



# **Gyventojų pasitenkinimo Šiaulių miesto savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis tyrimo ataskaita**

Tyrimą atliko: „Shopper Quality Group“

2025 m.

## Turinys

|   |    |
|---|----|
| Paveikslėlių sąrašas .....  | 3  |
| Lentelių sąrašas.....   | 4  |
| 1. Tyrimo metodika .....  | 5  |
| 1.1. Apklaustos instrumentas .....  | 5  |
| 1.2. Respondentų sociodemografinių rodiklių apžvalga .....  | 6  |
| 2. Tyrimo rezultatai .....  | 10 |
| 2.1. Miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūros vertinimas .....   | 12 |
| 2.2. Šiaulių miesto viešasis transporto vertinimas.....   | 13 |
| 2.3. Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) paslaugų vertinimas .....  | 15 |
| 2.4. Šiaulių miesto švietimo paslaugų kokybės vertinimas .....  | 17 |
| 2.5. Šiaulių miesto kultūros ir sporto paslaugos.....   | 18 |
| 2.6. Turizmo informacijos centro teikiamos paslaugos.....   | 20 |
| 2.7. Viešosios bibliotekos teikiamos knygų skolinimosi paslaugos.....   | 22 |
| 2.8. Kompensacijų ar pašalpų paslaugos .....  | 23 |
| 2.9. Teikiamų socialinių paslaugų vertinimas .....  | 25 |
| 2.10. Teikiamų administracinių paslaugų vertinimas.....   | 26 |
| 2.11. Teikiamų civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas .....   | 29 |
| 2.12. Teikiamų paslaugų verslui vertinimas.....   | 30 |
| 2.13. Teikiamų savivaldybės administracijos paslaugų vertinimas.....  | 32 |
| 2.14. Bendras savivaldybės darbo vertinimas .....   | 32 |
| 2.15. Bendras Šiaulių miesto savivaldybės administracijos teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų vartotojų (gyventojų) pasitenkinimo indeksas ..... | 34 |
| 2.16. Didžiavimasis esant šiauliečiu.....   | 34 |
| 2.17. Saugumo jausmas Šiauliuose.....   | 37 |
| Priedai.....  | 41 |
| 1 priedas. Bendras demografinis pasiskirstymas.....   | 41 |
| 2 priedas. Šiaulių miesto, kaip patrauklios gyvenamosios vietos vertinimas.....   | 43 |
| 3 priedas. Šiaulių miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūra .....   | 44 |
| 4 priedas. Šiaulių miesto naudojimosi viešuoju transportu pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius.....   | 47 |
| 5 priedas. Šiaulių miesto viešojo transporto rodiklių vertinimas pagal demografinius rodiklius .  | 48 |
| 6 priedas. Šiaulių miesto sveikatos įstaigų įvertinimo pasiskirstymas pagal demografines grupes .....   | 49 |
| 7 priedas. Švietimo įstaigų vertinimo rodiklių vertinimas pagal demografines charakteristikas.  | 51 |

|   |    |
|---|----|
| 8 priedas. Kultūros ir/ar sporto paslaugų vertinimas .....  | 53 |
| 9 priedas. Turizmo informacijos centro vertinimas pagal demografinius rodiklius.....                        | 54 |
| 10 priedas. Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos vertinimas pagal demografinius rodiklius..... | 56 |
| 11 priedas. Kompensacijų ir pašalpų skyrimo vertinimas pagal demografinius rodiklius.....                   | 57 |
| 12 priedas. Socialinių paslaugų rodiklių pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius.....                  | 58 |
| 13 priedas. Administracinių paslaugų rodiklių pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius ....             | 59 |
| 14 priedas. Civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas pagal demografinius rodiklius .....                  | 62 |
| 15 priedas. Paslaugų verslui rodiklių pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius .....                    | 63 |
| 16 priedas. Savivaldybės administracijos darbo vertinimas pagal demografinius rodiklius.....                | 66 |
| 17 priedas. Apklauso klausimynas.....   | 68 |

## Paveikslėlių sąrašas

|  |    |
|--|----|
| 1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes .....   | 6  |
| 2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį .....   | 7  |
| 3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą .....   | 8  |
| 4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pagrindinį užsiėmimą .....   | 8  |
| 5 pav. Respondentai auginantys nepilnametį vaiką .....   | 9  |
| 6 pav. Respondentų gyvenimo trukmė Šiaulių mieste .....  | 10 |
| 7 pav. Šiaulių miesto, kaip patrauklios gyvenamos vietos vertinimas .....  | 11 |
| 8 pav. Respondentų viešojo transporto naudojimas .....   | 14 |
| 9 pav. Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) naudojimas paslaugomis .....        | 16 |
| 10 pav. Respondentų turinčių nepilnamečių vaikų, kurie lanko mokyklą ar/ir darželį procentalus pasiskirstymas .....  | 17 |
| 11 pav. Naudojimosi kultūros ir/ar sporto paslaugomis procentalus pasiskirstymas .....                               | 19 |
| 12 pav. Naudojimosi Turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis procentalus pasiskirstymas .....             | 20 |
| 13 pav. Naudojimosi viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis procentalus pasiskirstymas ..... | 22 |
| 14 pav. Kreipimasis į savivaldybę dėl kompensacijų ar pašalpų .....  | 24 |
| 15 pav. Respondentų kreipiamasis dėl socialinių paslaugų .....   | 25 |
| 16 pav. Respondentų kreipimasis į savivaldybę dėl administracinių paslaugų .....                                     | 26 |
| 17 pav. Respondentų kreipimosi būdas į savivaldybę dėl administracinių paslaugų .....                                | 27 |
| 18 pav. Respondentų kreipimasis į savivaldybę dėl civilinės metrikacijos paslaugų .....                              | 29 |
| 19 pav. Respondentų kreipimasis dėl paslaugų verslui .....   | 30 |
| 20 pav. Respondentų vertinimų procentiškas pasiskirstymas .....  | 33 |
| 21 pav. Respondentų didžiavimasis būnant Šiaulių miesto gyventojais .....  | 35 |
| 22 pav. Detalesnis respondentų vertinimas, ar didžiujasi būnant Šiaulių miesto gyventojais .....                     | 36 |
| 23 pav. Saugumo jausmas Šiaulių mieste .....   | 38 |
| 24 pav. Detalesnis respondentų vertinimas, ar saugiai jaučiasi Šiaulių mieste .....                                  | 39 |

## Lentelių sąrašas

|   |    |
|---|----|
| 1 lentelė. Gyventojų nuomonės klausimyno sandara .....  | 5  |
| 2 lentelė. Šiaulių miesto, kaip patrauklios gyvenamosios vietovės vertinimas.....   | 11 |
| 3 lentelė. Šiaulių miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūros rodiklių vertinimai.....                       | 12 |
| 4 lentelė. Miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūros rodiklių vertinimai pagal demografinius rodiklius..... | 13 |
| 5 lentelė. Šiaulių miesto viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimo rodikliai.....  | 14 |
| 6 lentelė. Viešojo transporto vertinimas pagal demografinius rodiklius.....   | 15 |
| 7 lentelė. Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) naudojimasis paslaugomis.....                | 16 |
| 8 lentelė. Šiaulių miesto švietimo paslaugų kokybės rodiklių vertinimas.....  | 18 |
| 9 lentelė. Kultūros ir/ar sporto paslaugų kokybės rodiklių vertinimas.....  | 19 |
| 10 lentelė. Turizmo informacijos centro teikiamų paslaugų kokybės rodiklių vertinimas .....                                       | 20 |
| 11 lentelė. Turizmo informacijos centro teikiamų paslaugų kokybės atskiri vertinimai.....   | 21 |
| 12 lentelė. Viešosios bibliotekos teikiamų knygų skolinimosi paslaugų kokybės vertinimai.....                                     | 22 |
| 13 lentelė. Teiginių apie viešosios bibliotekos teikiamų knygų skolinimosi paslaugas vertinimai ..                                | 23 |
| 14 lentelė. Miesto gyventojų kompensacijų ir pašalpų paslaugų rodiklių vertinimas.....  | 24 |
| 15 lentelė. Socialinių paslaugų rodiklių vertinimas.....  | 25 |
| 16 lentelė. Administracinių paslaugų kokybės rodiklių vertinimas. ....  | 28 |
| 17 lentelė. Civilinės metrikacijos paslaugų kokybės rodiklių vertinimas. ....   | 29 |
| 18 lentelė. Paslaugų verslui rodiklių vertinimas.....   | 31 |
| 19 lentelė. Administracijos darbo ir teikiamų paslaugų vertinimas .....   | 32 |
| 20 lentelė. Bendras savivaldybės darbo vertinimas.....  | 33 |
| 21 lentelė. Bendras savivaldybės darbo vertinimas.....  | 34 |
| 22 lentelė. Respondentų didžiavimasis būnant Šiaulių miesto gyventojais pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius.....         | 36 |
| 23 lentelė. Saugumo jausmo Šiaulių mieste vertinimo pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius .....                            | 39 |

## 1. Tyrimo metodika

Šioje ataskaitoje pristatomi Šiaulių miesto savivaldybės gyventojų (N=1502) atliktos anoniminės apklausos rezultatai. Tyrimas buvo atliktas 2025 m. sausio 14 d. – vasario 25 d. Tyrimo tikslas - nustatyti koks yra Šiaulių miesto savivaldybės administracijos (toliau – Savivaldybės administracija) teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų (toliau – paslaugų) vartotojų (gyventojų) pasitenkinimo indeksas. Tyrimas atliktas remiantis LR VRM rekomendacija „Dėl viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“ (Žin., 2009, Nr. 1V – 339). Apklausa buvo vykdoma mišriu būdu – gyvai, telefonu ir elektroniniu būdu.

### 1.1. Apklausos instrumentas

Norint įvertinti pasitenkinimą Šiaulių miesto savivaldybės teikiamomis viešosiomis/administracinėmis paslaugomis buvo sukurtas vertinimo klausimynas (žr. 17 priedas).

Gyvai apklausti 207 gyventojai (13,78%). Apklausa gyvai surinkta Šiaulių miesto savivaldybės Priimamajame apklausiant gyventojus, kurie naudojami savivaldybės teikiamomis paslaugomis.

Telefonu apklausti 32 gyventojai (2,13%). Apklausa vykdyta telefonu apklausiant Šiaulių miesto gyventojus bei sužinant jų nuomonę apie teikiamas viešąsias paslaugas.

Didžioji dalis gyventojų apklausti elektroniniu būdu – 1263 (84,09%). Elektroniniu būdu apklausti gyventojai elektroniniu paštu bei per apklausos nuorodą.

Šiaulių miesto savivaldybės vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo klausimynas susideda iš 2 pagrindinių dalių. Pirma, pagrindinė anketos dalis, yra sudaryta iš 9 klausimų kategorijų, kurios yra susijusios su Šiaulių mieste teikiamomis paslaugomis.

Kiekvienoje klausimų kategorijoje nurodytas tam tikras rodiklių skaičius pagal kuriuos galima įvertinti pateiktą klausimų kategoriją (žr. 1 lent.). Rodikliai yra vertinami skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai bei „nežinau, neturiu nuomonės“. Šiaulių miesto viešųjų paslaugų vertinimui klausimyne yra paskirta 48 rodikliai.

Sociodemografinių klausimų dalį sudaro 7 klausimai, kurie apibūdina respondentą bei leidžia nagrinėti atsakymus pagal demografinius rodiklius.

Apklausoje dalyvavo tik tie gyventojai, kurie buvo pasinaudoję Savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis. Respondentai, nurodę, kad paslaugomis nesinaudojo, į atitinkamus klausimus neatsakinėjo.

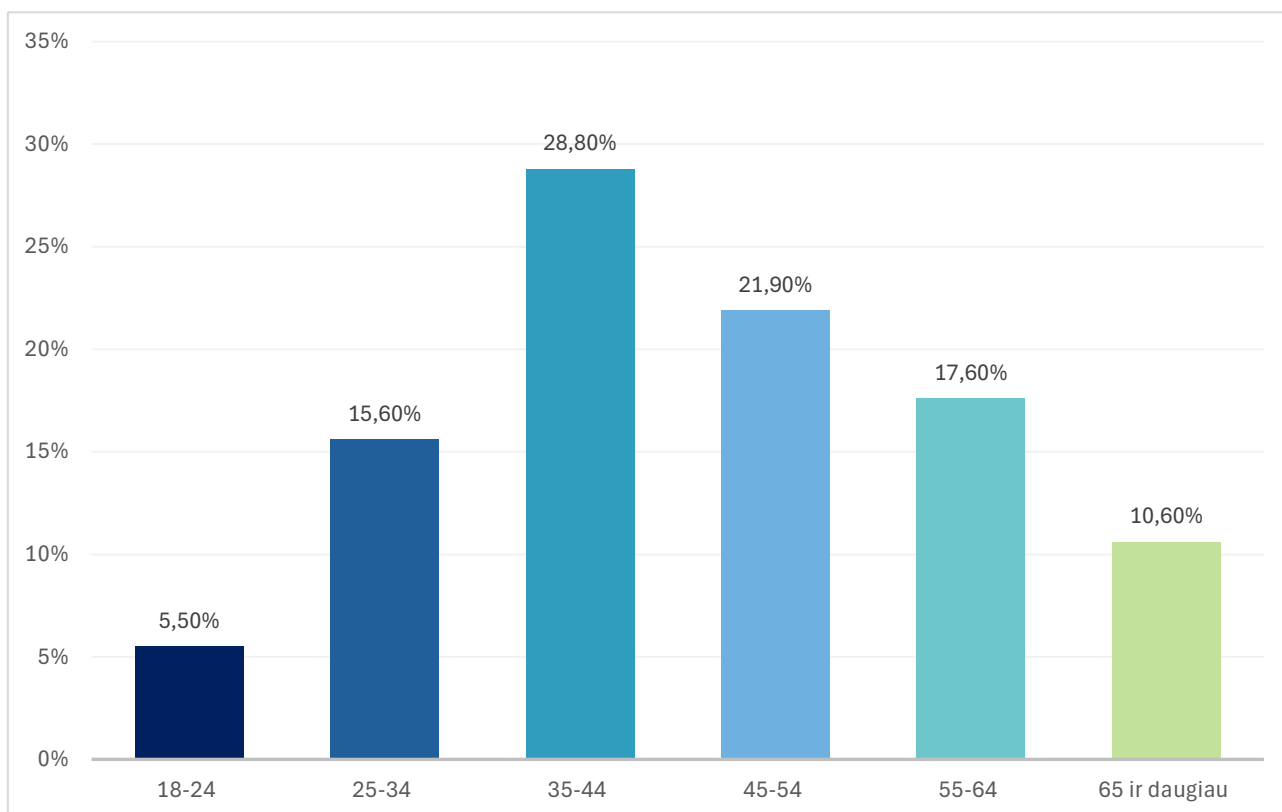
**1 lentelė.** Gyventojų nuomonės klausimyno sandara

| Nr. | Klausimų sritis   | Rodiklių skaičius |
|-----|---|-------------------|
| 1.  | Miesto ūkio, komunalinės paslaugos, viešų erdvių infrastruktūra | 15                |
| 2.  | Miesto viešasis transportas                                     | 5                 |
| 3.  | Šiaulių miesto medicinos įstaigos                               | 3                 |

|                 |                                |           |
|-----------------|--------------------------------|-----------|
| 4.              | Švietimo paslaugos             | 5         |
| 5.              | Socialinės paslaugos           | 3         |
| 6.              | Viešoji biblioteka             | 4         |
| 7.              | Administracinės paslaugos      | 5         |
| 8.              | Savivaldybės paslaugos verslui | 4         |
| 9.              | Turizmo informacijos centras   | 4         |
| <b>Iš viso:</b> |                                | <b>48</b> |

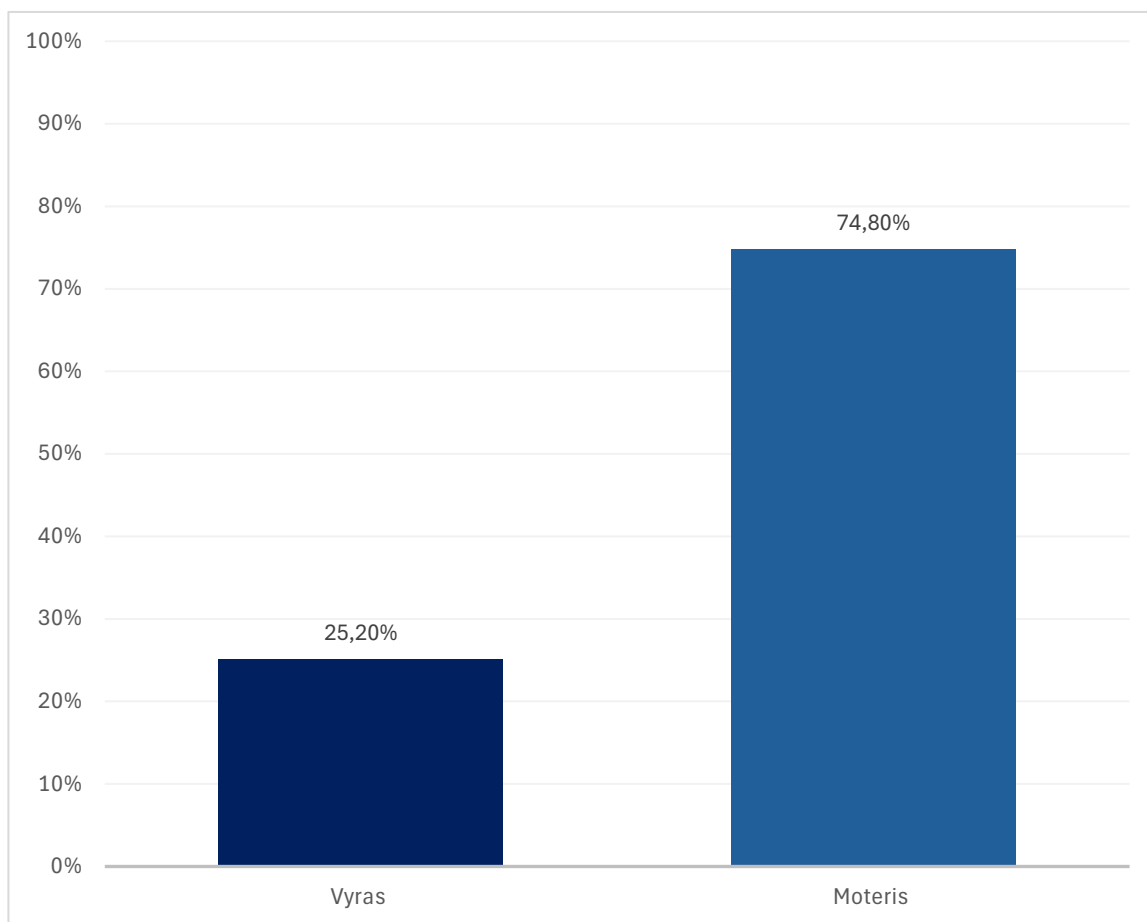
## 1.2. Respondentų sociodemografinių rodiklių apžvalga

Respondentų amžius. Apklausoje dalyvavo respondentai nuo 18 metų amžiaus. Atsakymų pasiskirstymas pagal amžių rodo, jog apklausoje dalyvavo visų amžiaus grupių atstovai. 18-24 metų amžiaus grupėje buvo apklausti 83 respondentai (5,5 proc.), 25-34 metų amžiaus grupėje 235 respondentai (15,6 proc.), 35-44 metų amžiaus grupėje buvo apklausti 432 respondentai (28,8 proc.), 45-54 metų – 329 respondentai (21,9 proc.), 55-64 metų – 264 respondentai (17,6 proc.), o virš 65 metų apklausti 159 respondentai (10,6 proc.) (žr. 1 pav.)



**1 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes

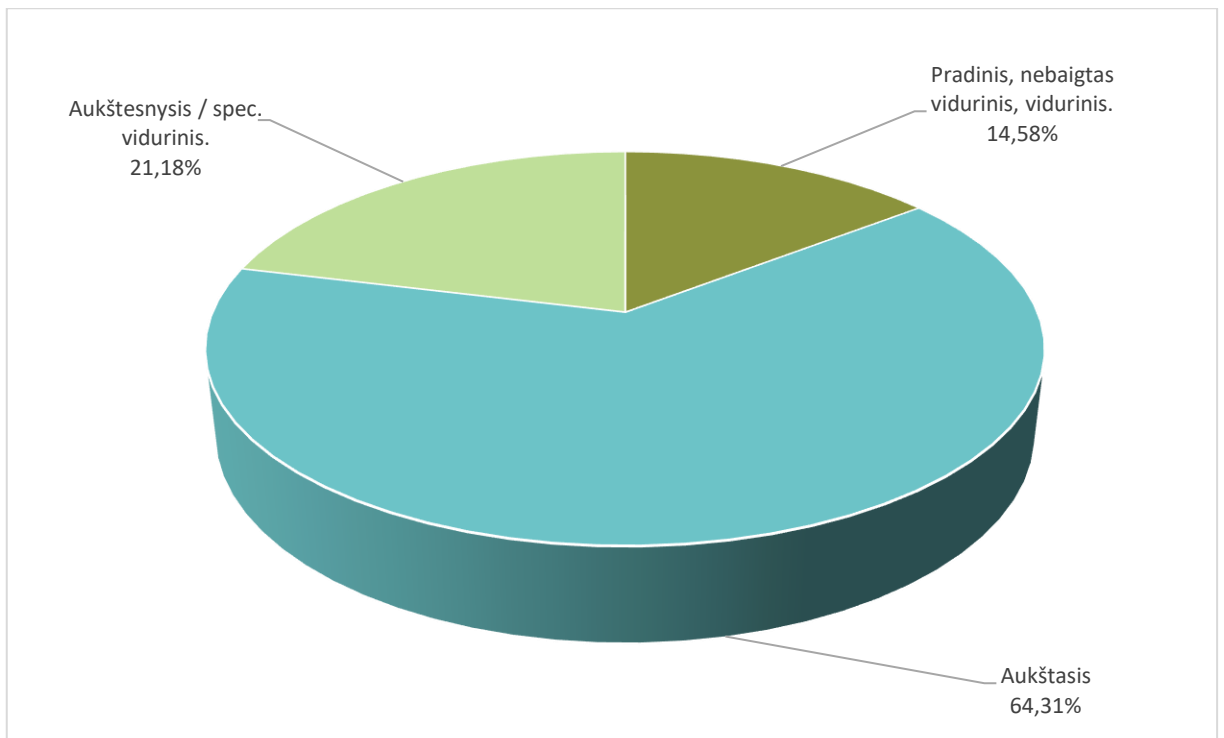
Respondentų lytis. Apklausoje dalyvavo 379 vyrai (25,2 proc.) bei 1123 moterys (74,8 proc.) (žr. 2 pav.) Vyrų ir moterų anketų užpildymo skaičius skiriasi dėl vyrų mažesnės motyvacijos pildyti apklausas, dažnu atveju vyrai ne taip noriai pildo socialines apklausas.



**2 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

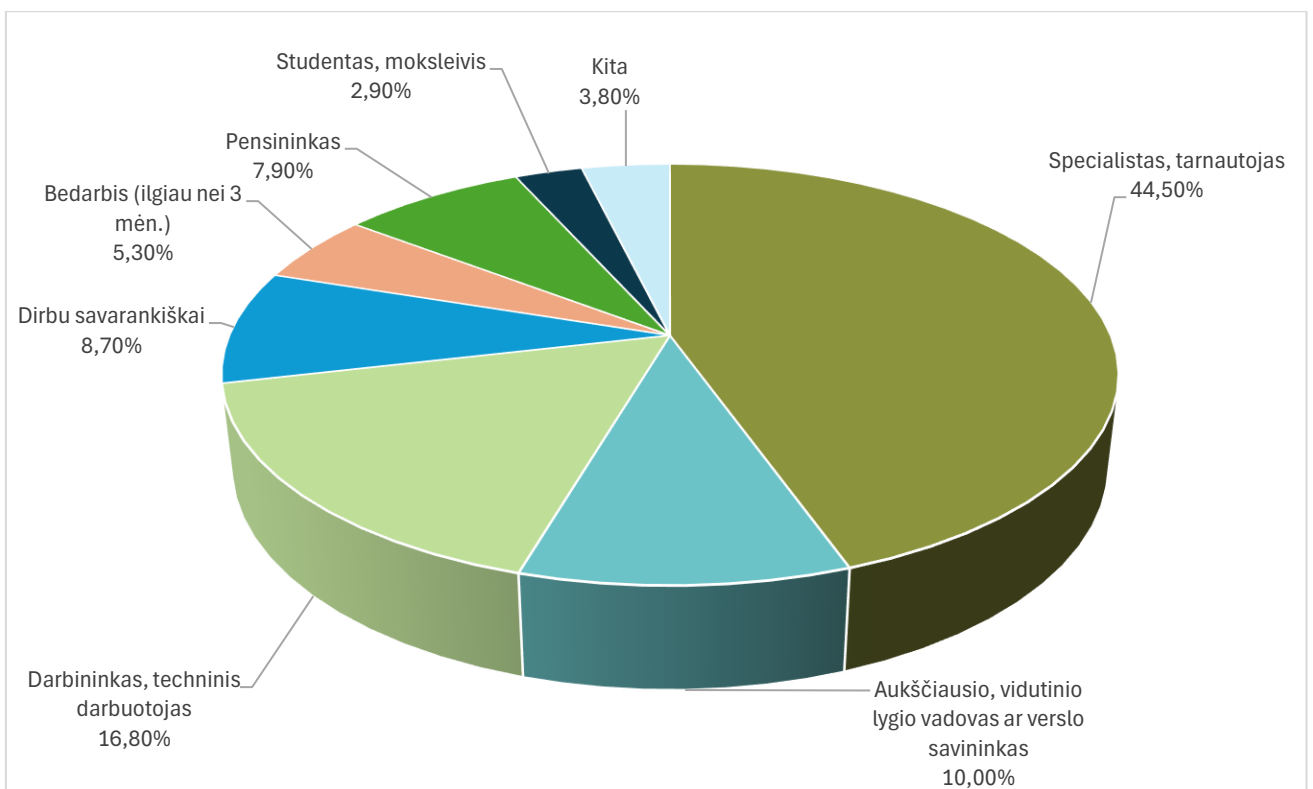
Respondentų išsilavinimas. Apklausoje daugiausiai sudalyvavo respondentai turintys aukštąjį išsilavinimą (64,31 proc.). Išsilavinę, aukštąjį išsilavinimą įgiję gyventojai noriau dalyvauja apklausose, geba įvertinti išsakytos nuomonės svarbą. Dėl šios priežasties šioje apklausoje taip pat dominavo aukštąjį išsilavinimą įgiję respondentai. Kitų respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą matomas 3 pav.





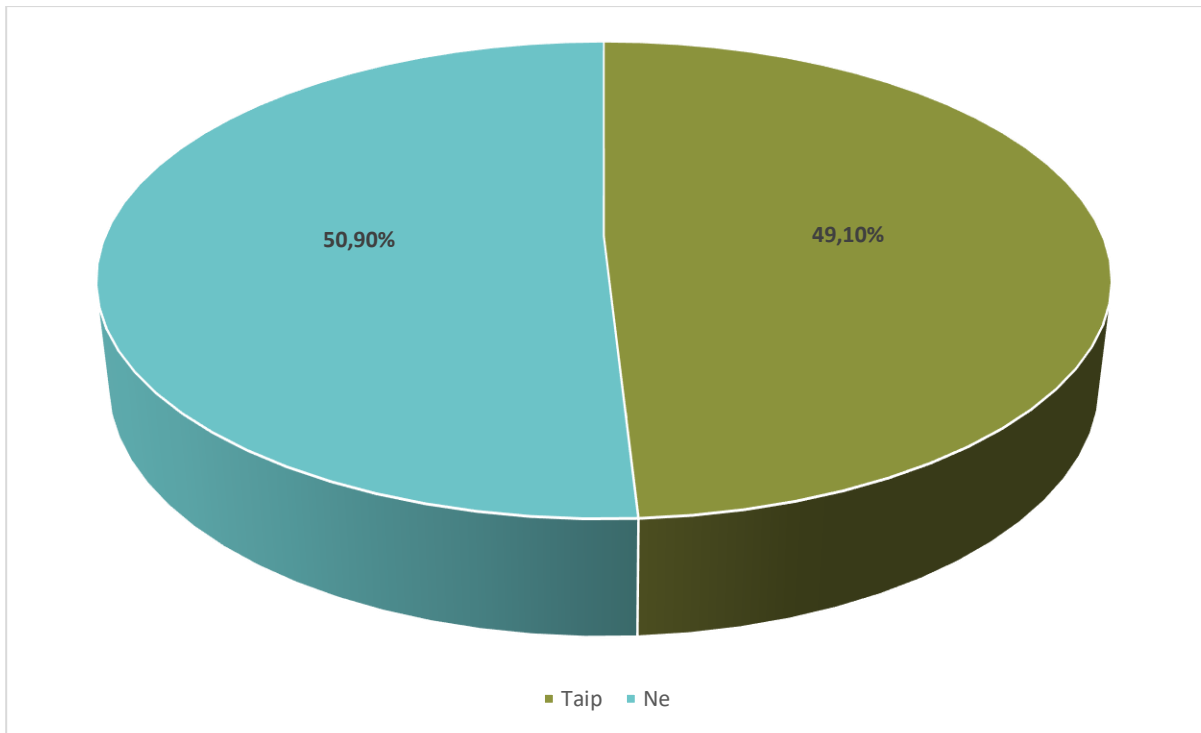
**3 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Respondentų pagrindinis užsiėmimas. Apklausoje dalyvavo gyventojai dirbantys skirtingose sferose. Daugiausiai respondentų (44,5 proc.) identifikavo save kaip specialistą, tarnautoją, 16,8 proc. respondentų teigė esantys darbininkai ar techniniai darbuotojai, o 10 proc. apklausoje dalyvavusių gyventojų prisistatė, kaip aukščiausio ar vidutinio lygio vadovu ar verslo savininku (žr. 4 pav.)



**4 pav.** Respondentų pasiskirstymas pagal pagrindinį užsiėmimą

Šiaulių miesto gyventojų taip pat buvo klausta, ar augina nepilnametį vaiką. 50,9 proc. respondentų atsakė teigiamai, 49,1 proc. teigė, jog nepilnamečio vaiko/-ų neaugina (žr. 5 pav.).



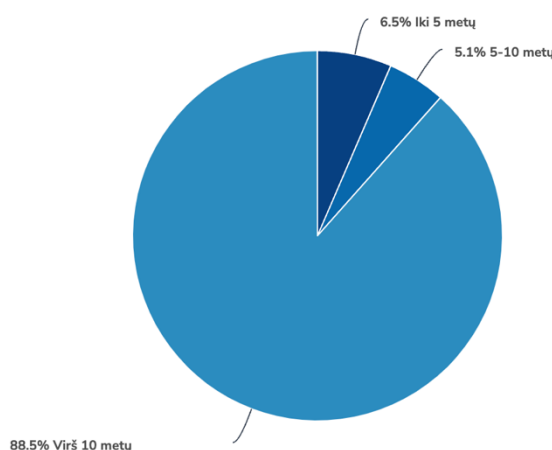
**5 pav.** Respondentai auginantys nepilnametį vaiką

## 2. Tyrimo rezultatai

Šiame skyriuje aptariami bendri gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimai, naudojimas savivaldybės teikiamomis paslaugomis.

Pirmiausia respondentams buvo užduotas klausimas: „Kiek metų gyvenate Šiaulių mieste?“. Šiuo klausimu buvo norima išsiaiškinti, kiek metų respondentai gyvena Šiaulių mieste. Į šį klausimą atsakė visi apklausoje dalyvavę respondentai – 1502. Didžioji dauguma respondentų teigė, jog Šiaulių mieste gyvena virš 10 metų – 1329 respondentai (88,5 proc.), 5-10 metų Šiauliuose gyvena 76 respondentai (5,1 proc.), iki 5 metų Šiauliuose gyvena 97 respondentai (6,5 proc.) (žr. 6 pav.)

### 1. Kiek metų gyvenate Šiaulių mieste?

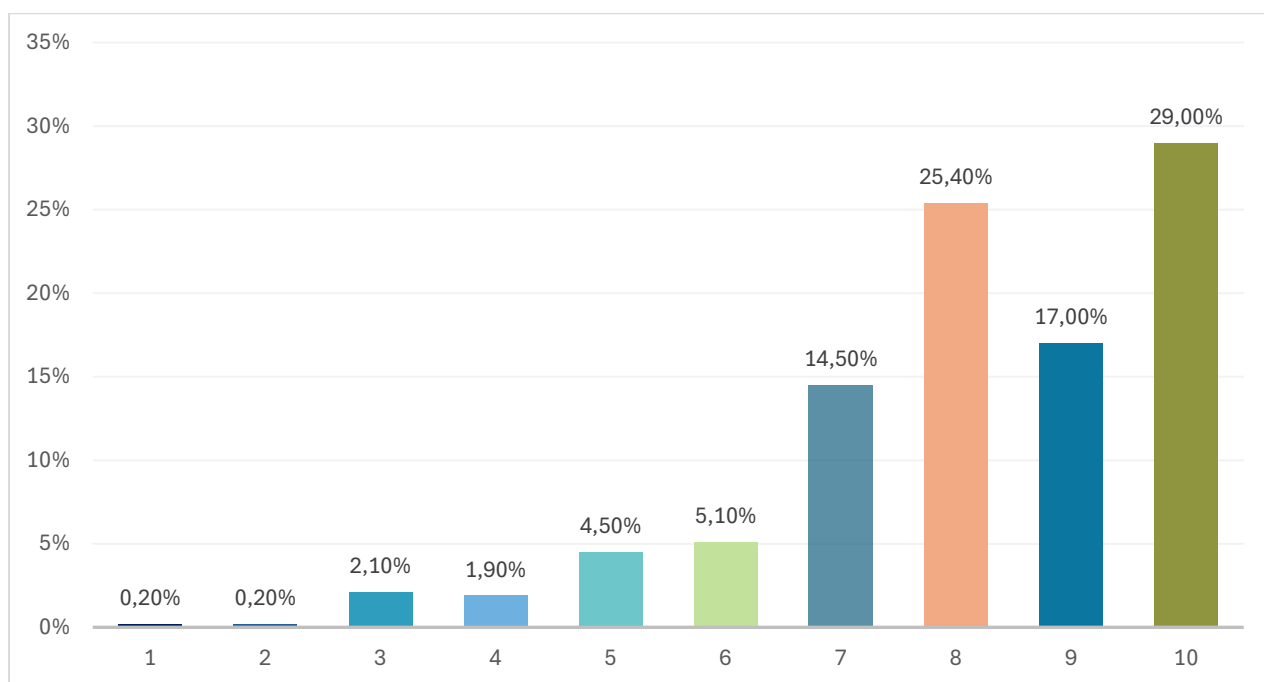


| Reikšmė      | Procentai | Atsakymai |
|--------------|-----------|-----------|
| Iki 5 metų   | 6.5%      | 97        |
| 5-10 metų    | 5.1%      | 76        |
| Virš 10 metų | 88.5%     | 1,329     |

Iš viso: 1,502

### 6 pav. Respondentų gyvenimo trukmė Šiaulių mieste

Antruoju klausimu buvo norima išsiaiškinti, ar šiauliečiai miestą vertina, kaip patrauklią gyvenamą vietovę. Respondentams užduotas klausimas: „Kaip Jūs bendrai vertinate Šiaulių miestą kaip patrauklią gyvenamąją vietovę?“. Šį klausimą buvo prašoma įvertinti skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai (žr. 7 pav.).



**7 pav.** Šiaulių miesto, kaip patrauklios gyvenamos vietos vertinimas

Daugiausiai – 436 respondentai (29 proc.) vertindami Šiaulių miestą kaip patrauklią gyvenamąją vietovę skyrė patį aukščiausią balą (10). 9 balais įvertino 255 respondentai (17 proc.), 8 balais įvertino 381 respondentas (25,4%) (žr. 2 lent.).

**2 lentelė.** Šiaulių miesto, kaip patrauklios gyvenamosios vietovės vertinimas

| Vertinimas | Procentai       | Atsakymai   |
|------------|-----------------|-------------|
| 1          | 0.2%            | 3           |
| 2          | 0.2%            | 3           |
| 3          | 2.1%            | 32          |
| 4          | 1.9%            | 29          |
| 5          | 4.5%            | 68          |
| 6          | 5.1%            | 77          |
| 7          | 14.5%           | 218         |
| 8          | 25.4%           | 381         |
| 9          | 17.0%           | 255         |
| 10         | 29.0%           | 436         |
|            | <b>Iš viso</b>  | <b>1502</b> |
|            | <b>Vidurkis</b> | <b>8.2</b>  |

Bendras įvertinimo vidurkis – 8,2 . Analizuojant duomenis pagal demografines charakteristikas vyrai Šiaulių miestą, kaip patrauklią gyvenamą vietą įvertino žemesniu balu – 7,9 balai vidutinis vertinimas, moterys – 8,3. Pagal išsilavinimą pradinį, nebaigtą vidurinį, vidurinį išsilavinimą įgiję gyventojai vidutiniškai įvertino 8,6 balais, aukštesnįjį/spec. Vidurinį įgiję gyventojai – 8,3 balais, aukštąjį išsilavinimą įgiję darbuotojai skyrė vidutinį žemesnį balą – 8. Analizuojant rezultatus pagal

amžiaus grupės žemiausią balą skyrė 18-24 amžiaus gyventojai – 7,7 balai, o aukščiausią vid. balą skyrė 55-64 metų gyventojai – 8,4 balo. Lyginant pagal pajamas geriausiai įvertino 401-700 Eur vienam šeimos nariui gaunantys gyventojai - 8,3 balo, o visi kiti įvertino vienodu vidutiniu balu - 8,1. Detalūs vertinimo rezultatai pateikiami 2 priede.

## 2.1. Miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūros vertinimas

Miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūros kategorijos pateiktus rodiklius įvertino visi apklausoje dalyvavę respondentai – 1502. Geriausiai įvertintas rodiklis – miesto papuošimas švenčių metu – vidutinis balas 8,5. Prasčiausiai vertinami rodikliai – daugiabučių kiemų būklė - vidutinis balas 5,5 bei automobilių stovėjimo aikštelės – vidutinis balas 6,1 (žr. 3 lent.).

3 lentelė. Šiaulių miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūros rodiklių vertinimai

|  | 1          | 2         | 3          | 4          | 5          | 6          | 7          | 8          | 9         | 10        | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai    | Vidurkis   | PPI       | Než.%         |
|--|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|---------------------------|--------------|------------|-----------|---------------|
| Buitinių atliekų surinkimas  | 13         | 18        | 35         | 42         | 119        | 109        | 235        | 373        | 263       | 268       | 27                        | 1,502        | 7.6        | 76        | 1.80%         |
| Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga                            | 32         | 27        | 36         | 57         | 121        | 104        | 154        | 276        | 235       | 265       | 195                       | 1,502        | 7.4        | 74        | 13.00%        |
| Automobilių stovėjimo aikštelės  | 76         | 66        | 83         | 102        | 216        | 152        | 232        | 215        | 143       | 92        | 125                       | 1,502        | 6.1        | 61        | 8.30%         |
| Gatvių, šaligatvių priežiūra, valymas  | 22         | 20        | 42         | 48         | 179        | 147        | 233        | 356        | 236       | 219       | 0                         | 1,502        | 7.3        | 73        | 0.00%         |
| Dviraičių takų būklė, jų pakankamumas  | 17         | 23        | 46         | 51         | 117        | 142        | 216        | 304        | 224       | 213       | 149                       | 1,502        | 7.3        | 73        | 9.90%         |
| Transporto srautų reguliavimas, kelių ženklavimas, žiedinių sankryžų efektyvumas | 32         | 30        | 50         | 81         | 139        | 150        | 238        | 348        | 188       | 196       | 50                        | 1,502        | 7.1        | 71        | 3.30%         |
| Miesto apšvietimas tamsiu paros metu   | 17         | 17        | 24         | 44         | 113        | 114        | 240        | 344        | 290       | 276       | 23                        | 1,502        | 7.7        | 77        | 1.50%         |
| <b>Daugiabučių kiemų būklė</b>   | <b>119</b> | <b>62</b> | <b>105</b> | <b>129</b> | <b>216</b> | <b>213</b> | <b>214</b> | <b>168</b> | <b>54</b> | <b>71</b> | <b>151</b>                | <b>1,502</b> | <b>5.5</b> | <b>55</b> | <b>10.10%</b> |
| Miesto papuošimas švenčių metu   | 10         | 13        | 12         | 27         | 47         | 65         | 130        | 249        | 351       | 578       | 20                        | 1,502        | 8.5        | 85        | 1.30%         |
| Viešų erdvių (parkai, aikštės ir kt) aplinkos būklė                              | 15         | 16        | 24         | 24         | 72         | 96         | 244        | 391        | 313       | 282       | 25                        | 1,502        | 7.9        | 79        | 1.70%         |
| Medžių, gėlynų ir želdinių priežiūra   | 18         | 21        | 30         | 34         | 70         | 92         | 188        | 363        | 301       | 356       | 29                        | 1,502        | 8          | 8         | 1.90%         |
| Miesto kapinių priežiūra   | 19         | 13        | 19         | 14         | 73         | 94         | 153        | 305        | 204       | 220       | 388                       | 1,502        | 7.8        | 78        | 25.80%        |
| Gyvūnų vedžijimo aikštelių pritaikymas naudojimui                                | 39         | 41        | 64         | 59         | 107        | 118        | 152        | 153        | 90        | 106       | 573                       | 1,502        | 6.4        | 64        | 38.10%        |
| Paplūdimių įrengimas ir priežiūra  | 57         | 42        | 54         | 73         | 127        | 137        | 172        | 223        | 127       | 113       | 377                       | 1,502        | 6.5        | 65        | 25.10%        |
| Centralizuotai tiekiamo vandens kokybė   | 24         | 16        | 29         | 34         | 79         | 83         | 160        | 310        | 314       | 385       | 68                        | 1,502        | 8          | 8         | 4.50%         |
| Nuotekų valymas, avarinė tarnyba   | 23         | 10        | 22         | 34         | 68         | 86         | 169        | 289        | 277       | 237       | 287                       | 1,502        | 7.8        | 78        | 19.10%        |
| Daugiabučių namų administravimas ir priežiūra                                    | 78         | 42        | 50         | 70         | 139        | 164        | 185        | 217        | 106       | 114       | 337                       | 1,502        | 6.4        | 64        | 22.40%        |
| Vidurkis   |            |           |            |            |            |            |            |            |           |           |                           |              | 7.25       | 64.06     | 11.05%        |

Analizuojant vertinimų pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas moterys geriau įvertino nei vyrai (moterys – 7,3, vyrai – 7,09). Pagal išsilavinimą geriausiai įvertino pradinį, nebaigtą vidurinį, vidurinį išsilavinimą įgiję respondentai (7,32), pagal amžiaus grupes geriausiai įvertino 55-64 metų amžiaus respondentai – 7,42, pagal pajamas geriausiai įvertino 401-700 Eur vienam šeimos nariui gaunantys respondentai – 7,34, o prasčiausiai – iki 400 Eur gaunantys respondentai – 7,06. Kitų demografinių rodiklių pasiskirstymas pagal atsakymų vidurkius nurodytas 4 lentelėje.

**4 lentelė.** Miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūros rodiklių vertinimai pagal demografinius rodiklius

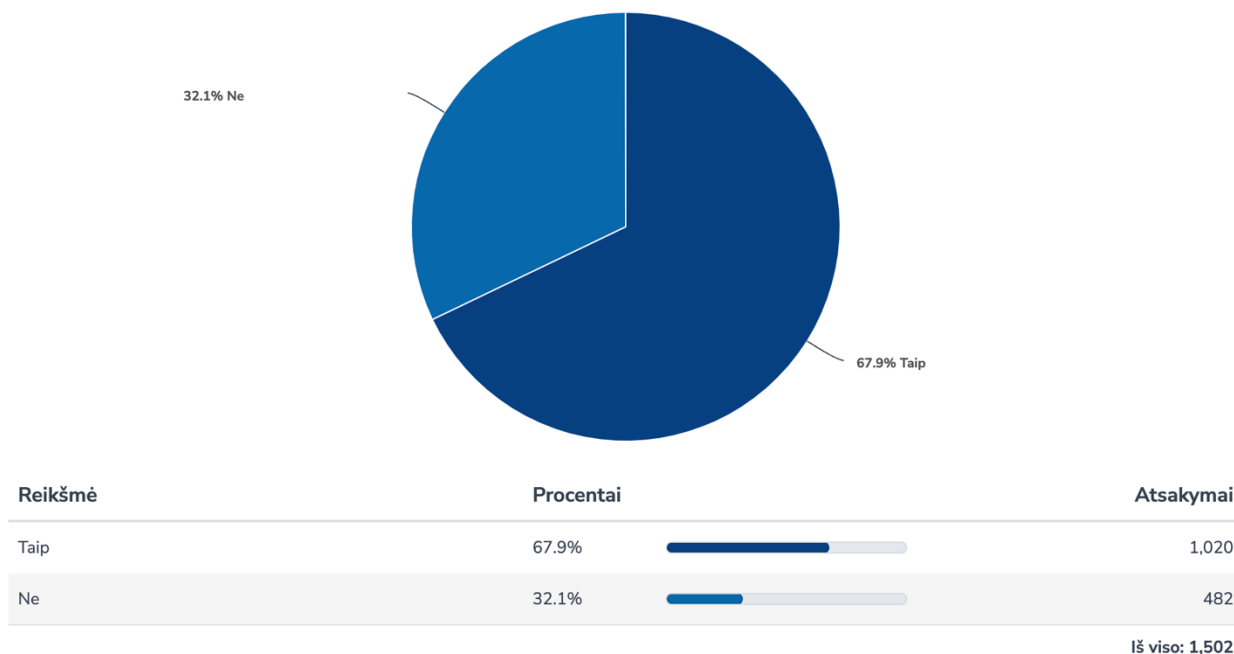
| <b>Demografinis rodiklis</b>             | <b>Vidurkis</b> |
|--|-----------------|
| Vyras                                    | 7,09            |
| Moteris                                  | 7,3             |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,32            |
| Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,17            |
| Aukštasis                                | 7,25            |
| 18-24                                    | 7,25            |
| 25-34                                    | 7,22            |
| 35-44                                    | 7,10            |
| 45-54                                    | 7,20            |
| 55-64                                    | 7,42            |
| 65 ir daugiau                            | 7,37            |
| <400€                                    | 7,06            |
| 401-700€                                 | 7,34            |
| 701-1000€                                | 7,27            |
| >1000€                                   | 7,21            |

Pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 3 priede.

## **2.2. Šiaulių miesto viešasis transporto vertinimas**

Norint išsiaiškinti Šiaulių miesto gyventojų viešojo transporto vertinimą buvo užduotas klausimas „Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių viešuoju transportu?“ (žr. 8 pav.)

#### 4. Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių viešuoju transportu?



**8 pav.** Respondentų viešojo transporto naudojimas

Gauti rezultatai rodo, jog 482 respondentai (32,1 proc.) viešuoju transportu nesinaudojo, o 1020 respondentai (67,9 proc.) 12 mėnesių laikotarpyje naudojosi viešuoju transportu. Pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 4 priede.

Gyventojams, kurie naudojosi viešuoju transportu buvo užduoti papildomi klausimai norint išsiaiškinti viešojo transporto maršrutų bei grafikų tinkamumą, autobusų, stotelių būklę bei ar sklandus bilietų įsigijimas (žr. 5 lent.)

**5 lentelė.** Šiaulių miesto viešojo transporto paslaugų kokybės vertinimo rodikliai

|                                     | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7   | 8   | 9   | 10  | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis | PPI | Než.% |
|-------------------------------------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|-----------|----------|-----|-------|
| Autobusų mieste maršrutų tinkamumas | 15 | 10 | 14 | 25 | 59 | 51 | 129 | 261 | 219 | 224 | 13                        | 1,020     | 7,9      | 79  | 1.30% |
| Autobusų grafikų tinkamumas         | 17 | 9  | 48 | 31 | 68 | 69 | 165 | 223 | 175 | 200 | 15                        | 1,020     | 7,5      | 75  | 1.50% |
| Autobusų būklė                      | 7  | 10 | 12 | 21 | 54 | 81 | 164 | 277 | 193 | 199 | 2                         | 1,020     | 7,9      | 79  | 0.20% |
| Sklandus bilietų įsigijimas         | 14 | 12 | 18 | 21 | 45 | 49 | 72  | 190 | 216 | 374 | 9                         | 1,020     | 8,3      | 83  | 0.90% |
| Autobusų stotelių būklė             | 5  | 19 | 16 | 30 | 50 | 59 | 131 | 279 | 224 | 206 | 1                         | 1,020     | 7,9      | 79  | 0.10% |
| Vidurkis                            |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |                           |           | 7,9      | 79  | 0.80% |

Analizuojant keleivių vertinimus apie miesto autobusų paslaugų kokybę, matyti, kad bendras pasitenkinimas yra aukštas, tačiau yra tam tikrų sričių, kuriose galima tobulėti. Visi vertinimo rodikliai svyruoja tarp 7,5 ir 8,3 balo (vid.), kas rodo stabiliai gerą, bet ne idealią paslaugų kokybę.

Geriausiai įvertintas bilietų įsigijimo sklandumas (vid. 8,3 balo), kas rodo, kad keleiviai nejaučia didelių sunkumų perkant bilietus. Tačiau autobusų grafikų tinkamumas (vid. 7,5 balo) gavo žemiausią įvertinimą, kas gali reikšti, kad keleiviai susiduria su nepatogiais tvarkaraščiais arba per retu transporto kursavimu tam tikru metu.

Kiti rodikliai – maršrutų tinkamumas, autobusų būklė ir stotelių būklė (visi po vid. 7,9 balo) – rodo, kad esama situacija yra pakankamai gera, tačiau dar yra vietos gerinimui. Tai gali reikšti, kad keleiviai patenkinti pagrindinėmis transporto sąlygomis, tačiau kai kuriose srityse dar galima užtikrinti didesnę komfortą, prieinamumą ar efektyvumą.

Analizuojant duomenis pagal demografinius rodiklius matoma, jog geriausiai viešąjį transportą įvertino 65 ir daugiau amžiaus grupės gyventojai (žr. 6 lent.).

**6 lentelė.** Viešojo transporto vertinimas pagal demografinius rodiklius

|                              | <b>Demografinis rodiklis</b>             | <b>Vidurkis</b> |
|------------------------------|--|-----------------|
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,79            |
|                              | Moteris                                  | 7,94            |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,93            |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,93            |
|                              | Aukštasis                                | 7,89            |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 8,08            |
|                              | 25-34                                    | 7,65            |
|                              | 35-44                                    | 7,86            |
|                              | 45-54                                    | 7,76            |
|                              | 55-64                                    | 8,13            |
|                              | 65 ir daugiau                            | 8,22            |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 7,82            |
|                              | 401-700€                                 | 8               |
|                              | 701-1000€                                | 7,83            |
|                              | >1000€                                   | 7,93            |

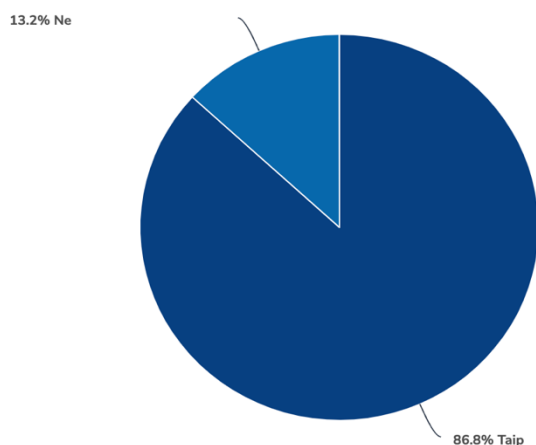
Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 5 priede.

### **2.3. Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) paslaugų vertinimas**

Norint išsiaiškinti Šiaulių miesto sveikatos priežiūrų centrų vertinimą pirmiausia buvo užduotas klausimas „Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) paslaugomis?“. Tik 199 respondentas (13,2 proc.) sveikatos priežiūros centrų paslaugomis nesinaudojo, o didžioji dauguma 1303 respondantai (86,8 proc.) naudojosi (žr. 9 pav.).



6. Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) paslaugomis?



| Reikšmė | Procentai | Atsakymai |
|---------|-----------|-----------|
| Taip    | 86.8%     | 1,303     |
| Ne      | 13.2%     | 199       |

Iš viso: 1,502

**9 pav.** Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) naudojimas paslaugomis

Respondentų, kurie per pastaruosius 12 mėn. naudojami sveikatos priežiūros centrų buvo paprašyta įvertinti paslaugų kokybę vertinant pateiktus aspektus balais skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai (žr. 7 lent.).

**7 lentelė.** Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) naudojimas paslaugomis.

|   | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7   | 8   | 9   | 10  | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis    | PPI       | Než.%         |
|---|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|-----------|-------------|-----------|---------------|
| VšĮ Šiaulių centro poliklinikos paslaugų vertinimas   | 37 | 28 | 22 | 35 | 86 | 73 | 143 | 221 | 156 | 188 | 314                       | 1,303     | 7.3         | 73        | 24.10%        |
| VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro paslaugų vertinimas  | 20 | 11 | 13 | 23 | 67 | 46 | 78  | 147 | 125 | 137 | 636                       | 1,303     | 7.5         | 75        | 48.80%        |
| VšĮ Šiaulių ilgalaikio gydymo ir geriatrijos centro paslaugų vertinimas   | 26 | 16 | 11 | 18 | 38 | 32 | 35  | 67  | 51  | 46  | 963                       | 1,303     | 6.6         | 66        | 73.90%        |
| VšĮ Šiaulių reabilitacijos centro paslaugų vertinimas   | 22 | 10 | 23 | 15 | 68 | 46 | 73  | 138 | 118 | 173 | 617                       | 1,303     | 7.6         | 76        | 47.40%        |
| Nemokamų sveikatinimo paslaugų (gyventojų informavimas apie sveiką gyvenimą, viešos nemokamos treniruotės, paskaitos, renginiai ir pan), organizuojamų Visuomenės sveikatos biuro, kokybė | 57 | 42 | 36 | 30 | 62 | 70 | 108 | 129 | 96  | 114 | 559                       | 1,303     | 6.57        | 66        | 42.90%        |
| <b>Vidurkis</b>   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |                           |           | <b>7.11</b> | <b>71</b> | <b>47.42%</b> |

Geriausiai respondentai įvertino VšĮ Šiaulių reabilitacijos centro teikiamas paslaugas – 7,6 balų vidurkis, prasčiausiai - Nemokamų sveikatinimo paslaugų (gyventojų informavimas apie sveiką gyvenimą, viešos nemokamos treniruotės, paskaitos, renginiai ir pan), organizuojamų Visuomenės sveikatos biuro, kokybę – 6,57 vid. balu. Labai panašiu balu įvertintos ir VšĮ Šiaulių ilgalaikio

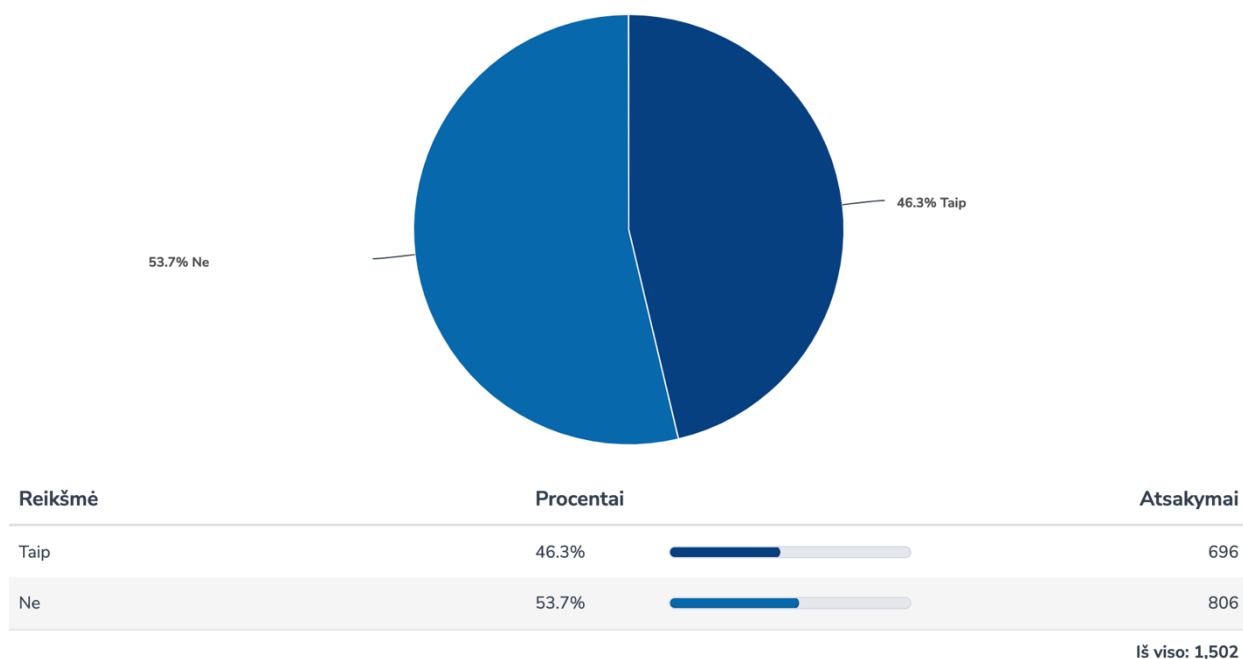
gydymo ir geriatrijos centro teikiamos paslaugos (6,6 vid. balas). VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro teikiamos paslaugos įvertintos 7,5 vidutiniu balu, o VšĮ Šiaulių centro poliklinikos teikiamos paslaugos – 7,3 vidutiniu balu.

Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad moterų vertinimai visose kategorijose yra aukštesni nei vyrų. Didžiausias skirtumas tarp lyčių pastebimas Šiaulių ilgalaikio gydymo ir geriatrijos centro įvertinimuose (vyrų – 6,44, moterų – 6,68). Aukštą išsilavinimą turintys gyventojai paprastai teikia aukštesnius įvertinimus sveikatos įstaigoms, išskyrus ilgalaikio gydymo centrą, kur jų įvertinimas (6,68) tik šiek tiek lenkia mažiausiai išsilavinusius (6,57). Jauniausia (18-24 m.) ir vyriausia (65+ m.) grupės dažniausiai paslaugas vertina geriausiai. Aukštesnes pajamas gaunantys gyventojai teikia aukštesnius įvertinimus. Ilgalaikio gydymo centro vertinimas žemiausias visose pajamų grupėse, tačiau žemiausias balas – tarp vidutinės pajamos (401-700 €) gaunančių (6,45). Detalus pasiskirstymas pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 6 priede.

#### 2.4. Šiaulių miesto švietimo paslaugų kokybės vertinimas

1502 respondentams buvo užduotas klausimas: „Ar turite nepilnamečių vaikų, kurie lanko mokyklą ar darželį?“. Atsakymai pasiskirstė beveik pusiau. 696 respondentai (46,3%) atsakė, kad augina nepilnamečius vaikus, kurie lanko mokyklą ar darželį, o likę 806 respondentai (53,7%) atsakė, kad ne. (žr. 10 pav.)

8. Ar turite nepilnamečių vaikų, kurie lanko mokyklą ar darželį?



**10 pav.** Respondentų turinčių nepilnamečių vaikų, kurie lanko mokyklą ar/ir darželį procentalus pasiskirstymas

Teigiamai atsakiusieji respondentai toliau įvertino švietimo įstaigų paslaugų teikimą skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai (žr. 8 lent.)

**8 lentelė.** Šiaulių miesto švietimo paslaugų kokybės rodiklių vertinimas

|  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8   | 9   | 10  | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis | PPI | Než.%  |
|--|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|---------------------------|-----------|----------|-----|--------|
| Galimybė gauti vietą vaikui darželyje  | 17 | 13 | 17 | 26 | 38 | 19 | 55 | 76  | 75  | 124 | 236                       | 696       | 7.4      | 74  | 33.90% |
| Vaikų darželių teikiamų paslaugų kokybė  | 3  | 7  | 3  | 11 | 29 | 21 | 49 | 107 | 97  | 128 | 241                       | 696       | 8.1      | 81  | 34.60% |
| Vaikų darželiuose teikiamo maisto vertinimas   | 12 | 7  | 8  | 17 | 22 | 38 | 63 | 100 | 81  | 98  | 250                       | 696       | 7.6      | 76  | 35.90% |
| Vaikų darželių patalpų, aplinkos švara ir tvarka                                     | 3  | 3  | 5  | 3  | 17 | 20 | 40 | 106 | 110 | 162 | 227                       | 696       | 8.5      | 85  | 32.60% |
| Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų kokybė                                     | 6  | 8  | 6  | 9  | 39 | 38 | 99 | 168 | 125 | 115 | 83                        | 696       | 7.9      | 79  | 11.90% |
| Bendrojo ugdymo mokyklose teikiamo maisto vertinimas                                 | 18 | 15 | 19 | 20 | 61 | 45 | 94 | 119 | 104 | 79  | 122                       | 696       | 7.1      | 71  | 17.50% |
| Bendrojo ugdymo mokyklų patalpų, aplinkos švara ir tvarka                            | 4  | 5  | 6  | 11 | 21 | 31 | 96 | 142 | 143 | 143 | 94                        | 696       | 8.1      | 81  | 13.50% |
| Tėvų (globėjų) pasitenkinimas vaikų lankoma ugdymo įstaiga                           | 10 | 7  | 8  | 4  | 33 | 31 | 86 | 167 | 176 | 170 | 4                         | 696       | 8.1      | 81  | 0.60%  |
| Tėvų (globėjų) pasitenkinimas neformaliojo (užimtumo po pamokų) švietimo paslaugomis | 11 | 10 | 10 | 7  | 32 | 38 | 77 | 115 | 120 | 135 | 141                       | 696       | 7.9      | 79  | 20.30% |
| Vidurkis   |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |                           |           | 7.9      | 79  | 22.31% |

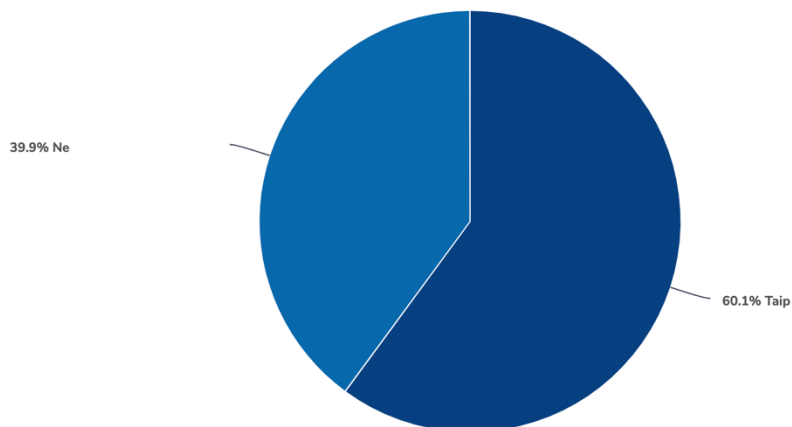
Rezultatai parodė, jog prasčiausiai vertinamas aspektas – bendrojo ugdymo mokyklose teikiamo maisto vertinimas – vidutinis balas 6,9. Geriausiai įvertintas ir surinko 8,5 vid. balus – vaikų darželio patalpų, aplinkos švara ir tvarka. Taip pat neblogai įvertinti vaikų darželių teikiamų paslaugų kokybė, bendrojo ugdymo mokyklų patalpų, aplinkos švara ir tvarka bei tėvų (globėjų) pasitenkinimas vaikų lankoma ugdymo įstaiga (vid. balas 8,1).

Moterys visus švietimo rodiklius vertina aukščiau nei vyrai. Didžiausias skirtumas matomas vaikų darželių teikiamų paslaugų kokybėje (moterys – 8,18, vyrai – 7,9) ir bendrojo ugdymo mokyklų švaros ir tvarkos įvertinime (moterys – 8,18, vyrai – 7,93). Aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys pateikia aukščiausius vertinimus: vaikų darželių paslaugų kokybė - aukštasis (8,2), pradinis/vidurinis (8,16), aukštesnysis (7,83), bendrojo ugdymo mokyklų švara - aukštasis (8,2), pradinis/vidurinis (7,99), aukštesnysis (8,0). 25–34 metų amžiaus asmenys vertina aukščiausiai tėvų pasitenkinimą vaikų ugdymo įstaiga (8,36). 401-700 € pajamų grupė dažnai pateikia aukščiausius įvertinimus: vaikų darželių paslaugų kokybė (8,3), vaikų darželių aplinkos švara (8,66), neformaliojo ugdymo paslaugos (8,08). Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 7 priede.

## 2.5. Šiaulių miesto kultūros ir sporto paslaugos

Atliktos apklausos duomenimis 902 respondentai (60,1 proc.) naudojami kultūros ir/ar sporto paslaugomis (žr. 11 pav.)

10. Ar pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių miesto kultūros ir/ar sporto paslaugomis?



| Reikšmė | Procentai | Atsakymai |
|---------|-----------|-----------|
| Taip    | 60.1%     | 902       |
| Ne      | 39.9%     | 600       |

Iš viso: 1,502

**11 pav.** Naudojimosi kultūros ir/ar sporto paslaugomis procentalus pasiskirstymas

Teigiamai atsakiusieji respondentai toliau įvertino Šiaulių miesto kultūros ir sporto paslaugų teikimą skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai (žr. 9 lent.)

**9 lentelė.** Kultūros ir/ar sporto paslaugų kokybės rodiklių vertinimas

|  | 1 | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7   | 8   | 9   | 10  | Nežinau,<br>neturiu<br>nuomonės | Atsakymai | Vidurkis   | PPI       | Než.%         |
|--|---|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|---------------------------------|-----------|------------|-----------|---------------|
| Muziejų būklė ir jų paslaugos  | 2 | 2  | 4  | 8  | 26 | 32 | 82  | 218 | 217 | 194 | 117                             | 902       | 8.4        | 84        | 13.00%        |
| Miesto švenčių, kultūrinių renginių organizavimas  | 7 | 10 | 8  | 15 | 35 | 34 | 103 | 193 | 233 | 251 | 13                              | 902       | 8.3        | 83        | 1.40%         |
| Profesionalaus sporto varžybų organizavimas  | 4 | 3  | 6  | 8  | 28 | 31 | 69  | 125 | 141 | 154 | 333                             | 902       | 8.2        | 82        | 36.90%        |
| Neprofesionalaus sporto sveikatinimo renginių organizavimas  | 6 | 8  | 6  | 21 | 40 | 33 | 60  | 114 | 122 | 124 | 368                             | 902       | 7.9        | 79        | 40.80%        |
| Sporto centrų paslaugos  | 9 | 3  | 11 | 13 | 30 | 42 | 64  | 121 | 109 | 109 | 391                             | 902       | 7.81       | 78        | 43.30%        |
| Sporto infrastruktūros (viešai prienami stadionai, lauko treniruokliai, sporto aikštelės, kita sporto infrastruktūra) vertinimas | 7 | 12 | 6  | 24 | 45 | 52 | 110 | 197 | 154 | 138 | 157                             | 902       | 7.78       | 78        | 17.40%        |
| <b>Vidurkis</b>  |   |    |    |    |    |    |     |     |     |     |                                 |           | <b>8.1</b> | <b>81</b> | <b>25.47%</b> |

Geriausiai respondentai įvertino muziejų būklę ir jų paslaugas – 8,4 balais iš 10 galimų. Taip pat gerai įvertinta miesto švenčių, kultūrinių renginių organizavimas – 8,3 balai bei profesionalaus sporto

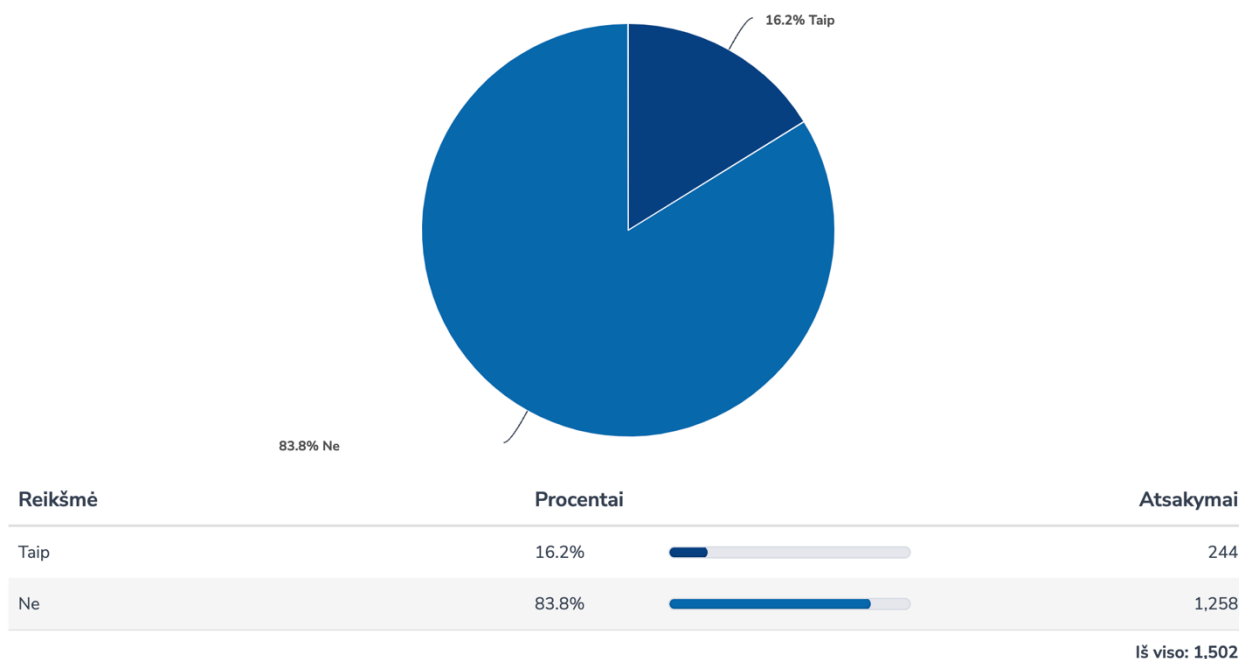
varžybų organizavimas – 8,2 balai. Prasčiausiai įvertintas aspektas - sporto infrastruktūros (viešai prienami stadionai, lauko treniruokliai, sporto aikštelės, kita sporto infrastruktūra) – 7,78 balai.

Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 8 priede.

## 2.6. Turizmo informacijos centro teikiamos paslaugos

Norint išsiaiškinti turizmo informacijos centro teikiamų paslaugų vertinimą buvo užduotas klausimas „Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės Turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis?“. Didžioji dalis respondentų atsakė, kad nesinaudojo šiomis paslaugomis (83,8%) (žr. 12 pav.).

12. Ar per pastaruosius 12 mėnesių naudojotės Turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis?



**12 pav.** Naudojimosi Turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis procentalus pasiskirstymas

Teigiamai atsakiusieji respondentai toliau vertino turizmo informacijos centro paslaugų teikimą skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai (žr. 10 lent.)

**10 lentelė.** Turizmo informacijos centro teikiamų paslaugų kokybės rodiklių vertinimas

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10 | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis    | PPI       | Než.%         |
|--|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|---------------------------|-----------|-------------|-----------|---------------|
| Informacija ir konsultacijos apie miestą                               | 3 | 2 | 4 | 5 | 7  | 10 | 17 | 38 | 55 | 85 | 18                        | 244       | 8.4         | 84        | 7.40%         |
| Informacija apie lankytinas vietas                                     | 3 | 1 | 3 | 1 | 10 | 11 | 14 | 43 | 56 | 95 | 7                         | 244       | 8.6         | 86        | 2.90%         |
| Informacija apie maitinimą   | 3 | 3 | 2 | 4 | 10 | 15 | 17 | 44 | 42 | 65 | 39                        | 244       | 8.1         | 81        | 16.00%        |
| Informacija apie nakvyne   | 4 | 1 | 1 | 6 | 12 | 10 | 9  | 44 | 40 | 58 | 59                        | 244       | 8.1         | 81        | 24.20%        |
| <b>Bendras Turizmo informacijos centro paslaugų kokybės vertinimas</b> | 2 | 3 | 4 | 2 | 10 | 7  | 8  | 62 | 62 | 84 | 0                         | 244       | 8.5         | 85        | 0.00%         |
| <b>Vidurkis</b>  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |                           |           | <b>8.34</b> | <b>83</b> | <b>10.10%</b> |

Turizmo informacijos paslaugos mieste vertinamos pakankamai gerai – visi rodikliai svyruoja tarp 8,1 ir 8,6 balo, o tai rodo, kad turistai ir miesto svečiai yra patenkinti teikiamomis paslaugomis, tačiau dar yra vietos tobulėjimui. Geriausiai įvertinta sritis – informacija apie lankytinas vietas (8,6 balo). Tai rodo, kad miesto lankytinos vietos yra gerai pristatomos, o turistai gauna pakankamai informacijos apie tai, ką verta aplankyti. Taip pat bendras turizmo informacijos centro paslaugų kokybės vertinimas (8,5 balo) rodo, kad centras užtikrina aukšto lygio paslaugas. Kiek žemesni įvertinimai skirti informacijai apie maitinimą ir nakvynę (po 8,1 balo). Tai gali reikšti, kad turistams trūksta aiškios, išsamios arba lengvai prieinamos informacijos apie vietas, kur galima pavalgyti ar apsistoti.

Toliau teigiamai atsakiusių respondentų buvo paprašyta įvertinti Turizmo informacijos centro paslaugas (TIC) kiekvieną atskirai skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai (žr. 11 lent.)

**11 lentelė.** Turizmo informacijos centro teikiamų paslaugų kokybės atskiri vertinimai

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | 6 | 7  | 8  | 9  | 10  | Nežinau,<br>neturiu<br>nuomonės | Atsaky<br>mai | Vidurkis    | PPI          | Než.%        |
|--|---|---|---|---|----|---|----|----|----|-----|---------------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|
| <b>TIC suteikta informacija buvo išsami</b>                      | 1 | 3 | 6 | 0 | 11 | 6 | 16 | 44 | 64 | 81  | 12                              | 244           | 8.5         | 85           | 4.90%        |
| TIC suteikta informacija buvo kokybiška                          | 1 | 3 | 4 | 4 | 7  | 4 | 18 | 18 | 57 | 85  | 13                              | 244           | 8.6         | 86           | 5.30%        |
| TIC nesunku gauti šias paslaugas, jų nereikėjo ilgai laukti      | 1 | 3 | 1 | 7 | 10 | 3 | 14 | 14 | 56 | 88  | 25                              | 244           | 8.6         | 86           | 10.20%       |
| TIC specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | 1 | 1 | 3 | 2 | 10 | 0 | 12 | 12 | 60 | 111 | 13                              | 244           | 9           | 90           | 5.30%        |
| <b>Vidurkis</b>  |   |   |   |   |    |   |    |    |    |     |                                 |               | <b>8.68</b> | <b>86.75</b> | <b>6.43%</b> |

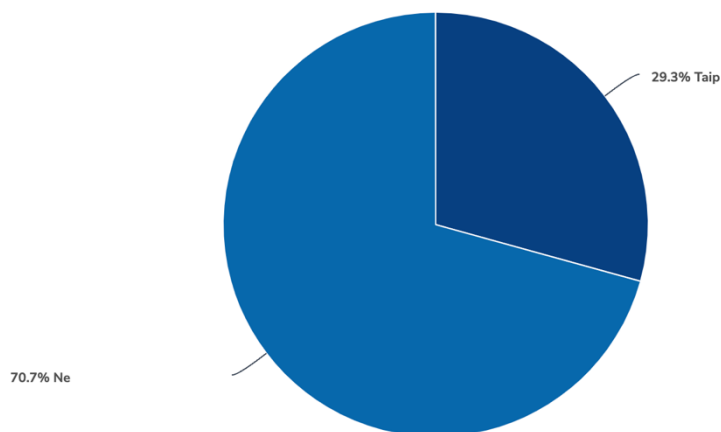
Turizmo informacijos centro (TIC) teikiamos paslaugos vertinamos labai gerai – visi rodikliai yra aukštesni nei 8,5 balo, o tai rodo aukštą lankytojų pasitenkinimą. Geriausiai įvertintas aspektas – TIC specialistų mandagumas ir bendravimas (9 balai). Tai rodo, kad darbuotojai ne tik suteikia reikiamą informaciją, bet ir užtikrina malonią klientų aptarnavimo patirtį. Tai labai svarbu kuriant teigiamą įspūdį apie miestą ir jo turizmo infrastruktūrą. Informacijos kokybė ir išsamumas taip pat vertinami labai gerai (atitinkamai 8,6 ir 8,5 balo). Tai rodo, kad lankytojai gauna aiškia, naudingą ir pakankamai išsamią informaciją apie jiems aktualius klausimus. Taip pat aukštai įvertintas paslaugų prieinamumas (8,6 balo). Lankytojai nejaučia didelių sunkumų gaudami informaciją ir nereikia ilgai laukti aptarnavimo, kas ženkliai prisideda prie teigiamos patirties TIC centre.

Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad moterys nuosekliai teikia aukštesnius įvertinimus nei vyrai visoms TIC paslaugoms. Aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys pateikia aukščiausius įvertinimus visose kategorijose. Vyresni nei 65 metų asmenys pateikia aukščiausius įvertinimus: informacija apie miestą (9,16), TIC suteikta informacija buvo kokybiška (9,17). Jauniausia (18-24) grupė dažniausiai vertina prasčiausiai: informacija apie nakvynę – 6,9 (žemiausias įvertinimas). Aukštesnes pajamas gaunantys asmenys dažniausiai vertina TIC paslaugas gerai, tačiau skirtumai nėra itin ryškūs. Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 9 priede.

## 2.7. Viešosios bibliotekos teikiamos knygų skolinimosi paslaugos

Norint išsiaiškinti viešosios bibliotekos teikiamų knygų skolinimosi paslaugų įvertinimą, respondentams buvo užduotas klausimas: „Ar per pastaruosius 12 mėnesių naudojotės Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis?“. Dauguma respondentų atsakė, kad nesinaudojo šiomis paslaugomis (70,7 proc.) (žr. 13 pav.).

15. Ar per pastaruosius 12 mėnesių naudojotės Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis?



| Reikšmė | Procentai | Atsakymai |
|---------|-----------|-----------|
| Taip    | 29.3%     | 440       |
| Ne      | 70.7%     | 1,062     |

Iš viso: 1,502

**13 pav.** Naudojimosi viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis procentalus pasiskirstymas

Teigiamai atsakiusieji respondentai toliau vertino viešosios bibliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai (žr. 12 lent.).

**12 lentelė.** Viešosios bibliotekos teikiamų knygų skolinimosi paslaugų kokybės vertinimai

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6  | 7  | 8  | 9   | 10  | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis    | PPI         | Než.%        |
|--|---|---|---|---|---|----|----|----|-----|-----|---------------------------|-----------|-------------|-------------|--------------|
| Leidinių, knygų skolinimosi paslaugos  | 2 | 2 | 2 | 1 | 9 | 7  | 10 | 53 | 86  | 253 | 15                        | 440       | 9.18        | 91.8        | 3.40%        |
| <b>Bendras Savivaldybės bibliotekos ir jos filialų paslaugų kokybės vertinimas</b> | 0 | 4 | 2 | 1 | 7 | 10 | 12 | 51 | 103 | 237 | 13                        | 440       | 9.14        | 91.4        | 3.00%        |
| <b>Vidurkis</b>  |   |   |   |   |   |    |    |    |     |     |                           |           | <b>9.16</b> | <b>91.6</b> | <b>3.20%</b> |

Viešosios bibliotekos knygų skolinimosi paslaugos vertinamos itin aukštai – visi rodikliai viršija 9 balus, kas rodo lankytojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Geriausiai įvertintos leidinių ir knygų skolinimosi paslaugos (9,18 balų), o tai reiškia, kad bibliotekos užtikrina patogų, efektyvų ir prieinamą knygų skolinimosi procesą. Bendras bibliotekos ir jos filialų paslaugų kokybės vertinimas (9,14 balo) taip pat yra labai aukštas, kas rodo, kad lankytojai yra patenkinti tiek aplinka, tiek teikiamomis paslaugomis, tiek aptarnavimu.

Toliau teigiamai atsakiusių respondentų buvo prašoma įvertinti teiginius apie viešosios bibliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas (žr. 13 lent.).

**13 lentelė.** Teiginių apie viešosios bibliotekos teikiamų knygų skolinimosi paslaugas vertinimai

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis    | PPI         | Než.%        |
|--|---|---|---|---|----|----|----|----|----|-----|---------------------------|-----------|-------------|-------------|--------------|
| Šiaulių mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas                    | 6 | 1 | 3 | 1 | 6  | 13 | 18 | 56 | 92 | 230 | 14                        | 440       | 9           | 90          | 3.20%        |
| Šiaulių m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais | 1 | 1 | 0 | 3 | 11 | 5  | 13 | 39 | 81 | 286 | 0                         | 440       | 9.3         | 93          | 0.00%        |
| <b>Vidurkis</b>  |   |   |   |   |    |    |    |    |    |     |                           |           | <b>9.15</b> | <b>91.5</b> | <b>1.60%</b> |

Šiaulių miesto viešoji biblioteka ir jos paslaugos yra itin aukštai vertinamos, o tai rodo, kad lankytojai jaučiasi patenkinti tiek paslaugų prieinamumu, tiek aptarnavimo kokybe. Geriausiai įvertintas rodiklis – bibliotekos darbuotojų mandagumas ir bendravimas (9,3 balų). Tai reiškia, kad bibliotekos personalas ne tik profesionaliai atlieka savo darbą, bet ir sukuria malonią bei draugišką aplinką lankytojams. Paslaugų prieinamumas taip pat įvertintas labai gerai (9 balai), kas reiškia, kad bibliotekos teikiamos paslaugos yra lengvai pasiekiamos miesto gyventojams.

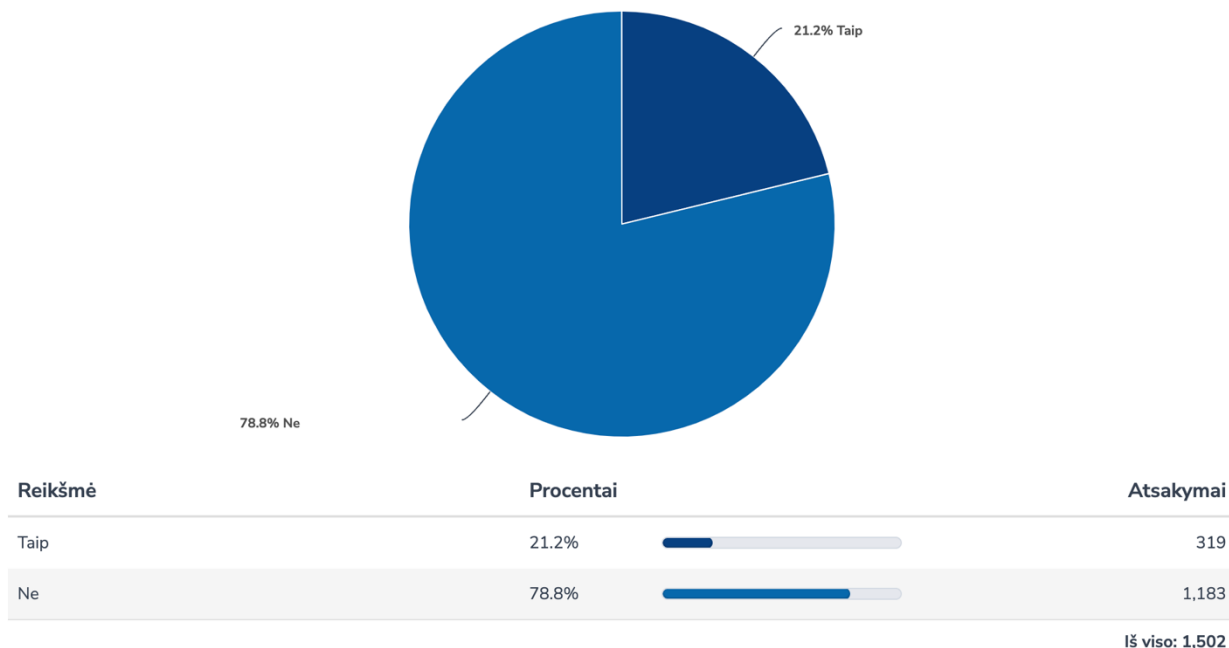
Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad moterys nuosekliai vertina bibliotekos paslaugas aukščiau nei vyrai. Didžiausias skirtumas pastebimas bibliotekos darbuotojų mandagumo vertinime: moterys – 9,43, vyrai – 8,75. Aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys dažniausiai pateikia aukščiausius įvertinimus. Vyresnio amžiaus žmonės pateikia aukščiausius vertinimus visose kategorijose. Pajamų dydis turi įtakos vertinimui, tačiau visi įvertinimai yra aukšti. Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 10 priede.

## 2.8. Kompensacijų ar pašalpų paslaugos

Į Šiaulių savivaldybę dėl kompensacijų ar pašalpų kreipėsi 319 apklausoje dalyvavęs gyventojas (21,2 proc.) (žr. 14 pav.).



18. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į savivaldybę dėl kompensacijų ar pašalpų?



14 pav. Kreipimasis į savivaldybę dėl kompensacijų ar pašalpų

Analizuojant pateiktus rezultatus matoma, jog geriausiai įvertintas išmokų vaikams skyrimo rodiklis – 8,2 vid. balas. Prasčiausiai įvertintas rodiklis - kompensacijų šildymo, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidoms skyrimas – 7,3 balai (žr. 14 lent.)

14 lentelė. Miesto gyventojų kompensacijų ir pašalpų paslaugų rodiklių vertinimas

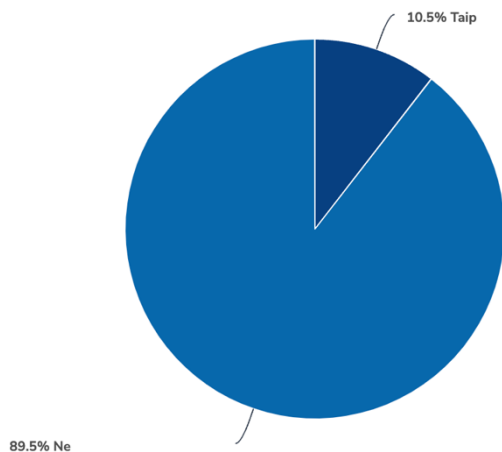
|   | 1  | 2  | 3  | 4 | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis    | PPI         | Než.%         |
|---|----|----|----|---|----|----|----|----|----|-----|---------------------------|-----------|-------------|-------------|---------------|
| <b>Kompensacijų šildymo, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidoms skyrimas</b> | 23 | 10 | 5  | 8 | 23 | 13 | 14 | 19 | 32 | 90  | 82                        | 319       | 7.3         | 73          | 25.70%        |
| <b>Išmokų vaikams skyrimas</b>  | 12 | 2  | 0  | 8 | 10 | 4  | 24 | 17 | 29 | 96  | 117                       | 319       | 8.2         | 82          | 36.70%        |
| <b>Vienkartinį išmokų ir pašalpų skyrimas</b>                                       | 20 | 5  | 6  | 5 | 10 | 11 | 21 | 11 | 22 | 79  | 129                       | 319       | 7.4         | 74          | 40.40%        |
| <b>Bendras socialinių išmokų ir paramos paslaugų kokybės vertinimas</b>             | 21 | 7  | 10 | 7 | 22 | 13 | 26 | 46 | 62 | 105 | 0                         | 319       | 7.7         | 77          | 0.00%         |
| <b>Vidurkis</b>   |    |    |    |   |    |    |    |    |    |     |                           |           | <b>7.65</b> | <b>76.5</b> | <b>25.70%</b> |

Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad moterys ir jauniausi (18-24 m.) gyventojai pateikia aukščiausius vertinimus, o vyrai bei vidutinio amžiaus gyventojai dažnai vertina prasčiau. Mažesnes pajamas gaunantys gyventojai pateikia aukščiausius įvertinimus, o didžiausių pajamų turintys asmenys dažniausiai vertina prasčiausiai. Vyresni nei 65 metų asmenys labai palankiai vertina išmokas vaikams, bet blogiausiai – vienkartinės išmokas ir pašalpas. Aukštąjį išsilavinimą turintys gyventojai dažnai vertina šiek tiek žemiau nei kitos išsilavinimo grupės. Vidutinio amžiaus gyventojai (35-44 m.) dažniausiai pateikia prasčiausius įvertinimus socialinių išmokų sistemai. Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 11 priede.

## 2.9. Teikiamų socialinių paslaugų vertinimas

Į Šiaulių savivaldybę dėl socialinių paslaugų kreipėsi 157 apklausoje dalyvavę gyventojai (10,5 proc.) (žr. 15 pav.).

20. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į savivaldybę dėl socialinių paslaugų?



| Reikšmė | Procentai | Atsakymai |
|---------|-----------|-----------|
| Taip    | 10.5%     | 157       |
| Ne      | 89.5%     | 1,345     |

Iš viso: 1,502

15 pav. Respondentų kreipiamasis dėl socialinių paslaugų

Teigiamai atsakiusieji respondentai toliau įvertino paslaugas skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai (žr. 15 lent.).

15 lentelė. Socialinių paslaugų rodiklių vertinimas

|   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5  | 6 | 7  | 8  | 9  | 10 | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis | PPI   | Než.%  |
|---|----|---|---|---|----|---|----|----|----|----|---------------------------|-----------|----------|-------|--------|
| Parama maisto produktais ir asmens higienos prekėmis  | 11 | 2 | 1 | 4 | 7  | 7 | 7  | 12 | 11 | 54 | 41                        | 157       | 7.72     | 77.2  | 26.10% |
| Dienos centrų paslaugų suteikiančių pagalbą asmeniui (šeimai) teikimas                              | 6  | 2 | 5 | 1 | 6  | 4 | 9  | 21 | 6  | 23 | 74                        | 157       | 7.2      | 72    | 47.10% |
| Socialinių paslaugų, kurias teikia socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai, asmens namuose teikimas | 6  | 4 | 3 | 9 | 7  | 4 | 7  | 9  | 12 | 28 | 68                        | 157       | 7        | 70    | 43.30% |
| Socialinio būsto suteikimas   | 16 | 4 | 5 | 0 | 8  | 3 | 10 | 3  | 1  | 17 | 90                        | 157       | 5.6      | 56    | 57.30% |
| Bendras socialinių paslaugų kokybės vertinimas  | 5  | 6 | 4 | 5 | 10 | 8 | 18 | 30 | 16 | 55 | 0                         | 157       | 7.69     | 76.9  | 0.00%  |
| Vidurkis  |    |   |   |   |    |   |    |    |    |    |                           |           | 7.04     | 70.42 | 34.76% |

Analizuojant socialinių paslaugų kokybės vertinimus, matyti, kad bendra situacija yra vidutinė, su tam tikrais stipresniais ir silpnesniais aspektais. Geriausiai įvertinta parama maisto produktais ir asmens higienos prekėmis (7,72 balų), kas rodo, kad ši pagalba yra pakankamai efektyvi, nors gali

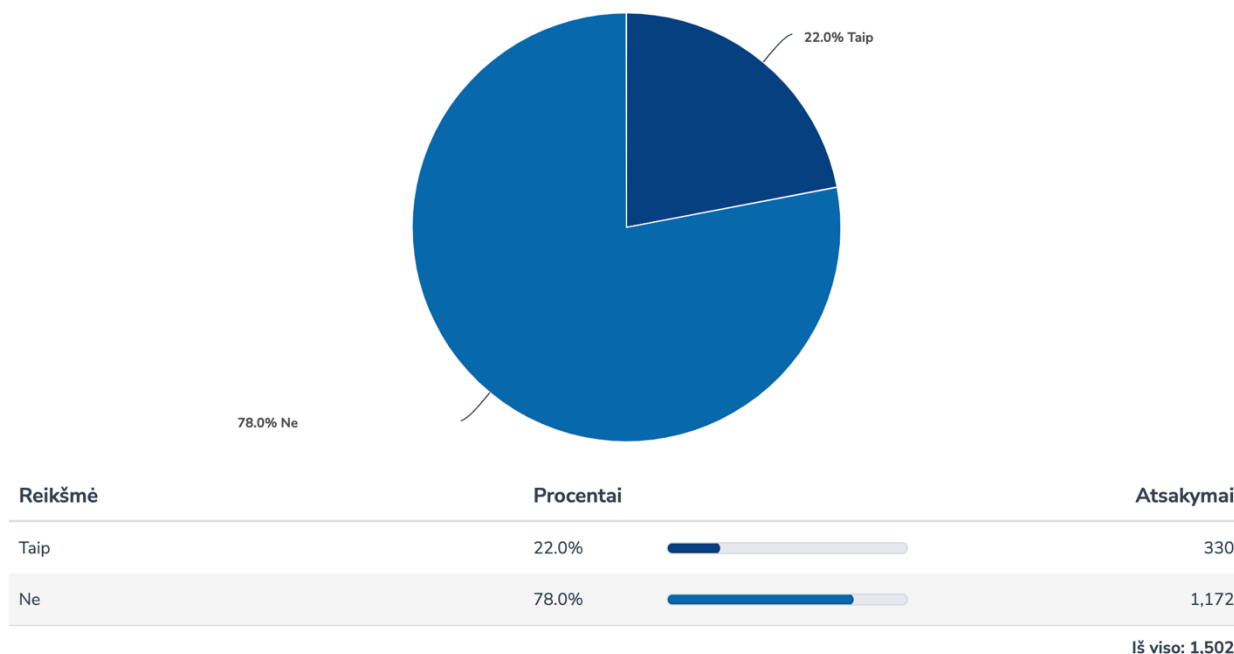
būti tobulinama, siekiant užtikrinti didesnę prieinamumą ar geresnę prekių asortimentą. Dienos centrų paslaugos (7,2 balų) ir socialinių darbuotojų teikiamos paslaugos asmens namuose (7 balai) vertinamos vidutiniškai, kas gali reikšti, kad jų prieinamumas ar kokybė ne visuomet atitinka gyventojų lūkesčius. Silpniausiai įvertinta socialinio būsto suteikimo paslauga (5,6 balų), kas rodo rimtus iššūkius šioje srityje. Tai gali reikšti ilgą laukimo laiką, nepakankamą socialinių būstų skaičių ar nepakankamai geras jų sąlygas.

Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad geriausiai vertinamos paslaugos: parama maisto produktais ir higienos prekėmis, dienos centrų paslaugos vyresnio amžiaus žmonėms. Prasčiausiai vertinamos paslaugos: socialinio būsto suteikimas, ypač tarp vidutinio amžiaus (35-44 m.) ir aukštesniojo išsilavinimo turinčių asmenų. Moterys ir vyresni nei 65 metų gyventojai pateikia aukščiausius įvertinimus. Jauniausi (18-24) ir vidutinio amžiaus (35-44) gyventojai dažnai vertina prasčiau nei kitos grupės. Mažesnes pajamas gaunantys žmonės dažniausiai vertina geriau nei dideles pajamas turintys asmenys. Aukštąjį išsilavinimą turintys žmonės linkę vertinti socialines paslaugas šiek tiek prasčiau nei mažiau išsilavinę. Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 12 priede.

## 2.10. Teikiamų administracinių paslaugų vertinimas

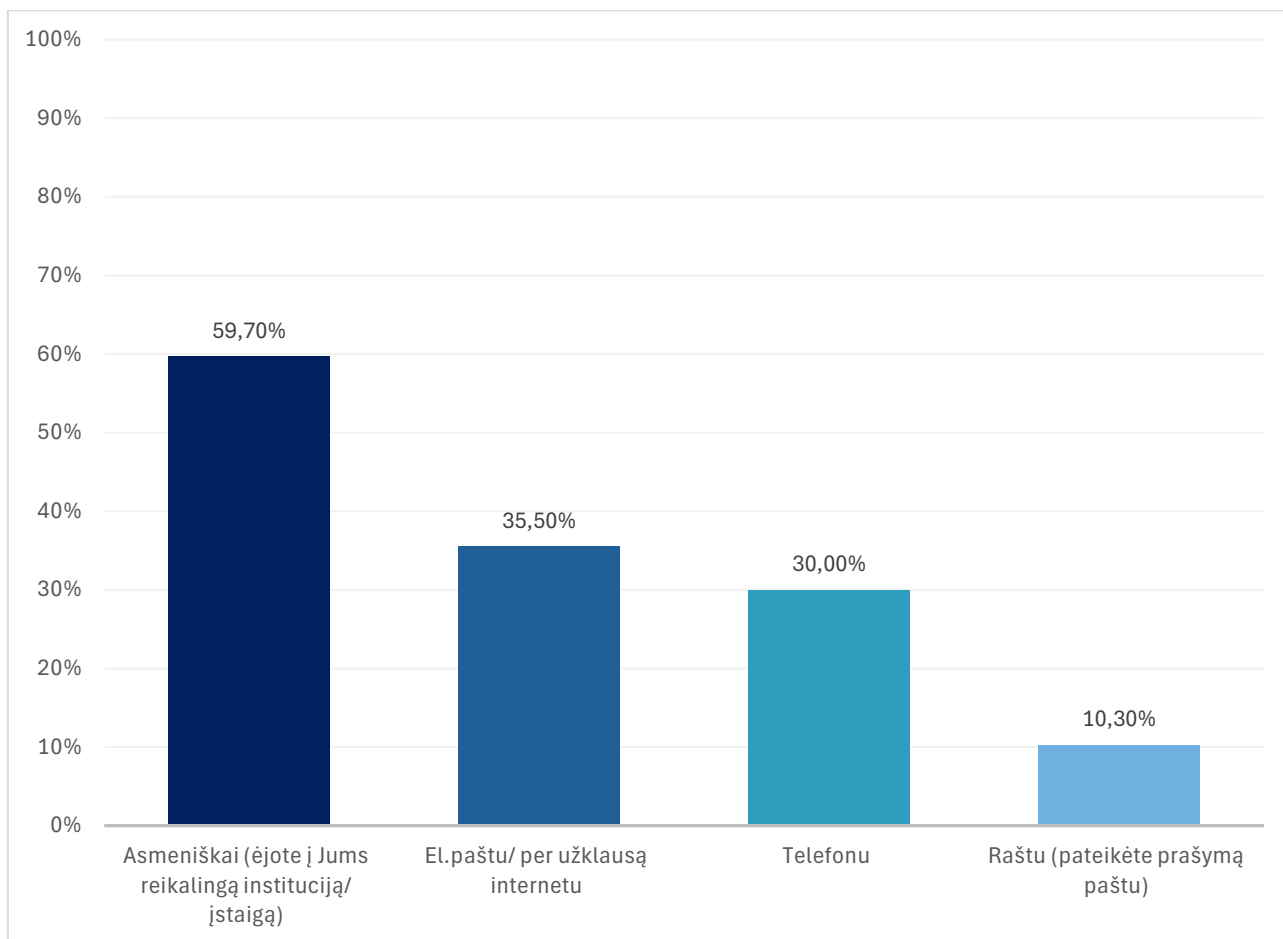
Į Šiaulių savivaldybę dėl administracinių paslaugų kreipėsi 330 apklausoje dalyvavę gyventojai (22 proc.) (žr. 16 pav.).

22. Ar pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių miesto administracinėmis paslaugomis (gyvenamosios vietos deklaravimas, konsultavimas ir kt.)?



16 pav. Respondentų kreipimasis į savivaldybę dėl administracinių paslaugų

Teigiamai atsakiusių respondentų buvo prašoma atsakyti į klausimą: „Kokiu būdu kreipėtės į savivaldybę Jums rūpimais klausimais?“ (žr. 17 pav.).



**17 pav.** Respondentų kreipimosi būdas į savivaldybę dėl administracinių paslaugų

Analizuojant gyventojų kreipimosi į savivaldybę būdus, matyti, kad didžioji dalis žmonių vis dar renkasi asmeninį apsilankymą institucijoje/įstaigoje (59,7 proc.). Tai rodo, kad nors skaitmeninės priemonės tampa vis populiareesnės, daugelis vis dar vertina tiesioginį kontaktą su specialistais. El. paštas ir užklausos internetu sudaro 33,5 proc. kreipimūsi, kas rodo, kad nemaža dalis gyventojų naudojami skaitmeninėmis priemonėmis, tačiau jos dar nėra dominuojančios. Telefonu į savivaldybę kreipėsi 30 proc. gyventojų, o tai rodo, kad ši priemonė išlieka gana populiari, tačiau dažnai gali būti naudojama tik preliminariai informacijai gauti. Mažiausiai gyventojų naudojami kreipimūsi raštu (10,3 proc.), kas rodo, kad tradicinis pašto siuntimo būdas tampa vis retesnis, tikriausiai dėl ilgo procesų trukmės ir skaitmeninių alternatyvų prieinamumo.

Toliau respondentų buvo prašoma įvertinti administracinių paslaugų kokybę (žr. 16 lent.).

16 lentelė. Administracinių paslaugų kokybės rodiklių vertinimas.

|  | 1  | 2 | 3  | 4 | 5  | 6  | 7  | 8  | 9  | 10  | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis | PPI   | Než.%  |
|--|----|---|----|---|----|----|----|----|----|-----|---------------------------|-----------|----------|-------|--------|
| Archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimas   | 6  | 3 | 8  | 4 | 5  | 3  | 13 | 31 | 30 | 60  | 167                       | 330       | 8        | 80    | 50.60% |
| Gyvenamosios vietos deklaravimas   | 5  | 2 | 3  | 4 | 8  | 7  | 19 | 28 | 39 | 157 | 58                        | 330       | 8,8      | 88    | 17.60% |
| Pirminės teisinė pagalba teikimas  | 9  | 4 | 4  | 3 | 6  | 4  | 9  | 24 | 28 | 63  | 176                       | 330       | 8        | 80    | 53.30% |
| Pažymų išdavimas   | 9  | 3 | 5  | 6 | 6  | 4  | 17 | 36 | 30 | 90  | 124                       | 330       | 8,2      | 82    | 37.60% |
| Mokesčių už valstybinę žemę administravimas  | 8  | 5 | 5  | 2 | 10 | 8  | 13 | 18 | 25 | 54  | 182                       | 330       | 7,7      | 77    | 55.20% |
| Su statybos susijusių paslaugos (specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas, statybą leidžiančio dokumento išdavimas, numerių pastatams, patalpoms, butams ir žemės sklypams, kuriuose pagal jų naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, suteikimas ir keitimas ir pan.) | 17 | 4 | 11 | 1 | 11 | 9  | 13 | 25 | 13 | 42  | 184                       | 330       | 6,8      | 68    | 55.80% |
| Teritorijų planavimo paslaugos (žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų derinimas, projektų tvirtinimas, žemės sklypo naudojimo paskirties ir būdo keitimas ir pan.)  | 14 | 6 | 9  | 2 | 5  | 9  | 19 | 20 | 12 | 38  | 196                       | 330       | 6,9      | 69    | 59.40% |
| Seniūnijų teikiamos paslaugos  | 8  | 6 | 3  | 6 | 7  | 9  | 7  | 18 | 9  | 45  | 212                       | 330       | 7,3      | 73    | 64.20% |
| Leidimų prekiauti, organizuoti renginius išdavimas   | 10 | 2 | 6  | 2 | 6  | 6  | 8  | 13 | 18 | 30  | 229                       | 330       | 7,2      | 72    | 69.40% |
| Leidimų kirsti, genėti ar pertvarkyti saugotinus želdinius išdavimas   | 14 | 3 | 8  | 9 | 7  | 7  | 11 | 13 | 10 | 33  | 215                       | 330       | 6,6      | 66    | 65.20% |
| Skundų, prašymų nagrinėjimas   | 15 | 6 | 11 | 9 | 16 | 10 | 10 | 22 | 18 | 48  | 165                       | 330       | 6,8      | 68    | 50.00% |
| Konsultavimas ir informavimas įvairiais klausimais   | 13 | 7 | 9  | 7 | 12 | 18 | 29 | 23 | 28 | 71  | 113                       | 330       | 7,4      | 74    | 34.20% |
| Bendras administracinių paslaugų kokybės vertinimas  | 11 | 5 | 10 | 2 | 19 | 20 | 42 | 84 | 58 | 79  | 0                         | 330       | 7,7      | 77    | 0.00%  |
| Vidurkis   |    |   |    |   |    |    |    |    |    |     |                           |           | 7,49     | 74,92 | 47,12% |

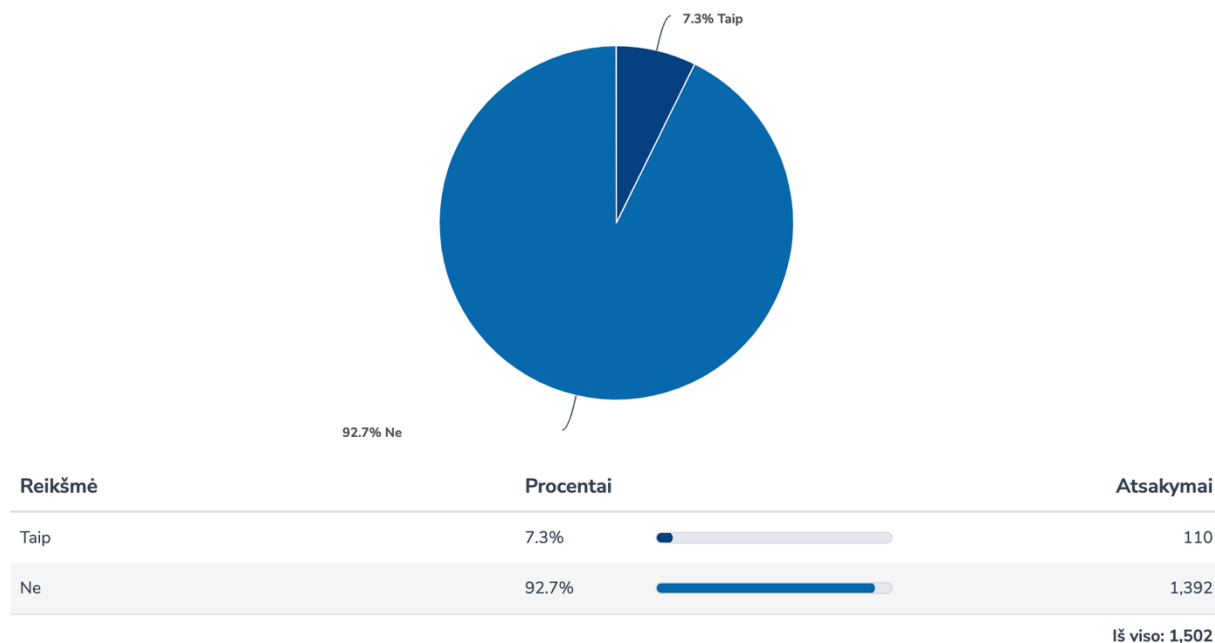
Vertinant Šiaulių miesto savivaldybės administracinių paslaugų kokybę, matyti, kad bendras gyventojų pasitenkinimas yra pakankamai aukštas, tačiau skirtingos paslaugos sulaukia nevienodo įvertinimo. Geriausiai įvertinta gyvenamosios vietos deklaravimo paslauga (8,8 balų), kas rodo, kad ji yra aiškiai organizuota, lengvai prieinama ir efektyviai vykdoma. Prasčiausiai įvertintas leidimų kirsti, genėti ar pertvarkyti saugotinus želdinius išdavimas (6,6 balų). Tai gali reikšti, kad ši paslauga susiduria su biurokratiniais trikdžiais, ilgu laukimo laiku ar neaiškia informacija apie procesą.

Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad geriausiai vertinamos paslaugos: gyvenamosios vietos deklaravimas, archyvinių pažymų išdavimas, pažymų išdavimas. Prasčiausiai vertinamos paslaugos: su statybos susijusios paslaugos, teritorijų planavimas, leidimų išdavimas prekiauti ar kirsti želdinius. Moterys nuosekliai teikia aukštesnius įvertinimus nei vyrai. Aukštesniojo/spec. vidurinio išsilavinimo asmenys dažnai pateikia žemesnius įvertinimus nei kitos išsilavinimo grupės. Jauniausi (18-24 m.) ir vidutinio amžiaus (35-44 m.) gyventojai dažniausiai vertina prasčiau nei vyresni nei 45 metų žmonės. Mažesnes pajamas gaunantys žmonės dažnai vertina geriau nei didelės pajamas turintys gyventojai. Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 13 priede.

## 2.11. Teikiamų civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas

Atliktos apklausos duomenimis 110 respondentų (7,3 proc.) per pastaruosius 12 mėnesių kreipėsi į savivaldybę dėl civilinės metrikacijos paslaugų (žr. 18 pav.).

25. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į savivaldybę dėl civilinės metrikacijos paslaugų?



18 pav. Respondentų kreipimasis į savivaldybę dėl civilinės metrikacijos paslaugų

Teigiamai atsakiusių respondentų buvo paprašyta įvertinti civilinės metrikacijos paslaugų kokybę skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai. (žr. 17 lent.).

17 lentelė. Civilinės metrikacijos paslaugų kokybės rodiklių vertinimas.

|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis | PPI  | Než.%  |
|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------------------------|-----------|----------|------|--------|
| Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas | 5 | 2 | 0 | 2 | 4 | 5 | 1 | 9 | 5 | 37 | 40                        | 110       | 8        | 80   | 36.40% |
| Gimimo/įvaikinimo registravimas                          | 4 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 6 | 28 | 61                        | 110       | 8.3      | 83   | 55.50% |
| Santuokos registravimas                                  | 4 | 2 | 2 | 0 | 4 | 2 | 5 | 8 | 5 | 35 | 43                        | 110       | 8        | 80   | 39.10% |
| Ištuokos registravimas                                   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 11 | 94                        | 110       | 9.3      | 93   | 85.50% |
| Mirties registravimas                                    | 5 | 1 | 0 | 1 | 4 | 3 | 2 | 6 | 2 | 20 | 66                        | 110       | 7.5      | 75   | 60.00% |
| Vidurkis   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |                           |           | 8.22     | 82.2 | 55.30% |

Vertinant Šiaulių miesto savivaldybės civilinės metrikacijos paslaugas, matyti, kad bendra paslaugų kokybė yra gana aukšta – dauguma sričių sulaukė 8 ar daugiau balų. Tai rodo, kad gyventojai yra patenkinti administracinių procesų sklandumu ir jų prieinamumu. Geriausiai įvertinta ištuokos registravimo paslauga (9,3 balų), kas gali reikšti, kad šis procesas yra aiškus, greitas ir lengvai prieinamas. Taip pat gerai įvertinti gimimo/įvaikinimo (8,3 balo) ir santuokos registravimo (8 balai) procesai, kas rodo, kad šios paslaugos teikiamos efektyviai. Žemiausią įvertinimą gavo mirties registravimo paslauga (7,5 balų), kas gali reikšti, kad šiame procese gyventojai susiduria su tam

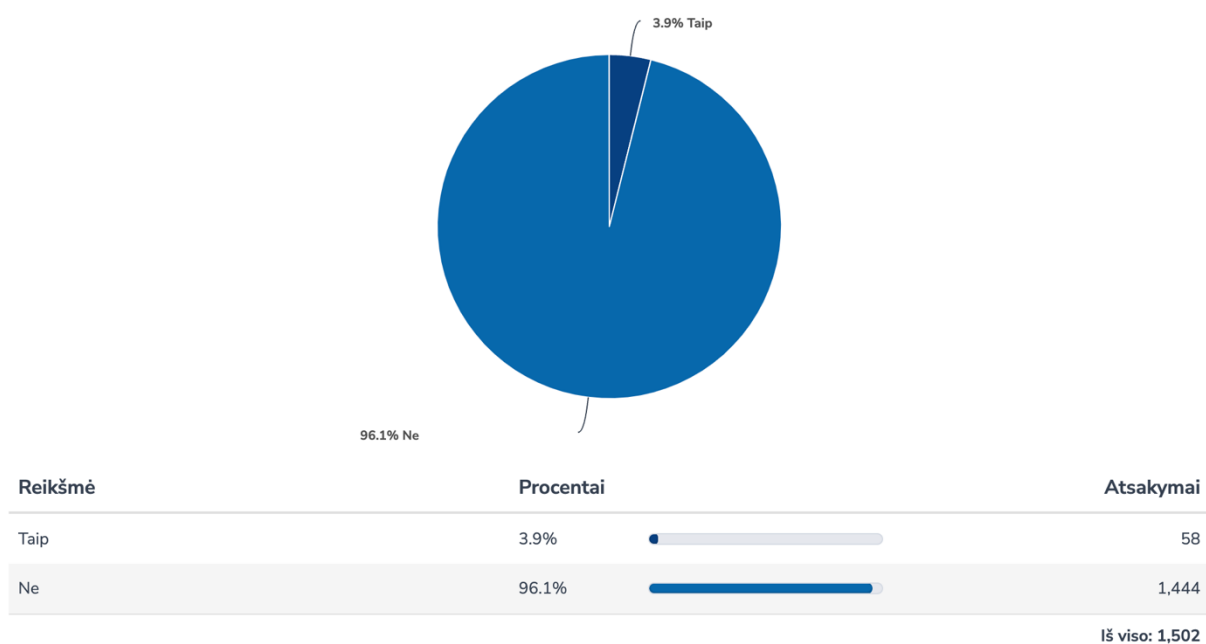
tikrais nepatogumais, pavyzdžiui, biurokratinėmis kliūtimis, ilgu laukimo laiku ar nepakankama informacijos prieinamumu.

Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad geriausiai vertinamos paslaugos: ištuokos registravimas, santuokos registravimas ir mirties registravimas. Prasčiausiai vertinamos paslaugos: gimimo/įvaikinimo registravimas tarp jauniausių gyventojų, vardo ir pavardės keitimas tarp vyrų bei žemesnių pajamų grupių. Moterys vertina civilinės metrikacijos paslaugas geriau nei vyrai. Vyresni nei 55 metų gyventojai yra labiausiai patenkinti civilinės metrikacijos paslaugomis. Jauniausi (18-24) ir vidutinio amžiaus (35-44) gyventojai dažnai pateikia žemiausius įvertinimus. Mažesnes pajamas gaunantys gyventojai dažniausiai vertina paslaugas geriau nei didesnes pajamas turintys asmenys. Aukštesnį išsilavinimą turintys gyventojai vertina administracines paslaugas šiek tiek prasčiau nei mažiau išsilavinę ar aukštą išsilavinimą turintys žmonės. Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 14 priede.

## 2.12. Teikiamų paslaugų verslui vertinimas

Į Šiaulių savivaldybę dėl paslaugų verslui kreipėsi 58 apklausoje dalyvavę gyventojai (3,9 proc.) (žr. 19 pav.).

27. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į savivaldybę dėl paslaugų verslui?



19 pav. Respondentų kreipimasis dėl paslaugų verslui

Teigiamai atsakiusių respondentų buvo paprašyta įvertinti teikiamų paslaugų verslui kokybę skalėje nuo 1 – labai blogai iki 10 – labai gerai. (žr. 18 lent.).

18 lentelė. Paslaugų verslui rodiklių vertinimas

|   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9  | 10 | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis | PPI   | Než.%  |
|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|---------------------------|-----------|----------|-------|--------|
| Leidimai prekiauti, teikti paslaugas viešose vietose išdavimas                  | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3  | 5  | 8  | 27                        | 58        | 7        | 70    | 46.60% |
| Licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas           | 1 | 2 | 0 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2  | 5  | 6  | 34                        | 58        | 7        | 70    | 58.60% |
| Licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimas                 | 0 | 0 | 3 | 1 | 5 | 0 | 2 | 0  | 5  | 4  | 38                        | 58        | 6.9      | 69    | 65.50% |
| Leidimo važiuoti didžiagabarite ir ar sunkiasvore transporto priemone išdavimas | 1 | 0 | 2 | 3 | 3 | 1 | 0 | 3  | 3  | 5  | 37                        | 58        | 6.7      | 67    | 63.80% |
| Leidimo organizuoti renginius išdavimas   | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3  | 4  | 9  | 31                        | 58        | 7.4      | 74    | 53.40% |
| Leidimo įrengti išorinę reklamą išdavimas                                       | 2 | 2 | 2 | 0 | 5 | 2 | 2 | 5  | 5  | 9  | 24                        | 58        | 7        | 70    | 41.40% |
| Leidimo atlikti kasinėjimo darbus viešojo naudojimo teritorijoje išdavimas      | 0 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1  | 3  | 7  | 35                        | 58        | 6.8      | 68    | 60.30% |
| Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas   | 2 | 1 | 3 | 1 | 6 | 0 | 1 | 2  | 2  | 7  | 33                        | 58        | 6.3      | 63    | 56.90% |
| Smulkaus ir vidutinio verslo skatinimas ir rėmimas                              | 5 | 3 | 1 | 2 | 6 | 5 | 3 | 4  | 5  | 8  | 16                        | 58        | 6.2      | 62    | 27.60% |
| Konsultacijos galimų investicijų klausimais                                     | 2 | 6 | 1 | 0 | 6 | 1 | 3 | 2  | 2  | 9  | 26                        | 58        | 6.2      | 62    | 44.80% |
| Konsultacijų išsamumas bei kompetentingumas                                     | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3 | 4 | 4  | 8  | 10 | 15                        | 58        | 7        | 70    | 25.90% |
| Vietinių mokesčių, kuriuos nustato savivaldybė politika                         | 2 | 4 | 2 | 1 | 7 | 4 | 9 | 12 | 10 | 7  | 0                         | 58        | 6.9      | 69    | 0.00%  |
| Vidurkis  |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |                           |           | 6.78     | 67.83 | 45.40% |

Analizuojant Šiaulių savivaldybės teikiamas paslaugas verslui, matyti, kad bendras vertinimas yra vidutinis – aukščiausias įvertinimas siekia 7,4 balo, o žemiausias 6,2 balo. Tai rodo, kad verslo bendruomenė paslaugomis yra patenkinta tik iš dalies ir tam tikrose srityse mato tobulinimo poreikį. Geriausiai įvertinta leidimų organizuoti renginius išdavimo paslauga (7,4 balų), kas reiškia, kad šis procesas yra gana aiškus ir veiksmingas. Silpniausiai įvertintos sritys – smulkaus ir vidutinio verslo skatinimas bei investicijų konsultacijos (po 6,2 balų). Tai rodo, kad verslininkai jaučia paramos ir aiškesnės informacijos apie investavimo galimybes stoką.

Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad moterys verslui teikiamas paslaugas vertina geriau nei vyrai, ypač licencijų ir leidimų išdavimo srityse bei konsultacijų kokybėje. Aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys dažniausiai pateikia aukščiausius įvertinimus, o vidurinį ar aukštesnįjį išsilavinimą turintys – dažniausiai žemiausius, ypač statybos leidimų ir teritorijų planavimo srityse. Vidutinio amžiaus žmonės (35-44 m.) dažniausiai pateikia geriausius vertinimus, ypač leidimų prekybai ir verslo licencijų išdavimui. Tuo tarpu jauniausi (18-24 m.) ir vyresni nei 65 metų žmonės dažnai pateikia žemiausius įvertinimus. Mažesnes pajamas gaunantys gyventojai dažniausiai vertina prasčiau, ypač mokesčių ir investicijų konsultacijas, tačiau kai kuriose srityse, pvz., leidimų organizuoti renginius ar prekybai išdavimas, jų įvertinimai yra aukšti. Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 15 priede.



## 2.13. Teikiamų savivaldybės administracijos paslaugų vertinimas

Šiaulių miesto savivaldybės administracijos teikiamos paslaugos vertinamos gana gerai, tačiau matyti skirtumai tarp atskirų aspektų. Geriausiai įvertintas savivaldybės administracijos specialistų mandagumas ir bendravimas (8,1 balo), kas rodo, kad gyventojai patenkinti aptarnavimo kultūra ir darbuotojų profesionalumu. Tačiau žemiausią įvertinimą gavo reakcijos į gyventojų problemas greitumas (7,65 balo). Tai reiškia, kad žmonės ne visada jaučia operatyvų reagavimą į savo užklausas ar prašymus. Tai gali būti susiję su biurokratiniais procesais, darbuotojų užimtumu ar ilgais sprendimų priėmimo terminais. (žr. 19 lent.)

19 lentelė. Administracijos darbo ir teikiamų paslaugų vertinimas

|   | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7   | 8   | 9   | 10  | Nežinau, neturiu nuomonės | Atsakymai | Vidurkis    | PPI          | Než.%         |
|---|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|-----------|-------------|--------------|---------------|
| Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus  | 24 | 16 | 25 | 22 | 80 | 47 | 97  | 183 | 167 | 399 | 442                       | 1,502     | 8           | 80           | 29.40%        |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto                               | 44 | 28 | 28 | 36 | 60 | 61 | 80  | 153 | 154 | 324 | 534                       | 1,502     | 7.65        | 76.5         | 35.60%        |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką) | 37 | 29 | 38 | 25 | 46 | 39 | 74  | 148 | 157 | 357 | 552                       | 1,502     | 7.9         | 79           | 36.80%        |
| Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus                                | 34 | 23 | 35 | 32 | 60 | 48 | 100 | 132 | 140 | 314 | 584                       | 1,502     | 7.69        | 76.9         | 38.90%        |
| Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą                                  | 34 | 16 | 24 | 37 | 63 | 63 | 84  | 181 | 178 | 331 | 491                       | 1,502     | 7.9         | 79           | 32.70%        |
| Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais                         | 28 | 18 | 18 | 41 | 51 | 62 | 94  | 167 | 168 | 410 | 445                       | 1,502     | 8.1         | 81           | 29.60%        |
| Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami   | 40 | 20 | 26 | 31 | 73 | 62 | 86  | 186 | 174 | 362 | 442                       | 1,502     | 7.8         | 78           | 29.40%        |
| Savivaldybė informavo apie veiksmus, kurių ėmėsi spręsdama jūsų klausimus   | 48 | 21 | 23 | 28 | 61 | 64 | 74  | 139 | 160 | 334 | 550                       | 1,502     | 7.74        | 77.4         | 36.60%        |
| <b>Vidurkis</b>   |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |                           |           | <b>7.85</b> | <b>78.48</b> | <b>33.63%</b> |

Vertinant pasiskirstymus pagal demografines charakteristikas, pastebima, kad moterys savivaldybės administracijos darbą vertina geriau nei vyrai, ypač problemų sprendimo greitį ir specialistų mandagumą. Vyresni nei 55 metų gyventojai yra labiausiai patenkinti paslaugomis, o jauniausi (18-24 m.) ir vidutinio amžiaus (35-44 m.) grupės vertina prasčiau. Aukštesniojo išsilavinimo asmenys dažniausiai pateikia žemesnius įvertinimus, palyginti su mažiau išsilavinusiais ar turinčiais aukštąjį išsilavinimą. Mažesnes pajamas gaunantys gyventojai dažnai vertina savivaldybės darbą geriau, ypač informacijos išsamumą ir specialistų kompetenciją. Detalus pasiskirstymas pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 16 priede.

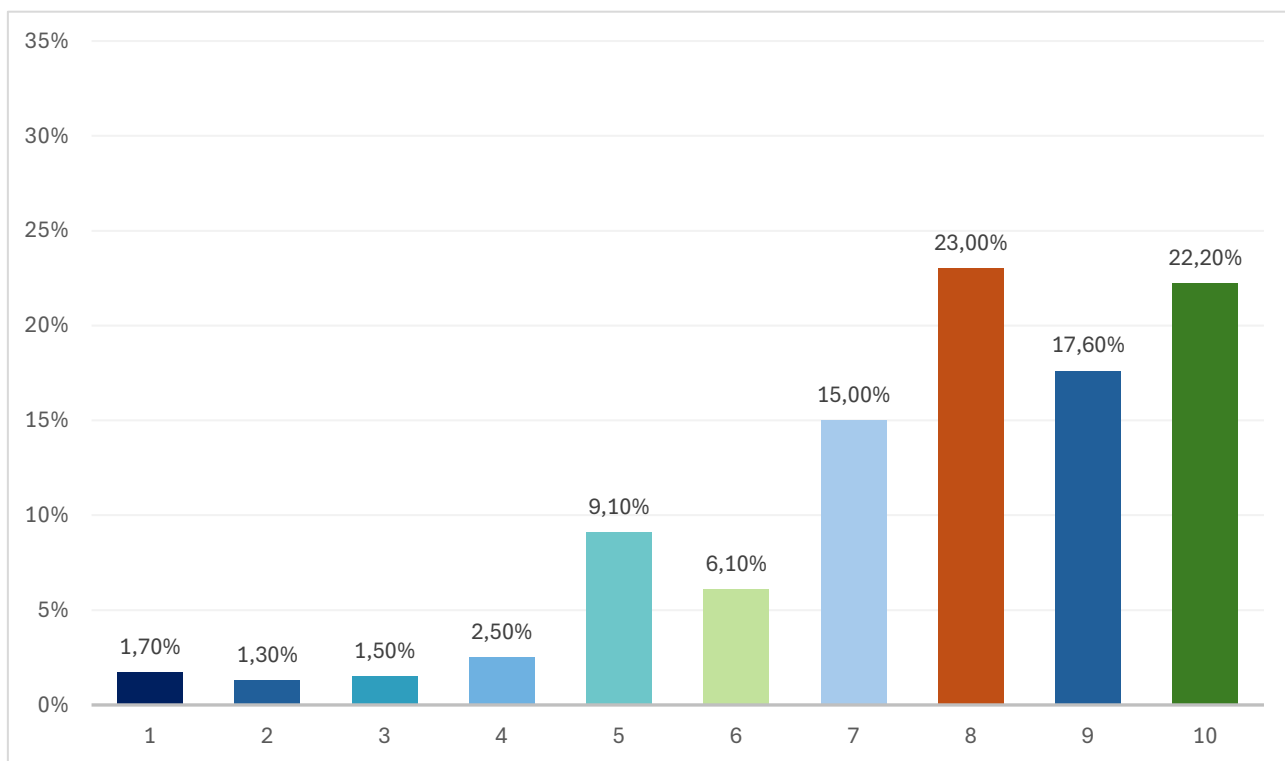
## 2.14. Bendras savivaldybės darbo vertinimas

Norint išsiaiškinti bendrą savivaldybės darbo vertinimą buvo užduotas klausimas: „Kaip Jūs bendrai vertinate Šiaulių savivaldybės darbą? Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai“. Gauti apklausos rezultatai rodo, kad bendras Šiaulių miesto savivaldybės darbo vertinimo vidurkis siekia 7,7 balų. Detalesni rezultatai pagal vertinimą atvaizduojami žemiau lentelėje.

**20 lentelė.** Bendras savivaldybės darbo vertinimas

| Vertinimas | Procentai       | Atsakymai   |
|------------|-----------------|-------------|
| 1          | 1.70%           | 25          |
| 2          | 1.30%           | 19          |
| 3          | 1.50%           | 22          |
| 4          | 2.50%           | 38          |
| 5          | 9.10%           | 136         |
| 6          | 6.10%           | 92          |
| 7          | 15.00%          | 226         |
| 8          | 23.00%          | 346         |
| 9          | 17.60%          | 264         |
| 10         | 22.20%          | 334         |
|            | <b>Vidurkis</b> | <b>7,7</b>  |
|            | <b>Iš viso</b>  | <b>1502</b> |

23 proc. respondentų bendrai savivaldybės darbą įvertino 8 balais, 22,2 proc. respondentų skyrė aukščiausią balą – 10. Mažiausiai respondentai rinkosi 3 balų įvertinimą – 1,5 proc. ir 2 balų – 1,3 proc. (žr. 20 pav.).

**20 pav.** Respondentų vertinimų procentiškas pasiskirstymas

Detalūs pasiskirstymai pagal pagrindines demografines respondentų charakteristikas (lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį) pateikiami ataskaitos 16 priede.

## 2.15. Bendras Šiaulių miesto savivaldybės administracijos teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų vartotojų (gyventojų) pasitenkinimo indeksas

Remiantis pateiktais duomenimis, bendras Šiaulių miesto savivaldybės administracijos teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų vartotojų (gyventojų) pasitenkinimo indeksas siekia 7,75 balų iš 10 ir 78,60% PPI (Pasitenkinimo procentinis indeksas). Tai rodo pakankamai aukštą gyventojų pasitenkinimą savivaldybės administracijos teikiamomis paslaugomis. (žr. lent. 21).

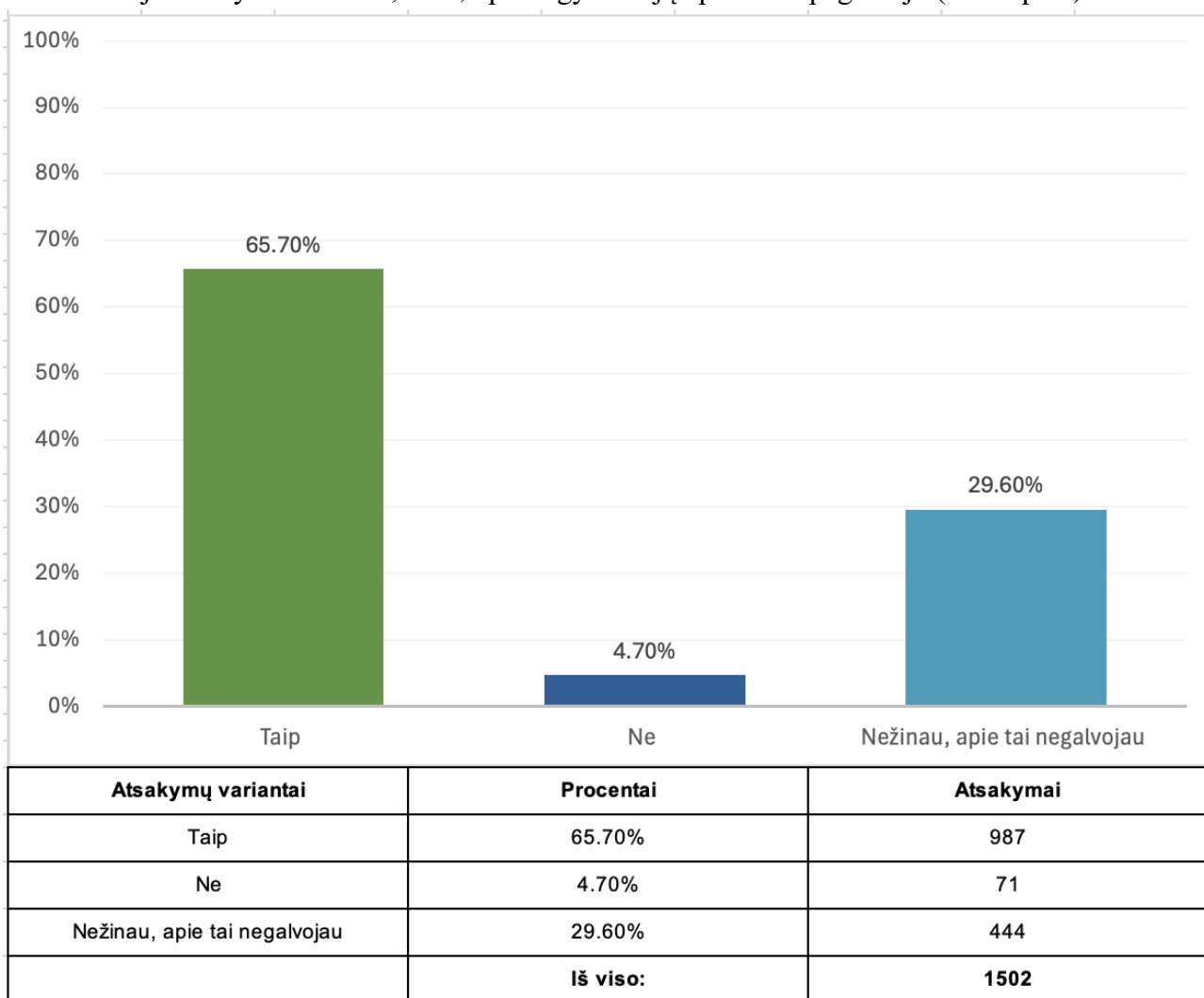
21 lentelė. Bendras savivaldybės darbo vertinimas

| Diagnostinis blokas   | Vidurkis    | PPI           |
|---|-------------|---------------|
| Miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūra                      | 7,25        | 64,06%        |
| Šiaulių miesto viešasis transportas   | 7,9         | 79%           |
| Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centrų (poliklinikų, sveikatos biuro) paslaugos | 7,11        | 71%           |
| Šiaulių miesto švietimo paslaugos   | 7,9         | 79%           |
| Šiaulių miesto kultūros ir sporto paslaugos   | 8,1         | 81%           |
| Turizmo informacijos centro paslaugos   | 8,34        | 83%           |
| Viešosios bibliotekos knygų skolinimosi paslaugos                                   | 9,16        | 91,6%         |
| Kompensacijų ar pašalpų paslaugos   | 7,65        | 76,5%         |
| Socialinės paslaugos  | 7,04        | 70,42%        |
| Administracinės paslaugos   | 7,4         | 74,92%        |
| Civilinės metrikacijos paslaugos  | 8,22        | 82,2%         |
| Paslaugos verslui   | 6,78        | 67,83%        |
| Savivaldybės administracijos paslaugos  | 7,85        | 78,48%        |
| <b>Bendras vidurkis</b>   | <b>7,75</b> | <b>78,60%</b> |

## 2.16. Didžiavimasis esant šiauliečiu

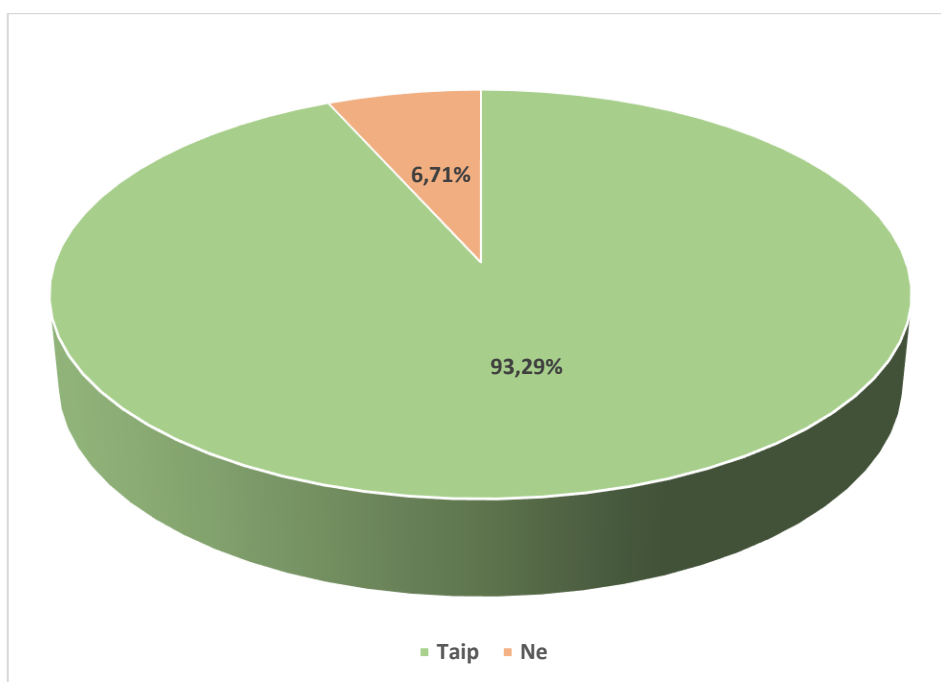
Apklausoje pabaigoje respondentams buvo užduoti klausimai, kurie nėra susiję su Šiaulių miesto savivaldybės darbu, tačiau atspindi gyventojų nuotaikas, parodo ar gyventojai džiaugiasi gyvendami

Šiaulių mieste. Pirmiausia buvo paklausta „Ar Jūs didžiuojatės, kad esate šiaulietė/šiaulietis?“ ir į šį klausimą dauguma respondentų – 65,7 proc. atsakė, kad taip. Tik 4,7 proc. Šiaulių miesto gyventojų nesididžiuoja esantys šiauliečiai, o 29,6 proc. gyventojų apie tai nepagalvojo (žr. 21 pav.)



**21 pav.** Respondentų didžiavimasis būnant Šiaulių miesto gyventojais

Siekiant detaliau išanalizuoti šiauliečių pasididžiavimo savo miestu tendencijas, papildomai buvo apskaičiuoti rezultatai, neįtraukiant respondentų, kurie atsakė „Nežinau, apie tai negalvoju“. Tokiu būdu išskirtinai buvo nagrinėjamos aiškiai išreikštos nuomonės – „Taip“ ir „Ne“. Remiantis šiais duomenimis, paaiškėjo, kad net 93,29% apklaustųjų, turinčių tvirtą nuomonę šiuo klausimu, didžiuojasi būdami šiauliečiais, tuo tarpu 6,71% respondentų nurodė, kad savo miestu nesididžiuoja (žr. 22 pav.)



**22 pav.** Detalesnis respondentų vertinimas, ar didžiuojasi būnant Šiaulių miesto gyventojais

Analizuojant rezultatus pagal demografines charakteristikas matoma, jog vyrai ir moterys panašiai didžiuojasi būdami Šiaulių gyventojais, tačiau moterys dažniau nežino arba apie tai negalvojo (30,2% prieš 27,7% vyrų). Jauniausi (18-24 m.) ir vidutinio amžiaus (35-44 m.) respondentai labiausiai didžiuojasi miestu, o vyresni nei 55 m. ir 25-34 m. grupėse šis jausmas kiek silpnesnis. Aukščiausią pasididžiavimo lygį rodo mažiausiai išsilavinę gyventojai (75,3%), o aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys nebuvo įtraukti į analizę. Kitų demografinių grupių atsakymų pasiskirstymai nurodyti 21 lentelėje.

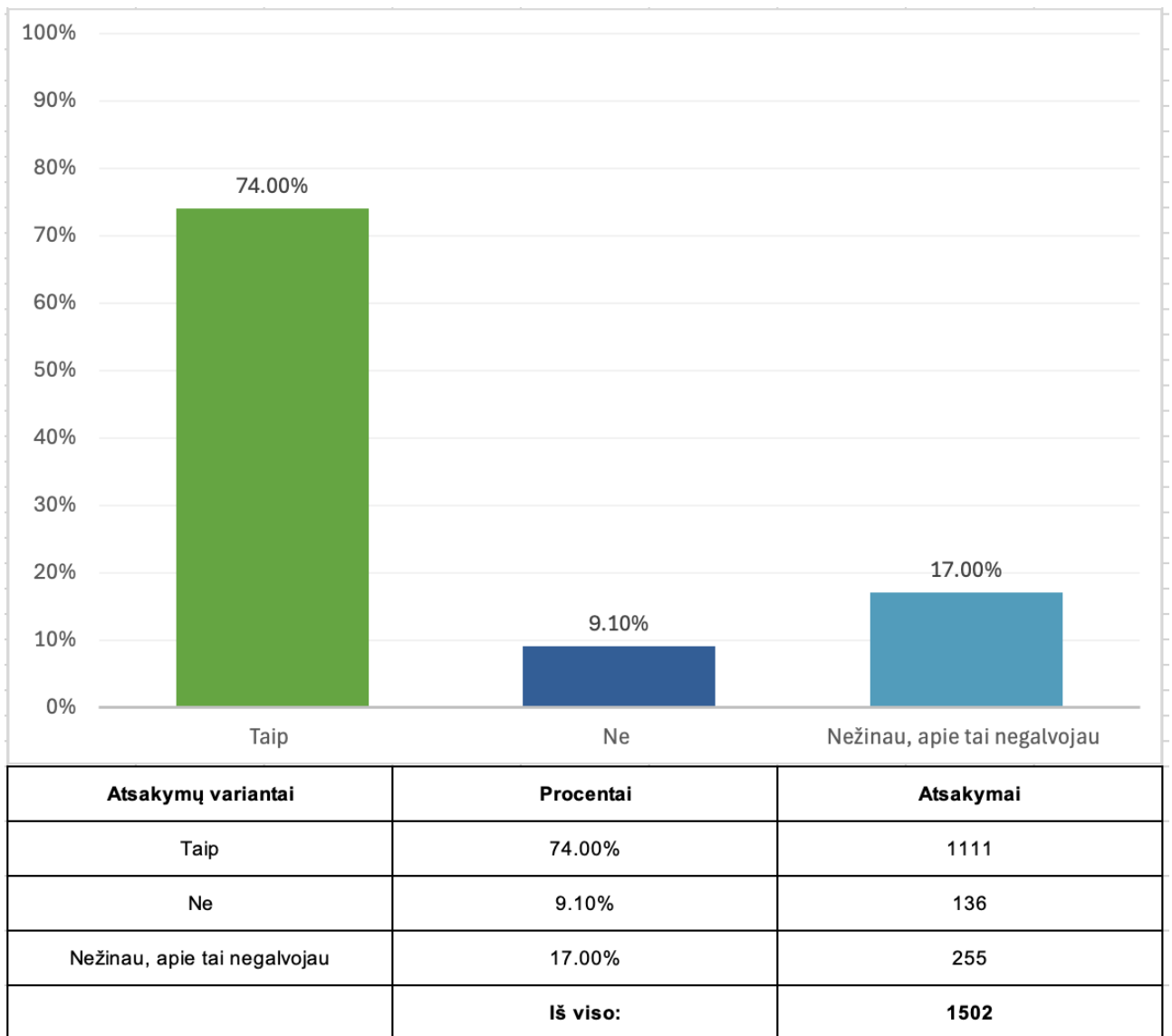
**22 lentelė.** Respondentų didžiavimasis būnant Šiaulių miesto gyventojais pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius

| Demografinis rodiklis                    | Pasirinkimas                | Procentalus pasiskirstymas | Atsakymai | Demografinis rodiklis | Pasirinkimas                | Procentalus pasiskirstymas | Atsakymai |
|--|-----------------------------|----------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------|
| Vyrai                                    | Taip                        | 67%                        | 254       | 18-24                 | Taip                        | 69.9%                      | 58        |
|  | Ne                          | 5,30%                      | 20        |                       | Ne                          | 6%                         | 5         |
|  | Nežinau, apie tai negalvoju | 27,70%                     | 105       |                       | Nežinau, apie tai negalvoju | 24.1%                      | 20        |
| Moterys                                  | Taip                        | 65,30%                     | 733       | 25-34                 | Taip                        | 62.1%                      | 146       |
|  | Ne                          | 4,50%                      | 51        |                       | Ne                          | 3.4%                       | 8         |
|  | Nežinau, apie tai negalvoju | 30,20%                     | 339       |                       | Nežinau, apie tai negalvoju | 34.5%                      | 81        |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Taip                        | 75.30%                     | 165       | 35-44                 | Taip                        | 68.5%                      | 296       |
|  | Ne                          | 3.70%                      | 8         |                       | Ne                          | 5.1%                       | 22        |
|  | Nežinau, apie tai negalvoju | 21.00%                     | 46        |                       | Nežinau, apie tai negalvoju | 26.4%                      | 114       |

|                                 |                             |        |     |       |                             |       |     |
|---------------------------------|-----------------------------|--------|-----|-------|-----------------------------|-------|-----|
| Aukštesnysis / spec. vidurinis. | Taip                        | 69.2%  | 220 | 45-54 | Taip                        | 66%   | 217 |
|                                 | Ne                          | 3.5%   | 11  |       | Ne                          | 3.3%  | 11  |
|                                 | Nežinau, apie tai negalvoju | 27.4%  | 87  |       | Nežinau, apie tai negalvoju | 30.7% | 101 |
| Aukštasis                       | Taip                        | 62.38% | 602 | 55-64 | Taip                        | 63.3% | 167 |
|                                 | Ne                          | 5.39%  | 52  |       | Ne                          | 5.3%  | 14  |
|                                 | Nežinau, apie tai negalvoju | 32.23% | 311 |       | Nežinau, apie tai negalvoju | 31.4% | 83  |
| <400€                           | Taip                        | 68.8%  | 110 | >65   | Taip                        | 64.8% | 103 |
|                                 | Ne                          | 5.6%   | 9   |       | Ne                          | 6.9%  | 11  |
|                                 | Nežinau, apie tai negalvoju | 25.6%  | 41  |       | Nežinau, apie tai negalvoju | 28.3% | 45  |
| 401-700€                        | Taip                        | 68.4%  | 255 |       |                             |       |     |
|                                 | Ne                          | 4.6%   | 17  |       |                             |       |     |
|                                 | Nežinau, apie tai negalvoju | 27.1%  | 101 |       |                             |       |     |
| 701-1000€                       | Taip                        | 65.5%  | 304 |       |                             |       |     |
|                                 | Ne                          | 5.2%   | 24  |       |                             |       |     |
|                                 | Nežinau, apie tai negalvoju | 29.3%  | 136 |       |                             |       |     |
| >1000€                          | Taip                        | 63%    | 318 |       |                             |       |     |
|                                 | Ne                          | 4.2%   | 21  |       |                             |       |     |
|                                 | Nežinau, apie tai negalvoju | 32.9%  | 166 |       |                             |       |     |

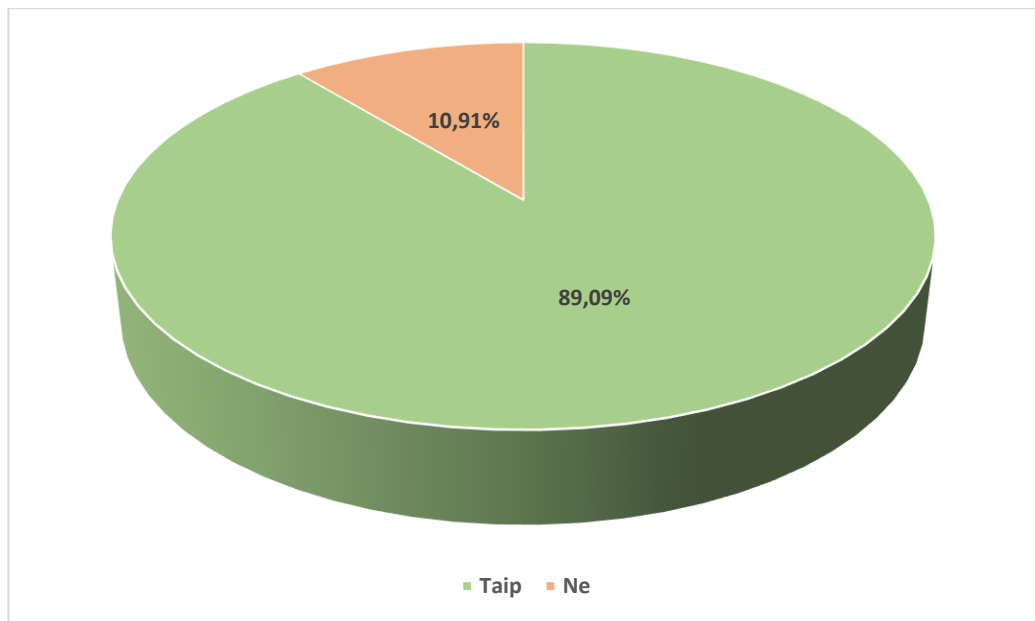
## 2.17. Saugumo jausmas Šiauliuose

Norint nustatyti, ar Šiaulių miesto gyventojai jaučiasi saugiai buvo paprašyta įvertinti teiginį „Manau, kad Šiaulių mieste jaučiuosi saugiai“ pasirenkant atsakymo variantus: Taip, Ne, Nežinau, apie tai nepagalvoju. Didžioji dalis (74 proc.) respondentų nurodė, kad jaučiasi saugiai, 9,10 proc. respondentų nesijaučia saugiai, o 17 proc. gyventojų apie tai nepagalvojo (žr. 22 pav.)



**23 pav.** Saugumo jausmas Šiaulių mieste

Norint tiksliau įvertinti Šiaulių miesto gyventojų saugumo jausmą, papildomai buvo atlikta analizė, neįtraukiant respondentų, kurie atsakė „Nežinau, apie tai negalvoju“. Tokiu būdu buvo nagrinėjamos tik aiškiai išreikštos nuomonės – „Taip“ ir „Ne“. Gauti rezultatai rodo, kad iš respondentų, turinčių tvirtą nuomonę šiuo klausimu, 89,09% teigia, jog Šiauliuose jaučiasi saugiai, o 10,91% mano priešingai. Šie duomenys leidžia tiksliau įvertinti miesto gyventojų saugumo jausmą ir identifikuoti bendrą situaciją tarp tų, kurie turi aiškų požiūrį į šį aspektą (žr. 24 pav.)



**24 pav.** Detalesnis respondentų vertinimas, ar saugiai jaučiasi Šiaulių mieste

Analizuojant rezultatus pagal demografines charakteristikas matoma, jog vyrai ir moterys panašiai jaučiasi saugūs mieste (~73-74%), tačiau vyrai dažniau apie tai nėra pagalvoję (17,9% prieš 16,7%). Jauniausia (18-24 m.) grupė jaučiasi mažiausiai saugi (66,3%), o dažniausiai nesaugiai jaučiasi būtent ši grupė (19,3%). Didžiausią saugumo jausmą išreiškė 45-54 m. amžiaus grupė (77,8%). Mažiausias nesaugumo jausmas vyrauja tarp vyresnių nei 65 m. gyventojų (5,7%), o didžiausias tarp mažiausias pajamas gaunančių (<400€), kurių net 18,1% nurodė, kad nesijaučia saugūs. Dauguma gyventojų (apie 70-75%) jaučiasi saugūs Šiauliuose, tačiau apie 9-10% jaučiasi nesaugūs, o likusi dalis (15-20%) apie tai nesusimąstė. Kitų demografinių grupių atsakymų pasiskirstymai nurodyti 22 lentelėje.

**23 lentelė.** Saugumo jausmo Šiaulių mieste vertinimo pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius

| Demografinis rodiklis                    | Pasirinkimas                | Procentalus pasiskirstymas | Atsakymai | Demografinis rodiklis | Pasirinkimas                | Procentalus pasiskirstymas | Atsakymai |
|--|-----------------------------|----------------------------|-----------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------|
| Vyras                                    | Taip                        | 72.8%                      | 276       | 18-24                 | Taip                        | 66.3%                      | 55        |
|  | Ne                          | 9.2%                       | 35        |                       | Ne                          | 19.3%                      | 16        |
|  | Nežinau, apie tai negalvoju | 17.9%                      | 68        |                       | Nežinau, apie tai negalvoju | 14.5%                      | 12        |
| Moteris                                  | Taip                        | 74.4%                      | 835       | 25-34                 | Taip                        | 71.9%                      | 169       |
|  | Ne                          | 9%                         | 101       |                       | Ne                          | 8.5%                       | 20        |
|  | Nežinau, apie tai negalvoju | 16.7%                      | 187       |                       | Nežinau, apie tai negalvoju | 19.6%                      | 46        |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Taip                        | 73.1%                      | 160       | 35-44                 | Taip                        | 74.3%                      | 321       |
|  | Ne                          | 8.7%                       | 19        |                       | Ne                          | 9.7%                       | 42        |
|  | Nežinau, apie tai negalvoju | 18.3%                      | 40        |                       | Nežinau, apie tai negalvoju | 16%                        | 69        |



|                                |                              |        |     |       |                              |       |     |
|--------------------------------|------------------------------|--------|-----|-------|------------------------------|-------|-----|
| Aukštesnysis / spec. vidurinis | Taip                         | 67.3%  | 214 | 45-54 | Taip                         | 77.8% | 256 |
|                                | Ne                           | 14.5%  | 46  |       | Ne                           | 8.2%  | 27  |
|                                | Nežinau, apie tai negalvojau | 18.2%  | 58  |       | Nežinau, apie tai negalvojau | 14%   | 46  |
| Aukštasis                      | Taip                         | 76.37% | 737 | 55-64 | Taip                         | 73.1% | 193 |
|                                | Ne                           | 7.36%  | 71  |       | Ne                           | 8.3%  | 22  |
|                                | Nežinau, apie tai negalvojau | 16.27% | 157 |       | Nežinau, apie tai negalvojau | 18.6% | 49  |
| <400€                          | Taip                         | 68.1%  | 109 | >65   | Taip                         | 73.6% | 117 |
|                                | Ne                           | 18.1%  | 29  |       | Ne                           | 5.7%  | 9   |
|                                | Nežinau, apie tai negalvojau | 13.8%  | 22  |       | Nežinau, apie tai negalvojau | 20.8% | 33  |
| 401-700€                       | Taip                         | 71.8%  | 268 |       |                              |       |     |
|                                | Ne                           | 8.3%   | 31  |       |                              |       |     |
|                                | Nežinau, apie tai negalvojau | 19.8%  | 74  |       |                              |       |     |
| 701-1000€                      | Taip                         | 73.1%  | 339 |       |                              |       |     |
|                                | Ne                           | 9.7%   | 45  |       |                              |       |     |
|                                | Nežinau, apie tai negalvojau | 17.2%  | 80  |       |                              |       |     |
| 1000€                          | Taip                         | 78.22% | 395 |       |                              |       |     |
|                                | Ne                           | 6.14%  | 31  |       |                              |       |     |
|                                | Nežinau, apie tai negalvojau | 15.64% | 79  |       |                              |       |     |

## Priedai

### 1 priedas. Bendras demografinis pasiskirstymas

| Demografiniai duomenys         |  | Procentai | Atsakymai |
|--------------------------------|--|-----------|-----------|
| Gyvenimo Šiaulių mieste trukmė | Iki 5 metų                               | 6.5%      | 95        |
|                                | 5-10 metų                                | 5.1%      | 76        |
|                                | Virš 10 metų                             | 88.5%     | 1329      |
| Lytis                          | Vyras                                    | 25.2%     | 379       |
|                                | Moteris                                  | 74.8%     | 1234      |
| Išsilavinimas                  | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 14,58%    | 219       |
|                                | Aukštesnysis / spec. vidurinis           | 21,17%    | 318       |
|                                | Aukštasis                                | 64,31%    | 965       |
| Amžius                         | 18-24                                    | 5.5%      | 83        |
|                                | 25-34                                    | 15.6%     | 235       |
|                                | 35-44                                    | 28.8%     | 432       |
|                                | 45-54                                    | 21.9%     | 329       |
|                                | 55-64                                    | 17.6%     | 264       |
|                                | 65 ir daugiau                            | 10.6%     | 159       |
| Šeimyninė padėtis              | Nevedęs/netekėjusi                       | 12.8%     | 192       |
|                                | Vedęs/ištekėjusi                         | 56.4%     | 847       |
|                                | Gyvena kartu nesusituokę                 | 10%       | 150       |
|                                | Išsiskyre (-usi)                         | 11.9%     | 179       |
|                                | Našlys (-ė)                              | 8.9%      | 134       |
| Namų ūkio dydis                | 1 asmuo                                  | 19.2%     | 288       |
|                                | 2 asmenys                                | 29.6%     | 444       |
|                                | 3 asmenys                                | 26.4%     | 396       |
|                                | 4 ir daugiau asmenų                      | 24.9%     | 374       |
|                                | Specialistas, tarnautojas                | 44.5%     | 669       |

|                              |   |       |      |
|------------------------------|---|-------|------|
|                              | Aukščiausio, vidutinio lygio vadovas ar verslo savininkas | 10%   | 150  |
|                              | Darbininkas, techninis darbuotojas                        | 16.8% | 253  |
| Pagrindinis užsiėmimas       | Dirbu savarankiškai                                       | 8.7%  | 131  |
|                              | Bedarbis (ilgiau nei 3 mėn.)                              | 5.3%  | 80   |
|                              | Pensininkas   | 7.9%  | 118  |
|                              | Studentas, moksleivis                                     | 2.9%  | 44   |
|                              | Kita  | 3.8%  | 57   |
| <hr/>                        |   |       |      |
|                              | ≤400  | 10.7% | 160  |
| Pajamos vienam šeimos nariui | 401-700€  | 24.8% | 373  |
|                              | 701-1000€   | 30.9% | 464  |
|                              | >1000€  | 33.6% | 505  |
| <hr/>                        |   |       |      |
|                              | Iš viso   | 100%  | 1502 |
| <hr/>                        |   |       |      |

## 2 priedas. Šiaulių miesto, kaip patrauklios gyvenamosios vietos vertinimas

|                              | Demografinis rodiklis                    | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras                                    | 7.9      |
|                              | Moteris                                  | 8.3      |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8.6      |
|                              | Aukštesnysis / spec. vidurinis           | 8.3      |
|                              | Aukštasis                                | 8        |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7.7      |
|                              | 25-34                                    | 8.1      |
|                              | 35-44                                    | 8.1      |
|                              | 45-54                                    | 8.2      |
|                              | 55-64                                    | 8.4      |
|                              | 65 ir daugiau                            | 8.1      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | Iki 400€                                 | 8.1      |
|                              | 401-700€                                 | 8.3      |
|                              | 701-1000€                                | 8.1      |
|                              | >1000€                                   | 8.1      |

### 3 Priedas. Šiaulių miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūra

|                              | Buitinių atliekų surinkimas                           | Vidurkis |                              | Miesto papuošimas švenčių metu                      | Vidurkis |
|------------------------------|---|----------|------------------------------|---|----------|
| Lytis                        | Vyras   | 7,66     | Lytis                        | Vyras   | 8,15     |
|                              | Moteris   | 7,61     |                              | Moteris   | 8,66     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis              | 7,54     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis            | 7,86     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                          | 7,62     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                        | 8,6      |
|                              | Aukštasis   | 7,64     |                              | Aukštasis   | 8,58     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,75     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 8,22     |
|                              | 25-34   | 7,54     |                              | 25-34   | 8,73     |
|                              | 35-44   | 7,54     |                              | 35-44   | 8,18     |
|                              | 45-54   | 7,53     |                              | 45-54   | 8,63     |
|                              | 55-64   | 7,81     |                              | 55-64   | 8,7      |
|                              | 65 ir daugiau   | 7,61     |                              | 65 ir daugiau                                       | 8,6      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,37     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,39     |
|                              | 401-700€  | 7,71     |                              | 401-700€  | 8,63     |
|                              | 701-1000€   | 7,65     |                              | 701-1000€   | 8,49     |
|                              | >1000€  | 7,62     |                              | >1000€  | 8,55     |
|                              | Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga | Vidurkis |                              | Viešų erdvių (parkai, aikštės ir kt) aplinkos būklė | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras   | 7,48     | Lytis                        | Vyras   | 7,67     |
|                              | Moteris   | 7,40     |                              | Moteris   | 7,94     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis              | 7,35     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis            | 8,15     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                          | 7,18     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                        | 7,79     |
|                              | Aukštasis   | 7,52     |                              | Aukštasis   | 7,83     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,22     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,86     |
|                              | 25-34   | 7,4      |                              | 25-34   | 7,79     |
|                              | 35-44   | 7,34     |                              | 35-44   | 7,78     |
|                              | 45-54   | 7,47     |                              | 45-54   | 7,92     |
|                              | 55-64   | 7,56     |                              | 55-64   | 8,05     |
|                              | 65 ir daugiau   | 7,53     |                              | 65 ir daugiau                                       | 7,84     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 6,91     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,88     |
|                              | 401-700€  | 7,62     |                              | 401-700€  | 8,08     |
|                              | 701-1000€   | 7,41     |                              | 701-1000€   | 7,82     |
|                              | >1000€  | 7,48     |                              | >1000€  | 7,76     |
|                              | Automobilių stovėjimo aikštelės                       | Vidurkis |                              | Medžių, gėlynų ir želdinių priežiūra                | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras   | 6,02     | Lytis                        | Vyras   | 7,54     |
|                              | Moteris   | 6,14     |                              | Moteris   | 8,05     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis              | 6,2      | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis            | 8,07     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                          | 6        |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                        | 7,84     |
|                              | Aukštasis   | 6,12     |                              | Aukštasis   | 7,93     |

|                              |  |          |                              |  |          |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|----------|
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 6,42     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,1      |
|                              | 25-34                                    | 6,08     |                              | 25-34  | 7,89     |
|                              | 35-44                                    | 5,96     |                              | 35-44  | 7,82     |
|                              | 45-54                                    | 6,17     |                              | 45-54  | 8        |
|                              | 55-64                                    | 6,16     |                              | 55-64  | 8,05     |
|                              | 65 ir daugiau                            | 6,09     |                              | 65 ir daugiau                                      | 7,76     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 5,97     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,95     |
|                              | 401-700€                                 | 6,05     |                              | 401-700€   | 8,05     |
|                              | 701-1000€                                | 6,1      |                              | 701-1000€  | 7,88     |
|                              | >1000€                                   | 6,18     |                              | >1000€   | 7,87     |
|                              | Gatvių, šaligatvių priežiūra, valymas    | Vidurkis |                              | Miesto kapinių priežiūra                           | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,16     | Lytis                        | Vyras  | 7,60     |
|                              | Moteris                                  | 7,33     |                              | Moteris  | 7,80     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,42     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis           | 7,67     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,24     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                       | 7,7      |
|                              | Aukštasis                                | 7,28     |                              | Aukštasis  | 7,79     |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7,47     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,53     |
|                              | 25-34                                    | 7,06     |                              | 25-34  | 7,79     |
|                              | 35-44                                    | 7,32     |                              | 35-44  | 7,7      |
|                              | 45-54                                    | 7,07     |                              | 45-54  | 7,54     |
|                              | 55-64                                    | 7,17     |                              | 55-64  | 7,92     |
|                              | 65 ir daugiau                            | 7,3      |                              | 65 ir daugiau                                      | 8,05     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 6,64     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,61     |
|                              | 401-700€                                 | 7,58     |                              | 401-700€   | 7,72     |
|                              | 701-1000€                                | 7,27     |                              | 701-1000€  | 7,82     |
|                              | >1000€                                   | 7,3      |                              | >1000€   | 7,76     |
|                              | Dviračių takų būklė, jų pakankamumas     | Vidurkis |                              | Gyvūnų vedžiojimo aikštelių pritaikymas naudojimui | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,12     | Lytis                        | Vyras  | 6,35     |
|                              | Moteris                                  | 7,42     |                              | Moteris  | 6,42     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,68     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis           | 6,84     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,48     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                       | 6,24     |
|                              | Aukštasis                                | 7,23     |                              | Aukštasis  | 6,35     |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7,68     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 6,89     |
|                              | 25-34                                    | 7,31     |                              | 25-34  | 6,67     |
|                              | 35-44                                    | 7,24     |                              | 35-44  | 6,26     |
|                              | 45-54                                    | 7,26     |                              | 45-54  | 6,13     |
|                              | 55-64                                    | 7,5      |                              | 55-64  | 6,4      |
|                              | 65 ir daugiau                            | 7,4      |                              | 65 ir daugiau                                      | 6,61     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 7,12     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 6,42     |
|                              | 401-700€                                 | 7,47     |                              | 401-700€   | 6,66     |
|                              | 701-1000€                                | 7,35     |                              | 701-1000€  | 6,52     |
|                              | >1000€                                   | 7,31     |                              | >1000€   | 6,08     |

|                              |  |          |                              |   |          |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|---|----------|
|                              | Transporto srautų reguliavimas, kelių ženklavimas, žiedinių sankryžų efektyvumas | Vidurkis |                              | Paplūdimių įrengimas ir priežiūra             | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 6,62     | Lytis                        | Vyras   | 6,24     |
|                              | Moteris  | 7,22     |                              | Moteris                                       | 6,59     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 7,49     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis      | 6,54     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 7,24     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                  | 6,59     |
|                              | Aukštasis  | 6,92     |                              | Aukštasis                                     | 6,46     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,46     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 6,35     |
|                              | 25-34  | 7,1      |                              | 25-34   | 6,42     |
|                              | 35-44  | 6,96     |                              | 35-44   | 6,26     |
|                              | 45-54  | 6,9      |                              | 45-54   | 6,53     |
|                              | 55-64  | 7,23     |                              | 55-64   | 6,94     |
|                              | 65 ir daugiau  | 7,2      |                              | 65 ir daugiau                                 | 6,57     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,17     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 6,94     |
|                              | 401-700€   | 7,34     |                              | 401-700€                                      | 6,46     |
|                              | 701-1000€  | 6,99     |                              | 701-1000€                                     | 6,5      |
|                              | >1000€   | 6,9      |                              | >1000€  | 6,38     |
|                              | Miesto apšvietimas tamsiu paros metu   | Vidurkis |                              | Centralizuotai tiekiamo vandens kokybė        | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7,69     | Lytis                        | Vyras   | 7,82     |
|                              | Moteris  | 7,67     |                              | Moteris                                       | 8,04     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 7,9      | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis      | 7,83     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 7,58     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                  | 7,8      |
|                              | Aukštasis  | 7,65     |                              | Aukštasis                                     | 8,08     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,37     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,85     |
|                              | 25-34  | 7,8      |                              | 25-34   | 7,65     |
|                              | 35-44  | 7,68     |                              | 35-44   | 7,69     |
|                              | 45-54  | 7,59     |                              | 45-54   | 8,08     |
|                              | 55-64  | 7,73     |                              | 55-64   | 8,37     |
|                              | 65 ir daugiau  | 7,72     |                              | 65 ir daugiau                                 | 8,5      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,33     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,53     |
|                              | 401-700€   | 7,83     |                              | 401-700€                                      | 7,93     |
|                              | 701-1000€  | 7,73     |                              | 701-1000€                                     | 8,06     |
|                              | >1000€   | 7,61     |                              | >1000€  | 8,1      |
|                              | Daugiabučių kiemų būklė  | Vidurkis |                              | Daugiabučių namų administravimas ir priežiūra | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 5,37     | Lytis                        | Vyras   | 6,14     |
|                              | Moteris  | 5,59     |                              | Moteris                                       | 6,42     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 5,69     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis      | 6,7      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 5,37     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                  | 5,98     |
|                              | Aukštasis  | 5,54     |                              | Aukštasis                                     | 6,38     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 5,47     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 5,99     |
|                              | 25-34  | 5,4      |                              | 25-34   | 6,48     |
|                              | 35-44  | 5,34     |                              | 35-44   | 6,11     |

|                              |  |          |                              |               |      |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|---------------|------|
|                              | 45-54                                    | 5,51     |                              | 45-54         | 6,45 |
|                              | 55-64                                    | 5,87     |                              | 55-64         | 6,54 |
|                              | 65 ir daugiau                            | 5,78     |                              | 65 ir daugiau | 6,55 |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 5,25     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€         | 6,09 |
|                              | 401-700€                                 | 5,71     |                              | 401-700€      | 6,27 |
|                              | 701-1000€                                | 5,62     |                              | 701-1000€     | 6,46 |
|                              | >1000€                                   | 5,4      |                              | >1000€        | 6,4  |
|                              | Nuotekų valymas, avarinė tarnyba         | Vidurkis |                              |               |      |
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,88     |                              |               |      |
|                              | Moteris                                  | 7,75     |                              |               |      |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,55     |                              |               |      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,71     |                              |               |      |
|                              | Aukštasis                                | 7,87     |                              |               |      |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7,68     |                              |               |      |
|                              | 25-34                                    | 7,57     |                              |               |      |
|                              | 35-44                                    | 7,57     |                              |               |      |
|                              | 45-54                                    | 7,67     |                              |               |      |
|                              | 55-64                                    | 8,19     |                              |               |      |
|                              | 65 ir daugiau                            | 8,26     |                              |               |      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 7,37     |                              |               |      |
|                              | 401-700€                                 | 7,75     |                              |               |      |
|                              | 701-1000€                                | 7,88     |                              |               |      |
|                              | >1000€                                   | 7,86     |                              |               |      |

#### 4 priedas. Šiaulių miesto naudojimosi viešuoju transportu pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius

|               | Demografinis rodiklis                    | Ar naudojosi viešuoju transportu | Procentinė dalis | Atsakymai |
|---------------|--|----------------------------------|------------------|-----------|
| Lytis         | Vyras                                    | Taip                             | 68.3%            | 259       |
|               |  | Ne                               | 31.7%            | 120       |
|               | Moteris                                  | Taip                             | 67.8%            | 761       |
|               |  | Ne                               | 32.2%            | 362       |
| Išsilavinimas | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Taip                             | 76.3%            | 167       |
|               |  | Ne                               | 23.7%            | 52        |
|               | Aukštesnysis / spec. vidurinis           | Taip                             | 72.3%            | 230       |
|               |  | Ne                               | 27.7%            | 88        |
|               | Aukštasis                                | Taip                             | 64,56%           | 623       |
|               |  | Ne                               | 35,44%           | 342       |
| Amžiaus grupė | 18-24                                    | Taip                             | 84.3%            | 70        |
|               |  | Ne                               | 15.7%            | 13        |
|               | 25-34                                    | Taip                             | 62.1%            | 146       |
|               |  | Ne                               | 37.9%            | 89        |
|               | 35-44                                    | Taip                             | 65.5%            | 283       |



|                              |               |      |       |     |
|------------------------------|---------------|------|-------|-----|
|                              | 45-54         | Ne   | 34.5% | 149 |
|                              |               | Taip | 71.7% | 236 |
|                              | 55-64         | Ne   | 28.3% | 93  |
|                              |               | Taip | 68.6% | 181 |
|                              | 65 ir daugiau | Ne   | 31.4% | 83  |
|                              |               | Taip | 65.4% | 104 |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€         | Taip | 75.6% | 121 |
|                              |               | Ne   | 24.4% | 39  |
|                              | 401-700€      | Taip | 73.2% | 273 |
|                              |               | Ne   | 26.8% | 100 |
|                              | 701-1000€     | Taip | 70.3% | 326 |
|                              |               | Ne   | 29.7% | 138 |
|                              | >1000€        | Taip | 59.4% | 300 |
|                              |               | Ne   | 40.6% | 205 |

### 5 priedas. Šiaulių miesto viešojo transporto rodiklių vertinimas pagal demografinius rodiklius

|                              | Autobusų mieste maršrutų tinkamumas      | Vidurkis |                              | Sklandus bilietų įsigijimas              | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,79     | Lytis                        | Vyras                                    | 8,14     |
|                              | Moteris                                  | 7,97     |                              | Moteris                                  | 8,37     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,8      | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8,34     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,92     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 8,33     |
|                              | Aukštasis                                | 7,96     |                              | Aukštasis                                | 8,3      |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 8,1      | Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 8,54     |
|                              | 25-34                                    | 7,79     |                              | 25-34                                    | 7,88     |
|                              | 35-44                                    | 7,96     |                              | 35-44                                    | 8,11     |
|                              | 45-54                                    | 7,66     |                              | 45-54                                    | 8,31     |
|                              | 55-64                                    | 8,02     |                              | 55-64                                    | 8,75     |
|                              | 65 ir daugiau                            | 8,34     |                              | 65 ir daugiau                            | 8,56     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 7,76     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 8,2      |
|                              | 401-700€                                 | 8,03     |                              | 401-700€                                 | 8,43     |
|                              | 701-1000€                                | 7,84     |                              | 701-1000€                                | 8,19     |
|                              | >1000€                                   | 8        |                              | >1000€                                   | 8,38     |
|                              | Autobusų grafikų tinkamumas              | Vidurkis |                              | Autobusų stotelių būklė                  | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,53     | Lytis                        | Vyras                                    | 7,76     |
|                              | Moteris                                  | 7,53     |                              | Moteris                                  | 7,93     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,47     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8,14     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,63     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,85     |
|                              | Aukštasis                                | 7,51     |                              | Aukštasis                                | 7,84     |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7,73     | Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7,93     |
|                              | 25-34                                    | 7,37     |                              | 25-34                                    | 7,49     |
|                              | 35-44                                    | 7,62     |                              | 35-44                                    | 7,73     |

|                              |  |          |                              |               |      |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|---------------|------|
|                              | 45-54                                    | 7,3      |                              | 45-54         | 7,84 |
|                              | 55-64                                    | 7,62     |                              | 55-64         | 8,34 |
|                              | 65 ir daugiau                            | 7,8      |                              | 65 ir daugiau | 8,19 |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 7,47     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€         | 7,81 |
|                              | 401-700€                                 | 7,52     |                              | 401-700€      | 8,01 |
|                              | 701-1000€                                | 7,56     |                              | 701-1000€     | 7,83 |
|                              | >1000€                                   | 7,55     |                              | >1000€        | 7,88 |
|                              | Autobusų būklė                           | Vidurkis |                              |               |      |
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,73     |                              |               |      |
|                              | Moteris                                  | 7,89     |                              |               |      |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,89     |                              |               |      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,91     |                              |               |      |
|                              | Aukštasis                                | 7,82     |                              |               |      |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 8,09     |                              |               |      |
|                              | 25-34                                    | 7,71     |                              |               |      |
|                              | 35-44                                    | 7,87     |                              |               |      |
|                              | 45-54                                    | 7,69     |                              |               |      |
|                              | 55-64                                    | 7,94     |                              |               |      |
|                              | 65 ir daugiau                            | 8,19     |                              |               |      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 7,87     |                              |               |      |
|                              | 401-700€                                 | 8,03     |                              |               |      |
|                              | 701-1000€                                | 7,73     |                              |               |      |
|                              | >1000€                                   | 7,82     |                              |               |      |

## 6 priedas. Šiaulių miesto sveikatos įstaigų įvertinimo pasiskirstymas pagal demografines grupes

|                              | VšĮ Šiaulių centro poliklinikos paslaugų vertinimas | Vidurkis |                              | VšĮ Šiaulių rehabilitacijos centro paslaugų vertinimas | Vidurkis |
|------------------------------|---|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras   | 7,02     | Lytis                        | Vyras  | 7,23     |
|                              | Moteris   | 7,39     |                              | Moteris  | 7,67     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis            | 7,34     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis               | 7,7      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                        | 6,66     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                           | 7,13     |
|                              | Aukštasis   | 7,5      |                              | Aukštasis  | 7,72     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,51     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,35     |
|                              | 25-34   | 7,07     |                              | 25-34  | 7,15     |
|                              | 35-44   | 7,25     |                              | 35-44  | 7,4      |
|                              | 45-54   | 7,32     |                              | 45-54  | 7,61     |
|                              | 55-64   | 7,47     |                              | 55-64  | 7,78     |
|                              | 65 ir daugiau                                       | 7,37     |                              | 65 ir daugiau  | 8,1      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,54     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,66     |
|                              | 401-700€  | 7,13     |                              | 401-700€   | 7,71     |
|                              | 701-1000€   | 7,28     |                              | 701-1000€  | 7,58     |
|                              | >1000€  | 7,38     |                              | >1000€   | 7,4      |

|                              | VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro paslaugų vertinimas   | Vidurkis |                              | VšĮ Šiaulių ilgalaikio gydymo ir geriatrijos centro paslaugų vertinimas | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|---|----------|
| Lytis                        | Vyras  | 7,38     | Lytis                        | Vyras   | 6,44     |
|                              | Moteris  | 7,54     |                              | Moteris   | 6,68     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 7,34     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                | 6,57     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 7,36     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 6,09     |
|                              | Aukštasis  | 7,59     |                              | Aukštasis   | 6,68     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,2      | Amžiaus grupė                | 18-24   | 6,83     |
|                              | 25-34  | 7,36     |                              | 25-34   | 6,65     |
|                              | 35-44  | 7,5      |                              | 35-44   | 6,61     |
|                              | 45-54  | 7,28     |                              | 45-54   | 6,62     |
|                              | 55-64  | 7,56     |                              | 55-64   | 6,79     |
|                              | 65 ir daugiau  | 8        |                              | 65 ir daugiau   | 5,77     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,44     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 6,96     |
|                              | 401-700€   | 7,48     |                              | 401-700€  | 6,45     |
|                              | 701-1000€  | 7,39     |                              | 701-1000€   | 6,6      |
|                              | >1000€   | 7,66     |                              | >1000€  | 6,61     |
|                              | Nemokamų sveikatinimo paslaugų (gyventojų informavimas apie sveiką gyvenseną, viešos nemokamos treniruotės, paskaitos, renginiai ir pan), organizuojamų Visuomenės sveikatos biuro, kokybė | Vidurkis |                              |   |          |
| Lytis                        | Vyras  | 6,26     |                              |   |          |
|                              | Moteris  | 6,67     |                              |   |          |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 6,74     |                              |   |          |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 6,01     |                              |   |          |
|                              | Aukštasis  | 6,72     |                              |   |          |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 6,61     |                              |   |          |
|                              | 25-34  | 6,28     |                              |   |          |
|                              | 35-44  | 6,45     |                              |   |          |
|                              | 45-54  | 6,6      |                              |   |          |
|                              | 55-64  | 6,89     |                              |   |          |
|                              | 65 ir daugiau  | 6,8      |                              |   |          |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 6,4      |                              |   |          |
|                              | 401-700€   | 6,58     |                              |   |          |
|                              | 701-1000€  | 6,6      |                              |   |          |
|                              | >1000€   | 6,6      |                              |   |          |

## 7 priedas. Švietimo įstaigų vertinimo rodiklių vertinimas pagal demografines charakteristikas

|                              | Galimybė gauti vietą vaikui darželyje            | Vidurkis |                              | Vaikų darželių teikiamų paslaugų kokybė              | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras  | 7        | Lytis                        | Vyras  | 7,9      |
|                              | Moteris  | 7,54     |                              | Moteris  | 8,18     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis         | 7,31     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis             | 8,16     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                     | 7,05     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                         | 7,83     |
|                              | Aukštasis  | 7,56     |                              | Aukštasis  | 8,2      |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,88     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,44     |
|                              | 25-34  | 7,64     |                              | 25-34  | 8,24     |
|                              | 35-44  | 7,28     |                              | 35-44  | 8,02     |
|                              | 45-54  | 7,44     |                              | 45-54  | 8,24     |
|                              | 55-64  | 7,75     |                              | 55-64  | 8        |
|                              | 65 ir daugiau                                    | 0        |                              | 65 ir daugiau  | 0        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 6,51     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,78     |
|                              | 401-700€   | 7,74     |                              | 401-700€   | 8,3      |
|                              | 701-1000€  | 7,44     |                              | 701-1000€  | 8,06     |
|                              | >1000€   | 7,36     |                              | >1000€   | 8,09     |
|                              | Vaikų darželiuose teikiamo maisto vertinimas     | Vidurkis |                              | Vaikų darželių patalpų, aplinkos švara ir tvarka     | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7,49     | Lytis                        | Vyras  | 8,35     |
|                              | Moteris  | 7,68     |                              | Moteris  | 8,52     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis         | 7,69     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis             | 8,48     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                     | 7,29     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                         | 8,27     |
|                              | Aukštasis  | 7,73     |                              | Aukštasis  | 8,52     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 6,88     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,11     |
|                              | 25-34  | 7,83     |                              | 25-34  | 8,56     |
|                              | 35-44  | 7,55     |                              | 35-44  | 8,41     |
|                              | 45-54  | 7,79     |                              | 45-54  | 8,53     |
|                              | 55-64  | 7        |                              | 55-64  | 8,4      |
|                              | 65 ir daugiau                                    | 0        |                              | 65 ir daugiau  | 0        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,36     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 8,27     |
|                              | 401-700€   | 7,84     |                              | 401-700€   | 8,66     |
|                              | 701-1000€  | 7,57     |                              | 701-1000€  | 8,34     |
|                              | >1000€   | 7,38     |                              | >1000€   | 8,43     |
|                              | Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų kokybė | Vidurkis |                              | Bendrojo ugdymo mokyklose teikiamo maisto vertinimas | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7,56     | Lytis                        | Vyras  | 7,09     |
|                              | Moteris  | 7,9      |                              | Moteris  | 7,14     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis         | 7,87     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis             | 7,16     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                     | 7,85     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                         | 7,26     |

|                              |  |          |                              |  |          |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|----------|
|                              | Aukštasis  | 7,85     |                              | Aukštasis  | 7,09     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,9      | Amžiaus grupė                | 18-24  | 6,4      |
|                              | 25-34  | 8,08     |                              | 25-34  | 7,59     |
|                              | 35-44  | 7,84     |                              | 35-44  | 7,06     |
|                              | 45-54  | 7,81     |                              | 45-54  | 7,1      |
|                              | 55-64  | 7,4      |                              | 55-64  | 7,16     |
|                              | 65 ir daugiau  | 0        |                              | 65 ir daugiau  | 0        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,39     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 6,88     |
|                              | 401-700€   | 8,06     |                              | 401-700€   | 7,36     |
|                              | 701-1000€  | 7,89     |                              | 701-1000€  | 7,17     |
|                              | >1000€   | 7,69     |                              | >1000€   | 6,81     |
|                              | Bendrojo ugdymo mokyklų patalpų, aplinkos švara ir tvarka                            | Vidurkis |                              | Tėvų (globėjų) pasitenkinimas vaikų lankoma ugdymo įstaiga | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7,93     | Lytis                        | Vyras  | 7,67     |
|                              | Moteris  | 8,18     |                              | Moteris  | 8,15     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 7,99     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                   | 8,1      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 8        |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                               | 8,01     |
|                              | Aukštasis  | 8,2      |                              | Aukštasis  | 8,05     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7        | Amžiaus grupė                | 18-24  | 8        |
|                              | 25-34  | 8,21     |                              | 25-34  | 8,36     |
|                              | 35-44  | 8,11     |                              | 35-44  | 7,98     |
|                              | 45-54  | 8,19     |                              | 45-54  | 8,05     |
|                              | 55-64  | 8        |                              | 55-64  | 7,95     |
|                              | 65 ir daugiau  | 0        |                              | 65 ir daugiau  | 0        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,97     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,87     |
|                              | 401-700€   | 8,15     |                              | 401-700€   | 8,13     |
|                              | 701-1000€  | 8,2      |                              | 701-1000€  | 8,11     |
|                              | >1000€   | 8,03     |                              | >1000€   | 7,89     |
|                              | Tėvų (globėjų) pasitenkinimas neformaliojo (užimtumo po pamokų) švietimo paslaugomis | Vidurkis |                              |  |          |
| Lytis                        | Vyras  | 7,61     |                              |  |          |
|                              | Moteris  | 7,93     |                              |  |          |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 7,82     |                              |  |          |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 7,62     |                              |  |          |
|                              | Aukštasis  | 7,93     |                              |  |          |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 8        |                              |  |          |
|                              | 25-34  | 7,9      |                              |  |          |
|                              | 35-44  | 7,92     |                              |  |          |
|                              | 45-54  | 7,71     |                              |  |          |
|                              | 55-64  | 7,59     |                              |  |          |
|                              | 65 ir daugiau  | 0        |                              |  |          |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,48     |                              |  |          |
|                              | 401-700€   | 8,08     |                              |  |          |
|                              | 701-1000€  | 7,81     |                              |  |          |
|                              | >1000€   | 7,78     |                              |  |          |

## 8 priedas. Kultūros ir/ar sporto paslaugų vertinimas

|                              | Muziejų būklė ir jų paslaugos               | Vidurkis |                              | Miesto švenčių, kultūrinių renginių organizavimas  | Vidurkis |
|------------------------------|---|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras                                       | 8,07     | Lytis                        | Vyras  | 7,71     |
|                              | Moteris                                     | 8,49     |                              | Moteris  | 8,46     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis    | 8,38     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 8,64     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                | 8,08     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 8,19     |
|                              | Aukštasis                                   | 8,46     |                              | Aukštasis  | 8,26     |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                       | 8,29     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,06     |
|                              | 25-34                                       | 8,06     |                              | 25-34  | 8,32     |
|                              | 35-44                                       | 8,22     |                              | 35-44  | 8,01     |
|                              | 45-54                                       | 8,33     |                              | 45-54  | 8,34     |
|                              | 55-64                                       | 8,6      |                              | 55-64  | 8,46     |
|                              | 65 ir daugiau                               | 8,84     |                              | 65 ir daugiau  | 8,52     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                       | 8,16     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 8,18     |
|                              | 401-700€                                    | 8,33     |                              | 401-700€   | 8,48     |
|                              | 701-1000€                                   | 8,31     |                              | 701-1000€  | 8,18     |
|                              | >1000€                                      | 8,52     |                              | >1000€   | 8,27     |
|                              | Profesionalaus sporto varžybų organizavimas | Vidurkis |                              | Neprofesionalaus sporto sveikatinimo renginių organizavimas  | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras                                       | 7,92     | Lytis                        | Vyras  | 7,46     |
|                              | Moteris                                     | 8,35     |                              | Moteris  | 8        |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis    | 8,26     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 8,1      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                | 8,13     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 7,58     |
|                              | Aukštasis                                   | 8,24     |                              | Aukštasis  | 7,89     |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                       | 7,82     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,4      |
|                              | 25-34                                       | 7,95     |                              | 25-34  | 7,74     |
|                              | 35-44                                       | 7,89     |                              | 35-44  | 7,48     |
|                              | 45-54                                       | 8,45     |                              | 45-54  | 7,99     |
|                              | 55-64                                       | 8,59     |                              | 55-64  | 8,25     |
|                              | 65 ir daugiau                               | 8,66     |                              | 65 ir daugiau  | 8,24     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                       | 8,31     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,93     |
|                              | 401-700€                                    | 8,26     |                              | 401-700€   | 8,05     |
|                              | 701-1000€                                   | 8,02     |                              | 701-1000€  | 7,54     |
|                              | >1000€                                      | 8,34     |                              | >1000€   | 7,97     |
|                              | Sporto centrų paslaugos                     | Vidurkis |                              | Sporto infrastruktūros (viešai prienami stadionai, lauko treniruokliai, sporto aikštelės, kita sporto infrastruktūra) vertinimas | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras                                       | 7,51     | Lytis                        | Vyras  | 7,27     |
|                              | Moteris                                     | 7,93     |                              | Moteris  | 7,96     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis    | 8,07     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 8,1      |

|                              |                              |      |                              |                              |      |
|------------------------------|------------------------------|------|------------------------------|------------------------------|------|
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis | 7,38 |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis | 7,6  |
|                              | Aukštasis                    | 7,89 |                              | Aukštasis                    | 7,78 |
| Amžiaus grupė                | 18-24                        | 7,63 | Amžiaus grupė                | 18-24                        | 7,54 |
|                              | 25-34                        | 7,78 |                              | 25-34                        | 7,89 |
|                              | 35-44                        | 7,74 |                              | 35-44                        | 7,56 |
|                              | 45-54                        | 7,67 |                              | 45-54                        | 7,79 |
|                              | 55-64                        | 8,16 |                              | 55-64                        | 7,99 |
|                              | 65 ir daugiau                | 7,85 |                              | 65 ir daugiau                | 7,95 |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                        | 7,79 | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                        | 7,64 |
|                              | 401-700€                     | 7,76 |                              | 401-700€                     | 7,95 |
|                              | 701-1000€                    | 7,78 |                              | 701-1000€                    | 7,78 |
|                              | >1000€                       | 7,86 |                              | >1000€                       | 7,69 |

### 9 priedas. Turizmo informacijos centro vertinimas pagal demografinius rodiklius

|                              | Informacija ir konsultacijos apie miestą | Vidurkis |                              | Informacija apie lankytinas vietas       | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,74     | Lytis                        | Vyras                                    | 7,89     |
|                              | Moteris                                  | 8,62     |                              | Moteris                                  | 8,79     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,93     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8,07     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,81     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 8,27     |
|                              | Aukštasis                                | 8,7      |                              | Aukštasis                                | 8,75     |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7,67     | Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 8        |
|                              | 25-34                                    | 7,96     |                              | 25-34                                    | 7,85     |
|                              | 35-44                                    | 8,46     |                              | 35-44                                    | 8,56     |
|                              | 45-54                                    | 8,5      |                              | 45-54                                    | 8,68     |
|                              | 55-64                                    | 8,31     |                              | 55-64                                    | 8,68     |
|                              | 65 ir daugiau                            | 9,16     |                              | 65 ir daugiau                            | 8,97     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 8,5      | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 8,68     |
|                              | 401-700€                                 | 8,36     |                              | 401-700€                                 | 8,58     |
|                              | 701-1000€                                | 8,21     |                              | 701-1000€                                | 8,34     |
|                              | >1000€                                   | 8,63     |                              | >1000€                                   | 8,72     |
|                              | Informacija apie maitinimą               | Vidurkis |                              | Informacija apie nakvynę                 | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,52     | Lytis                        | Vyras                                    | 7,38     |
|                              | Moteris                                  | 8,36     |                              | Moteris                                  | 8,42     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,88     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8,36     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,83     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,55     |
|                              | Aukštasis                                | 8,31     |                              | Aukštasis                                | 8,3      |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7,09     | Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 6,9      |
|                              | 25-34                                    | 7,56     |                              | 25-34                                    | 7,67     |
|                              | 35-44                                    | 8,07     |                              | 35-44                                    | 8,09     |
|                              | 45-54                                    | 8,17     |                              | 45-54                                    | 8,39     |

|                              |  |          |                              |   |          |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|---|----------|
|                              | 55-64  | 8,37     |                              | 55-64   | 8,17     |
|                              | 65 ir daugiau  | 8,85     |                              | 65 ir daugiau   | 9,06     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 8,65     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,72     |
|                              | 401-700€   | 8,12     |                              | 401-700€  | 8,15     |
|                              | 701-1000€  | 7,76     |                              | 701-1000€   | 7,98     |
|                              | >1000€   | 8,41     |                              | >1000€  | 8,16     |
|                              | Bendras Turizmo informacijos centro paslaugų kokybės vertinimas  | Vidurkis |                              | TIC suteikta informacija buvo išsami                        | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7,74     | Lytis                        | Vyras   | 7,6      |
|                              | Moteris  | 8,73     |                              | Moteris   | 8,76     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                         | 8,18     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                    | 8,08     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                     | 8,28     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                | 8,22     |
|                              | Aukštasis  | 8,6      |                              | Aukštasis   | 8,63     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,92     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,27     |
|                              | 25-34  | 7,89     |                              | 25-34   | 7,88     |
|                              | 35-44  | 8,32     |                              | 35-44   | 8,27     |
|                              | 45-54  | 8,61     |                              | 45-54   | 8,68     |
|                              | 55-64  | 8,58     |                              | 55-64   | 8,58     |
|                              | 65 ir daugiau  | 9,03     |                              | 65 ir daugiau   | 9,1      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 8,43     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,26     |
|                              | 401-700€   | 8,55     |                              | 401-700€  | 8,91     |
|                              | 701-1000€  | 9,27     |                              | 701-1000€   | 8,21     |
|                              | >1000€   | 8,63     |                              | >1000€  | 8,47     |
|                              | TIC suteikta informacija buvo kokybiška                          | Vidurkis |                              | TIC nesunku gauti šias paslaugas, jų nereikėjo ilgai laukti | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7,66     | Lytis                        | Vyras   | 7,75     |
|                              | Moteris  | 8,8      |                              | Moteris   | 8,83     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                         | 8,12     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                    | 8        |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                     | 8,18     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                | 8,28     |
|                              | Aukštasis  | 8,69     |                              | Aukštasis   | 8,75     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,36     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,9      |
|                              | 25-34  | 8,12     |                              | 25-34   | 8,04     |
|                              | 35-44  | 8,33     |                              | 35-44   | 8,16     |
|                              | 45-54  | 8,75     |                              | 45-54   | 8,87     |
|                              | 55-64  | 8,44     |                              | 55-64   | 8,56     |
|                              | 65 ir daugiau  | 9,17     |                              | 65 ir daugiau   | 9,31     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 8,3      | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,2      |
|                              | 401-700€   | 8,81     |                              | 401-700€  | 8,92     |
|                              | 701-1000€  | 8,34     |                              | 701-1000€   | 8,46     |
|                              | >1000€   | 8,53     |                              | >1000€  | 8,53     |
|                              | TIC specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | Vidurkis |                              |   |          |
| Lytis                        | Vyras  | 8,16     |                              |   |          |



|                              |  |      |
|------------------------------|--|------|
|                              | Moteris                                  | 9,13 |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8,33 |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 8,59 |
|                              | Aukštasis                                | 9,08 |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 7,9  |
|                              | 25-34                                    | 8,2  |
|                              | 35-44                                    | 8,68 |
|                              | 45-54                                    | 9,08 |
|                              | 55-64                                    | 9,05 |
|                              | 65 ir daugiau                            | 9,41 |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 8,65 |
|                              | 401-700€                                 | 9,19 |
|                              | 701-1000€                                | 8,78 |
|                              | >1000€                                   | 8,86 |

**10 priedas. Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos vertinimas pagal demografinius rodiklius**

|                              | Leidinių, knygų skolinimosi paslaugos                                       | Vidurkis |                              | Bendras Savivaldybės bibliotekos ir jos filialų paslaugų kokybės vertinimas                    | Vidurkis |
|------------------------------|---|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras   | 8,77     | Lytis                        | Vyras  | 8,73     |
|                              | Moteris   | 9,27     |                              | Moteris  | 9,23     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                    | 8,63     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 8,74     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 9,07     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 8,95     |
|                              | Aukštasis   | 9,27     |                              | Aukštasis  | 9,25     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 8,89     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,93     |
|                              | 25-34   | 8,96     |                              | 25-34  | 8,88     |
|                              | 35-44   | 9,28     |                              | 35-44  | 9,11     |
|                              | 45-54   | 9,19     |                              | 45-54  | 9,3      |
|                              | 55-64   | 8,98     |                              | 55-64  | 9,13     |
|                              | 65 ir daugiau   | 9,56     |                              | 65 ir daugiau  | 9,4      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,7      | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 9        |
|                              | 401-700€  | 9,32     |                              | 401-700€   | 9,27     |
|                              | 701-1000€   | 9,25     |                              | 701-1000€  | 9,18     |
|                              | >1000€  | 9,14     |                              | >1000€   | 9,04     |
|                              | Šiaulių mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | Vidurkis |                              | Šiaulių m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras   | 8,39     | Lytis                        | Vyras  | 8,75     |
|                              | Moteris   | 9,14     |                              | Moteris  | 9,43     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                    | 8,1      | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 8,69     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 8,85     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 9,14     |
|                              | Aukštasis   | 9,17     |                              | Aukštasis  | 9,44     |

|                              |               |      |                              |               |      |
|------------------------------|---------------|------|------------------------------|---------------|------|
| Amžiaus grupė                | 18-24         | 8,7  | Amžiaus grupė                | 18-24         | 8,81 |
|                              | 25-34         | 8,85 |                              | 25-34         | 8,78 |
|                              | 35-44         | 8,92 |                              | 35-44         | 9,36 |
|                              | 45-54         | 9,02 |                              | 45-54         | 9,53 |
|                              | 55-64         | 9,1  |                              | 55-64         | 9,24 |
|                              | 65 ir daugiau | 9,4  |                              | 65 ir daugiau | 9,67 |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€         | 8,12 | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€         | 9,16 |
|                              | 401-700€      | 9,08 |                              | 401-700€      | 9,35 |
|                              | 701-1000€     | 9,18 |                              | 701-1000€     | 9,43 |
|                              | >1000€        | 9    |                              | >1000€        | 9,17 |

### 11 priedas. Kompensacijų ir pašalpų skyrimo vertinimas pagal demografinius rodiklius

|                              | Kompensacijų šildymo, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidoms skyrimas | Vidurkis |                              | Išmokų vaikams skyrimas  | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras  | 6,69     | Lytis                        | Vyras  | 7,76     |
|                              | Moteris  | 7,52     |                              | Moteris  | 8,38     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                     | 7,37     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                         | 8,16     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 7,57     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                     | 7,7      |
|                              | Aukštasis  | 6,98     |                              | Aukštasis  | 8,36     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,13     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,5      |
|                              | 25-34  | 7,15     |                              | 25-34  | 8,7      |
|                              | 35-44  | 6,21     |                              | 35-44  | 7,8      |
|                              | 45-54  | 7,95     |                              | 45-54  | 8,3      |
|                              | 55-64  | 8        |                              | 55-64  | 7,29     |
|                              | 65 ir daugiau  | 6,75     |                              | 65 ir daugiau  | 9,4      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,74     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 8,27     |
|                              | 401-700€   | 7,26     |                              | 401-700€   | 8,09     |
|                              | 701-1000€  | 7,05     |                              | 701-1000€  | 8,32     |
|                              | >1000€   | 6,9      |                              | >1000€   | 7,86     |
|                              | Vienkartinių išmokų ir pašalpų skyrimas                                      | Vidurkis |                              | Bendras socialinių išmokų ir paramos paslaugų kokybės vertinimas | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7,01     | Lytis                        | Vyras  | 7,3      |
|                              | Moteris  | 7,64     |                              | Moteris  | 7,81     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                     | 7,32     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                         | 7,57     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 7,35     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                     | 7,85     |
|                              | Aukštasis  | 7,49     |                              | Aukštasis  | 7,57     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,22     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 8,04     |
|                              | 25-34  | 7,27     |                              | 25-34  | 7,5      |
|                              | 35-44  | 7,22     |                              | 35-44  | 7        |
|                              | 45-54  | 7,2      |                              | 45-54  | 8,1      |
|                              | 55-64  | 8,19     |                              | 55-64  | 8,09     |
|                              | 65 ir daugiau  | 5,71     |                              | 65 ir daugiau  | 7,65     |

|                              |           |      |                              |           |      |
|------------------------------|-----------|------|------------------------------|-----------|------|
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€     | 7,52 | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€     | 8,21 |
|                              | 401-700€  | 7,4  |                              | 401-700€  | 7,6  |
|                              | 701-1000€ | 7,56 |                              | 701-1000€ | 7,45 |
|                              | >1000€    | 7    |                              | >1000€    | 7,25 |

## 12 priedas. Socialinių paslaugų rodiklių pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius

|                              | Parama maisto produktais ir asmens higienos prekėmis  | Vidurkis |                              | Dienos centrų paslaugų suteikiančių pagalbą asmeniui (šeimai) teikimas | Vidurkis |
|------------------------------|---|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras   | 6,18     | Lytis                        | Vyras  | 6,04     |
|                              | Moteris   | 8,2      |                              | Moteris  | 7,65     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 7,88     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                               | 7,78     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 8,11     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 5,95     |
|                              | Aukštasis   | 7,08     |                              | Aukštasis  | 7,5      |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 6,5      | Amžiaus grupė                | 18-24  | 5,88     |
|                              | 25-34   | 7,5      |                              | 25-34  | 7,69     |
|                              | 35-44   | 7,13     |                              | 35-44  | 6,6      |
|                              | 45-54   | 7,67     |                              | 45-54  | 7,11     |
|                              | 55-64   | 8,79     |                              | 55-64  | 7,89     |
|                              | 65 ir daugiau   | 9        |                              | 65 ir daugiau  | 9        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,7      | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,16     |
|                              | 401-700€  | 7,98     |                              | 401-700€   | 7,36     |
|                              | 701-1000€   | 7,75     |                              | 701-1000€  | 7,3      |
|                              | >1000€  | 7,16     |                              | >1000€   | 7        |
|                              | Socialinių paslaugų, kurias teikia socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai, asmens namuose teikimas | Vidurkis |                              | Socialinio būsto suteikimas  | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras   | 6,64     | Lytis                        | Vyras  | 5,5      |
|                              | Moteris   | 7,2      |                              | Moteris  | 5,53     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 7,59     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                               | 5,95     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 6,58     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 4,89     |
|                              | Aukštasis   | 7,02     |                              | Aukštasis  | 5,62     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 5,5      | Amžiaus grupė                | 18-24  | 5,25     |
|                              | 25-34   | 8,19     |                              | 25-34  | 5,71     |
|                              | 35-44   | 7,19     |                              | 35-44  | 3,63     |
|                              | 45-54   | 6,74     |                              | 45-54  | 6,44     |
|                              | 55-64   | 7,05     |                              | 55-64  | 7,25     |
|                              | 65 ir daugiau   | 6,5      |                              | 65 ir daugiau  | 9        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,41     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 6        |
|                              | 401-700€  | 6,6      |                              | 401-700€   | 5,25     |
|                              | 701-1000€   | 7,8      |                              | 701-1000€  | 5,2      |
|                              | >1000€  | 6,6      |                              | >1000€   | 5,62     |

|                              | Bendras socialinių paslaugų kokybės vertinimas | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras  | 7,02     |
|                              | Moteris  | 7,92     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis       | 7,92     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                   | 7,96     |
|                              | Aukštasis                                      | 7,32     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 5,9      |
|                              | 25-34  | 7,74     |
|                              | 35-44  | 6,82     |
|                              | 45-54  | 8,29     |
|                              | 55-64  | 8,28     |
|                              | 65 ir daugiau                                  | 7,6      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,93     |
|                              | 401-700€                                       | 7,86     |
|                              | 701-1000€                                      | 7,6      |
|                              | >1000€   | 7,16     |

### 13 priedas. Administracinių paslaugų rodiklių pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius

|                              | Archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimas | Vidurkis |                              | Gyvenamosios vietos deklaravimas         | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras  | 7,56     | Lytis                        | Vyras                                    | 8,41     |
|                              | Moteris  | 8,25     |                              | Moteris                                  | 8,98     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis             | 7,68     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8,82     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                         | 7,77     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 8,24     |
|                              | Aukštasis  | 8,24     |                              | Aukštasis                                | 9,01     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,73     | Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 8,25     |
|                              | 25-34  | 7,88     |                              | 25-34                                    | 8,66     |
|                              | 35-44  | 7,78     |                              | 35-44                                    | 8,68     |
|                              | 45-54  | 8,34     |                              | 45-54                                    | 9,12     |
|                              | 55-64  | 8,52     |                              | 55-64                                    | 9,17     |
|                              | 65 ir daugiau  | 7,75     |                              | 65 ir daugiau                            | 8,35     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,6      | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 8,76     |
|                              | 401-700€   | 8,09     |                              | 401-700€                                 | 8,58     |
|                              | 701-1000€  | 7,94     |                              | 701-1000€                                | 8,72     |
|                              | >1000€   | 8,2      |                              | >1000€                                   | 9,05     |
|                              | Pirminės teisinė pagalba teikimas                    | Vidurkis |                              | Pažymų išdavimas                         | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7        | Lytis                        | Vyras                                    | 7,72     |
|                              | Moteris  | 8,45     |                              | Moteris                                  | 8,4      |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis             | 8,26     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8,21     |

|                              |   |          |                              |  |          |
|------------------------------|---|----------|------------------------------|--|----------|
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 7,43     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 7,82     |
|                              | Aukštasis   | 8,19     |                              | Aukštasis  | 8,32     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,87     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,69     |
|                              | 25-34   | 7,64     |                              | 25-34  | 8,45     |
|                              | 35-44   | 7,73     |                              | 35-44  | 8,09     |
|                              | 45-54   | 8,6      |                              | 45-54  | 8,33     |
|                              | 55-64   | 7,73     |                              | 55-64  | 8,52     |
|                              | 65 ir daugiau   | 8,62     |                              | 65 ir daugiau  | 7,33     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,16     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 8,25     |
|                              | 401-700€  | 8,27     |                              | 401-700€   | 8,27     |
|                              | 701-1000€   | 7,57     |                              | 701-1000€  | 7,98     |
|                              | >1000€  | 8        |                              | >1000€   | 8,27     |
|                              | Mokesčių už valstybinę žemę administravimas   | Vidurkis |                              | Su statybomis susijusių paslaugos (specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas, statybą leidžiančio dokumento išdavimas, numerių pastatams, patalpoms, butams ir žemės sklypams, kuriuose pagal jų naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, suteikimas ir keitimas ir pan.) | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras   | 6,32     | Lytis                        | Vyras  | 5,49     |
|                              | Moteris   | 8,4      |                              | Moteris  | 7,61     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 7,79     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 6,95     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 7,08     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 6,31     |
|                              | Aukštasis   | 7,95     |                              | Aukštasis  | 7,09     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,31     | Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,62     |
|                              | 25-34   | 7,81     |                              | 25-34  | 6,9      |
|                              | 35-44   | 7,42     |                              | 35-44  | 6,29     |
|                              | 45-54   | 8,12     |                              | 45-54  | 6,8      |
|                              | 55-64   | 7,74     |                              | 55-64  | 7,73     |
|                              | 65 ir daugiau   | 7,81     |                              | 65 ir daugiau  | 5,67     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,6      | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,4      |
|                              | 401-700€  | 7,21     |                              | 401-700€   | 6,56     |
|                              | 701-1000€   | 7,6      |                              | 701-1000€  | 6,74     |
|                              | >1000€  | 8,08     |                              | >1000€   | 6,85     |
|                              | Teritorijų planavimo paslaugos (žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų derinimas, projektų tvirtinimas, žemės sklypo naudojimo paskirties ir būdo keitimas ir pan.) | Vidurkis |                              | Seniūnijų teikiamos paslaugos  | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras   | 5,59     | Lytis                        | Vyras  | 5,29     |
|                              | Moteris   | 7,72     |                              | Moteris  | 8,2      |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 7,48     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis   | 7,42     |

|                              |  |          |                              |   |          |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|---|----------|
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                       | 6,42     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 6,94     |
|                              | Aukštasis  | 6,92     |                              | Aukštasis   | 7,53     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 7,77     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 6,75     |
|                              | 25-34  | 7,1      |                              | 25-34   | 7,58     |
|                              | 35-44  | 6,47     |                              | 35-44   | 7,13     |
|                              | 45-54  | 6,41     |                              | 45-54   | 7,35     |
|                              | 55-64  | 7,54     |                              | 55-64   | 7,75     |
|                              | 65 ir daugiau                                      | 5,75     |                              | 65 ir daugiau   | 7,25     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,76     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,19     |
|                              | 401-700€   | 6,73     |                              | 401-700€  | 7        |
|                              | 701-1000€  | 6,7      |                              | 701-1000€   | 7,33     |
|                              | >1000€   | 6,71     |                              | >1000€  | 7,09     |
|                              | Leidimų prekiauti, organizuoti renginius išdavimas | Vidurkis |                              | Leidimų kirsti, genėti ar pertvarkyti saugotinus želdinius išdavimas) | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 5,74     | Lytis                        | Vyras   | 5,28     |
|                              | Moteris  | 8        |                              | Moteris   | 7,38     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis           | 7,11     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                              | 7        |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                       | 5,85     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 5,31     |
|                              | Aukštasis  | 7,86     |                              | Aukštasis   | 7,03     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 6,62     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 6,33     |
|                              | 25-34  | 7,24     |                              | 25-34   | 7,1      |
|                              | 35-44  | 6,58     |                              | 35-44   | 5,84     |
|                              | 45-54  | 7,79     |                              | 45-54   | 6,68     |
|                              | 55-64  | 8,18     |                              | 55-64   | 7,68     |
|                              | 65 ir daugiau                                      | 6,14     |                              | 65 ir daugiau   | 5,38     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 8,06     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,37     |
|                              | 401-700€   | 6        |                              | 401-700€  | 5,85     |
|                              | 701-1000€  | 7,1      |                              | 701-1000€   | 6,61     |
|                              | >1000€   | 7,46     |                              | >1000€  | 6,58     |
|                              | Skundų, prašymų nagrinėjimas                       | Vidurkis |                              | Konsultavimas ir informavimas įvairiais klausimais:                   | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 6,1      | Lytis                        | Vyras   | 6,4      |
|                              | Moteris  | 7,24     |                              | Moteris   | 7,83     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis           | 7,46     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                              | 7,9      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                       | 5,65     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 6,58     |
|                              | Aukštasis  | 7,07     |                              | Aukštasis   | 7,51     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 6,43     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 6,64     |
|                              | 25-34  | 7,15     |                              | 25-34   | 7,6      |
|                              | 35-44  | 6,28     |                              | 35-44   | 7,17     |
|                              | 45-54  | 7,2      |                              | 45-54   | 7,73     |
|                              | 55-64  | 7,42     |                              | 55-64   | 7,97     |
|                              | 65 ir daugiau                                      | 6,21     |                              | 65 ir daugiau   | 6,18     |
| Pajamos vienam               | <400€  | 7,52     | Pajamos vienam               | <400€   | 7,76     |
|                              | 401-700€   | 6,34     |                              | 401-700€  | 7,07     |
|                              | 701-1000€  | 6,83     |                              | 701-1000€   | 7,47     |

|                              |   |          |               |        |      |
|------------------------------|---|----------|---------------|--------|------|
| šeimos nariui                | >1000€  | 6,73     | šeimos nariui | >1000€ | 7,31 |
|                              | Bendras administracinių paslaugų kokybės vertinimas | Vidurkis |               |        |      |
| Lytis                        | Vyras   | 7,24     |               |        |      |
|                              | Moteris   | 7,96     |               |        |      |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis            | 8,16     |               |        |      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                        | 7,32     |               |        |      |
|                              | Aukštasis   | 7,75     |               |        |      |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,61     |               |        |      |
|                              | 25-34   | 8,05     |               |        |      |
|                              | 35-44   | 7,44     |               |        |      |
|                              | 45-54   | 7,73     |               |        |      |
|                              | 55-64   | 8,14     |               |        |      |
|                              | 65 ir daugiau                                       | 7,53     |               |        |      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,85     |               |        |      |
|                              | 401-700€  | 7,71     |               |        |      |
|                              | 701-1000€   | 7,66     |               |        |      |
|                              | >1000€  | 7,78     |               |        |      |

#### 14 priedas. Civilinės metrikacijos paslaugų vertinimas pagal demografinius rodiklius

|                              | Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas | Vidurkis |                              | Gimimo/ įvaikinimo registravimas         | Vidurkis |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|----------|
| Lytis                        | Vyras  | 7        | Lytis                        | Vyras                                    | 7,95     |
|                              | Moteris  | 8,51     |                              | Moteris                                  | 8,5      |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                 | 7,67     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 8,7      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                             | 7,6      |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,38     |
|                              | Aukštasis  | 8,45     |                              | Aukštasis                                | 8,52     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 6,14     | Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 6,33     |
|                              | 25-34  | 7,68     |                              | 25-34                                    | 8        |
|                              | 35-44  | 8,22     |                              | 35-44                                    | 8,76     |
|                              | 45-54  | 9,15     |                              | 45-54                                    | 8,57     |
|                              | 55-64  | 8        |                              | 55-64                                    | 6        |
|                              | 65 ir daugiau  | 9,5      |                              | 65 ir daugiau                            | 0        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 9,46     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 9,08     |
|                              | 401-700€   | 7,05     |                              | 401-700€                                 | 7,53     |
|                              | 701-1000€  | 8,83     |                              | 701-1000€                                | 9        |
|                              | >1000€   | 7,25     |                              | >1000€                                   | 7,67     |
|                              | Santuokos registravimas                                  | Vidurkis |                              | Ištuokos registravimas                   | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7,33     | Lytis                        | Vyras                                    | 9,4      |
|                              | Moteris  | 8,47     |                              | Moteris                                  | 9,27     |

|                              |  |          |                              |  |      |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|--|------|
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 7,85     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 9,4  |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,87     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 10   |
|                              | Aukštasis                                | 8,3      |                              | Aukštasis                                | 9    |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 6,89     | Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 0    |
|                              | 25-34                                    | 8,15     |                              | 25-34                                    | 7    |
|                              | 35-44                                    | 8,44     |                              | 35-44                                    | 9,5  |
|                              | 45-54                                    | 7,4      |                              | 45-54                                    | 9,8  |
|                              | 55-64                                    | 10       |                              | 55-64                                    | 9    |
|                              | 65 ir daugiau                            | 10       |                              | 65 ir daugiau                            | 0    |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 9,14     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 9,75 |
|                              | 401-700€                                 | 7,33     |                              | 401-700€                                 | 9,2  |
|                              | 701-1000€                                | 8,8      |                              | 701-1000€                                | 9    |
|                              | >1000€                                   | 7,6      |                              | >1000€                                   | 7    |
|                              | Mirties registravimas                    | Vidurkis |                              |  |      |
| Lytis                        | Vyras                                    | 7,2      |                              |  |      |
|                              | Moteris                                  | 7,71     |                              |  |      |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | 6        |                              |  |      |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis             | 7,94     |                              |  |      |
|                              | Aukštasis                                | 7,68     |                              |  |      |
| Amžiaus grupė                | 18-24                                    | 6,17     |                              |  |      |
|                              | 25-34                                    | 5,5      |                              |  |      |
|                              | 35-44                                    | 8        |                              |  |      |
|                              | 45-54                                    | 8,5      |                              |  |      |
|                              | 55-64                                    | 8,83     |                              |  |      |
|                              | 65 ir daugiau                            | 9,67     |                              |  |      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€                                    | 8,92     |                              |  |      |
|                              | 401-700€                                 | 5,55     |                              |  |      |
|                              | 701-1000€                                | 8,4      |                              |  |      |
|                              | >1000€                                   | 7        |                              |  |      |

### 15 priedas. Paslaugų verslui rodiklių pasiskirstymas pagal demografinius rodiklius

|               |  |          |               |   |          |
|---------------|--|----------|---------------|---|----------|
|               | Leidimai prekiauti, teikti paslaugas viešose vietose išdavimas | Vidurkis |               | Licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas | Vidurkis |
| Lytis         | Vyras  | 6,83     | Lytis         | Vyras   | 6,09     |
|               | Moteris  | 7,15     |               | Moteris   | 7,84     |
| Išsilavinimas | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                       | 6,2      | Išsilavinimas | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                              | 4,33     |
|               | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                   | 5,7      |               | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 5,71     |
|               | Aukštasis  | 8        |               | Aukštasis   | 8,29     |
| Amžiaus grupė | 18-24  | 6        | Amžiaus grupė | 18-24   | 5,4      |
|               | 25-34  | 6,2      |               | 25-34   | 7        |
|               | 35-44  | 8,17     |               | 35-44   | 9,33     |



|                              |  |          |                              |   |          |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|---|----------|
|                              | 45-54  | 7,33     |                              | 45-54   | 7        |
|                              | 55-64  | 7,67     |                              | 55-64   | 7,6      |
|                              | 65 ir daugiau  | 5        |                              | 65 ir daugiau   | 6        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7        | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 6,6      |
|                              | 401-700€   | 5,2      |                              | 401-700€  | 5,33     |
|                              | 701-1000€  | 6,89     |                              | 701-1000€   | 6,89     |
|                              | >1000€   | 8        |                              | >1000€  | 8,29     |
|                              | Licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimas            | Vidurkis |                              | Leidimo važiuoti didžiagabarite ir ar sunkiasvore transporto priemone išdavimas | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 5,5      | Lytis                        | Vyras   | 6        |
|                              | Moteris  | 7,75     |                              | Moteris   | 7,37     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                   | 4        | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 3,67     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 5,83     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 5,67     |
|                              | Aukštasis  | 8,18     |                              | Aukštasis   | 8        |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 5,25     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 6,4      |
|                              | 25-34  | 4,67     |                              | 25-34   | 3,67     |
|                              | 35-44  | 9,33     |                              | 35-44   | 9        |
|                              | 45-54  | 7,4      |                              | 45-54   | 7        |
|                              | 55-64  | 7,5      |                              | 55-64   | 7,33     |
|                              | 65 ir daugiau  | 7        |                              | 65 ir daugiau   | 7        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 6,4      | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 6,4      |
|                              | 401-700€   | 4        |                              | 401-700€  | 3        |
|                              | 701-1000€  | 7,25     |                              | 701-1000€   | 7        |
|                              | >1000€   | 7,8      |                              | >1000€  | 7,83     |
|                              | Leidimo organizuoti renginius išdavimas                                    | Vidurkis |                              | Leidimo įrengti išorinę reklamą išdavimas                                       | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 7        | Lytis                        | Vyras   | 6,65     |
|                              | Moteris  | 7,77     |                              | Moteris   | 7,35     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                   | 7,2      | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 4,75     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis   | 5,17     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 6,14     |
|                              | Aukštasis  | 8,25     |                              | Aukštasis   | 7,65     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 5,8      | Amžiaus grupė                | 18-24   | 7        |
|                              | 25-34  | 6        |                              | 25-34   | 5,4      |
|                              | 35-44  | 9,4      |                              | 35-44   | 7,83     |
|                              | 45-54  | 7,14     |                              | 45-54   | 7,56     |
|                              | 55-64  | 8,25     |                              | 55-64   | 7,83     |
|                              | 65 ir daugiau  | 7,33     |                              | 65 ir daugiau   | 3,5      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 7,86     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 6        |
|                              | 401-700€   | 4,5      |                              | 401-700€  | 5,33     |
|                              | 701-1000€  | 7,29     |                              | 701-1000€   | 7,45     |
|                              | >1000€   | 8,33     |                              | >1000€  | 7,54     |
|                              | Leidimo atlikti kasinėjimo darbus viešojo naudojimo teritorijoje išdavimas | Vidurkis |                              | Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas   | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 6,77     | Lytis                        | Vyras   | 4,5      |
|                              | Moteris  | 6,8      |                              | Moteris   | 8        |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                   | 3,67     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 4,75     |

|                              |  |          |                              |   |          |
|------------------------------|--|----------|------------------------------|---|----------|
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                       | 5,14     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                            | 5,5      |
|                              | Aukštasis  | 8,38     |                              | Aukštasis   | 7,31     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 5,8      | Amžiaus grupė                | 18-24   | 5        |
|                              | 25-34  | 4,33     |                              | 25-34   | 7        |
|                              | 35-44  | 9        |                              | 35-44   | 9,33     |
|                              | 45-54  | 7,5      |                              | 45-54   | 6,66     |
|                              | 55-64  | 7,4      |                              | 55-64   | 6,2      |
|                              | 65 ir daugiau                                      | 5        |                              | 65 ir daugiau   | 3        |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 6        | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,4      |
|                              | 401-700€   | 2        |                              | 401-700€  | 4        |
|                              | 701-1000€  | 7,5      |                              | 701-1000€   | 7,67     |
|                              | >1000€   | 7,75     |                              | >1000€  | 4,89     |
|                              | Smulkaus ir vidutinio verslo skatinimas ir rėmimas | Vidurkis |                              | Konsultacijos galimų investicijų klausimais             | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 5,57     | Lytis                        | Vyras   | 5,35     |
|                              | Moteris  | 6,95     |                              | Moteris   | 7,13     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis           | 4,6      | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                | 5        |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                       | 5,82     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                            | 4,88     |
|                              | Aukštasis  | 6,65     |                              | Aukštasis   | 7,05     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 4,86     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 5,43     |
|                              | 25-34  | 7        |                              | 25-34   | 7,8      |
|                              | 35-44  | 7,44     |                              | 35-44   | 5,67     |
|                              | 45-54  | 5,63     |                              | 45-54   | 5,75     |
|                              | 55-64  | 6,83     |                              | 55-64   | 7,83     |
|                              | 65 ir daugiau                                      | 4,25     |                              | 65 ir daugiau   | 3,67     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€  | 5,72     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,33     |
|                              | 401-700€   | 6,29     |                              | 401-700€  | 4        |
|                              | 701-1000€  | 6,38     |                              | 701-1000€   | 6,7      |
|                              | >1000€   | 6,2      |                              | >1000€  | 5,92     |
|                              | Konsultacijų išsamumas bei kompetentingumas        | Vidurkis |                              | Vietinių mokesčių, kuriuos nustato savivaldybė politika | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras  | 6,23     | Lytis                        | Vyras   | 6,47     |
|                              | Moteris  | 7,76     |                              | Moteris   | 7,35     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis           | 5,8      | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                | 5,33     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                       | 6,64     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                            | 6,23     |
|                              | Aukštasis  | 7,33     |                              | Aukštasis   | 7,31     |
| Amžiaus grupė                | 18-24  | 6,43     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 5,57     |
|                              | 25-34  | 8,13     |                              | 25-34   | 7,5      |
|                              | 35-44  | 7,83     |                              | 35-44   | 7,5      |
|                              | 45-54  | 6,82     |                              | 45-54   | 6,25     |
|                              | 55-64  | 7,67     |                              | 55-64   | 7,75     |
|                              | 65 ir daugiau                                      | 4,4      |                              | 65 ir daugiau   | 6        |
| Pajamos vienam               | <400€  | 7,67     | Pajamos vienam               | <400€   | 6,88     |
|                              | 401-700€   | 6,43     |                              | 401-700€  | 6,6      |
|                              | 701-1000€  | 7,58     |                              | 701-1000€   | 6,94     |

|               |        |      |               |        |      |
|---------------|--------|------|---------------|--------|------|
| šeimos nariui | >1000€ | 5,85 | šeimos nariui | >1000€ | 6,91 |
|---------------|--------|------|---------------|--------|------|

### 16 priedas. Savivaldybės administracijos darbo vertinimas pagal demografinius rodiklius

|                              | Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus  | Vidurkis |                              | Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto | Vidurkis |
|------------------------------|---|----------|------------------------------|---|----------|
| Lytis                        | Vyras   | 7,91     | Lytis                        | Vyras   | 7,26     |
|                              | Moteris   | 8,12     |                              | Moteris   | 7,81     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 8,47     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 8,17     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 7,78     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 7,55     |
|                              | Aukštasis   | 8,04     |                              | Aukštasis   | 7,53     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,46     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,37     |
|                              | 25-34   | 7,85     |                              | 25-34   | 7,58     |
|                              | 35-44   | 7,77     |                              | 35-44   | 7,22     |
|                              | 45-54   | 8,23     |                              | 45-54   | 7,8      |
|                              | 55-64   | 8,69     |                              | 55-64   | 8,37     |
|                              | 65 ir daugiau   | 8,22     |                              | 65 ir daugiau   | 7,81     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,13     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,06     |
|                              | 401-700€  | 8,15     |                              | 401-700€  | 7,79     |
|                              | 701-1000€   | 8,03     |                              | 701-1000€   | 7,59     |
|                              | >1000€  | 7,97     |                              | >1000€  | 7,41     |
|                              | Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką) | Vidurkis |                              | Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus  | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras   | 7,41     | Lytis                        | Vyras   | 7,38     |
|                              | Moteris   | 8,04     |                              | Moteris   | 7,81     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 8,13     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis  | 8,16     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 7,73     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 7,61     |
|                              | Aukštasis   | 7,83     |                              | Aukštasis   | 7,57     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,32     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,45     |
|                              | 25-34   | 8,03     |                              | 25-34   | 7,65     |
|                              | 35-44   | 7,46     |                              | 35-44   | 7,27     |
|                              | 45-54   | 7,99     |                              | 45-54   | 7,73     |
|                              | 55-64   | 8,38     |                              | 55-64   | 8,39     |
|                              | 65 ir daugiau   | 7,99     |                              | 65 ir daugiau   | 8,1      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,87     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,91     |
|                              | 401-700€  | 8        |                              | 401-700€  | 7,86     |
|                              | 701-1000€   | 7,91     |                              | 701-1000€   | 7,58     |
|                              | >1000€  | 7,66     |                              | >1000€  | 7,55     |
|                              | Savivaldybės administracijos specialistai yra   | Vidurkis |                              | Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs                              | Vidurkis |

|                              |   |          |                              |   |          |
|------------------------------|---|----------|------------------------------|---|----------|
|                              | kompetentingi ir išmano savo darbą                            |          |                              | ir maloniai bendrauja su klientais  |          |
| Lytis                        | Vyras   | 7,62     | Lytis                        | Vyras   | 7,98     |
|                              | Moteris   | 7,93     |                              | Moteris   | 8,09     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                      | 8,22     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                  | 8,33     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                  | 7,8      |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 7,91     |
|                              | Aukštasis   | 7,74     |                              | Aukštasis   | 8,03     |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,58     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 8,02     |
|                              | 25-34   | 7,78     |                              | 25-34   | 7,72     |
|                              | 35-44   | 7,46     |                              | 35-44   | 7,63     |
|                              | 45-54   | 8        |                              | 45-54   | 8,21     |
|                              | 55-64   | 8,44     |                              | 55-64   | 8,71     |
|                              | 65 ir daugiau   | 7,94     |                              | 65 ir daugiau   | 8,55     |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 7,97     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,12     |
|                              | 401-700€  | 8,1      |                              | 401-700€  | 8,23     |
|                              | 701-1000€   | 7,7      |                              | 701-1000€   | 7,89     |
|                              | >1000€  | 7,69     |                              | >1000€  | 8,04     |
|                              | Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami | Vidurkis |                              | Savivaldybė informavo apie veiksmus, kurių ėmėsi sprendama jūsų klausimus | Vidurkis |
| Lytis                        | Vyras   | 7,63     | Lytis                        | Vyras   | 7,57     |
|                              | Moteris   | 7,9      |                              | Moteris   | 7,81     |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                      | 8,18     | Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                                  | 8,14     |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                  | 7,76     |                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis  | 7,79     |
|                              | Aukštasis   | 7,75     |                              | Aukštasis   | 7,6      |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,72     | Amžiaus grupė                | 18-24   | 8,06     |
|                              | 25-34   | 7,6      |                              | 25-34   | 7,6      |
|                              | 35-44   | 7,46     |                              | 35-44   | 7,32     |
|                              | 45-54   | 8,02     |                              | 45-54   | 7,8      |
|                              | 55-64   | 8,45     |                              | 55-64   | 8,29     |
|                              | 65 ir daugiau   | 7,94     |                              | 65 ir daugiau   | 8,1      |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,16     | Pajamos vienam šeimos nariui | <400€   | 8,05     |
|                              | 401-700€  | 7,87     |                              | 401-700€  | 7,87     |
|                              | 701-1000€   | 7,75     |                              | 701-1000€   | 7,69     |
|                              | >1000€  | 7,72     |                              | >1000€  | 7,54     |
|                              | Kaip Jūs bendrai vertinate Šiaulių savivaldybės darbą         | Vidurkis |                              |   |          |
| Lytis                        | Vyras   | 7,54     |                              |   |          |
|                              | Moteris   | 7,77     |                              |   |          |
| Išsilavinimas                | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis                      | 8,17     |                              |   |          |
|                              | Aukštesnysis/spec. vidurinis                                  | 7,72     |                              |   |          |
|                              | Aukštasis   | 7,6      |                              |   |          |
| Amžiaus grupė                | 18-24   | 7,64     |                              |   |          |
|                              | 25-34   | 7,63     |                              |   |          |
|                              | 35-44   | 7,53     |                              |   |          |

|                              |               |      |
|------------------------------|---------------|------|
|                              | 45-54         | 7,8  |
|                              | 55-64         | 8    |
|                              | 65 ir daugiau | 7,72 |
| Pajamos vienam šeimos nariui | <400€         | 7,67 |
|                              | 401-700€      | 7,9  |
|                              | 701-1000€     | 7,71 |
|                              | >1000€        | 7,57 |

## 17 priedas. Apklauso klausimynas

Kviečiame Jus dalyvauti gyventojų pasitenkinimo Šiaulių miesto savivaldybės administracijos teikiamų paslaugų apklausoje, kurioje siekiame išsiaiškinti Jūsų nuomonę apie savivaldybėje teikiamas paslaugas. Mums yra svarbūs Jūsų atsakymai į kiekvieną klausimą, nes tik taip galime gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Apklausa yra anoniminė.

Apklausiai užpildyti užtruksite apie 10 minutes.

Ačiū, kad dalyvaujate šiame tyrime!

### Kiek metų gyvenate Šiaulių mieste?

- Iki 5 metų
- 5-10 metų
- Virš 10 metų

### Kaip Jūs bendrai vertinate Šiaulių miestą kaip patrauklią gyvenamąją vietovę?

Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.

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

### Kaip vertinate miesto ūkio, komunalinių paslaugų, viešų erdvių infrastruktūrą Šiaulių mieste? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.

| Vertinimo rodikliai  | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Buitinių atliekų surinkimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Stambių gabaritų atliekų surinkimo aikštelių paslauga                            |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Automobilių stovėjimo aikštelės  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Gatvių, šaligatvių priežiūra, valymas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Dviračių takų būklė, jų pakankamumas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Transporto srautų reguliavimas, kelių ženklavimas, žiedinių sankryžų efektyvumas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Miesto apšvietimas tamsiu paros metu   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Daugiabučių kiemų būklė  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Miesto papuošimas švenčių metu   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Viešų erdvių (parkai, aikštės ir kt) aplinkos būklė                              |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Medžių, gėlynų ir želdinių priežiūra               |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Miesto kapinių priežiūra                           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Gyvūnų vedžiojimo aikštelių pritaikymas naudojimui |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Paplūdimių įrengimas ir priežiūra                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Centralizuotai tiekiamo vandens kokybė             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Nuotekų valymas, avarinė tarnyba                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Daugiabučių namų administravimas ir priežiūra      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių viešuoju transportu?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate Šiaulių miesto viešojo transporto paslaugų kokybę?** Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.

| Vertinimo rodikliai                 | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|-------------------------------------|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Autobusų mieste maršrutų tinkamumas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Autobusų grafikų tinkamumas         |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Autobusų būklė                      |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Sklandus bilietų įsigijimas         |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Autobusų stotelių būklė             |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

**Ar per pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių miesto sveikatos priežiūros centru (poliklinikų, sveikatos biuro) paslaugomis?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate šias Šiaulių miesto pirminės sveikatos priežiūros centru (poliklinikų, sveikatos biuro) paslaugas?** Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.

| Vertinimo rodikliai  | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| VšĮ Šiaulių centro poliklinikos paslaugų vertinimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| VšĮ Dainų pirminės sveikatos priežiūros centro paslaugų vertinimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| VšĮ Šiaulių ilgalaikio gydymo ir geriatrijos centro paslaugų vertinimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| VšĮ Šiaulių reabilitacijos centro paslaugų vertinimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Nemokamų sveikatinimo paslaugų (gyventojų informavimas apie sveiką gyvenseną, viešos nemokamos treniruotės, paskaitos, renginiai ir pan), organizuojamų Visuomenės sveikatos biuro, kokybė |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

**Ar turite nepilnamečių vaikų, kurie lanko mokyklą ar darželį?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate Šiaulių miesto švietimo paslaugų kokybę?** Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.

| Vertinimo rodikliai  | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, neturiu nuomonės |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|---------------------------|
| Galimybė gauti vietą vaikui darželyje  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Vaikų darželių teikiamų paslaugų kokybė  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Vaikų darželiuose teikiamo maisto vertinimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Vaikų darželių patalpų, aplinkos švara ir tvarka                                     |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Bendrojo ugdymo mokyklų teikiamų paslaugų kokybė                                     |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Bendrojo ugdymo mokyklose teikiamo maisto vertinimas                                 |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Bendrojo ugdymo mokyklų patalpų, aplinkos švara ir tvarka                            |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Tėvų (globėjų) pasitenkinimas vaikų lankoma ugdymo įstaiga                           |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Tėvų (globėjų) pasitenkinimas neformaliojo (užimtumo po pamokų) švietimo paslaugomis |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |

**Ar pastaruosius 12 mėn. naudojotės Šiaulių miesto kultūros ir/ar sporto paslaugomis?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate Šiaulių miesto kultūros ir/ar sporto paslaugų kokybę?** Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.

| Vertinimo rodikliai  | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, neturiu nuomonės |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|---------------------------|
| Muziejų būklė ir jų paslaugos  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Miesto švenčių, kultūrinių renginių organizavimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Profesionalaus sporto varžybų organizavimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Neprofesionalaus sporto sveikatinimo renginių organizavimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Sporto centrų paslaugos  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Sporto infrastruktūros (viešai prienami stadionai, lauko treniruokliai, sporto aikštelės, kita sporto infrastruktūra) vertinimas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |

**Ar per pastaruosius 12 mėnesių naudojotės Turizmo informacijos centro teikiamomis paslaugomis?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate Turizmo informacijos centro teikiamų paslaugų kokybę?** Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.

| Vertinimo rodikliai   | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Informacija ir konsultacijos apie miestą                        |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Informacija apie lankytinas vietas                              |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Informacija apie maitinimą                                      |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Informacija apie nakvynę  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Bendras Turizmo informacijos centro paslaugų kokybės vertinimas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

**Vertindami Turizmo informacijos centro paslaugas (TIC), kaip vertinate kiekvieną iš teiginių** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):

| Vertinimo rodikliai  | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| TIC suteikta informacija buvo išsami                             |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| TIC suteikta informacija buvo kokybiška                          |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| TIC nesunku gauti šias paslaugas, jų nereikėjo ilgai laukti      |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| TIC specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

**Ar per pastaruosius 12 mėnesių naudojotės Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamų knygų skolinimosi paslaugų kokybę** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):

| Vertinimo rodikliai   | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Leidinių, knygų skolinimosi paslaugos                                       |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Bendras Savivaldybės bibliotekos ir jos filialų paslaugų kokybės vertinimas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

**Vertindami Šiaulių miesto savivaldybės viešosios bibliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių** (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):

| Vertinimo rodikliai   | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Šiaulių mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Šiaulių m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

**Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į savivaldybę dėl kompensacijų ar pašalpų?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate kompensacijų ar pašalpų paslaugas Šiaulių savivaldybėje? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.**

| Vertinimo rodikliai  | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Kompensacijų šildymo, geriamojo vandens ir karšto vandens išlaidoms skyrimas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Išmokų vaikams skyrimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Vienkartinių išmokų ir pašalpų skyrimas                                      |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Bendras socialinių išmokų ir paramos paslaugų kokybės vertinimas             |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

**Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į savivaldybę dėl socialinių paslaugų?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate socialines paslaugas Šiaulių savivaldybėje? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.**

| Vertinimo rodikliai   | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Parama maisto produktais ir asmens higienos prekėmis  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Dienos centrų paslaugų suteikiančių pagalbą asmeniui (šeimai) teikimas                              |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Socialinių paslaugų, kurias teikia socialiniai darbuotojai ir jų padėjėjai, asmens namuose teikimas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Socialinio būsto suteikimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Bendras socialinių paslaugų kokybės vertinimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

**Ar pastaruosius 12 mėn. naudojatės Šiaulių miesto administracinėmis paslaugomis (gyvenamosios vietos deklaravimas, konsultavimas ir kt.)?**

- Taip
- Ne

**Kokiu būdu kreipėtės į savivaldybę Jums rūpimais klausimais?**

- Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją/ įstaigą)
- Telefonu
- El.paštu/ per užklausą internetu

- Raštu (pateikėte prašymą paštu)
- Kita (įrašykite)

**Kaip vertinate Šiaulių miesto savivaldybės administracinių paslaugų kokybę? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.**

| Vertinimo rodikliai  | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, neturiu nuomonės |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|---------------------------|
| Archyvinių pažymų, kopijų, nuorašų, išrašų išdavimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Gyvenamosios vietos deklaravimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Pirminės teisinė pagalba teikimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Pažymų išdavimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Mokesčių už valstybinę žemę administravimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Su statybomis susijusių paslaugos (specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas, statybą leidžiančio dokumento išdavimas, numerių pastatams, patalpoms, butams ir žemės sklypams, kuriuose pagal jų naudojimo paskirtį (būdą) ar teritorijų planavimo dokumentus leidžiama pastatų statyba, suteikimas ir keitimas ir pan.) |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Teritorijų planavimo paslaugos (žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektų derinimas, projektų tvirtinimas, žemės sklypo naudojimo paskirties ir būdo keitimas ir pan.)  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Seniūnijų teikiamos paslaugos  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Leidimų prekiauti, organizuoti renginius išdavimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Leidimų kirsti, genėti ar pertvarkyti saugotinus želdinius išdavimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Skundų, prašymų nagrinėjimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Konsultavimas ir informavimas įvairiais klausimais   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |
| Bendras administracinių paslaugų kokybės vertinimas  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                           |

**Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į savivaldybę dėl civilinės metrikacijos paslaugų?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate Šiaulių miesto savivaldybės civilinės metrikacijos paslaugų kokybę? Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai.**

| Vertinimo rodikliai                                      | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|--|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

|                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Gimimo/ įvaikinimo registravimas |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Santuokos registravimas          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ištuokos registravimas           |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mirties registravimas            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į savivaldybę dėl paslaugų verslui?**

- Taip
- Ne

**Kaip vertinate Šiaulių savivaldybės teikiamas paslaugas verslui?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

| Vertinimo rodikliai   | Labai blogai 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | Labai gerai 10 | Nežinau, paslauga nesinaudojau |
|---|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----------------|--------------------------------|
| Leidimai prekiauti, teikti paslaugas viešose vietose išdavimas                  |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Licencijos verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas           |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiiais išdavimas                |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Leidimo važiuoti didžiagabarite ir ar sunkiasvore transporto priemone išdavimas |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Leidimo organizuoti renginius išdavimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Leidimo įrengti išorinę reklamą išdavimas                                       |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Leidimo atlikti kasinėjimo darbus viešojo naudojimo teritorijoje išdavimas      |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas   |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Smulkaus ir vidutinio verslo skatinimas ir rėmimas                              |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Konsultacijos galimų investicijų klausimais                                     |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Konsultacijų išsamumas bei kompetentingumas                                     |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |
| Vietinių mokesčių, kuriuos nustato savivaldybė politika                         |                |   |   |   |   |   |   |   |   |                |                                |

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

| Teiginys  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Nežinau |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---------|
| Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |         |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto                               |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |         |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką) |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |         |

|   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą          |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami                             |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Savivaldybė informavo apie veiksmus, kurių ėmėsi sprendama jūsų klausimus                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|                       |          |          |          |          |          |          |          |          |                       |
|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------------------|
| <b>Labai blogai 1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>Labai gerai 10</b> |
|                       |          |          |          |          |          |          |          |          |                       |

**Kodėl toks vertinimas?**

\_\_\_\_\_

**Ar Jūs didžiuojatės, kad esate šiaulietė/šiaulietis?**

- Taip
- Ne
- Nežinau, apie tai negalvoju

**Manau, kad Šiaulių mieste jaučiuosi saugiai:**

- Taip
- Ne
- Nežinau, apie tai negalvoju

## Demografiniai duomenys

**Jūsų lytis:**

- Vyras
- Moteris

**Išsilavinimas:**

- Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis
- Aukštesnysis / spec. vidurinis
- Aukštasis

**Jūsų amžius:**

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54

- 55-64
- 65 ir daugiau

**Jūsų šeimyninė padėtis:**

- Nevedęs/netekėjusi
- Vedęs/ištekėjusi
- Gyvena kartu nesusituokę
- Išsiskyrę (-usi)
- Našlys (-ė)

**Ar turite nepilnamečių vaikų:**

- Taip
- Ne

**Jūsų namų ūkio dydis:**

- 1 asmuo
- 2 asmenys
- 3 asmenys
- 4 ir daugiau asmenų

**Jūsų pajamos šeimos nariui**

- <400€
- 401-700€
- 701-1000€
- >1000€

**Jūsų pagrindinis užsiėmimas:**

- Specialistas, tarnautojas
- Aukščiausio, vidutinio lygio vadovas ar verslo savininkas
- Darbininkas, techninis darbuotojas
- Dirbu savarankiškai
- Bedarbis (ilgiau nei 3 mėn.)
- Pensininkas
- Studentas, moksleivis
- Kita \_\_\_\_\_