinis rangas;

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Miesto autobusų stotelių išsidėstymas ir būklė	459	7,75	9	24,71	77,5	18	75,7
2.	Miesto autobusų vidaus maršrutų tinkamumas	433	7,52	8	26,62	75,2	22,7	70
3.	Miesto autobusų būklė	456	7,47	8	24,11	74,7	18,6	67,1
4.	Miesto autobusų bilietų sistema	462	7,40	8	31,91	74	17,5	64,3
5.	Keleivių aptarnavimo kultūra	443	7,33	8	29,26	73,3	20,9	62,9
6.	Miesto autobusų tvarkaraščių/grafikų tinkamumas	433	7,26	8	29,94	72,6	22,7	61,4
		--	7,46	--	27,8	74,6	20,0	66,9

2.3.4. lentelė

Sveikatos* paslaugų pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas**

ŽYMĖJIMAS: **R/Nr** – reitingo numeris; **N**- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; **M** - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; **Mo**- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; **PPI** – pasitenkinimo paslauga indeksas; **Var.K%** - variacijos koeficientas; **Než.%** - atsakusių „nežinau“ procentas; **PR**- rodiklio procentinis rangas;

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
71.	Patekimas pas šeimos gydytoją	537	6,75	8	35,32	67,5	4,1	48,6
72.	Vietos valdžios pastangos įveikiant COVID-19 iššūkius bei pasekmes (dėmesio: prašoma vertinti ne centrinės valdžios, o savivaldybės veiksmus ir pastangas)	463	6,48	8	40,49	64,8	17,3	41,4
73.	Šiaulių m. ligoninių paslaugos: VšĮ Respublikinės ligoninės ir jos filialų/padalinių paslaugos	434	6,44	7	36,07	64,4	22,5	37,9
74.	Patekimas pas gydytoją specialistą (kardiologą, neurologą, urologą ir pan.)	482	5,34	8	47,88	53,4	13,9	10
75.	Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas odontologo paslaugas	364	5,04	1	54,52	50,4	35	8,6
76.	Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas specialistų paslaugas (masažisto, kineziterapeuto, psichologo ir pan.)	352	4,97	1	54,59	49,7	37,1	7,1
77.	Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas dantų protezavimo paslaugas	254	4,64	1	60,95	46,4	54,6	2,9
		--	5,67	--	47,1	56,7	26,4	22,4

*** Atmetus du pirminius sveikatos sektoriaus rodiklius (Nr. 5 ir 7), susijusius su odontologijos paslaugų teikimu, sektoriaus PPI=60, o PR = 29.

2.3.5. lentelė

Švietimo paslaugų pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas

ŽYMĖJIMAS: **R/Nr** – reitingo numeris; **N**- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; **M** - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; **Mo**- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; **PPI** – pasitenkinimo paslauga indeksas; **Var.K%** - variacijos koeficientas; **Než.%** - atsakusių „nežinau“ procentas; **PR**- rodiklio procentinis rangas;

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Ikimokyklinis ugdymas, jo kokybė	338	7,83	9	25,5	78,3	39,6	80
2.	Bendrojo ugdymo mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	427	7,77	9	25,21	77,7	23,8	77,1
3.	Vaikų ir paauglių užimtumas po pamokų	412	6,83	8	36,13	68,3	26,4	50
4.	Ikimokyklinio ugdymo prieinamumas (galimybė gauti vietą darželyje)	301	6,73	8	36,48	67,3	46,3	47,1
5.	Neformalus suaugusių švietimas	293	6,26	8	40,94	62,6	47,7	28,6
		--	7,08	--	32,9	70,8	36,8	56,6

2.3.6. lentelė

Socialinių paslaugų pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas

ŽYMĖJIMAS: **R/Nr** – reitingo numeris; **N**- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; **M** - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; **Mo**- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; **PPI** – pasitenkinimo paslauga indeksas; **Var.K%** - variacijos koeficientas; **Než.%** - atsakusių „nežinau“ procentas; **PR**- rodiklio procentinis rangas

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Socialinės išmokos, kompensacijos, jų suteikimo sklandumas (nevertinant išmokų dydžio)	287	7,13	8	33,65	71,3	48,8	57,1
2.	Nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenių įsitraukimas į socialinę pagalbą	211	6,45	8	37,71	64,5	62,3	40
3.	Pagalba asmenims ir šeimoms, kurios prarado gebėjimą tinkami pasirūpinti savimi	216	6,15	8	41,93	61,5	61,4	22,9
4.	Socialinio būsto paslaugos	155	5,59	7	51,61	55,9	72,3	12,9
		--	6,33	--	41,2	63,3	61,2	32,3

2.3.7. lentelė

Kultūros ir sporto paslaugų pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas

ŽYMĖJIMAS: **R/Nr** – reitingo numeris; **N**- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; **M** - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; **Mo**- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; **PPI** – pasitenkinimo paslauga indeksas; **Var.K%** - variacijos koeficientas; **Než.%** - atsakusių „nežinau“ procentas; **PR**- rodiklio procentinis rangas

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Miesto Bibliotekos ir jos filialų darbas	462	8,74	10	17,49	87,4	17,5	100
2.	Muziejų būklė ir veikla	473	8,40	9	18,64	84	15,5	92,9
3.	Miesto švenčių, kultūrinių renginių ir mugių organizavimas	530	8,15	9	21,25	81,5	5,4	91,4
4.	Klasikinio meno koncertų, spektaklių organizavimas	486	8,02	9	23,23	80,2	13,2	90
5.	Populiaraus meno koncertų, renginių organizavimas	490	7,93	9	23,54	79,3	12,5	86,4
6.	Profesionalaus sporto varžybų organizavimas	399	7,93	9	24,69	79,3	28,8	86,4
7.	Neprofesionalaus sporto masinių sveikatingumo renginių organizavimas	400	7,45	9	29,61	74,5	28,6	65,7
		--	8,09	--	22,6	80,9	17,4	87,5

Administracinės paslaugos ir prašymų bei skundų nagrinėjimas: paslaugų pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas

ŽYMĖJIMAS: **R/Nr** – reitingo numeris; **N**- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; **M** - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; **Mo**- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; **PPI** – pasitenkinimo paslauga indeksas; **Var.K%** - variacijos koeficientas; **Než.%** - atsakiusių „nežinau“ procentas; **PR**- rodiklio procentinis rangas

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Gyvenamosios vietos deklarasavimas	399	8,68	10	20,3	86,8	28,8	98,6
2.	Civilinės būklės aktų registravimo, archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimo paslaugos	319	7,88	9	27,03	78,8	43	84,3
3.	Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimo paslaugos	219	7,85	9	27,96	78,5	60,9	81,4
4.	Gyventojų konsultavimas klausimais, kurių sprendimas yra savivaldybės „rankose“	308	6,34	8	40,55	63,4	45	32,1
5.	Prašymų, skundų, kolektyvinių kreipimūsi nagrinėjimas	241	6,21	7	41,32	62,1	57	24,3
		--	7,39	--	31,4	73,9	46,9	64,1

Savivaldybės paslaugų verslui, investuotojams pirminių rodiklių įverčiai ir reitingas

ŽYMĖJIMAS: **R/Nr** – reitingo numeris; **N**- paslaugos rodiklį vertinusių gyventojų skaičius; **M** - pavienio rodiklio įvertinimo vidurkis 10 balų skalėje; **Mo**- dažniausiai pasitaikantis įvertinimas 10-ies balų skalėje; **PPI** – pasitenkinimo paslauga indeksas; **Var.K%** - variacijos koeficientas; **Než.%** - atsakiusių „nežinau“ procentas; **PR**- rodiklio procentinis rangas

R/Nr.	Pirminis paslaugų rodiklis	N	Mean (vidurkis)	Mo	Var. K %	PPI	Než. %	PR
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Paslaugos verslui (licencijų ir leidimų išdavimas)	176	7,05	8	32,92	70,5	68,6	55,7
2.	Viešųjų pirkimų organizavimas savivaldybės administracijoje ir įstaigose	226	6,65	7	37,47	66,5	59,6	44,3
3.	Vietinių mokesčių, dėl kurių sprendžia savivaldybė, politika	261	6,39	7	38,34	63,9	53,4	34,3
4.	Gyventojų konsultavimas klausimais, kurių sprendimas yra savivaldybės „rankose“	308	6,34	8	40,55	63,4	45	32,1
5.	Bendrų viešojo ir privataus sektoriaus projektų plėtrą	222	6,22	8	40,29	62,2	60,4	25,7
		--	6,53	--	37,9	65,3	57,4	38,4

Paslaugų rodiklių pagal sektorius lentelių pabaiga

2.4. Verslo savininkų ir verslo vadovų požiūris į viešųjų paslaugų kokybę Šiaulių mieste

Vartotojų pasitenkinimą ar nepasitenkinimą viešosiomis paslaugomis pagrįstai galima traktuoti kaip vieną iš paslaugų kokybės rodiklių. Kitaip tariant, iš vartotojų pasitenkinimo ar nepasitenkinimo paslauga galima netiesiogiai spręsti ir apie pačios paslaugos kokybę.

Sąlyginai didelėje apklaustų šiauliečių imtyje (N=560) natūraliai atsirado tokia grupė respondentų, kuri tiesiogiai susijusi su verslo strategavimu, organizavimu ir rutiniu vadovavimu verslui. Tai tokia jungtinė kategorija asmenų, kurie yra: a) verslo savininkai ir arba dalininkai; b) samdomi verslo organizacijų vadovai; c) verslo organizacijos padalinių vadovai. Tokių imtyje buvo bemaž 1/5 arba 19,1 proc. visos imties. Tarkime, vien verslo savininkų buvo 8 procentai.

Lyginant su natūralia šiauliečių populiacija, minėtas bendras „verslininkų“ nuošimtis, ypač samdomų vadovų santykinė gausa, galbūt apklausos imtyje yra šiek tiek padidinti. Visgi tai rodo, kad verslą atstovaujantiems šiauliečiams rūpi viešųjų paslaugų kokybė mieste, kad ši asmenų grupė pasižymėjo padidinta motyvacija atsakinėti klausimyną apie vietos savivaldą ir minėtą viešąjį gerį.

Paslaugų teikėjui, be abejo, svarbi bet kurios gyventojų grupės³ nuomonė apie pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis ir jų kokybę. Visgi verslo pasaulį atstovaujančių šiauliečių nuomonė itin įdomi tuo aspektu, jog jie yra investuotojai, darbdaviai, verslo organizatoriai. Tai ypatinga kategorija aktyvių ir itin sąmoningų asmenų, nuo kurių didele apimtimi priklauso visa miesto ir miestiečių gerovė. Verslininkai ir verslo vadovai, atlikdami svarbias socio-ekonominės funkcijas, glaudžiau bendradarbiauja su vietos valdžia ir jos institucijomis, intensyviau, jautriau susiduria su kai kuriomis paslaugomis, yra gerai informuoti apie viešųjų paslaugų standartus, dėmesingiau ir, kaip bus parodyta, gerokai reikliau vertiną visų viešųjų paslaugų kokybę.

Principinės svarbos klausimas: ar Šiauliuose verslui sudarytos sąlygos aktyviai veikti, plėstis ir stiprėti, investuoti, kurti darbo vietas? Darytina prielaida, kad potencialių investuotojų, kurie nėra šiauliečiai ir į šią apklausą negalėjo patekti, lūkesčiai viešųjų paslaugų kokybei būtų panašūs į analogiškus vietinių verslo atstovų lūkesčius bei vertinimus. Taigi, vietos valdžios misija bei prievolė yra girdėti šią socialinę grupę, žinoti jos teisėtus lūkesčius ir padaryti viską, kas nuo vietos valdžios priklauso, kad verslas, investuotojai nebūtų nusivylę, nepraeitų savo dėmesiu ir investicijomis Šiaulių miesto pro šalį...

2.4.1. lentelėje atspindėta apibendrinta šiauliečių, tiesiogiai susijusių su verslo organizavimu ir vadovavimu jam, nuomonė. Iš 70 vertintų viešųjų paslaugų rodiklių sąrašo ir reitingo šioje lentelėje liko tik 37 pirminiai rodikliai. Tai tie rodikliai, pagal kuriuos verslą atstovaujančių asmenų nuomonė ženkliai skiriasi nuo analogiškos likusių apklaustų šiauliečių nuomonės. Pirmame (1) stulpelyje atidėtas paslaugos rodiklio numeris likutiniame paslaugų rodiklių reitinge. Antrame stulpelyje atidėtas pirminio paslaugos rodiklio pavadinimas. Trečiame (3) ir penktame (5) stulpelyje atidėtas apklaustų gyventojų ir „verslininkų“ skaičius, nuo kurio paskaičiuoti paslaugos vertinimo rodikliai. Ketvirtame (4) ir šeštame (6) stulpelyje atidėti paslaugos vertinimo 10 balų skalėje vidurkiai, paskaičiuoti šiauliečių ir „verslininkų“ grupėje.

³ Šiame tyrime dėmesingiau domimasi ir kitų socialinių grupių pasitenkinimu/nepasitenkinimu viešosiomis paslaugomis, jų kokybe. Antai, buvo vertinama namų ūkių, kurie augina nepilnamečius vaikus arba prižiūri savimi negalintį pasirūpinti asmenį, nuomonė.

2.4.1 lentelė

Viešųjų paslaugų rodikliai: pagal kuriuos „verslininkų“ nuomonė ir likusių šiauliečių nuomonė ženkliai skiriasi.

$N_{\text{šiaul}}$; N_{versl} – rodiklių vertinusių „verslininkų“ ir likusių šiauliečių skaičius; $M_{\text{šiaul}}$; M_{versl} – rodiklio vertinimo 10 balų sistemoje vidurkis verslininkų ir likusių šiauliečių grupėje. $M\text{-dif}$ – grupinių vidurkių skirtumas 10 balų skalėje. $z\text{-dif}$ – grupinių vidurkių skirtumas standartinio normaliojo skirstinio z-skalėje.

REITINGO NUMERIS IR RODIKLIO PAVADINIMAS	$N_{\text{šiaul}}$	$M_{\text{šiaul}}$	N_{versl}	M_{versl}	$M\text{-dif}$	$z\text{-dif}$
1	2	3	4	5	6	7
1. Miesto Bibliotekos ir jos filialų darbas	394	8,80	67	8,39	0,41	0,36
2. Miesto papuošimas švenčių metu	463	8,67	85	8,20	0,47	0,42
3. Centralizuotai teikiamos šilumos kokybė	388	8,61	65	7,77	0,84	0,75
4. Ikimokyklinis ugdymas, jo kokybė	277	7,91	61	7,48	0,43	0,38
5. Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimo paslaugos	174	7,94	44	7,45	0,49	0,43
6. Civilinės būklės aktų registravimo, archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimo paslaugos	260	7,97	58	7,43	0,54	0,48
7. Miesto apšvietimas tamsiu paros metu	455	7,77	86	7,20	0,57	0,51
8. Turgaviečių ir ūkininkų turgelių paslaugos	371	7,57	70	7,19	0,38	0,34
9. Miesto autobusų bilietų sistema	399	7,45	62	7,05	0,4	0,35
10. Socialinės išmokos, kompensacijos, jų suteikimo sklandumas (nevertinant išmokų dydžio)	242	7,19	45	6,80	0,39	0,35
11. Neprofesionalaus sporto masinių sveikatingumo renginių organizavimas	332	7,58	68	6,79	0,79	0,7
12. Paslaugos verslui (licencijų ir leidimų išdavimas)	138	7,14	38	6,74	0,4	0,35
13. Transporto srautų reguliavimas šviesoforais, kelių ženkliniu, žiedinėmis sankryžomis, aplinkkeliais	458	7,36	87	6,61	0,75	0,67
14. Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga	363	7,00	71	6,58	0,42	0,37
15. Medžių, gėlynų ir želdinių priežiūra	459	7,10	84	6,57	0,53	0,47
16. Vaikų ir paauglių užimtumas po pamokų	340	6,91	71	6,42	0,49	0,43
17. Ikimokyklinio ugdymo prieinamumas (galimybė gauti vietą darželyje)	245	6,83	56	6,32	0,51	0,45
18. Dviračių takų įrengimas ir priežiūra	421	6,62	86	6,15	0,47	0,42
19. Pėsčiųjų takų, apžvalgos aikštelių, pasivaikščiavimo vietų, rekreacinių aplinkų įrengimas ir priežiūra	458	6,81	86	6,10	0,71	0,63
20. Gyventojų konsultavimas klausimais, kurių sprendimas yra savivaldybės „rankose“	248	6,43	59	6,05	0,38	0,34
21. Miesto parkų priežiūra	446	6,13	86	5,71	0,42	0,37
22. Pagalba asmenims ir šeimoms, kurios prarado gebėjimą tinkami pasirūpinti savimi	183	6,24	33	5,67	0,57	0,51
23. Viešųjų pirkimų organizavimas savivaldybės administracijoje ir įstaigose	184	6,87	42	5,67	1,2	1,06
24. Nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenių įsitraukimas į socialinę pagalbą	176	6,65	35	5,46	1,19	1,06

25. Miesto gatvių ir šaligatvių vidaus tinklo būklė	445	6,04	84	5,43	0,61	0,54
26. Prašymų, skundų, kolektyvinių kreipimusių nagrinėjimas	197	6,41	43	5,42	0,99	0,88
27. Vietos valdžios pastangos įveikiant COVID-19 iššūkius bei pasekmes (dėmesio: prašoma vertinti ne centrinės valdžios, o savivaldybės veiksmus ir pastangas)	386	6,71	76	5,41	1,3	1,15
28. Investicijų pritraukimas ir darbas su potencialiais investuotojais	179	6,51	47	5,38	1,13	1
29. Daugiabučių administravimo ir priežiūros paslaugos	340	6,41	63	5,38	1,03	0,91
30. Bendrų viešojo ir privataus sektoriaus projektų plėtrą	175	6,46	46	5,37	1,09	0,97
31. Viešų erdvių ir aplinkos pritaikymas neįgaliesiems	323	5,96	62	5,18	0,78	0,69
32. Paplūdimių įrengimas ir priežiūra	368	5,86	76	4,93	0,93	0,82
33. Socialinio būsto paslaugos	129	5,74	26	4,81	0,93	0,82
34. Daugiabučių vidinių kiemų būklė	426	4,95	78	4,40	0,55	0,49
35. Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas odontologo paslaugas	308	5,18	56	4,30	0,88	0,78
36. Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas dantų protezavimo paslaugas	212	4,76	42	4,02	0,74	0,66
37. Apleistų „pastatų-vaiduoklių“ ir dykrų problemos sprendimas mieste	411	4,23	81	3,70	0,53	0,47

SPALVINIS ŽYMĖJIMAS. Grupinių vidurkių skirtumų z-skalėje dydis: $0,33 \leq z \leq 0,49$; $0,50 \leq z \leq 0,74$; $z \geq 0,75$.

Septintame stulpelyje atidėtas grupinių vidurkių skirtumas. Iš šiauliečių vidutinio įverčio buvo atimtas analogiškas „verslininkų“ vidutinis įvertis. Tokiu būdu išvestinio rodiklio- grupinių vidurkių skirtumo - teigiamos reikšmės visai atvejais rodo, kad bendroje populiacijoje rodiklis buvo vertinamas palankiau nei „verslininkų“ populiacijoje. Neigiamas rodiklio įvertis, priešingai, rodytų, jog verslininkų grupėje paslaugos rodiklis vertinamas palankiau nei likusioje šiauliečių populiacijoje, de ja, šiame tyrime tokio precedento nepasitaikė.

Aštuntas (8) lentelės stulpelis tiriamo klausimo požiūriu pats reikšmingiausias. Jis parodo, kaip stipriai skiriasi „verslininkų“ ir likusių šiauliečių nuomonė apie vieną ar kitą paslaugos rodiklį.

Svarbu paaiškinti, kaip paskaičiuotas šis rodiklis. Iš „verslininkų“ ir likusių šiauliečių grupinių įverčių 10-ies balų sistemoje buvo sudaryta variacinė eilutė. Ši žalių balų (raw score) variacinė eilutė buvo transformuota į standartinio normaliojo skirstinio z-skalę⁴. Tada rasti dviejų lyginamų grupių z- įverčių skirtumai pagal visus 37 rodiklius. Taigi, šis rastas dydis ir atidėtas 8 stulpelyje.

Tarpgrupiniai skirtumai z-skalėje interpretuojami pagal statistiko J. Cohen-o „Efektinio dydžio“ konceptą (Cohen's effect size⁵). Tarpgrupiniai skirtumai nesiekiantys 0,33 z-skalės punkto apskritai nebuvo įtraukti į suvestinę lentelę. Įverčiai nuo 0,33 iki 0,49 z-skalės punkto rodo, kad skirtumas yra „vertas dėmesio“; įverčiai nuo 0,50 iki 0,74 punktų – rodo, jog skirtumas tarp grupių yra „didelis“, o įverčiai, viršijantys 0,75 arba net 1,00 z-skalės punkto ribą yra traktuojami, kaip „labai dideli“. Atitinkamos tarpgrupinių skirtumų dydžio kategorijos yra pažymėtos trimis

⁴ Apie z-transformaciją žr. Čekanavičius, V., Murauskas, G. (2001). Statistika ir jos taikymai. II. Vilnius: TEV.

⁵ Cohen's effect size

skirtingomis spalvomis (tonais). Kuo ryškesnė spalva ir tonas, tuo didesnis skirtumas tarp lyginamų grupių vidurkių.

Pažymėtina, kad tarp 70 vertintų rodiklių praktiškai nebuvo precedentų, kuomet „verslininkai“ koki nors paslaugų rodiklį vertintų palankiau už likusių šiauliečių grupę. Taigi asmenys, tiesiogiai susiję verslo organizavimu, visumoje yra gerokai dėmesingesni, reiklesni ir žymiai kritiškesni viešųjų paslaugų kokybės vertintojai, nei likusios šiauliečių populiacijos atstovai. Tai reikšmingas, vertingas šios apklausos radinys. Jis rodo, kad užsakovas, pageidaujamas šiuo tyrimu išryškinti verslo atstovų požiūrį ir lūkesčius viešųjų paslaugų atžvilgiu, pasielgė apdairiai ir atsakingai.

Kaip minėta, 2.4.1 lentelėje atspindėti tik tie paslaugų rodikliai, kurių kokybės vertinimas verslininkų ir likusioje šiauliečių populiacijoje ženkliai išskyrė. Rodikliai, pagal kuriuos skirtumų nėra arba jie nėra pakankamai ryškūs, į šią lentelę apskritai nepateko.

Ypatingo dėmesio verti rodikliai, kur skirtumas tarp grupių viršija 1 standartinį nuokrypį, kitaip tariant, pasiekia 1,00 z-skalės punkto ribą arba ją netgi viršija. Tos paslaugos lentelėje pažymėtos ryškia plytų („ochra“) spalva. Iš statistikos teorijos ir taikymo praktikos žinoma, kad tokio dydžio skirtumas tarp grupinių vidurkių yra laikytinas labai dideliu.

Verslo atstovų sąlyginai kritiškiausiai vertinamos paslaugos priklauso paslaugų verslui kategorijai. Antai verslininkai sąlyginai nepatenkinti „viešųjų pirkimų organizavimu“, „investicijų pritraukimu ir darbu su potencialiais investuotojais“, „bendrų viešojo sektoriaus ir verslo projektų plėtra“. Čia distancija tarp vidutinių grupinių įverčių siekia 1 standartinį nuokrypį arba jį viršija. Pati didžiausia tarpgrupinių įverčių distancija fiksuota rodiklio „Vietos valdžios pastangos įveikiant COVID-19 iššūkius bei pasekmes“.

Natūralu, kad verslininkai sąlyginai gerokai kritiškiau vertina būtent tuos viešųjų paslaugų rodiklius, kurie turi realias pasekmes verslui. Kita vertus, aptiktuose statistiniuose apklausos radiniuose tenka išvelgti pačių atsakinėtojų dalinį subjektyvizmą. Ši aplinkybė neturėtų stebinti, kadangi bet kuri sociologinė apklausa iš principo yra subjektyvi, paremta subjektyviu metodu. Juk apklausomis matuojama ne kas kita, o respondentų nuomonė. Savo ruožtu bet kurios nuomonės struktūroje visada figūruoja subjektyvi dedamoji.

Verslininkų nusivylimas dėl COVID-19 iššūkių ir pasekmių įveikos žmogiškai suprantamas. Visgi priekaištai būtent vietos valdžiai šiuo požiūriu nėra visai objektyvūs. Norėtusi ekspertinės nuomonės teisėmis išsakyti kai kuriuos pastebėjimus. Šiauliai buvo Lietuvos miestas, kuris pirmasis pasitiko klastingos ligos kirčius. Miestas, jo valdžia per visą pandemijos laikotarpį sąlyginai neblogai tvarkėsi realių grėsmių ir patirties stokos akivaizdoje. Priešingai nei kitose savivaldybėse, Šiauliuose nebuvo didesnių „pandeminių skandalų“. Šiaulių miesto vadovybė su meru priešakyje, vaizdžiai tariant, tikrai nesėdėjo užsidariusi bunkeryje, užėmė pozityvią ir, svarbiausia, ganėtinai proaktyvią poziciją, dalykiškai komunikavo su gyventojais, mokėsi, dalinosi patirtimi, teikė sprendimų pasiūlymus ir konstruktyvią kritiką centrinei valdžiai. Be pompastikos ir faktų pritempimo galima teigti, kad Šiauliai buvo vienas iš šalies miestų ir savivaldybių, kuri pandemijos iššūkius pasitiko oriai ir konstruktyviai.

Taigi, kritiška šiauliečių verslininkų nuomonė, reikia manyti, daugiau atspindi ne tiek vietos valdžios laikyseną, kuri buvo adekvati, bet bendrą nusvilimą, nerimą ir nuovargį dėl COVID-19 pasekmių.

Turimais duomenimis, dabartinė Šiaulių administracija nuoširdžiai stengiasi, kad visi viešieji pirkimai būtų sklandūs. Sąlyginai kritiškas šio rodiklio vertinimas, matyt, atspindi bendrą neigiamą miesto verslininkų nuomonę apie šią procedūrą. Netobulos viešųjų pirkimų procedūros

mūsų šalyje iš tiesų vis dar palieka landų korupcijai. Neatsitiktinai šiuo metu LR Prezidentas ir jo komanda kartu su Seimu dirba prie Viešųjų pirkimų įstatymo tobulinimo. Jei vertiname viešuosius pirkimus, matyt, tenka kalbėti ir apie psichologinę trivialybę. VP konkurse dalyvauja būrelis verslo subjektų, tačiau laimi ir kontraktą gauna tik vienas subjektas. Tad laimėjusioji pusė visada yra įvykusi procedūra „patenkinta“, o likusieji už borto lieja nepasitenkinimą, kuris kartais yra ir nelabai pagrįstas.

Savivaldybės vadovybę, kuri nesvajotų apie investicijas, jų nuoširdžiai nenorėtų, šiandien Lietuvoje reikėtų dėti po stiklu ir rodyti, kaip unikumą. Visi tų investicijų nori, tik ne visiems vienodai sekasi jas pritraukti. Dabartinė Šiaulių miesto vadovų komanda išskiria nuosekliomis modernaus „vietovės marketingo“ pastangomis. Pirmiausia tai - miesto įvaizdžio ir investicinio bei turistinio patrauklumo gerinimas. Gausios ir reguliarios investicijos į aukštos pridėtinės vertės gamybą ir kokybiškas darbo vietas, priklauso absoliutaus gėrio kategorijai. Absoliutaus gėrio dalykų – saugumo, sveikatos, taip pat ir materialinės gerovės – niekada nebūna per daug. Toks iš principo teisingas šiauliečių verslininkų lūkestis bei pretenzija, matyt, ir atspindi rodiklio „*Investicijų pritraukimas ir darbas su potencialiais investuotojais*“ sąlyginai kritiškuose vertinimuose.

Verslininkų vertinimuose, galima hipotetiškai interpretuoti, atsispindi jų ekonominis interesas. Antai paslaugos rodiklis „centralizuotai teikiamos šilumos kokybė“ aukštai vertinamas ir verslininkų ir likusių šiauliečių populiacijoje. Visgi verslininkų populiacijoje rodiklis vertinamas žymiai kritiškiau. Nėra pagrindo teigti, kad šilumos tinklai verslui tiekia prastesnę šilumą nei gyventojų namų ūkiams. Tiesiog, turinti didelius komercinius ar gamybinius plotus, šildymo paslaugos kaina išsauga ima subjektyviai rodytis neadekvati. Tą išlaidų eilutę verslui norisi sumažinti. Dalis verslų, kai sąlygos leidžia, įsirengia autonomišką šildymą, pasistato savo katilus ir pan. Tai reikalauja investicijų, galiausiai, ne visi verslai turi technines ir teises galimybes tatau pasidaryti. Štai tokia patirtis bei interesai ir paaiškina tą aplinkybę, kodėl centralizuoto šilumos tiekimo paslaugą verslas vertina gerokai kritiškiau nei gyventojai.

Galima reikšmingai įvertinti ir tai, kad verslo savininkai ir samdomi vadovai paprastai priklauso mažų mažiausiai vidutinei socialinei klasei. Šitokio aukštesnio socialinio sluoksnio atstovai turi tam tikro lygio pajamas, vartojimo įpročius, maža to, neretai yra puikiai informuoti apie viešųjų paslaugų standartus. Visiškai natūralu, kad tokia socialinė grupė yra gerokai kritiškesnė netgi pretenzingesnė visų įmanomų paslaugų (ne tik viešųjų) atžvilgiu. Toks vartotojas greičiau nei žemesnio sluoksnio atstovas pastebės bet kurias kitas paslaugos kokybes disfunkcijas, nepriklausomai nuo to, ar kalbam apie restoraną, viešbutį ar išsinuotą automobilį.

2.5. Kai kurių padidinto socialinio jautrumo grupių požiūris į viešųjų paslaugų kokybę

Klausimyno sociodemografiniai kintamieji leido apklausos duomenų bazėje identifikuoti kai kurias padidinto socialinio jautrumo grupes. Tai namų ūkiai, kurie: a) slaugo, prižiūri asmenį, kurio galimybės savimi savimi pasirūpinti, yra apribotos; b) augina nepilnamečius vaikus. Tikėtina, kad tokių grupių atstovai galėtų turėti kitokią, galimai gerokai kritiškesnę, nuomonę apie viešųjų paslaugų kokybę ir ypač socialinių bei švietimo paslaugų kokybę. Paaikškėjo, kad tokia hipotezė nepasitvirtino. Minėtų grupių atstovų nuomonė apie viešąsias paslaugas nesiskiria nuo likusių šiauliečių nuomonės.

Antai 70-ies rodiklių sąrašė nepasitaikė nei vieno precedento, kad vidurkių skirtumai tarp lyginamų grupių įverčių būtų didesni už 0,33 standartizuotos z-skalės punkto. Siekiant jautresnio požiūrio, kritinę ribą buvo apsispręsta nuo 1/3 standartinio nuokrypio sumažinti iki 1/4 standartinio nuokrypio. Jei priskaityti ir vidurkių skirtumus tarp lyginamų grupių, kurie viršija 0,25 z-skalės punkto, tai tokių atvejų pasitaikė tik du.

Prižiūrintys, slaugantys savimi negalintį pasirūpinti asmenį šiauliečiai kažkodėl palankiau vertina rodiklį „socialinio būsto paslaugos“. Skirtumas tarp grupinių vidurkių siekia – 0,26 z-skalės punkto. Galbūt šiauliečiams, susidūrusiems su slaugos našta, atsiranda savotiškas socialinio neteisingumo jausmas: *„žmonės, kurių dalis tikrai gyvena asocialiai, nemoka mokesčių, gauna iš valstybės lengvatinėmis sąlygomis socialinį būstą. O štai mes gyvename tvarkingai, dirbame, mokame mokesčius, bet tokio lygio paramos negauname, nors slaugome asmenį, kuris visą gyvenimą dirbo...“*. Žinoma, minėta citata yra tyrėjų sugeneruotas artefaktas, kuriuo bandoma aptiktą skirtumą tarp grupių paaiškinti bent jau hipotetiškai.

Toliau, paaiškėjo, kad asmenys, auginantys nepilnamečius vaikus, kritiškiau nei likusi šiauliečių grupė vertina rodiklį „miesto autobusų bilietų sistema“. Skirtumas tarp grupių vidurkių siekia 0,29 standartinės z-skalės punktus. Be papildomos informacijos apie minėtos paslaugos detales tyrėjams sunkoka aptiktą nuomonių išsiskyrimą lyginamose grupėse kaip nors įtaigiau paaiškinti. Galbūt reikia kelti amžiaus cenzą iki kada tėvai gali mažamečius vaikus Šiauliuose vežti nemokai. Galbūt buvo baudžiami, presinguojami akivaizdžiai mokyklinio mažiaus vaikai, kurie bilietų patikros metu neturėjo su savimi mokinio pažymėjimo ar pan. Kaip ten bebūtų, labai svarbu pasiekti, kad vaikus auginantys šiauliečiai būtų viešuoju transportu, jo paslaugomis visapusiškai patenkinti. Nuo to galimai priklauso ar šeima apsispręs pereiti į viešąjį transportą, gal namų ūkyje bus atsisakyta automobilio visai, gal bus apsispręsta, kad šeimai nereikia antro automobilio. Pažymėtina, kad ES siekiama kuo masiškesnio gyventojų perėjimo į viešąjį transportą. Tuo prisidedama prie žaliojo kurso, prie transporto spūsčių mieste mažinimo, prie autoįvykių statistikos gerinimo.

2.6. Šiauliečių pasitenkinimo/nepasitenkinimo viešosiomis paslaugomis „ŽEMĖLAPIS“: paslaugų rodiklių įverčių pasiskirstymas pagal miesto mikrorajonus

2.6.1 lentelė

„ŽEMĖLAPIS“ Šiauliečių pasitenkinimo/nepasitenkinimo viešosiomis paslaugomis įverčių pasiskirstymas pagal miesto mikrorajonus. Standartinio normaliojo skirtinio z-įverčiai

	Aukšt N=14	Dainų N=61	Gytar N=54	Gubern N=16	Kaln N=4	Liep-Šv N=33	Medel N=28	Centro N=106	Pabal N=20	Rėkyv N=13	Šimšės N=18	Zoknių N=5	Žal_pra N=17
Buitinių atliekų surinkimas	,09	-,17	-,11	-,28	,50	-,09	,35	-,11	,47	,01	,00	-,45	,71
Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga	-,04	-,12	,04	,33	,25	-,08	,18	-,12	,16	-,06	,10	-,23	,39
Buitinių nuotekų tvarkymo būklė	,07	-,01	-,01	-,04	-,02	-,15	,07	-,07	,37	,37	,07	-,02	,51
Daugiabučių administravimo ir priežiūros paslaugos	-,21	,15	,05	-,26	1,06	,30	,27	-,21	,43	-,07	-,20	-,10	,25
Automobilių parkavimo būklė mieste	-,29	-,42	-,03	,06	,18	,00	,35	,06	,47	,16	,05	-,38	,35
Miesto gatvių ir šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis	,05	-,25	,02	-,04	,29	-,02	-,04	-,04	,51	,46	-,02	-,02	,17
Miesto gatvių ir šaligatvių vidaus tinklo būklė	,00	-,02	-,07	-,23	,38	-,16	-,13	-,07	,39	,61	-,17	,21	,44
Transporto srautų reguliavimas šviesoforais, kelių ženklavimu, žiedinėmis sankryžomis, aplinkkeliais	-,14	-,08	-,09	,14	,20	,03	-,05	-,08	,01	,08	,10	,02	,41
Daugiabučių vidinių kiemų būklė	,08	-,16	-,02	-,07	,35	-,15	,30	-,05	,57	,03	-,17	,25	,28
Centralizuotai tiekiamo vandens kokybė	,27	-,09	-,05	,03	,13	-,10	,07	,02	,12	,14	,26	-,28	,03
Centralizuotai teikiamos šilumos kokybė	,12	-,12	,09	-,18	-,42	,14	-,15	-,01	-,39	,51	,22	-,30	-,20
Miesto apšvietimas tamsiu paros metu	,43	,00	-,10	,09	-,01	,13	-,15	-,15	,09	,31	,32	,02	-,04
Miesto kapinių priežiūra	,47	-,09	-,12	-,42	,34	-,03	-,07	-,07	,29	,43	,28	,02	,05
Turgaviečių ir ūkininkų turgelių paslaugos	,24	-,09	-,01	-,32	,24	-,03	,21	-,09	,43	,37	-,03	,49	,19
Miesto papuošimas švenčių metu	-,06	-,04	-,05	-,15	,15	-,13	-,08	-,01	,16	-,13	,05	,25	,14
Autobusų stoties ir jos aplinkos būklė	,13	,03	-,16	-,21	-,01	,10	,02	-,08	,29	-,11	-,13	,26	,20

Geležinkelio stoties ir jos aplinkos būklė	-,26	-,14	,00	-,01	-,57	,05	,00	-,09	,32	,21	,30	,18	,23
Viešų erdvių vystymas ir priežiūra miesto centre (Prisikėlimo aikštė, „Bulvaras“ ir pan.)	,02	,01	-,17	,14	-,10	-,02	,14	-,14	,23	,21	,11	,00	,22
Viešų erdvių vystymas ir priežiūra mikrorajonuose ir pakraščiuose (Medėlynas, Gubernija, Gytariai ir t.t.)	-,06	-,07	-,22	-,36	,60	,01	,05	,04	,28	,36	,12	,53	,14
Žaidimų aikštelių vaikams įrengimas ir priežiūra	-,08	-,10	-,20	-,03	-,01	-,12	,10	,00	,39	,35	,19	,19	,11
Viešų erdvių ir aplinkos pritaikymas neįgaliesiems	,04	-,08	-,09	-,12	-,07	,01	,03	-,01	,62	,36	-,11	,07	-,18
Gyvūnų vedžiojimo aikštelių, šukšlių dėžių ekskrementams įrengimas ir priežiūra	,10	-,14	,09	-,08	,48	-,02	,11	-,20	,49	,11	,30	,74	,20
Dviračių takų įrengimas ir priežiūra	,07	,19	,15	-,17	,45	,17	-,34	-,19	,12	,25	-,21	,01	,09
Pėsčiųjų takų, apžvalgos aikštelių, pasivaikščiavimo vietų, rekreacinių aplinkų įrengimas ir priežiūra	,22	,14	-,07	-,21	,22	-,09	-,14	-,09	,25	,26	-,17	-,13	,10
Viešai prieinamos, nemokamos sporto bei laisvalaikio infrastruktūros įrengimas ir priežiūra (stadionai, aikštynai, ekstremalaus sporto aikštelės ir pan.)	-,01	,09	,13	-,22	-,09	-,19	,05	-,10	,21	,25	-,04	,10	-,03
Savivaldybei priklausančios stacionarios sporto infrastruktūros „po stogu“ plėtra (sporto salės, baseinai ir pan.)	,15	-,05	,11	-,23	,21	-,25	,05	,03	,30	,34	-,09	,12	-,10
Miesto parkų priežiūra	,13	,12	,12	-,05	,26	-,16	-,01	-,20	,36	,25	-,03	,59	,15
Medžių, gėlynų ir želdinių priežiūra	,08	,12	,01	,10	,21	-,21	,11	-,11	,34	,19	-,19	,31	,14
Apleistų „pastatų-vaiduoklių“ ir dykrų problemos sprendimas mieste	,25	-,17	-,03	-,28	,35	-,05	,14	-,07	,55	,26	,19	,19	,28
Paplūdimių įrengimas ir priežiūra	,18	-,02	,01	-,27	-,15	-,21	,12	-,11	,44	,37	,03	,47	,19
Kultūros paveldo objektų ir jų aplinkos priežiūra	-,05	-,01	-,05	-,04	,71	,00	-,11	-,06	,23	,27	,06	,10	,06
Miesto autobusų vidaus maršrutų tinkamumas	,19	,10	,05	-,35	,49	-,22	-,07	-,04	,16	,24	,12	,03	,02
Miesto autobusų tvarkaraščių/grafikų tinkamumas	-,09	,08	,06	-,44	,46	-,29	,07	,07	,32	,24	,00	-,12	-,06
Miesto autobusų būklė	,09	,00	-,01	-,08	,57	,11	,02	-,08	,46	,11	,08	-,10	,07

Keleivių aptarnavimo kultūra	,11	,08	,03	-,26	,55	,06	-,08	-,13	,14	,04	,50	-,15	,18
Miesto autobusų bilietų sistema	,34	,01	-,16	-,01	,36	-,03	-,02	-,05	,03	,31	,21	,13	,25
Miesto autobusų stotelių išsidėstymas ir būklė	-,01	,15	,01	-,25	,65	-,18	-,25	,01	,26	,27	-,11	-,09	,13
Patekimas pas šeimos gydytoją	-,01	-,11	-,11	,04	-,17	-,18	,24	,06	-,10	-,01	,09	,41	,09
Patekimas pas gydytoją specialistą (kardiologą, neurologą, urologą ir pan.)	-,07	-,12	-,08	,04	-,04	-,19	,17	-,02	,26	,12	-,04	,55	,13
Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas odontologo paslaugas	-,23	,00	-,01	-,07	,35	-,16	,07	-,01	,08	,22	-,14	,62	,04
Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas dantų protezavimo paslaugas	-,05	,12	,10	,23	-,76	-,09	,18	-,17	-,26	,23	-,19	1,42	,09
Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas specialistų paslaugas (masažisto, kineziterapeuto, psichologo ir pan.)	,15	-,16	,02	,24	-,11	-,27	,09	,07	,12	,17	-,30	1,48	,11
Šiaulių m. ligoninių paslaugos: VšĮ Respublikinės ligoninės ir jos filialų/padalinių paslaugos	-,13	,02	-,02	-,17	-,19	-,23	,17	-,08	,10	,30	-,28	1,01	-,07
Vietos valdžios pastangos įveikiant COVID-19 iššūkius bei pasekmes (dėmesio: prašoma vertinti ne centrinės valdžios, o savivaldybės veiksmus ir pastangas)	,22	,05	,10	-,18	-,03	-,01	-,04	-,17	-,10	-,09	-,11	1,04	,18
Ikimokyklinio ugdymo prieinamumas (galimybė gauti vietą darželyje)	,43	-,07	,04	,44	,21	-,26	,05	,06	,06	-,22	-,05	,11	-,11
Ikimokyklinis ugdymas, jo kokybė	,27	,11	,19	,25	-,01	-,07	,09	-,15	,16	-,18	-,28	,09	-,05
Bendrojo ugdymo mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	,39	,07	,12	-,18	,12	,15	-,12	-,12	-,08	,12	,00	,37	-,42
Vaikų ir paauglių užimtumas po pamokų	,44	-,02	,08	-,46	,23	-,01	-,03	-,06	,18	,01	,02	,20	-,08
Neformalus suaugusių švietimas	,51	-,15	,12	-,10	,03	,00	-,10	-,06	,05	,19	-,22	,68	,25
Socialinės išmokos, kompensacijos, jų suteikimo sklandumas (nevertinant išmokų dydžio)	,62	-,19	,15	,24	-,26	-,28	-,17	-,04	-,02	-,01	,10	,45	-,03
Pagalba asmenims ir šeimoms, kurios prarado gebėjimą tinkami pasirūpinti savimi	,22	-,10	-,04	,40	-1,03	-,27	,17	-,04	,24	-,51	,05	,91	,02
Socialinio būsto paslaugos	1,11	-,47	,00	,28	-,90	-,38	,49	-,03	,55	,03	-,10	,66	,09

Nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenių įsitraukimas į socialinę pagalbą	,72	-,16	-,03	,50	-,19	-,16	-,24	-,02	-,19	,47	-,07	,64	,23
Miesto Bibliotekos ir jos filialų darbas	,13	-,02	,03	-,01	,17	-,16	-,04	-,02	-,10	,21	,08	,43	-,09
Muziejų būklė ir veikla	,16	-,06	-,03	,05	,55	,03	-,15	,04	-,05	-,09	-,17	,29	-,14
Miesto švenčių, kultūrinių renginių ir mugių organizavimas	,26	-,02	,02	-,21	,40	-,03	,03	,00	,02	-,36	,11	,25	-,08
Klasikinio meno koncertų, spektaklių organizavimas	,28	-,10	,11	,08	,39	-,12	-,09	,04	-,12	-,19	-,28	,42	-,04
Populiaraus meno koncertų, renginių organizavimas	,20	-,03	,14	,07	,48	-,11	-,03	-,02	-,08	-,18	-,29	,46	-,16
Profesionalaus sporto varžybų organizavimas	,14	-,03	,14	-,03	,16	,02	-,08	-,03	-,04	-,11	-,10	,24	-,24
Neprofesionalaus sporto masinių sveikatingumo renginių organizavimas	,36	-,01	,25	,00	,70	-,02	-,20	-,11	,04	,13	-,23	,52	,17
Prašymų, skundų, kolektyvinių kreipimūsi nagrinėjimas	,36	-,12	,23	-,06	-,60	-,54	-,17	-,04	,18	,39	,31	,05	,16
Gyventojų konsultavimas klausimais, kurių sprendimas yra savivaldybės „rankose“	,60	-,18	,10	-,02	-,65	-,34	,04	-,06	,30	,02	,23	,26	,23
Gyvenamosios vietos deklaravimas	,23	-,19	,01	,04	-,84	-,06	-,17	,02	-,01	,32	,15	-,01	,18
Civilinės būklės aktų registravimo, archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimo paslaugos	,23	-,02	,05	,44	-,65	-,55	-,44	,08	,09	,25	-,22	,37	,29
Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimo paslaugos	,68	-,12	,26	-,16	-,1,30	-,67	-,09	-,07	,11	,62	-,26	,68	,30
Viešųjų pirkimų organizavimas savivaldybės administracijoje ir įstaigose	,44	-,23	,13	,03	-,26	,02	-,05	-,07	,21	-,09	,04	-,06	,14
Paslaugos verslui (licencijų ir leidimų išdavimas)	,41	-,15	,20	,34	-,45	-,14	-,24	-,16	,41	,27	,30	-,1,10	-,12
Investicijų pritraukimas ir darbas su potencialiais investuotojais	,52	-,03	,35	,09	-,50	-,56	-,17	-,16	,25	,06	-,11	,41	-,03
Bendrų viešojo ir privataus sektoriaus projektų plėtrą	,81	-,12	,19	,15	-,29	-,30	,01	-,17	,45	,54	-,17	,11	,13
Vietinių mokesčių, dėl kurių sprendžia savivaldybė, politika	1,27	-,15	,16	,01	,25	-,22	,04	-,01	,36	-,08	,01	,25	-,05

ŽYMĖJIMAS: palankaus vertinimo statistinės išskirtys: $0,33 \leq z < 0,49$; $0,50 \leq z < 0,74$; $z \geq 0,75$.

Nepalankaus vertinimo statistinės išskirtys: $-0,49 \leq z < -0,33$; $-0,75 \leq z < -0,50$; $z \leq -0,75$

2.6.1 lentelėje pateiktos visų 70-ies vertintų rodiklių reikšmės pagal Šiaulių miesto mikrorajonus. Lentelėje naudojami Šiaulių miesto mikrorajonų pavadinimų sutrumpinimai. Trumpinys remiasi atitinkamo žodžio šaknimi jos dalimi. Pavyzdžiui santrumpa **Gubern** reiškia Gubernijos mikrorajoną, **Medel** – Medelyno mikrorajoną ir pan. Po mikrorajono pavadinimu yra nurodyta, keli tos vietovės gyventojai pildė klausimyną. Pažymėtina, jog yra keli mikrorajonai (Kalniuko ir Zoknių), kurių įverčius reikėtų vertinti atsargiau, nes iš tų miesto vietovių duomenų bazėje labai mažai apklaustųjų. Visai kitais atvejais imties poaibio dydžiai yra daugiau ar mažiau toleruoti.

Duomenys lentelėje pateikti statistiškai normuotu pavidalu. Normavimui buvo naudojama standartinio normaliojo skirstinio z-skalė. Šioje skalėje vidurkis, paskaičiuotas nuo visos šiauliečių imties, visada lygus nuliui, o standartinis nuokrypis lygus vienetui. Kuo aukštesnis z-įvertis, tuo labiau nukrypstama nuo normavimo vidurkio. Toliau, įverčiai su minuso ženklu rodo, kad atitinkamas rodiklis konkrečiame mikrorajone yra vertinamas prasčiau už vidurkį. Atitinkamai įverčiai su pliuso ženklu rodo, kad rodiklis konkrečiame mikrorajone yra vertinamas palankiau už vidurkį. Analizei buvo pritaikytas statistinių išskirčių metodas. Skirtumai, nesiekiantys 1/3 standartinio nuokrypio, arba neviršiantys z- skalėje 0,33 punkto⁶, ignoruojami, laikant, jog toks skirtumas neesminis. Toliau nukrypstantys įverčiai yra graduojami į tris pakopas (žr. spalvinį žymėjimą). Kuo ryškesnis tonas, tuo didesnis yra nukrypstantis įvertis. Žalia spalva pažymėti pozityvūs nukrypstantys įverčiai, o rausva (ochra) spalva pažymėti neigiami nukrypstantys įverčiai.

Kodėl viena ar kita paslauga konkrečiame mikrorajone įgauna nukrypstančius, tyrėjams, nežinantiems visų paslaugos teikimo aplinkybių mieste, sunku atsakyti. Tarkime Rėkyvoje yra du iškalbingi pozityviai nukrypstantys įverčiai: gatvių ir šaligatvių būklė ir centralizuotai tiekiamos šilumos kokybė. Rėkyvoje pastaruoju metu iš tiesų daug padaryta, tvarkant dešimtmečiais apleistą gatvių ir šaligatvių būklę. Nesunku nuspėti, kad Rėkyva turi savo katilinę ir ji veikia neprastai. Priešingai Pabalių ir Kalniuko gyventojai centralizuotai teikiamos šilumos kokybę vertina gerokai prasčiau. Nesunku nuspėti, kad privačių namų mikrorajonuose daug namų ūkių neturi centralizuoto šildymo, o šildosi iš savo asmeninio katilo. Tad apie paslaugą jie nežino, arba vadovaujasi stereotipais ir gandais apie tarimai prastą daugiabučių šildymo kokybę...

Toliau paslaugų teikimo aplinkybes žinantis skaitytojas ar specialistas gali savarankiškai pasižiūrėti, kurie paslaugų rodikliai ir kuriuose mikrorajonuose renka daugiausiai nukrypstančių įverčių bei rasti tam prasmingus hipotetinius paaiškinimus.

⁶ Remtasi L. Cohen „Efektinio dydžio“ (Effect of Size) metodika.

2.7. Šiauliečių atsakymų į atviro tipo klausimą „*Parašykite, kokių turite pastabų, pasiūlymų ir idėjų savivaldybei jos padaliniais ir įmonėms dėl viešųjų paslaugų tobulinimo*“ analizė

Iš 560 apklaustų šiauliečių į minėtą „atviro“ tipo klausimą visai neatsakė 353 respondentai. Silpnesnė motyvacija atsakinėti į atviro tipo klausimus yra reiškinys paplitęs ir sociologinėje tyrimų praktikoje įprastas. Mat atsakymai į atvirą klausimą reikalauja iš apklausiamojo asmens pačiam rašyti tekstą, tegul ir nedidelį, savarankiškai sugeneruoti, formuluoti mintį. Juk sužymėti atsakymus-kryžiuokus ties sociologo parinktais atsakymų variantais yra paprasčiau.

Visgi 207 šiauliečiai atsakė į atviro tipo klausimą prasmingai ir tai sudaro 37 proc. Šitoks respondentų reagavimo į atviro tipo klausimą nuošimtis nėra yra sąlyginai aukštas, bet toleruotinas, juolab, kad ir toks sumažėjęs imties poaibis vis vien išlika nemažas.

Nagrinėjant atsakymų kategorijų užpildymo pasisakymais santykinius dažnius, tikslinga skaičiuoti bent du dydžius. Tai yra, verta skaičiuoti tam tikros tematikos pasisakymų paminėjimo procentą ir nuo visų apklaustųjų (N=560), ir tik nuo tos apklaustųjų dalies, kurie apskritai teikėsi atsakyti į klausimą (N=207). Tie dydžiai matematiškai susiję, tačiau jų reikšmės bei jų interpretacija šiek tiek skirtingi. Jeigu procentą skaičiuojame nuo VISŲ apklaustųjų, tai apytiksliai randame atitinkamos tematikos eskalavimo empirinę tikimybę tikslinėje populiacijoje. Jei santykinį dažnį skaičiuojame tik nuo tos dalies, kuri apskritai kaip nors reagavo į atviro tipo klausimą, tai randame atsakymų kategorijos paminėjimo (užpildymo vienu ar keliais atsakymais) procentinį dažnį.

Visi 650 apklausti šiauliečiai turėjo principinę galimybę pareikšti savo samprotavimus apie tai, kaip ir kuriomis kryptimis reikėtų tobulinti viešąsias paslaugas Šiaulių mieste. Savo ruožtu įvairios paslaugų kokybės problemos, jei tikrovėje iš tiesų nepasireiškia joks sistemingas jų raiškos dėsningumas, teoriškai turi vienodą tikimybę būti gyventojų įvardintos. Deja, vienos problemos šiauliečių buvo minimos sąlyginai dažniau nei kitos, o kitos galimai neįvardinamos visai. Į tas kategorijas, kurios surenka aukštesnius eskalavimo ir paminėjimo procentinius dažnius, užsakovas turėtų atkreipti ypatingą dėmesį. Šioje atskaitoje sudarytose kategorijų dažnių lentelėse visur nurodomi abu dydžiai ir **tematikos eskalavimo empirinė tikimybė (%) tikslinėje populiacijoje**, ir **paminėjimo dažnis (%)**, skaičiuojant tik nuo atsakiusių į klausimą dalies.

Apibendrinti šiauliečių atsakymai į atviro tipo klausimą: „Parašykite, kokių turite pastabų, pasiūlymų ir idėjų savivaldybei jos padaliniams ir įmonėms dėl viešųjų paslaugų tobulinimo“. Sudarytų kategorijų pavadinimai ir autentiškų pasisakymų charakteringi pavyzdžiai. Teiginių, sudarančių kategoriją paminėjimo dažniai (%), N_{visa imtis}=560; N_{atsakė į klausimą}=207

REKREACIJOS, LAISVALAIKIO INFRASTRUKTŪROS PO ATVIRU DANGUMI PLĖTOTĖS POREIKIS	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%) ; N=207
	7,5	20,3
Ši kategorija apibendrina šiauliečių pasisakymus, kuriuose išreiškiamas raginimas ir lūkestis plėtoti, tvarkyti jau turimus rekreacijos ir laisvalaikio infrastruktūros „po atviru“ dangumi objektus, kurie yra viešai prienami, nemokami.		
<p>Labai mazai informacijos apie sporto renginius, vaikų žaidimo aikšteles nepakankamai paruostos,</p> <p>Neatstatomos išmontuotos vaikų žaidimo aikštelės.</p> <p>Labai suprastėjo Beržynėlio parko priežiūra, sulaužyti suoliukai, 2 stalai, tilteliai, tiesiog per pusmetį baigiamas griauti. Įdomu ar sugauti turtą gadinantys asmenys-paaučiai. Daugiau rekreacinių vietų šeimoms su vaikams.</p> <p>Taip pat, vasarą būtų labai smagu turėti padorų smėlio paplūdimį Talkšos ežero pakrantėje su geru priėjimu (nes dabar asfaltuotas pėsčiųjų takelis nuo geležinės lapės staiga baigiasi ties Tinklų gatve ir tampa žvyrkeliu. Trūksta ir normalių dviračių takelių su aiškiu, vientisu tinklu, nes dabar takelių kokybė toje pačioje gatvėje važiuojant keičiasi po keletą kartų (vienas ruoželis blogas, kitame skaičiuoji dantis). Ypač atkreipiu dėmesį į S. Daukanto, Dvaro, Basanavičiaus gatves.</p> <ul style="list-style-type: none"> Norėtųsi didesnio dėmesio daugiabučių namų kiemams, žaidimų aikštelių, parkų, šaligatvių priežiūrai. <p>Labai trūksta vaikų žaidimų aikštelių.</p> <p>Dviračių takų infrastruktūros plėtra</p> <p>rengti poilsio centrą prie LAPĖS...takeliai, daugiau žaidimų vaikams, valčių, laivelių nuoma, kavinukė pabūti su šeima,, gal net scena renginiams, "kioskelių prekyba -tutodailininkams, turistams"....juk šalia ir auksinis berniukas.</p> <p>Rakinamas buvęs visiems prieinamas Rasos progimnazijos stadionas ir jame esantys sportuoti įrenginiai. Kur paprastiems, vietiniams žmonėms pajudėti ir pasportuoti- O buvo prieinama, patogi visuomenės sveikatinimo vieta.</p> <p>Turėtų būti plėtojamos poilsio ir laisvalaikio zonos, vaikų žaidimų aikštelės</p>	<p>Gerinti <...> ,vaikų žaidimo aikštelių priežiūrą ir įrengimą.</p> <p>Turime didžiulį Salduvės parką(karantino metu jį lanko labai daug žmonių) bet žiūrint į ateitį, negi nėra galimybės sutvarkyti visą mišką, iškirsti krūmus, dabar labai paviršutiniškai viskas daroma(galima padaryti visuotinę talką) manau žmonės tikrai prie to prisidėtų, jei savivaldybė neturi tam galimybės.</p> <p>Labai trūksta viešųjų poilsio zonų, neišnaudojami gamtos objektai, ežeras, miesto parkas. Kol kas tvarkymą prie Talkšos ežero galiu vadinti cnaotišku, atsitiktiniu, parodomuoju.</p> <ul style="list-style-type: none"> Apsviesti Salduves parko pagrindinius takus ir Salduves kalna. Neprižiūrėtas pėsčiųjų takas prie Gytarių parkelio Šiaulių dienos ir naktys, pasiilgo normalių atlikėjų, o ne tik oskerstrų ar kapelų. reikia daugiau laisvalaikio praleidimo lauke vietų jaunimui ir šeimoms su vaikais. UŽMIRŠTAS ŠIMŠĖS MIKORAJONAS,NĖRA DVIRAČIŲ TAKŲ,VAIKŲ ŽAIDIMŲ AIKŠTELIŲ,SALDUVĖS PILIAKALNIO TERITORIJOJE GALĖTŲ BŪTI KAŽKAS PANAŠAUS Į BERŽYNĖLIO PARKĄ;ŽAIDIMO AIKŠTELĖS,TRENIRUOKLIAI,SUOLIUKŲ DAUGIAU, NET ŠIUOKŠLIADĖŽIŲ DAUGIAU. Miestas nėra žalias. Reikia ieškoti galimybių įrengti mieste 2 parkus. Nejaugi neįmanoma išspręsti PROBLEMOS dėl smarvės prie Talšos ežero. Dviračių takai prastos būklės, ypač į Kryžių kalną. Trūksta pėsčiųjų takų. Reikia tvarkyti Salduvės parką Taip pat turėtų būti suteikiamos patalpos nemokamai renginiams ,kuriuos nori daryti meniniai kolektyvai, tokie renginiai tikrai papuoštų miesto kultūrinį gyvenimą Šiauliai dviračių miestas, daugiau dviračių takų, ne pačiame mieste reikėtų, bet miesto 	

<p>šalia gyvenamųjų namų. Prižiūrimos "niekeno teritorijos", kaip pvz. Aukštabalio raj. tarp namų esanti "parkelio" teritorija - asocialių asm. susirinkimo vieta ir šalia "vaikų žaidimo aikštelė".</p> <ul style="list-style-type: none"> Nepakanka poilsio erdvių - jas reikia plėsti. Mieste trūksta pasivaikščiavimo tinkamų, sutvarkytų, erdvių. Miesto renginių organizavimas. Pasiūlymas- renginius organizuoti šiuolaikiškai ir moderniai, reaguojant į aktualijas, panaudojant įvairius resursus (žmoniškuosius ir materialiuosius), įtraukiant įvairias NVO, VŠĮ bei savivaldybei pavaldžias įstaigas. Kai kurių renginių keisti formatą, nes kasmet besikartojantys renginiai nebesuteikia norimo efekto pvz. Šiaulių naktys. Kitas formatas ir idėjos atgaivintų tradicinius renginius. Žaidimų aikštelės mažai kur atnaujintos, apsilaupiusios, sulūžusios, vietomis net pavojingos. 	<p>šone, kad žmonės gamta važiuodami galėtų grožėtis ir į darbus važinėti.</p> <ul style="list-style-type: none"> Būtų labai malonu jei patobulintų žaidimų aikštele lieporių parkelyje <ul style="list-style-type: none"> Reikia kelti kokybę naujai projektuojamų dviračių takų. Atskirti nuo pėsčiųjų. Žiūrėti į dviratį kaip į susisiekimo priemonę, o ne rekreacinį hobį. Kaip mamai- labai norėčiau daugiau aikštelių vaikams kiemuose, kad nereikėtų važiuoti per pusę miesto vaikams pažaisti. Asmeniškai gyvename ežero gatvėje ,ir su 3 vaikais nelabai kur šalia rasi pabūti. bent po suoliuką kieme, ar po čiuožykla su smėlio dėžę. Galėtų padaryti daugiau dviračių takų už miesto ribų. Visi šneka, kad vaikai daug laiko praleidžia prie kompiuterio, bet nemato jog vaikams nėra kur eiti nėra sporto aikštelių. Padarytos kelios aikštelės per visą miestą. Liūdna <ul style="list-style-type: none"> Trūksta dviračių takų. Kuriant bendras erdves, kad nebūtų vien žiūrima į jaunimo poreikius, pvz.: riedutininkų, dviratininkų, takai yra bendrai su pasivaikščiavimo erdve, kai reikia saugotis jų, o negalima laisvai pasivaikščioti, ypač su mažais vaikais.
---	--

GATVIŲ DANGOS, ŠALIGATVIŲ IR VIDAUS KIEMŲ PRASTA BŪKLĖ	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	7,1	19,3

Kategorija vienija kritines gyventojų pastabas, nusivylimą dėl prastokos gatvių ir šaligatvių dangos bei daugiabučių vidaus kiemų būklės

<ul style="list-style-type: none"> Gatvių priežiūra žiemos metu. Ypač mažesnių gatvių. Gatvių priežiūra, tvarkymas, rastai arba visai nevalomos gatvės ir šaligatviai..Tam tikrose miestų vietuose Nespurantama kodėl Vytauto g. Buvo nutiestas ne pilnas šaligatvis tik iki Darbininkų gatvės, po to atkarpa dumblynas apie 50m ir vėl šaligatvis. Toje atkarpoje net ir sniegas nevalomas žiemos metu. Ar buvo asfaltuota tik dalis Medelyno gatvės. Koks 50-100 metrų paliktas siaubingas žvyrkelis ir vėl toliau asfaltas. Tarsi kažkas tyčiotusitiek iš pėsčiųjų, tiek iš vairuotojų. Neįrengtas šaligatvis Žemaitės gatvėje Kad kada nors pradėtų valyti šaligatvį Tilžės gv prie Ermitažo. 8 metai vaikštau, nei karto nėra valomas žiemą Atnaujinti šaligatviai Krymo gatvėje, labai puiku. Bet visas žmonių srautas keliauja taku nuo Krymo gatvės daugiabučio Nr.36 namo link turgelio, prekybos centro Kubo, Akropolio - šis takas liko netvarkytas, giliomis duobėmis, medžių šaknų iškelto grindiniu, kuris jau pavojingas praeiti. 	<ul style="list-style-type: none"> Daugiau dėmesio kiemų priežiūrai Nevalomi kiemai, nors mokesčiai dideli. Darykite išvadas gatves valykite žiema Asfaltuoti gatves kuriomis važiuoja miesto autobusai. NEBELIKO SALIGATVIO TIES ERMITAZU. NESAUGU EITI PAGAL TVORA. neįrengti keli ar šaligatviai, po lietaus ar tirpstant sniegui sunku pereiti per perėjas Mažesnių gatvių valymas, o ne pamiršimas jų. Ir dar pasiteisinimai jums nepriklauso. Žiemos metu bačiųnų gatvės, pėsčiųjų takus valantis traktoriukas, bent galėtų sniego ne suversti į įsisukimą į sodus ir pusnies nedaryti. Šaligatvis p. Cvirkos gatvėje (Žemaitės ir Daukanto atkarpoje) labai prastos būklės Ne iki galo sutvarkyta aplinka - šaligatvių plytelės centre (išsikraipiusios, išvažinėtos sunkiojo traktoriuko, nes matosi vėžės ir ant žolyno, nuolat iš žemės sunkiasi vanduo, net keliose vietose), prie Saulės laikrodžio (Ežero g. nuo gyvenamųjų namų pusės) Pabaigti sutvarkyti miesto gatves, šaligatvius, kelius. Kad būtų apšviestos gatvės miesto teritorijose pvz. (pabaliuose)
---	--

<ul style="list-style-type: none"> Žiemą nevalomas. O šis šaligatvis yra pagrindinis susisiekimo takas. Žiemos metu, ypač kai daug sniego, bent epizodiškai reikėtų nustumti sniegą didesnėse automobilių stovėjimo aikštelėse (nuo pagrindinės važiuojamosios dalies). 	<ul style="list-style-type: none"> Norėtusi didesnio dėmesio daugiabučių namų kiemams, Sutvarkyti šaligatvius daugiabučių namų kiemuose ir tarp namų, stadionų. 	
VIEŠOJO VALDYMO KOKYBĖS POREIKIS	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	5,9	15,9
Kategorijoje apibendrinti šiauliečių pasisakymai, kuriais išreiškiamas lūkestis geresnei viešojo valdymo kokybei		
<ul style="list-style-type: none"> Mažai informacijos apie savivaldybės procesus Savivaldybės administracija ne visada tiksliai atsako į paklausimus, atsako kaip administracijai ar suinteresuotam asmeniui reikia. Čia jos didžiausia "klaida" miesto visuomenės atžvilgiu, nes taip praranda Šiaulių miesto gyventojų pasitikėjimą Reikėtų iš daugybės savivaldybės strateginių, plėtros ir t. t. planų padaryti koncentruotą suvestinę (pagr. projektai, sumos, datos), pateikti svetainėje, kad būtų galima susivokti, kas, kur ir kada bus vykdoma Užtikrinti teikiamų paslaugų finansavimo ir plėtimo galimybes. Labiau įsiklausyti opozicijos. Geriami savivaldybės atstovai, meras ir valdininkai turėtų daugiau rūpintis, kad iš miesto neišeitų įmonės, įstaigos. Turėtų labiau rūpintis gyventojais, darbo vietų kūrimu, mažiau užsiimti tarpusavio rietenos. Daugiabučių priežiūros įmonė savavališkai naudoja namo lėšas, privalvoja darbu kurie galbūt net nebuvo atlikti (nėra jokių įrodančių dokumentų apie darbo atlikimą pateiktų), namui padarytas įsiskolinimas, kurio administracija vis dar ne pagrindė. Reiktų ne tik duoti savivaldybės potvarkiais laisvę atlikti darbus kurie nėra būtini bet ir reguliuoti jų darbą bei kokybę. Situacijas ir problemas spręsti ne raštais, o realiais darbais. Mažiau skirti laiko rašant savo nuomones "Facebook" platformoje, o imtis realių darbų. Daugiau informacijos apie naujus projektus, apie pradedamus vykdyti darbus. Įsigali neformalus autoritarizmas, kritikos baimė, modernaus miesto vizijos neturėjimas, nekompetentingi administracijos specialistai. Daugiau konstitucinių galių Tarybai, atsisakyti verslo paslaugų teikimo. Dažnai savivaldybės darbuotojas turi per mažai kompetencijos savo veiklos srityje. 	<ul style="list-style-type: none"> reikia daugiau planavimo ir nuoseklumo Tobulinti reikia visas sritis Paslaugų prieinamumo norėtusi prieinamesnio, t.y. el. Formatu. Derinti mišrius variantus, didesnė sklaida kaip tą paslaugą gauti Trūksta informacijos, viešojo ryšio, partnerystės. Visiškai numiręs savivaldybės administracijos bendradarbiavimas su įvairiomis piliečių, profesinių grupių, darbuotojų organizacijomis. Viesumas, skaidrumas ir greitis ir paprastumas Mažiau biurokratijos Būtų gerai kad kas užplanuota ir vykdoma Namų renovacija-namas nepriduodamas, 'Mano Būstas' ignoruoja namo gyventojus, kas konkrečiai atsakingas už nekokybiškai atliktus darbus ar renovacijos projekto ir termino nesilaikymą. Atsakingiau reikėtų žiūrėti į savo darbus. Tvarkyti po mažumėle, o ne laukti investicijų ką nors. Daugiau paslaugų el. erdvėj Trūksta kokybiško informacijos pateikimo internetinės duomenų bazėse. Nepritaikytos lengvam informacijos radimui. Socialiniu paslaugu centru Siiauliuose reiketu internetinio puslapio prie kurio butu galima prisijungti per internetine bankininkyste, del pazymu uzsakymu bei kitu paslaugu, del kitu valdisku istaigu problemu nekildavo gauti pazyma apie asmens metines pajamas ismokas internetineja erdveja, tik su socialiniu paslaugu centru yra problemos. Butu gerai jai si sitaiga irgi turetu savo internetini puslapi Siiauliu miesto gyventojams. Labai trūksta bendros informacijos sistemos apie tai kas vyksta mieste, kokie renginiai, kursai, mokymai ar varžybos. mažai paslaugų atiduota NVO sektoriui 	

NETURI PRETENZIJŲ IR PASTABŲ		Paminėjimo dažniai (%)	
		Eskalavimo tikimybė (%) N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
		5,7	15,5
Apibendrinti pasisakymai tų šiauliečių, kurie, atsakinėdami į atviro tipo klausimą, nurodė, jog pastabų ar pretenzijų dėl viešųjų paslaugų neturi.			
<ul style="list-style-type: none"> • Neturime • pastabų neturiu • Pasiūlymų neturiu. • neturiu pastabų 	<ul style="list-style-type: none"> • pastabų, pasiūlymų ir idėjų savivaldybei jos padaliniais ir įmonėms dėl viešųjų paslaugų • neturiu kol kas • Neturiu jokių 		
MIESTO VIEŠOJO TRANSPORTO PROBLEMOS		Paminėjimo dažniai (%)	
		Eskalavimo tikimybė (%) N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
		4,1	11,1
Kategorija atspindi pasisakymus dėl viešojo transporto paslaugų gerinimo Šiaulių mieste (maršrutai, grafikai, stotelės, bilietų sistema ir pan.).			
<ul style="list-style-type: none"> • Naujose autobusų stotelėse prasti suoleliai, tinkami nebent vaikui atsisėsti • Ne centrinėje miesto dalyje autobusai turėtų važinėti patogesniu moksleiviams laiku. Šiuo metu pro mus pravažiuoja tik 1 tinkantis autobusas ir tai turi vaikas skubėti noredamas spėti į pamokas • Iš Rėkyvos mikrorajono, ir atgal į jį, labai reti važiuoja 10 maršruto autobusas. Tuo tarpu 4 ir 4a praktiškai dubliuojas ir važiuoja dažnai. • Noretusi kad i sutkunas dažniau važinėtų 29 autobusas ypac nuo 13 val nes kai vaikam baigiasi pamokos jie turi raso stoteleje laukti p2mikriuko kuris dažnai hmbuna pilnas arba vaikas dar pataiko kai jiem pietus ir turi laukti bereikalo • Autobusų grafikai. Paprastai į sustojimą suvažiuoja bent trys autobusai vienu metu, ir jei tik nespėjai, tai laukti reikės 15 min. Būtų labai malonu, jei tie autobusai važiuotų ne visi trys vienu metu, o būtų bent 5 min. intervalas tarp jų. • Sutvarkyti miesto viešąjį transportą- peržiūrėti grafikus, pagerinti reikia naujų maršrutų. • Gal pati didžiausia mano asmeniškai problema, 3 maršrutinio autobuso grafikas darbo dienomis. Kas dieną nuvykstu ir parvykstu iš darbo. Šis maršrutas toks retas (važiuoja kas valanda), kad mano kelionė tęsiasi labai ilgai. Ir tai ne mano vienos nuomonė. 	<ul style="list-style-type: none"> • nėra autob. stotelės prie Poliklinikos atvykus nuo Zoknių, Šimšės - tragedija sergančiam. • Kad vėl miesto autobusuose būtų galima įsigyti bilietus. • Viešojo transporto tvarkarščių ir maršrutų pritaikomumas poriekams. Būna, jog pietų metu panašiu laiku nuvažiuoja visis autobusai, o kitų reikia laukti pusvalandį (tarpas). Vėlgi, pietų metu, kai aktyvūs senyvo amžiaus asmenys, populiariaisiais maršrutais važiuoja "trumpi" autobusai, o po 17 val., kai srautas mažesnis - "ilgi". <...> Kai kurie vairuotojai rūko autobuse galinėse stotelėse ir išvažiavus jiems numatytu maršrutu įlipus labai jaučiasi. Šaltuoju metu laikotarpiu nemaža dalis vairuotoju "taupo" kurą ar ką, nes autobusai būna šalti, o šiltuoju laikotarpiu, ypač per karščius dauguma autobusų nekondicionuojami - pučia karštą orą, o aiškinama, jog neužpildyti. Ir pan. • Busturo kortelių papildymas internetu galėtų vykti greičiau (dabar papildžius kortele internetu pinigai pasiekia kortele tik maždaug po valandos) • ,vieną autobuso maršrutą paleisti Korsako gatve, • 1. Reikia autobusų stotelės priešais centrinę polikliniką(ar prie buv. Pedgoginio instituto ar už šviesofoto prie vaistinės, nes nuo Dvaro stotelės grįžti sunkoka, o nuo Draugystės pr. į kalną irgi ne kas) • Karantinas metus laiko ir dar niekaip nesusitvarkote, kaip miesto transporte įlipus ir pamačius kad neturi korteleje tiek pinigų už kelionę, siūlot internetu persivesti, o jei 		

<ul style="list-style-type: none"> 1) Viešojo transporto autobusų būklės gerinimas. Atnaujinti miesto viešąjį transportą. Šiuo metu autobusai yra pakankamai seni, medžiaginėmis sėdynėmis, kas neužtikrina elementarios higienos palaikymo. Oro ventiliavimas ir kondicionavimas taip pat neveikiantys. Taip pat autobusų grafiko koregavimas atsižvelgiant į keleivių srautus įvairiu paros laiku, savaitės dienų atžvilgiu Karantino metu dažnesti autobusų grafikai buvo priimtinesni nei būna įprastai, Noretume ir rekomenduotume peržiureti viešojo transporto maršrutus centras-gubernijos rajonas, nes vaikai, gyvenantys gubernijos rajone, ypač pradinukai, lankantys centro mokyklas, neturi kaip grizti po pamokų į namus(is Jovaro, centro mokyklos), kas yra labai problematiška, nes mokykla popamokinio užimtumo iki 17 val neturi, o pareiti peskom po pamokų palei parka pvz mazameciui nera saugu... 	<p>tuo metu sąskaitoje neturi. O ką daryti pagyvenusio amžiaus žmonėms tokiu atveju. Ir kitą stotelėje patikrina, moki bauda, nes pasakius sustokite vairuotojui dzin---</p> <ul style="list-style-type: none"> Šiek tiek paderinti 6-o autobuso ir kitų laikus su traukinių atvykimo grafikai (bent su pagrindiniais Vilnius-Klaipėda, Klaipėda-Vilnius). Miesto autobusų tvarkaraščiai sudaryti tokiu būdu, kad į vieną pusę beveik vienu metu "traukinuku" nuvažiuoja 2-3 autobusai ir kiti atvažiuoja tik po 10-15 min. Toks grafikas galbūt palankus jo sudarytojams, bet ne paslaugos gavėjui. autobusų vairuotojams privažiuoti prie kelkraščio, rodos, misija- neįmanoma... Paprašius,- dažniausiai pasiūlomas taxi. Šiauliečiai, perauklėkime savo (atsiprašau) chamus. Kad i Talsos kapines dazniau kursuotu autobusas 	
<p style="text-align: center;">KOMUNALINIO ŪKIO IR JO PASLAUGŲ PROBLEMAS</p>	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	3,6	9,7
<p>Kategorija atspindi šiauliečių lūkesčius geresnėms komunalinio ūkio paslaugoms, ypač buitinių atliekų surinkimui, centralizuotai teikiamų paslaugų kokybei etc.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> Draugystės pr., atlikta gatvės renovacija, tačiau, pastoviai pilna šiukšlių, nenuvalomi rudenį lapai iki pat žiemos, šiukšlinės pastoviai perkrautos...liūdna matyti tokį aplaidumą.. dažniau išvežti daugiagabaritines atliekas prie Saulės laikrodžio (Ežero g. nuo gyvenamųjų namų pusės), ne iki galo sutvarkyta vieta prie šiukledėžių. "Šiaulių vandenims" turime daug priekaištų dėl labai kalino vandens. Ar įmanoma sumažinti kalkių kiekį centralizuotame vandens tiekime- Mokiniai mokyklose geria vien kalkes... Žmonės namuose pasistato filtrus, bet kaip viešos įstaigos ir pan. Norėtume kokybiškesnio geriamojo vandens. visiškai nekontroliuojami šiukšlių vežėjai , šaligatvių valytojai mašinomis .<...> Vien tik Sevastopolio gatvėje tarp 11 ir 13 namo stovi 18 konteinerių šiukšlėms , dalis jų neaišku kada bus naudojami .Taip ir gyvename "gražiuose " Šiauliuose tarp šiukšlių Norėtuši kokybiškesnio rūšiuotų atliekų tvarkymo. Stambiagabaritės atliekos dažnai mėnesiais guli prie konteinerių. Rudenį lapai ilgai neišvežami. Netvarkomos senosios kapinės prie Talšos. "Įstrigęs" bulvaro remontas. 	<ul style="list-style-type: none"> .Prie DN prasta, duobėta važiuojamoji kelio dalis, bendro naudojimo teritorijose trūksta šiukšlių dėžių Vandentiekio ir nuotekų tinklų plėtra Lieporių teritorijoje Reikėtų įrengti daugiau konteinerių atliekų rūšiavimui, atskirų konteinerių tekstilei Šiaulių vandenys turi keisti pasenusius lietaus vandens surinkimo sprendinius, nes gatvės dažnai užlietos po stipresnio lietaus (ne liūtis); Sodu Bendrijose daug nuolatinio gyventojų. Musu beda: geriamas vanduo, nuoteku tvarkymas. Jei turime sulinius-jie užtersi, nes neturime kaip nuoteku tvarkyti tik irengiant NVI, o atstumai nuo ju iki vandenvieciu labai mazi. Galbut yra zmoniu su idejomis, patirtimi, kaip gali padeti tokioj situacijoj. Prastai tvarkoma miesto aplinka, gėlynai /nešluojami šaligatviai, nenuravima, nesurenkamos šiukšlės, nepakanka šiukšliadėžių Prieš gatvių sankirtas trūksta informacinių lentelių su gatvių pavadinimų nuorodomis. 9.Daugumoje vietų ant namų esančios namo numerio lentelės yra nusitrynusios, kai kur gatvių pavadinimai visiškai nutrinti. 	

	<ul style="list-style-type: none"> 10.Neprižiūrimas ir neišvalomas lietaus nuotėkų griovys Šakių g. Jam užsikišus, kemšasi kanalizacija šalia esančiuose privačiuose namuose. 	
POREIKIS GERESNEI KOMUNIKACIJAI, DAUGIAU JAUTRUMO ŽMONIŲ PROBLEMOMS IR INTERESAMS	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	3,2	8,7
Kategorija atspindi šiauliečių lūkesčius dėl savivaldybės administracijos, jos padalinių ir tarnybų bei žmonių geresnės, jautresnės ir atsakingesnės komunikacijos su gyventojais.		
<ul style="list-style-type: none"> Nėra tiesioginio ryšio su administruojančiomis įmonėmis.Ngalima paskambinti telefonu Mūsų būstui daugiau vidinės kultūros , įsiklausymo į kitų nuomonę ir patarimus. Objektivių sprendimų, nesusijusių su politiniais priklausymais. Mažiau patogumo sau, daugiau patogumo miestiečiams Siūlyčiau dažniau daryti tokias apklausas ir ne tik po rinkimų, bet ir prieš, labai patogiu ir eiti niekur nereikia,susitaupo laiko Tobulinti bendravimo kultūrą, dėmesingumą kiekvienam miesto gyventojui, visiems miesto regionams, geranoriškai reaguoti į gyventojų pastebėjimus, siūlymus. Daugiau organizuokite viešų diskusijų ne tik savivaldybėje, bet ir seniūnijose, kurios dabar visai neaktyvios, nesidomi vietos problemomis. Labiau reaguoti į žmonių nurodytus trūkumus mieste. Nebūti abejingi žmonių nurodytoms problemoms. Reorganizuoti Ecoservis ir Atliekų centro darbą, nes kiek teko bendrauti su šių žmonių darbuotojais, susidaro įspūdis, kad administracijoje dirba daug žmonių, bet norint gauti atsakymą į klausimą, esi siunčiamas iš vieno pas kitą, bet taip ir nesulauki pagalbos(kalbu apie atliekų surinkimą įmonėms) bandyti diegti dalyvaujimąjį biudžetą. Nuoširdumo ir suprasti, kad dirbate Miestui ir jo Žmonėms. Norėtuši, kad komunikacija su visuomene būtų nuoširdi ir atvira. Stebina valdininkų arogancija, pasipūtimas, negebėjimas ne tik kalbėti, bet ir išklaudyti. Manau, kad tokia komunikacija yra pagrindinis trukdis pasiekti išsikeltus tikslus ar išspręsti iškilusias problemas. Mazinti algas savivaldybes darbuotojams Mažiau merui nusišnekėti socialiniuose tinkluose 	<p>Graudu, kad Savivaldybės atsakingi darbuotojai nesutaria su Nevyriausybine organizacija, su miesto bendruomenėmis. Vienašališkai nutraukia vykdomus projektus, finansuojamus Soc. ir darbo ministerijos.Vietoje pagalbos jaučiame tarnautojų biurokratizmą, piktnaudžiavimą. Norėtumėm, kad būtų pagalba, patarimai ir džiugesys jog vyksta renginiai bendruomenėse. Gyventojams šito labai reikia.</p> <p>Nuoširdesnio bendravimo su miestelėnais</p> <p>Į žmonių pretenzijas Šiaulių būsto administracija net nereaguoja.</p> <p>Teke keletą kartų kreiptis rastu į savivaldybės specialistus kad padetu sode išspresti klausimus su kaimynais. Tai man viešosios tvarkos skyrius paaiškino , kad aš jiems turiu visą situaciją (pvz dėl kaimyno šuns) pateikti , nufilmuoti, įrašyti ir tt. Kiek supratau skyriaus specialistai į vietą nevažinėja. maksimum ką jie sugeba padaryti tai gal paskambina sodo bendrijos pirmininkei ir paklausia. O pirmininke net nežino situacijos. Teko girdeti kai savivaldybes darbuotojas skambino tai pirminine atsake kad del to klausimo niekas nesiskunde. Tai tada padaroma isvada kad viskas gerai. Analogiskai buvo situacija su sodo kaimynu kada savivaldybes darbuotojas atvažiavo pasižiureti kas ten blogai ir kad parasytu man rasta atsakyma. Neva klausimas issprestatas. Atvažiaves jis pažiurjo ir pasake kad del tvoros nera ka cia ir kalbeti palyginus su kaimyno pastatu.Apie pastata jis net nekalbejo.Nt neivertino kaimyno padarytu nusižengimu</p> <p>Kaip būtų malonu, kai susisieki su savivaldybės darbuotojais ir gauni profesionalų atsakymą, dažnokai pasijunti kaltas kodėl paskambini ir klausi. Linkėčiau didesnės bendravimo kultūros, juk tai būtų nesunku ir daugiau būtų pasitikėjimo dirbančiais savivaldybėje.</p> <p>Atsižvelgti į žmogų, gebėti išgirsti ir suprasti poreikius</p> <p>Daugiau komunikacijos su gyventojais. Kad priimant sprendimus, kurie įtakoja žmonių gyvenimą, sprendimai būtų priimami ne vien komisijų (pavz. eismo komisija, kurie priima sprendimus negyvendami tame rajone) vienašališku sprendimu, bet būtų žiūrима ir žmonių nuomonė.</p>	

POZITYVAS, PADĖKOS, LINKĖJIMAI		Paminėjimo dažniai (%)	
		Eskalavimo tikimybė (%) (N=560)	Paminėjimo dažnis (%) (N=207)
		2,7	7,2
Nors klausimo formuluočije vienareikšmiškai buvo prašoma kritikuoti, teikti pastbas dėl viešųjų paslaugų kokybės, dalis respondentų išsakė padėką ir palinkėjimus dėl puikaus tvarkymosi mieste.			
<ul style="list-style-type: none"> • Viskas super. • Nustokit galvoti, kad Vilnius viską atima ir mes neturime šansų, mes jų turim labai daug, nes esam labai geroje vietoje. TAD DIRBKIM IR DIRBKIM. • Apibendrinant didžiuojuosi ir džiaugiuosi savo miestu, sėkmės. • Sistemškai ir perspektyviai vykdyti ir organizuoti visas veiklas! • Ačiū • Kiek susidūriau, esu labai dėkinga už profesionalumą, bendravimo kultūrą. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ačiū už vis gražesnius Šiaulius! • Tobulumui ribų nėra. Tad nors ir viešųjų paslaugų prieinamumas mieste neblogas, tobulinti dar yra ką. • Sėkmės • Meras tvarkosi puikiai, ir toliau taip • Siūlymas- ir toliau stengtis vardan "TOS". • Daugiau ambicijų Šiaulių miesto administracijai. Sėkmės! • dabartinė savivaldybės komunikacija gera atskiros pagyros :) 		
AUTOMOBILIŲ PARKINGO IR EISMO REGULIAVIMO PROBLEMAS	Paminėjimo dažniai (%)		
	Eskalavimo tikimybė (%) (N=560)	Paminėjimo dažnis (%) (N=207)	
	2,3	6,3	
Kategorija atspindi šiauliečių pasisakymus dėl sklandesnio eismo srautų, sankryžų reguliavimo, automobilių parkavimo organizavimo			
<ul style="list-style-type: none"> • mažinant tranzitinio transporto srautus, apribojant transporto važiavimo greitį, įrengiant kelio ženklus „Gyvenamoji zona“. • mazai mieste 44iediniu sankryžu • Daug nepatogumų žmonėms kelių neirengtas šaligatvio tarpas nuo Palangos iki Birutės g. Žemaitės gatvėje priešais Gilo rūmus ir dalį poilsio parko. Manoma, kad čia yra vienas iš karštųjų taškų eismo ir žmonių saugumo prasme • Didžiulė problema automobilių aikštelės, Dainų mikrorajone kiemuose labai mažai vietų, o aikštelių įrengti nesirošama, nors erdvių yra. • Keičiasi kelio eismo (stovėjimo aikštelių) ženklai – nuolat reikia būti budriems dėl jų pakeitimo (ypatingai apmokomose vietose, skiriasi laikai ir padaugėjo automobilių apmokėjimų vietų – prie Šiaulių gaisrinės ir savivaldybės, Šiaulių m. Kultūros centro).4. Kaip pinigų surinkimas už automobilių mokamas vietas įtakoja jų vietų 	<ul style="list-style-type: none"> • .Susirūpine Vaidilutės gatvės ir to rajono gyventojai, kad padaugės atvažiuojančių automobiliais į Žemaitės gatvę ties poilsio parkų, o stovėjimo vietų niekas daugiau neįrengė. • Daugiau įrengti mašinoms stovėjimo vietų. • „Užraukė“ Vilniaus g. Šimšėje, panaikino 10 automobilių vietų vietiniams – tragiškas sprendimas. • reikia daugiau priežiūros automobilių stovėjimo aikštelėse • Reikia spręsti automobilių stovėjimo problemą. Pavažinėkit naktį po pietinį- pamatysite kur nėra nei vienos vietos, visi kampai ir išvažiavimai apstatyti. Aš matau laisvų ir nešienaujamų plotų tarp Romuvos progimnazijos ir Saulės mokyklų. Gal ten galima įrengti stovėjimo aikštelę.Sėkmės. • Automobilių stovėjimo aikštelių trūkumas • Mieste daug naujų išmaniųjų šviesoforų, net ten, kur nereikia. Srautai blogai sureguliuoti, dažnai tenka stebėti, kai visi eismo dalyviai stovi, ir vairuotojai, ir pėstieji. Judėjimas stringa, atsiranda spūstis ten, kur anksčiau jų nebūdavo. Dažniausiai tenka tokį vaizdą stebėti Draugystės prospekte.Labai nepatenkinti geležine pertvara Draugystės prospekte. Judėjimas šioje gatvėje nėra toks judrus, kad reikėtų tokiu tvorų. Būtina dar papildoma pėsčiųjų perėją tarp žiedo ir šviesoforo. Mieste daugiau paisomi vairuojančių, nei pėsčiųjų interesai. • Ir automobilių parkavimas daugiabučių kiemuose bei aplinkinėse gatvėse. Yra erdvių, kurios 		

<p>tvarkymą-..</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ypač vargina parkavimo vietų stoka ir tai, kad neįmanoma pravažiuoti per kiemą, neužvažiuojant „ant bordiūrų“. Kai kuriose kiemuose laisvų erdvių daug, tam kad įrengti parkavimo vietas, praplatinti važiuojamą dalį. 	<p>neišnaudotos. Gyventojai dar daug metų važinės automobiliais. Varpo, Gluosnių, Putinų gatvės laukia rekonstrukcijos!!!</p> <ul style="list-style-type: none"> • stovėjimo aikštelių tragiška padėtis.
---	---

ŠVIETIMO SEKTORIAUS PROBLEMAS	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%); N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	2,0	5,3

Kategorija atspindi pastabas dėl formalaus ir neformalaus ugdymo mieste tobulinimo

<ul style="list-style-type: none"> • Gaila, žlugdomas neformalusis ugdymas mieste. • Reikėtų, kaip ir viesiems didiesiems miestams turėti bent vieną ugdymo įstaigą, skirtą gabiems miesto ir rajono vaikams, kur jie galėtų augti ir garsinti miesto vardą. • Atkreipti dėmesį į mokyklų teikiamas maitinimo paslaugas! Atlikite tėvų apklausas!!! • Miesto mokyklų tinklas tragiškas. Gimnazijų daugiau negu mažiesiems. Ar sunku Jaunimo mokyklą Pabalių raj. jungti su Vakarine suaugusių mokykla. O. Šią atiduoti bendruomenei 	<ul style="list-style-type: none"> • Reikalinga specialistų didesnė pagalba sunkiau besimokantiems ir mokymo problemų turintiems vaikams bendro ugdymo mokyklose. Didinti vaikų krepšelių ugdymo paslaugoms, pažintinėms veikloms. Trūksta suaugusių neformalaus užsiėmimo. Didžioji dalis brangiai mokami. Skurdus paauglių užimtumas. • Greičiau leiskite vaikus į mokyklą ir atidarykite būrelius. Be to, didžiausia nesąmonė kai reikia mokėti pilna kaina už būrelius kurių negalime lankyti reliai, pvz. baseinas!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! • Mokyklas atidarykite, daugiau nieko nereikia. • Reikėtų skirti daugiau dėmesio paaugliams, šviesti apie brendimą, skatinti užimtumą, fizinį aktyvumą po pamokų.
---	---

COVID-19 iššūkiai	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%); N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	2,0	5,3

Kategorijoje nusiskundimai ir pastabos dėl nepatogumų ir įtampos, kurie atsirado pandemijos ir karantino kontekste.

<ul style="list-style-type: none"> • Mano nuomone, tiek vietinė tie valstybes mastu paskelbtas neteisetas karantinas nes neserga 10% gyventoju, tokiu budu pazeidziama konstitucijo 45iedin teises ir laisves, tuo pagrindu neteisetai nepriimami zmones i ligonines ko pasakoje mirsta zmones ne nuo viruso o nuo kitu ligu. Kas atsakys uz sukeltus nuostolius. Vaikams turi būti 45iediniu45is mokymas mokyklose ir sportine 45iediniu45 veikla,. 45iediniu45is veikti 	<ul style="list-style-type: none"> • Pastaba Merui, jog rodytų tinkamą pavyzdį koronos suvaldymo metu. • prireikė pasidaryti covid-19 tėtą, vykstant į Kauno klinikas dienos stacionarą akių tolimesniam gydymui. Šiaulių akių specialistai tos ligos negydo • 1) Labai liūdna, kad COVID-19 sprendimas dėl darželių lankomumo pandemijos metu, kuomet leidžiama vaikams lankyti iki 50 proc. VISO miesto darželių apkrovimu. Tarkime, darželis yra toli nuo miesto centro ir jo lankomumas apkraunamas iki 30 proc., kai tuo tarpu visame mieste viršija 50 proc. Ar neturėtų būti atsižvelgiama į konkretaus darželio apkrovimą-2) Malonu, kad rūpinamasi medikais, policininkais ir gaisrininkais. Bet neatsižvelgiama į pedagogų darbą (nekalbant apie
--	---

<p>smulkiam ir vidutiniam verslui dėl ko bus nesurinktas miesto 46iediniu46, miestas bus priverstas lysti į skolas, paskui bus keliami 46iediniu46 kad mokėti kreditu imokas, neveikia nei kultūros nei laisvalaikio istaigos žmonems palikta tik mokėti mokescius ir sedėti 46iediniu46i namuose</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reikėtų susirūpinti pedagogų skiepijimu, moksleivių grįžimu į mokyklas ir YPAČ neformalaus švietimo užsiėmimais. • Baugina tariamai „laisvanoriškas-priverstinis“ švietimo įstaigų vadovų rekomendavimas pavaldiniams skiepytis nuo COVIDO-19,nepaklūsusiems – grasinama nušalinimu nuo darbo. Gal jiems už uolumą premijos sutartos. • transporto paslaugų prieinamumą sutrikdė karantinas. • 	<p>neatlyginamą kūrybinį darbą, ruošiantis pamokoms, derinant absoliučiai viską nuotoliniu būdu). Kaip pedagogas turi užtikrinti pamokos kokybę ir derinti šeimynines problemas su mažyliais- Jei būtų leidžiama bent darželinio amžiaus vaikus leisti ugdytis darželyje, o ne namuose – pedagogams tikrai nepersikrautų darbai, kai dar ir savo vaikus turime ugdyti.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apmaldžiausia, kad nuo Covid 19 pirma pasislėpė miesto savivaldybė ir jos darbuotojai, vietoj realių sprendimų. Net ir ne 46iediniu46i metu savivaldybės administracijos/informacijos darbuotojos negeba priimti žmogaus tuščioje salėje tenka laukti, kol baigsis darbo imitacija ir nepatenkintų veidu išklausys ir atliks darbą už kurį gauna algą. • Nusibodo covid 19 strategija, kalbant apie bet koki kita negalavimą, nėra jokių sansu patekti pas gydytoją, pati tai patyriau. Jei ne covid – tai gali numirti. Taip neturetu būti, atrodo kad visos kitos ligos 46iedin. • Privalomas kaukių dėvėjimas karantino metu – būtinas. Deja, parduotuvių darbuotojai(kai kurie) netaisyklingai jas dėvi. Ką apgaudinėjame- Vertėtų nevengti „stipresnio“ 46iediniu... Ir dar ,- autobusų vairuotojams privažiuoti prie kelkraščio, rodos, misija- neįmanoma... Paprašius,- dažniausiai pasiūlomas taxi. Šiauliečiai, perauklėkime savo (atsiprašau) chamus. 	
<p>VIEŠŪJŲ ERDVIŲ VIZUALINĖ TARŠA, APLEISTOS TERITORIJOS IR DYKROS</p>	<p>Paminėjimo dažniai (%)</p>	
	<p>Eskalavimo tikimybė (%); N=560</p>	<p>Paminėjimo dažnis (%); N=207</p>
	<p>1,6</p>	<p>4,3</p>
<p>Kategorija atspindi šiauliečių nusivylimą dėl netvarkomų „pastatų vaiduoklių“, apleistų dykų ir netvarkomų teritorijų mieste</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Apleistos statybos taip vadinami Gilo rūmai kelia didelį gyventojų susirūpinimą kartais ir baime į mokyklą ar darželį einantiems vaikams • Labai suprastėjo Beržynėlio parko priežiūra, sulaužyti suoliukai, 2 stalai, tilteliai, tiesiog per pusmetį baigiamas griauti. Įdomu ar sugauti turtą gadinantys asmenys-paaugliai. • Akis bado nesutvarkytas „žiedas“ priešais geležinkelio stotį. • Būtų gražu turistams ir patiems miesto gyventojams prie gatvių ar net Rūdės gatvėje matyti informacinėmis lentelėmis su pavadinimais pažymėtus miesto upelius 	<ul style="list-style-type: none"> • Zubovų parkas – reikalinga priežiūra • net keliose vietose), prie Saulės laikrodžio (Ežero g. nuo gyvenamųjų namų pusės), ne iki galo sutvarkyta vieta prie šiukledėžių • Elnio teritorija – vis dar nesutvarkyta verslui ir poilsiui, G.Zubovų rūmai, kodėl sunaikintas Šiaulių Universitetas • Būtina kiek tik įmanoma dirbti apleistų pastatų /Gardino g., Žemaitės, kt./ klausimais. • atlikite viską iki galo ir taip, kaip būna suplanuota pradžioje. Šiuo atveju turiu omeny Priskėlimo aikštę. Ta betono siena ne tokia turėjo būti, kur miesto žemėlapis iš Varpo g. Ir ekranas iš priekio- Ne atvežti ekraną turite, o pati siena turėjo būti ekranu. Dėl scenos koncertams siena nebūtina, ir prie kolegijos be sienos vykdavo koncertai. Kol tokia siena bus neužbaigta, tol man Priskėlimo aikštės bus neužbaigta, be gyvybės. 46iediniu46is jos akcentas dabar viską gadina, kai turėjo būti išskirtinių objektu. 	

LŪKESČIAI GERESNIAM MIESTO IR JO APLINKŲ SANITARIJOS STANDARTUI	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%); N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	1,4	3,9
Kategorija apjungia šiauliečių lūkesčius geresnei miesto švaros, tvarkos ir sanitarijos būklei, taip pat taršos įveikai.		
<ul style="list-style-type: none"> Mieste labai trūksta šunų vedžiojimo aikštelių, taip pat pasigendame ir šiukšlių dėžių, skirtų surinkti augintinių ekskrementams. Liepoporių parkelyje įrengtai šunų vedžiojimo aikštelėi labai trūksta apšvietimo. Rudenį ir žiemą, anksti temstant prarandame galimybę po darbo atvesti šunis į neapšviestą aikštelę. Svarbu mažinti miesto užterštumą kietosiomis dalelėmis - skatinti gyventojus naudoti atsinaujinančius energijos šaltinius. 	<ul style="list-style-type: none"> Konteinerius įmonės užsirakina pustuščius, o aplink auga kalnai šiukšlių. Artėjant šiltam oro periodui tai infekcijų židynys - ne visada tos šiukšlės surenkamos, pasilieka pūti, veisiasi parazitai. Geriau buvo, kai buvo bendri dideli konteineriai. Mieste nėra viešųjų tualetų. Šiai dienai mūsų šeimai aktualiausia būtų šuniukų vedžiojimo vietos, aptvertos ir apšviestos teritorijos. Taip pat labai svarbu mums atrodo, kad kiekvieno namo laiptinėje būtų iškabinti paaiškinimai kur žmonės gali vedžioti savo augintinį, kad šaligatvis nėra kažkurio namo gyventojų nuosavybė, pievelė šalia namo, taip pat, nes mūsų senjorai paskutiniu metu labai pikti, pastoviai konfliktuoja, yra ir per langą vandeniu apipylę pracinant su augintiniu. Žodžiu, šiuo klausimu reiktų stipriai padirbėti ne tik su aikštelėmis, bet ir žmonių apšvietimu kas kam priklauso ir kas kur ką gali vedžioti 	
VALDININKŲ IR TARNYBŲ AROGANCIJA BEI NEJAUTRUMAS	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%); N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	1,3	3,4
Kategorija atspindi šiauliečių lūkesčius dėl atsakingesnės ir jautresnės valdininkų bei savivaldybės tarnybų bei įmonių laikysenos, jautresnio, dalykiškesnio bendravimo su gyventojais		
<ul style="list-style-type: none"> Pastaba: Koordinavimo skyriaus viršininkė labai nemandagiai bendrauja telefonu: šaukia, kalba pakeltu tonu ir panašiai. Gyvenu Kviečių 56. Jau 5 metus vargstu dėl Bendrovės pirmininko savivaliavimo. Yra daug problemų, bet noriu parašyti apie man rūpimą. Pirmininkas nuėmė visas langų 47iediniu (2laipt.). Gyvenu 4a. amžius virš 60m., sergu hipertenzija. Sunku be ventiliacijos užlipti į 4a. Pirkau ir dėjau savo 47iediniu, pirmininkas nupjovė. Bendrijos susirinkimo metu nėra kam balsuoti: daug butų nuomojami, kituose gyvena pagyvenusios mot. Ir dar nuėmė fiksatorių nuo laukinių durų (žmonės taip norėjo ventiliuotis). Ir dabar, pandemijos metu, tokia situacija. Labai prašau Jūsų pagalbos. Ateikite, patikrinkite, įsitikinkite, kad yra taip. AČIŪ. 	<ul style="list-style-type: none"> Mažiau arogancijos ir šališkumo, daugiau vidinės kultūros Abjotina nemažos dalies vairuotojų bendravimo kultūra: gali apšaukti, komentuoti arba atvirksčiai – ignoruoti tarp keleivių vykstančius incidentus (teko ne kartą stebėti nemažai įvairių situacijų, nes 47iediniu transportu naudojamas kasdien). Kai kurie vairuotojai rūko autobuse galinėse stotelėse ir išvažiavus jiems numatytu maršrutu įlipus labai jaučiasi. galėtų būti mandagesni autobusų vairuotojai. Stebina valdininkų arogancija, pasipūtimas, negebėjimas ne tik kalbėti, bet ir išklaudyti 	
SVEIKATOS SEKTORIAUS PROBLEMAS	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%); N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207

		1,3	3,4
Kategorija atspindi kritiką, kurią gyventojai išsako dėl sveikatos paslaugų prieinamumo ir kokybės			
<ul style="list-style-type: none"> Sveikatos sritis. Prieinamumas pas gydytojus blogas, prireikus skubios pagalbos ar konsultacijos su kitais specialistais, nėra kur kreiptis, kad padėtų. Visi stumdo nuo savęs ir nėra kas gali priimti skubių sprendimų. Pvz. prireikė pasidaryti covid-19 testą, vykstant į Kauno klinikas dienos stacionarą akių tolimesniam gydymui. Šiaulių akių specialistai tos ligos negydo. Pacientas 83 m amžiaus. Šeimos gydytoja siuntimo testą pasidaryti neduoda, sako nepriklauso, nors Įstatyme parašyta, kad gali šeimos gydytoja išrašyti siuntimą pasidaryti testą toje savivaldybėje, kurioje gyvena. Kreiptasi į poliklinikos vyr. gydytoja, atsakymo nėra. Kreipėmės į savivaldybės gydytoja, atsakymo nėra. Kol nepaskambini į Sveikatos ministerija, sprendimo nėra. Tai kiek tokių žmonių yra Šiauliuose, kuriems reikia išspręsti skubius sveikatos klausimus–Visi stumdomi arba turi apsimokėti didžiausius pinigus už paslaugas. Pas šeimos gydytojus prisiregistravimas min dvi savaitės, jai neturi temperatūros. Pas specialistus patekti galima tik po 3 mėnesiu greičiausiai. Pvz. sąnario uždegimas, skausmai didžiuliai, šeimos gydytojas su triukšmais išrašo siuntimą pas specialistus, gauni taloną, lauki 3 mėnesius, kad patektum pas traumatologą, koja dar labiau tampa su uždegimu, patekus pas specialistą, gauni atsakymą, kur anksčiau buvai, kojos sąnarys suvarytas be gydymo, laukiant konsultacijų kaip gydyti...Talonai pas šeimos gydytojus, jai turi daug ligų, per paskirtą laiką gydytojas nespėja apžiūrėti ligoonio, išrašyti vaistus ar siuntimus, sako pasiimk 2 talonus. O kas duoda registruojantis vienam ligooniui tuos 2 talonus- Turėtų būti įvesta sistema, kad žmogaus sveikatos kortelę pakėlus matytus, kad žmogus su daug ligų ir jam apžiūrėti reikalingas ilgesnis laikas. Specialistai už pinigus tą pačią dieną gali priimti skubius pacientus. O kodėl mokesčių mokėtojus negali priimti ekstra atvejais- Turint siuntimą kiti miestai daug greičiau priima ligoonius iš kitų miestų. Žmonės priversti pas sveikatos specialistus vykti į kitus miestus, nes ten greičiau rasi atsakymus, dėl ligos. Kodėl- Ką veikia savivaldybės gydytoja, jai nepadedą išspręsti svarbių klausimų poliklinikų vyr. gydytojams- 		<ul style="list-style-type: none"> Gerinti medicininių paslaugų prieinamumą. Gerinti patekimo pas gydytojus specialistus galimybę, Šiaulių ligooninės konsultacinės poliklinikos be galimybės registruotis internetu.liūdna ,kad XXI amžiuje dar neturime išvystyto internetinių duombazių Sveikatos paslaugų teikimo kokybės gerinimas. 2.1. Prieinamumo ir patekimo pas gydytojus specialistus sistemos gerinimas(pvz. nelaukiant 1 mėn., norint aptekti pas kardiologą). 2.2. E-sveikatos sistemos naudojimas ir įgalinimas miesto sveikatos priežiūros įstaigose (pvz. šiuo metu atlikus bet kokį tyrimą, reikia eiti „popierinio“ išrašo į sveikatos priežiūros įstaigą, be galimybės matyti e-sveikata sistemoje). 3) Infrastruktūros neįgaliesiems gerinimas. Atsižvelgiant į miesto infrastruktūrą, labai daug miesto erdvių yra neprieinamos fizinių negalių turintiems asmenims (pvz. borteliai, laiptai, net įrengti įvažiavimai ar pandusai ne visų institucijų atitinka standartus, nekalbant apie galimybę neįgaliojo vežimėlio naudotojui pasinaudoti šiais infrastruktūros privalumais). Reikia tvarkyti sveikatos patikrą 2 savaites negali sudėti atliktų tyrimų centro poliklinika. Pasipūtę pažymos spausdinti nenori nesupranta. Ilgos eilės pas šeimos gydytojus /2-3 sav./ ir gydytojus specialistus /apie 1 mėn. 	
POREIKIS GERESNEI MEDŽIŲ IR ŽELDINIŲ PRIEŽIŪRAI		Paminėjimo dažniai (%)	
		Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
		1,3	3,4
Kategorija atspindi šiauliečių lūkesčius miesto „žaliojo rūbo“, medžių, želdynų plėtros ir geresnės priežiūros			
<ul style="list-style-type: none"> Įvairesnių gėlynų. Privaloma dėti daugiau pastangų, išsaugant mieste brandžius medžius, žalumą. Pasodinti nauji medžiai net po savivaldybės langais (vienas ir tas nudžiuvo) ir prie sankryžos – nudžiuvo, nepalaistė, rudeni neatsodino. 		<ul style="list-style-type: none"> Neprižiūrimi ir nemokėsiškai genimi tiek seni, tiek nauji miesto medžiai.6. Prastai tvarkoma miesto aplinka, gėlyna Miestas nėra žalias. Reikia ieškoti galimybių įrengti mieste 2 parkus. 	

GEROVĖS LŪKESČIAI, TARPGENERACINIS ASPEKTAS		Paminėjimo dažniai (%)	
		Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
		1,1	2,9
Kategorija atspindi šiauliečių lūkestį, kad mieste būtų gera gyventi įvairioms amžiaus grupėms			
<ul style="list-style-type: none"> Mieste trūksta jaunimo. Manau, labiausiai turėtume rūpintis miesto ateitimi, jaunimu. Norisi daugiau projektu 49iudžetinia švietimui ne senjorams, o vidutinei amžiaus grupei. 	<ul style="list-style-type: none"> Su jaunimo pritraukimu gyventi mūsų mieste padėtis tragiška. Prašome pagaliau pradėti dirbti, o ne užsiimti politiniu populizmu! Reikia daugiau dėmesio jaunimui. Jis gali sukurti labai daug – įnešti šviesos, energijos. Leiskite jaunimui laisvai kurti ir augti saulės mieste! Leiskite jauniems specialistams pasireikšti su naujomis idėjomis ir projektais! 		
MIESTO ĮVAIZDŽIO, INVESTICIJŲ, VERSLUMO IR DARBO VIETŲ GAUSINIMO POREIKIS		Paminėjimo dažniai (%)	
		Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
		1,1	2,9
Kategorija atspindi šiauliečių norą, kad miestas būtų gyvybingesnis, kad daugėtų kokybiškų darbo vietų			
<ul style="list-style-type: none"> Aktyviau skelbti esamas laisvas darbo vietas tiek privaciam sektoriuje tiek 49iudžetiniame. Miestas su kiekvienais metais praranda savo žavesį. Jis sensta. Jaunimas išvyksta. Darbo vietų nėra. Bulvaras-miesto širdis- tuščias. Nebėra priežasčių pasilikti jaunam žmogui, nes jis čia neturi ką veikti, o tuo labiau darbo susiradimo galimybės ribotos. Atlyginimai maži ir nepatrauklūs. Tampame šabloniška provincija. Bulvare reikėtų ieškoti galimybių sumažinti mokesčius patalpų nuomos žmonėms, kurie nori daryti verslą, kad jis būtų gyvas ir patrauklus. Akcentuoju, jog ne rūbų parduotuvėms, kurių ir taip apstu prekybos centruose ir pan., o tiems, kuria ir puoselėja grožį, kurią, gamina ir t.t. Įvairūs smulkūs amatai ir dirbtuvės. 	<ul style="list-style-type: none"> Ar Švietimo įstaigose gali baigtis giminių ir draugų įdarbinimas- Pvz.:draugui reikia darbo, sukurta nauja(!) darbo pozicija (žr. nauji darbuotojai nuo 2020-2021 m. m. per.). Kodėl tokios anoniminės anketos neteikiamos detaliai analizuojant konkrečias švietimo įstaigas- Gerbiame savivaldybės atstovai, meras ir valdininkai turėtų daugiau rūpintis, kad iš miesto neišeitų įmonės, įstaigos. Turėtų labiau rūpintis gyventojais, darbo vietų kūrimu, mažiau užsiimti tarpusavio rietenos. skatinti darbo vietų kūrimą. 		
LŪKESČIAI MODERNIAI EKOLOGIJAI, ALTERNATYVIAI ENERGETIKAI, SKAITMENIZACIJAI		Paminėjimo dažniai (%)	
		Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
		0,9	2,4
<ul style="list-style-type: none"> Nepatenkinamai vykdomas triukšmo valdymo darbas daugiabučių Svarbu mažinti miesto užterštumą kietosiomis dalelėmis – skatinti gyventojus 			

gyvenamųjų namų gyventojų atžvilgiu. Neanalizuojama, kokią įtaką žmonių sveikatai sukelia ilgalaikis, nuolatinis triukšmas. Gal būt ši problema ne tik konkrečios savivaldybės, bet ir valstybės masto reikalas. Savivaldybės administracijos darbuotojai šiais klausimais nekompetentingi.	naudoti atsinaujinančius energijos šaltinius. • Šviesolaidžio vedžiojimas Lieporiuose.	
PASITENKINIMAS POKYČIAIS ĮVARDINANT KONKREČIUS OBJEKTUS	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	0,5	1,4
Kategorija apibendrina šiauriečių pastabas dėl konkrečių objektų		
<ul style="list-style-type: none"> • Pagirsiu: gerėja dviratininkų takai, eismo regul. Sankryžose, nuvykimas prie Rėkyvos ežero, džiaugiuosi, kad Mikšys nenuvertė Frenkelio kamino... Senas Šimšinis • Atnaujinti šaligatviai Krymo gatvėje, labai puiku. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2020 metais prie Klevų 6, Šiauliai buitines atliekas išveždavo darbo dienomis ir sekmadieniais apie 6 val ryto. Dabar situacija pagerėjo (išveža apie 7,30 val) 	
NETOLYGI VIDINĖ MIESTO PLĖTRA, ATSKIRŲ MIKRORAJONŲ DISKRIMINACIJA	Paminėjimo dažniai (%)	
	Eskalavimo tikimybė (%) ; N=560	Paminėjimo dažnis (%); N=207
	0,4	1,0
Kategorija atspindi šiauriečių susirūpinimą dėl atskirų miesto mikrorajonų netolygios plėtros ir diskriminacijos		
<ul style="list-style-type: none"> • Sodininkų bendrijų problemos miesto teritorijoje savivaldybės yra ignoruojamos lyg jų net nebūtų. • Labai apleisti rajonai Pabalčiai, Medelynai, Šimšė. • 	<ul style="list-style-type: none"> • Labai norėčiau, kad daugiau dėmesio skirtumėt Gytarių mikrorajone, nėra nei vieno prekybos centro, vaistinės, vieną autobuso maršrutą paleisti Korsako gatve, atidaryti nors vieną kavinę. 	

Lentelės

pabaiga

IŠVADOS IR APIBENDRINIMAS

Remiantis apklausos tyrimo duomenimis, sudarytas kompleksinis statistiškai normuotas 70 paslaugų rodiklių reitingas. Rodiklis **PPI (pasitenkinimo paslaugomis indeksas**, kurio maksimali įmanoma reikšmė 100). ir turėjo vidutinę reikšmę – **68,7**.

Pavienių 70-ies pirminių rodiklių lygmeniu PPI reikšmės svyravo nuo 41,3 iki 87,4.

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksas (PPI), paskaičiuotas pagal LR VRM metodinę rekomendaciją⁷, sudaro **68,7**, kai maksimali teoriškai įmanoma rodiklio reikšmė yra 100. Tokio dydžio PPI reikšmė yra vidurkių vidurkis, išvestas iš 70 pirminių rodiklių, atstovaujančių 9 paslaugų sektorius. Devyniuose paslaugų sektoriuose PPI rodiklis svyravo nuo 56,7 iki 80,9. Pagal atskirus paslaugų sektorius gautos tokios PPI indeksų reikšmės, kurios pateikiamos reitingo tvarka:

1. Kultūra ir sportas - PPI=80,9;
2. Miesto viešasis transportas - PPI=74,6;
3. Administracinės paslaugos ir prašymų bei skundų nagrinėjimas PPI=73,9;
4. Švietimo sektorius - PPI=70,8;
5. Miesto ūkis ir komunalinės paslaugos - PPI=67,7;
6. Viešų erdvių ir teritorijų tvarkymas, rekreacijos infrastruktūra - PPI=65,5;
7. Paslaugos verslui, investuotojams - PPI=65,3;
8. Socialinės paslaugos - PPI=63,3;
9. Sveikatos sektorius - PPI=56,7.

Apklausos rezultatai atveria galimybę diegti duomenimis grįstą valdymą. Apklausos rezultatai, derinant juos su objektyviais žinybinės statistikos rodikliais, gali būti naudojami įvairiose vietos savivaldos ir viešojo administravimo srityse. Tai yra:

- Strateginių ir bendrųjų planų rengimas, monitoringas ir koregavimas;
- Investicijų projektų pagrindimas;
- Metinio biudžeto formavimas;
- Paraiškų LR vyriausybės programoms pagrindimas;
- Paraiškų ES struktūriniams fondams pagrindimas;
- Paslaugų viešųjų pirkimų ir jų „perdavimo“ („outsourcingo“) politikos pagrindimas;
- Savivaldybės padalinių, skyrių ir tarnybų darbo kontrolė bei efektyvinimas (padalinių veiklos auditas, strateginis planavimas pagal sektorius ir pan.);
- Savivaldybės kontroliuojamų įmonių ir ūkio subjektų veiklos kontrolė bei efektyvinimas;
- Vietos valdžios ir verslo partnerystės programų parengimas, investicijų pritraukimas;
- Dialogo tarp gyventojų ir vietos valdžios puoselėjimas;
- Vietovės marketingo plėtra, miesto investicinio ir turistinio patrauklumo didinimas
- Tolygi, nediskriminuojanti miesto mikrorajonų plėtra
- Miesto „žaliojo kurso“ stiprinimas, darnios plėtros įtvirtinimas
- Personalo ir organizacinio mokymosi projektų parengimas

Gyventojų apklausą pagal tokią ar panašią metodiką tikslinga kartoti kas 2-4 metai.

⁷ LR VRM rekomendacija „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso nustatymo metodikos“ (Žin., 2009, Nr. 81-3391).

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI



Gerbiamos Šiaulietės,

Geriami Šiauliečiai,

Šiaulių miesto savivaldybė atlieka gyventojų apklausą. Ji atliekama vykdant LR Vidaus reikalų ministerijos rekomendaciją dėl Gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indėkso nustatymo. Norime išsiaiškinti, **ar JŪS patenkinti savivaldybės administracijos, jos padalinių, tarnybų ir įmonių darbu, teikiamomis viešosiomis paslaugomis.**

Dalyvaudami apklausoje, prisidėsite prie gyvenimo kokybės gerinimo mieste, dalyvausite mums visiems svarbių sprendimų priėmimo procese. Anketoje klausama apie esminius dalykus – komunalines paslaugas, viešąjį transportą, sveikatos, socialines, švietimo paslaugas ir pan.

Gali būti, kad apie JŪSŲ rūpesčius ir problemas atsakingi asmenys pakankamai nežino. Svarbu, kad žmonės pareikštų savo nuomonę, teiktų siūlymus. Mums **JŪSŲ** nuomonė svarbi. Savivaldybės galios dažnai yra ribotos, visgi turimų galimybių ribose į apklausos rezultatus, gyventojų pateiktus siūlymus visada bandoma atsižvelgti. Apie apklausos rezultatus, numatomas viešųjų paslaugų gerinimo priemonės bus informuojama medijose, savivaldybės tinklalapyje.

Šiaulių meras Artūras VISOCKAS

Savivaldybės administracijos direktorius Antanas BARTULIS

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

I.

PILDYMO ATMINTINĖ

Apklausa ANONIMINĖ; VARDŲ, PAVARDĖS ar adreso nurodyti NEREIKIA. Bus skelbiami tik apibendrinti duomenys. Užpildykite VISĄ anketą, iki galo, kad Jūsų nuomonė būtų išgirsta.

Žemiau pateikti viešųjų paslaugų sektoriaus ir/arba konkrečių paslaugų pavadinimai. Kiekvieną paslaugą, jos kokybę, įvertinkite balais nuo 1 iki 10. Kuo aukštesnį balą pažymite, tuo palankiau vertinate paslaugą. Jei neturite nuomonės, jei su paslauga neteko susidurti, žymėkite „neturiu nuomonės“.

Anketos pabaigoje Jums yra PALIKTA VIETOS LAISVAI PARAŠYTI SAVO PASTABAS IR PASIŪLYMUS dėl viešųjų paslaugų tobulinimo Šiaulių mieste.

Pratęsti vėliau [Išėiti ir išvalyti apklausą]

<< Prieš tai buvęs Kitas >>

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

I.

***I. Įvertinkite miesto ūkio ir komunalinių paslaugų kokybę:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Buitinių atliekų surinkimas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Buitinių nuotekų tvarkymo būklė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Daugiabučių administravimo ir priežiūros paslaugos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Automobilių parkavimo būklė mieste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miesto gatvių ir šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miesto gatvių ir šaligatvių vidaus tinklo būklė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pratęsti vėliau [Išėiti ir išvalyti apklausą]

<< Prieš tai buvęs Kitas >>

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

I.

10. Parašykite, kokių turite pastabų, pasiūlymų ir idėjų savivaldybei jos padaliniams ir įmonėms dėl viešųjų paslaugų tobulinimo.

Pratęsti vėliau [Išėiti ir išvalyti apklausą]

<< Prieš tai buvęs Kitas >>

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

***Jūsų lytis:**

Moteris Vyras

Pratęsti vėliau [Išėiti ir išvalyti apklausą]

<< Prieš tai buvęs Kitas >>

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

***Kiek metų gyvenate Šiauliuose?**

Įrašykite:

Pratęsti vėliau [Išėiti ir išvalyti apklausą]

<< Prieš tai buvęs Kitas >>

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

*** Kuriai amžiaus grupei priklausote?**

Iki 20 m.
 Iki 30 m.
 Iki 40 m.
 Iki 50 m.
 Iki 60 m.
 Iki 70 m.
 71 ir daugiau

Pratęsti vėliau [Išėiti ir išvalyti apklausą]

<< Prieš tai buvęs Kitas >>

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

***Nurodykite miesto vietovę/ mikrorajoną, kuriame gyvenate:**

Pasirinkite...

Pratęsti vėliau << Prieš tai buvęs Kitas >> [Išleisti ir išvalyti apklausą]

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

***Nurodykite miesto vietovę/ mikrorajoną, kuriame gyvenate:**

Pasirinkite...

Pratęsti vėliau << Prieš tai buvęs Kitas >> [Išleisti ir išvalyti apklausą]

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

***Ar Jums, Jūsų namų ūkiui tenka prižiūrėti, globoti asmenį, kuris yra neįgalus, sunkiai serga, visai negali ar tik ribotai gali savimi pasirūpinti?**

Tikrai taip
 Lyg ir taip
 Ne

Pratęsti vėliau << Prieš tai buvęs Kitas >> [Išleisti ir išvalyti apklausą]

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

***Jūsų išsilavinimas:**

Nebaigtas vidurinis
 Vidurinis (bendrojo ugdymo mokykla)
 Profesinė technikos mokykla
 Spec. vidurinis (aukštesnioji m-kla, technikumai)
 Neuniversitetinis aukštasis (kolegija)
 Universitetinis aukštasis

Pratęsti vėliau << Prieš tai buvęs Kitas >> [Išleisti ir išvalyti apklausą]

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

***Kokiam sektoriuje dirbate? Koks Jūsų statusas pagal užimtumą? Žymėkite vieną atsakymą, kuris Jums geriausiai tinka.**

Pasirinkite...

Pratęsti vėliau << Prieš tai buvęs Kitas >> [Išleisti ir išvalyti apklausą]

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBEI!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

***Ar per pastaruosius 24 mėn. kreipėtės į Šiaulių m. savivaldybę, jos įsteigtus padalinius su prašymu, skundu, ar buvote kolektyvinio kreipimosi į savivaldybę signataras?**

Taip Ne

Pratęsti vėliau << Prieš tai buvęs Kitas >> [Išleisti ir išvalyti apklausą]

AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBE!

0% 100%

II. Atsakykite keletą klausimų apie save.

**Ar Jūsų profesinė veikla susijusi su verslu? Ar Jūs esate?*

	Taip	Ne
Verslo savininkas, dalininkas, akcininkas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samdomas verslo vadovas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samdomas padalinio vadovas verslo organizacijoje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pratęsti veiau

<< Prieš tai buvęs

Pateikti

[Išėiti ir išvalyti apklausą]



AR ŠIAULIEČIAI PATENKINTI SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖ!

*Gerbiamos Šiaulietės,
Geriami Šiauliečiai,*

Šiaulių miesto savivaldybė atlieka **GYVENTOJŲ APKLAUSĄ**. Ji atliekama vykdant LR Vidaus reikalų ministerijos rekomendaciją dėl Gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indekso nustatymo. Norime išsiaiškinti, **ar JŪS patenkinti savivaldybės administracijos, jos padalinių, tarnybų ir įmonių darbu, teikiamomis viešosiomis paslaugomis.**

Dalyvaudami apklausoje, prisidėsite prie gyvenimo kokybės gerinimo mieste, dalyvausite mums visiems svarbių sprendimų priėmimo procese. Anketoje klausiama apie esminius dalykus – komunalines paslaugas, viešąjį transportą, sveikatos, socialines, švietimo paslaugas ir pan.

Gali būti, kad apie JŪSŲ rūpesčius ir problemas atsakingi asmenys pakankamai nežino. Svarbu, kad žmonės pareikštų savo nuomonę, teiktų siūlymus. Mums **JŪSŲ** nuomonė svarbi. Savivaldybės galios dažnai yra ribotos, visgi turimų galimybių ribose į apklausos rezultatus, gyventojų pateiktus siūlymus visada bandoma atsižvelgti. Apie apklausos rezultatus, numatomas viešųjų paslaugų gerinimo priemonės bus informuojama medijose, savivaldybės tinklalapyje.

Šiaulių meras Artūras VISOCKAS
direktorius

Savivaldybės administracijos

Antanas BARTULIS

PILDYMO ATMINTINĖ

Apklausa ANONIMINĖ; VARDŲ, PAVARDĖS ar adreso nurodyti NEREIKIA. Bus skelbiami tik apibendrinti duomenys. Užpildykite VISĄ anketą iki galo, kad Jūsų nuomonė būtų išgirsta.

Žemiau pateikti viešųjų paslaugų sektoriaus ir/arba konkrečių paslaugų pavadinimai. **Kiekvieną paslaugą, jos kokybę**, įvertinkite balais nuo **1** iki **10**. Kuo aukštesnį balą pažymėsite, tuo palankiau vertinate paslaugą. Jei neturite nuomonės, jei su paslauga neteko susidurti, žymėkite „neturiu nuomonės“. Atsakymą žymėkite šitaip:

Anketos pabaigoje Jums yra **PALIKTA VIETOS LAISVAI PARAŠYTI SAVO PASTABAS IR PASIŪLYMUS** dėl viešųjų paslaugų tobulinimo Šiaulių mieste.

1. Įvertinkite miesto ūkio ir komunalinių paslaugų kokybę

<i>Vertinimo balai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Buitinių atliekų surinkimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Buitinių nuotekų tvarkymo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Daugiabučių administravimo ir priežiūros paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Automobilių parkavimo būklė mieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

Miesto gatvių ir šaligatvių priežiūra kritinėmis oro sąlygomis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto gatvių ir šaligatvių vidaus tinklo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Transporto srautų reguliavimas šviesoforais, kelių ženkliniu, žiedinėmis sankryžomis, aplinkkeliais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Daugiabučių vidinių kiemų būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Centralizuotai tiekiamo vandens kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Centralizuotai teikiamos šilumos kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto apšvietimas tamsiu paros metu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto kapinių priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Turgaviečių ir ūkininkų turgelių paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

2. Įvertinkite Viešų erdvių ir teritorijų tvarkymą bei rekreacijos infrastruktūrą Šiauliu mieste

<i>Vertinimo balai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto papuošimas švenčių metu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Autobusų stoties ir jos aplinkos būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Geležinkelio stoties ir jos aplinkos būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Viešų erdvių vystymas ir priežiūra miesto centre (Prisikėlimo aikštė, „Bulvaras“ ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Viešų erdvių vystymas ir priežiūra mikrorajonuose ir pakraščiuose (Medelynas, Gubernija, Gytariai ir t.t.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Žaidimų aikštelių vaikams įrengimas ir priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Viešų erdvių ir aplinkos pritaikymas neįgaliesiems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Gyvūnų vedžiojimo aikštelių, šiukšlių dėžių ekskrementams įrengimas ir priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Dviračių takų įrengimas ir priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Pėsčiųjų takų, apžvalgos aikštelių, pasivaikščiavimo vietų, rekreacinių aplinkų įrengimas ir priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Viešai prieinamos, nemokamos sporto bei laisvalaikio infrastruktūros įrengimas ir priežiūra (stadionai, aikštynai, ekstremalaus sporto aikštelės ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Savivaldybei priklausančios stacionarios sporto infrastruktūros „po stogu“ plėtra (sporto salės, baseinai ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto parkų priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Medžių, gėlynų ir želdinių priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Apleistų „pastatų-vaiduoklių“ ir dykrų problemos sprendimas mieste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Paplūdimių įrengimas ir priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Kultūros paveldo objektų ir jų aplinkos priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

3. Įvertinkite Šiauliu m. viešojo transporto paslaugų kokybę

<i>Vertinimo balai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto autobusų vidaus maršrutų tinkamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto autobusų tvarkaraščių/grafikų tinkamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto autobusų būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Keleivių aptarnavimo kultūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto autobusų bilietų sistema	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto autobusų stotelių išsidėstymas ir būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

4. Įvertinkite sveikatos paslaugų kokybę ir vietos valdžios reagavimą į COVID-19 iššūkius

<i>Vertinimo balai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Patekimas pas šeimos gydytoją	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Patekimas pas gydytoją specialistą (kardiologą, neurologą, urologą ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas odontologo paslaugas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas dantų protezavimo paslaugas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Galimybės gauti Valstybinės ligonių kasos apmokamas specialistų paslaugas (masažisto, kineziterapeuto, psichologo ir pan.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Šiaulių m. ligoninių paslaugos: VšĮ Respublikinės ligoninės ir jos filialų/padalinių paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Vietos valdžios pastangos įveikiant COVID-19 iššūkius bei pasekmes (dėmesio: prašoma vertinti ne centrinės valdžios, o savivaldybės veiksmus ir pastangas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

5. Įvertinkite švietimo paslaugų kokybę

<i>Vertinimo balai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Ikimokyklinio ugdymo prieinamumas (galimybė gauti vietą darželyje)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Ikimokyklinis ugdymas, jo kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Bendrojo ugdymo mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Vaikų ir paauglių užimtumas po pamokų	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Neformalus suaugusių švietimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

6. Įvertinkite socialinių paslaugų kokybę

<i>Vertinimo balai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Socialinės išmokos, kompensacijos, jų suteikimo sklandumas (<i>nevertinant išmokų dydžio</i>)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Pagalba asmenims ir šeimoms, kurios prarado gebėjimą tinkami pasirūpinti savimi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Socialinio būsto paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenių įsitraukimas į socialinę pagalbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

7. Įvertinkite kultūros ir sporto paslaugų kokybę

<i>Vertinimo balai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto Bibliotekos ir jos filialų darbas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Muziejų būklė ir veikla	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Miesto švenčių, kultūrinių renginių ir mugių organizavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Klasikinio meno koncertų, spektaklių organizavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Populiaraus meno koncertų, renginių organizavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Profesionalaus sporto varžybų organizavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Neprofesionalaus sporto masinių sveikatingumo renginių organizavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

JAU ATLIKOTE DIDŽIAJĄ DALĮ DARBO, LIKO VISAI NEDAUG. Jūsų nuomonė turi būti išgirsta

8. Įvertinkite administracinių paslaugų kokybę, taip pat gyventojų ir juridinių asmenų prašymų (skundų, laiškų, kolektyvinių kreipimusių) nagrinėjimo kokybę

<i>Vertinimo balai</i>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Prašymų, skundų, kolektyvinių kreipimusių nagrinėjimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Gyventojų konsultavimas klausimais, kurių sprendimas yra savivaldybės „rankose“	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Gyvenamosios vietos deklaravimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Civilinės būklės aktų registravimo, archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Nuomos mokesčio už valstybinę žemę administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

9. Įvertinkite savivaldybės paslaugų kokybę verslui ir investuotojams. Bendras Šiaulių įvertinimas

Vertinimo balai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Veščiųjų pirkimų organizavimas savivaldybės administracijoje ir įstaigose	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Paslaugos verslui (licencijų ir leidimų išdavimas)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Investicijų pritraukimas ir darbas su potencialiais investuotojais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Bendrų viešojo ir privataus sektoriaus projektų plėtrą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Vietinių mokesčių, dėl kurių sprendžia savivaldybė, politika	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės
Kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę, Šiaulių miestą?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Neturiu nuomonės

10. Parašykite, kokių turite pastabų, pasiūlymų ir idėjų savivaldybei jos padaliniais ir įmonėms dėl viešųjų paslaugų tobulinimo.

✍️

.....

.....

.....

.....

11. Ar Jūs didžiuojatės, kad esate šiaulietė/šiaulietis?

- TAIP
 NEŽINAU, negalvoju apie tai
 NE

12. Atsakykite keletą klausimų apie save.

Jūsų lytis Moteris Vyras

Kiek metų gyvenate Šiauliuose? ✍️

Kuriai amžiaus grupei priklausote?

- iki 20 m.
 iki 30 m.
 iki 40 m.
 iki 50 m.
 iki 60 m.
 iki 70 m.
 71 ir daugiau

Nurodykite miesto vietovę/ mikrorajoną, kuriame gyvenate:

<input type="radio"/> Aukštabalio <input type="radio"/> Dainų <input type="radio"/> Gytarių <input type="radio"/> Gubernijos <input type="radio"/> Kalniuko <input type="radio"/> Lieporių-Šventupio <input type="radio"/> Medelyno	<input type="radio"/> Miesto centro <input type="radio"/> Pabalių <input type="radio"/> Rėkyvos <input type="radio"/> Šimšės <input type="radio"/> Zoknių <input type="radio"/> Žaliūkių-pramonės Kita ✍️
---	---

Ar turite nepilnamečių vaikų? Taip Ne

Ar Jums, Jūsų namų ūkiui tenka prižiūrėti, globoti asmenį, kuris yra neįgalus, sunkiai serga, visai negali ar tik ribotai gali savimi pasirūpinti?

Tikrai taip Lyg ir taip Ne

Jūsų išsilavinimas:

<input type="radio"/> Nebaigtas vidurinis	<input type="radio"/> Spec. vidurinis (aukštesnioji m-kla, technikumai)
<input type="radio"/> Vidurinis (bendrojo ugdymo mokykla)	<input type="radio"/> Neuniversitetinis aukštasis (kolegija)
<input type="radio"/> Profesinė technikos mokykla	<input type="radio"/> Universitetinis aukštasis

Kokiame sektoriuje dirbate? Koks jūsų statusas pagal užimtumą? Žymėkite viena atsakymą, kuris jums geriausiai tinka.

<input type="radio"/> Švietimas	<input type="radio"/> Savivalda, politika, valstybės tarnyba
<input type="radio"/> Sveikatos apsauga	<input type="radio"/> Nevyriausybinės organizacijos
<input type="radio"/> Socialinė apsauga	<input type="radio"/> Transportas, komunalinis ūkis
<input type="radio"/> Kultūra, Sportas, laisvalaikis	<input type="radio"/> Žemės ūkis, ūkininkavimas
<input type="radio"/> Religija, bažnyčia	<input type="radio"/> Pensininkas
<input type="radio"/> Teisėsauga, teisinės paslaugos	<input type="radio"/> Žmogus su negale (invalidas)
<input type="radio"/> Gamyba, statyba	<input type="radio"/> Namų šeimininkė
<input type="radio"/> Prekyba, paslaugų verslas,	<input type="radio"/> Kita
<input type="radio"/> Finansai, draudimas	<input type="radio"/> Bedarbis (ilgiau nei 3 mėn.)
	<input type="radio"/> Moksleivis/studentas

Ar per pastaruosius 24 mėn. kreipėtės į Šiaulių m. savivaldybę, jos įsteigtus padalinius su prašymu, skundu, ar buvote kolektyvinio kreipimosi į savivaldybę signataras?

Taip Ne

Ar Jūsų profesinė veikla susijusi su VERSLU? Ar Jūs esate?	
Verslo savininkas, dalininkas, akcininkas	<input type="radio"/> Taip <input type="radio"/> Ne
Samdomas verslo vadovas	<input type="radio"/> Taip <input type="radio"/> Ne
Samdomas padalinio vadovas verslo organizacijoje	<input type="radio"/> Taip <input type="radio"/> Ne

DĖKOJAME UŽ BENDRADARBIAVIMĄ IR LINKIME SĖKMĖS

Elektroninę šios anketos versiją galima užpildyti: www.siauliai.lt

Su tyrėjais galima susisiekti:

Prof.habil.dr. Gediminas Merkys: Tel. 8-615-50901; e-mail: gediminas_merkys@yahoo.com
Apklausą Šiaulių miesto savivaldybės užsakymu įgyvendina UAB „Interbanga“ Tel. 8-688-40000