



VIDAUS REIKALŲ  
MINISTERIJA

---

# ATASKAITA APIE GYVENTOJŲ PASITIKĖJIMĄ VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGOMIS IR APTARNAVIMO KOKYBĖS VERTINIMĄ

---

Projektų ir kokybės valdymo skyrius  
Miglė Gelčytė  
Dr. Eglė Vileikienė

2022 m.  
Vilnius

## Turinys

<b>TYRIMO METODIKA</b>	<b>2</b>
<b>I. TYRIMO IŠVADOS</b>	<b>5</b>
<b>II. TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ</b>	<b>7</b>
<b>1. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo efektyvumo vertinimas</b>	<b>7</b>
1.1. Gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas dažnumas	8
1.2. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas	10
1.3. Kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas būdai.	14
1.4. Kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas tikslas, paslaugų pobūdis.	15
1.5. Administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas	16
1.6. Gyventojų nuomonės apie aptarnavimo kokybę teiravimasis	18
1.7. Papildomų dokumentų pateikimas valstybės ir savivaldybių įstaigoms	18
1.8. „Vieno langelio“ padalinio naudos vertinimas	20
1.9. Informaciniai šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ar savivaldybės įstaigų teikiamas paslaugas	21
1.10. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamos informacijos apie paslaugas vertinimas	22
1.11. Gyventojų žinojimas apie galimybes ir būdus pateikti pasiūlymą ar skundą valstybės ir savivaldybių įstaigoms	24
<b>2. Gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje</b>	<b>26</b>
2.1. Šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą	26
2.2. Informacijos sklaida apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą	27
2.3. Lietuvos gyventojų požiūris į seniūno neatlygintinai teikiamas notarines paslaugas	29
2.4. Informacijos poreikis apie galimybes dalyvauti sprendžiant viešuosius vietos reikalus	30
2.5. Gyventojų dalyvavimo vietos savivaldoje forma	32
2.6. Gyventojų nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežastys	34
2.7. Gyventojų veiksmų ar įtakos sprendžiant viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje vertinimas	37
<b>3. Valstybės tarnybos patrauklumo vertinimas</b>	<b>38</b>
3.1. Darbo valstybės tarnyboje patrauklumo vertinimas	38
3.2. Valstybės tarnautojų savybių vertinimas	40
3.3. Šaltiniai, formuojantys gyventojų nuomonę apie valstybės tarnautojus	42
<b>4. Valstybės ir savivaldybių įstaigų ir valstybės tarnautojų veiklos vertinimas</b>	<b>44</b>
4.1. Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbo vertinimas	44
4.2. Pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių įstaigomis	45
4.3. Gyventojų požiūris į jų problemų sprendimą	49
<b>1 PRIEDAS. APKLAUSOS ANKETA</b>	<b>51</b>

## TYRIMO METODIKA

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau VRM) iniciatyva 2021 m. rugsėjo - spalio mėn. buvo atliktas reprezentatyvus Lietuvos gyventojų nuomonės tyrimas. Pagal parengtą klausimyną tyrimą atliko Didžiosios Britanijos rinkos ir viešosios nuomonės tyrimų kompanija „Baltijos tyrimai“.

**Tyrimo metodas.** Tyrimo duomenys buvo renkami taikant apklausos metodą. Apklausa atlikta standartizuoto interviu būdu, naudojant iš anksto parengtą klausimyną. 2021 m. apklausa vyko taikant šiek tik pakeistą 2016 m. inicijuotą klausimyną. Klausimyno pagrindinės temos pavaizduotos 1.1. paveikslėlyje (žr. 1.1. pav.).

Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo efektyvumo vertinimas
Gyventojų dalyvavimas vietos savivaldos reikaluose
Valstybės tarnybos patrauklumo vertinimas
Valstybės ir savivaldybių įstaigų bei valstybės tarnautojų veiklos vertinimas

1. pav. Pagrindinės 2021 m. gyventojų apklausos temos

2019 m. ir 2021 m. klausimyne buvo atnaujinti gyventojų dalyvavimo vietos savivaldos reikaluose ir valstybės tarnybos patrauklumo vertinimo klausimų blokai:

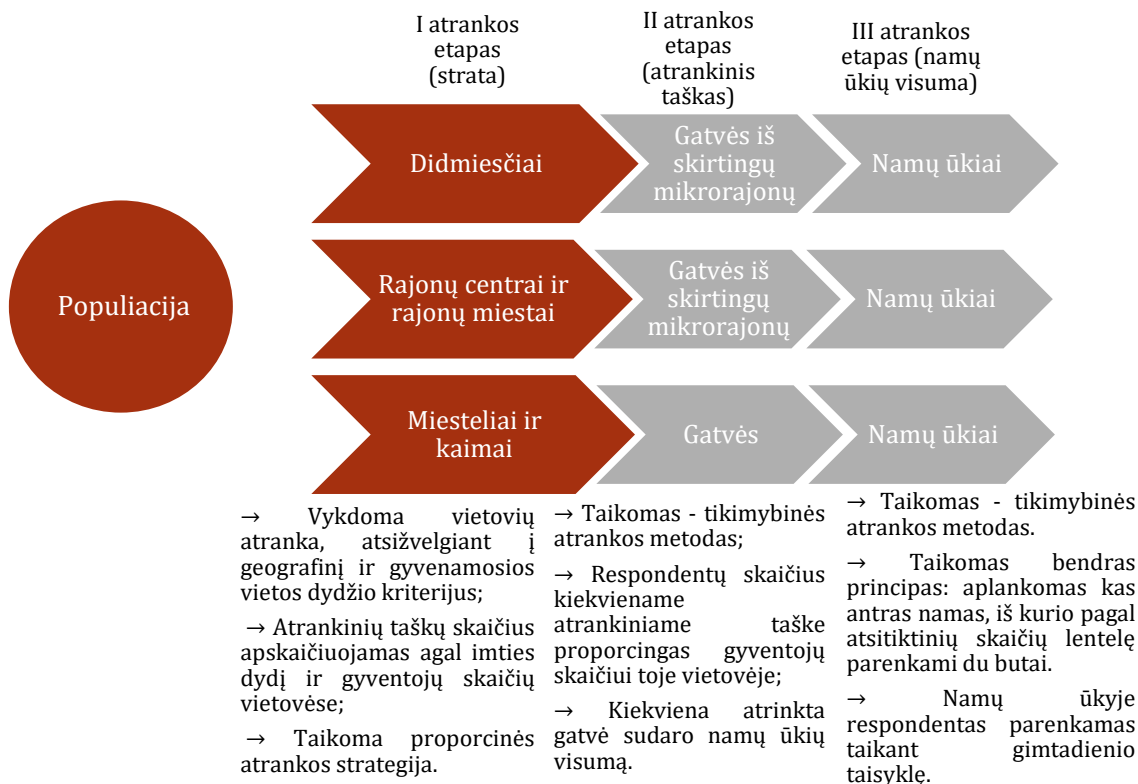
<p>Gyventojų kreipimasis į valstybės ir savivaldybių įstaigas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021 m. papildyta klausimu apie kreipimąsi dėl Galimybių paso ir ES skiepyjimo pažymėjimo.</li> </ul>
<p>Gyventojų dalyvavimas vietos savivaldos reikaluose</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019 m. papildyta klausimais: 1) apie gyventojų turėtus kontaktus su meru ir tarybos nariu vietos bendruomenei aktualiais klausimais; 2) apie gyventojų veiksmų ar nuomonės įtaką siekiant gyvenamosios vietos gerovės.</li> <li>• 2021 m. papildyta klausimais: 1) apie gyventojų naudojamą seniūno teikiamomis neatlygintomis notarinėmis paslaugomis; 2) apie seniūno teikiamų neatlygintų notarinių paslaugų paklausą ateityje.</li> </ul>
<p>Valstybės tarnybos patrauklumo vertinimas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019 m. papildyta klausimais: 1) apie savybes, kuriomis pasižymi valstybės tarnautojai; 2) apie šaltinius, kurie turi įtakos gyventojų nuomonės apie valstybės tarnautojus formavimuisi.</li> <li>• 2021 m. papildyta klausimais: 1) apie veiksnius skatinčius pasitikėjimą ar nepasitikėjimą valstybės įstaigomis; 2) apie pasiūlymus kaip būtų galima pagerinti valstybės ir savivaldybių įstaigų paslaugų kokybę.</li> </ul>

2. pav. Atnaujinti gyventojų apklausos klausimyno blokai

Atliekant apklausą naudotas CAPI interviu tipas (angl. *Computer Assisted Personal Interview*). Standartizuotą interviu atliko profesionalus apklausėjas respondento namuose. Jis vedė pokalbį su respondentu pagal parengtus klausimus ir atsakymus fiksavo elektroniniame klausimyne.

**Tyrimo imtis.** Tyrimo metu apklausta 1004 Lietuvos gyventojų. Respondentų sudėtis atitiko visų šalies gyventojų pasiskirstymą pagal amžių, lytį, išsimokslinimą, socialinę padėtį, gyvenamąją vietą ir kitus požymius.

**Tyrimo atranka.** Tyrimo metu taikytas daugiapakopės stratifikuotos tikimybinės atrankos metodas, užtikrinantis duomenų reprezentatyvumą. Respondentų atranka atlikta keliais etapais:



3. pav. Tyrimo atrankos etapai

Kelios socialinės grupės nepateko į šio tyrimo atranką: tai gyventojai, buvę laisvės atėmimo įstaigose, gydymo įstaigų stacionaruose bei asmenys, neturėję pastovios gyvenamosios vietos.

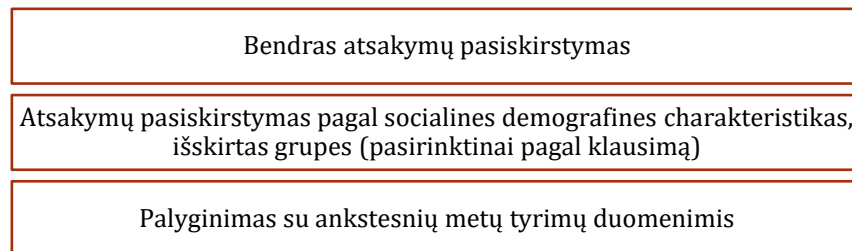
**Statistinė duomenų paklaida.** Šio tyrimo rezultatų paklaida neviršijo 3,1 proc. (kai atsakymai pasiskirsto 50 proc. ir 50 proc.), patikimumo riba 0,95.

1. lentelė. Statistinės paklaidos lentelė

Pasiskirstymas N	Procentai								
	5	10	15	20	25	30	40	50	
	95	90	85	80	75	70	60	50	
100	4,4	6,0	7,1	8,0	8,7	9,2	9,8	10,0	
200	3,1	4,2	5,0	5,7	6,1	6,5	6,9	7,1	
300	2,5	3,5	4,1	4,6	5,0	5,3	5,7	5,8	
400	2,2	3,0	3,6	4,1	4,3	4,6	4,9	5,0	
500	1,9	2,7	3,2	3,6	3,9	4,1	4,4	4,5	
600	1,7	2,4	2,9	3,2	3,5	3,7	3,9	4,0	
750	1,6	2,2	2,6	2,9	3,2	3,3	3,6	3,7	
<b>1000</b>	<b>1,4</b>	<b>1,9</b>	<b>2,3</b>	<b>2,5</b>	<b>2,7</b>	<b>2,9</b>	<b>3,1</b>	<b>3,1</b>	
3000	0,8	1,1	1,3	1,4	1,6	1,6	1,8	1,8	

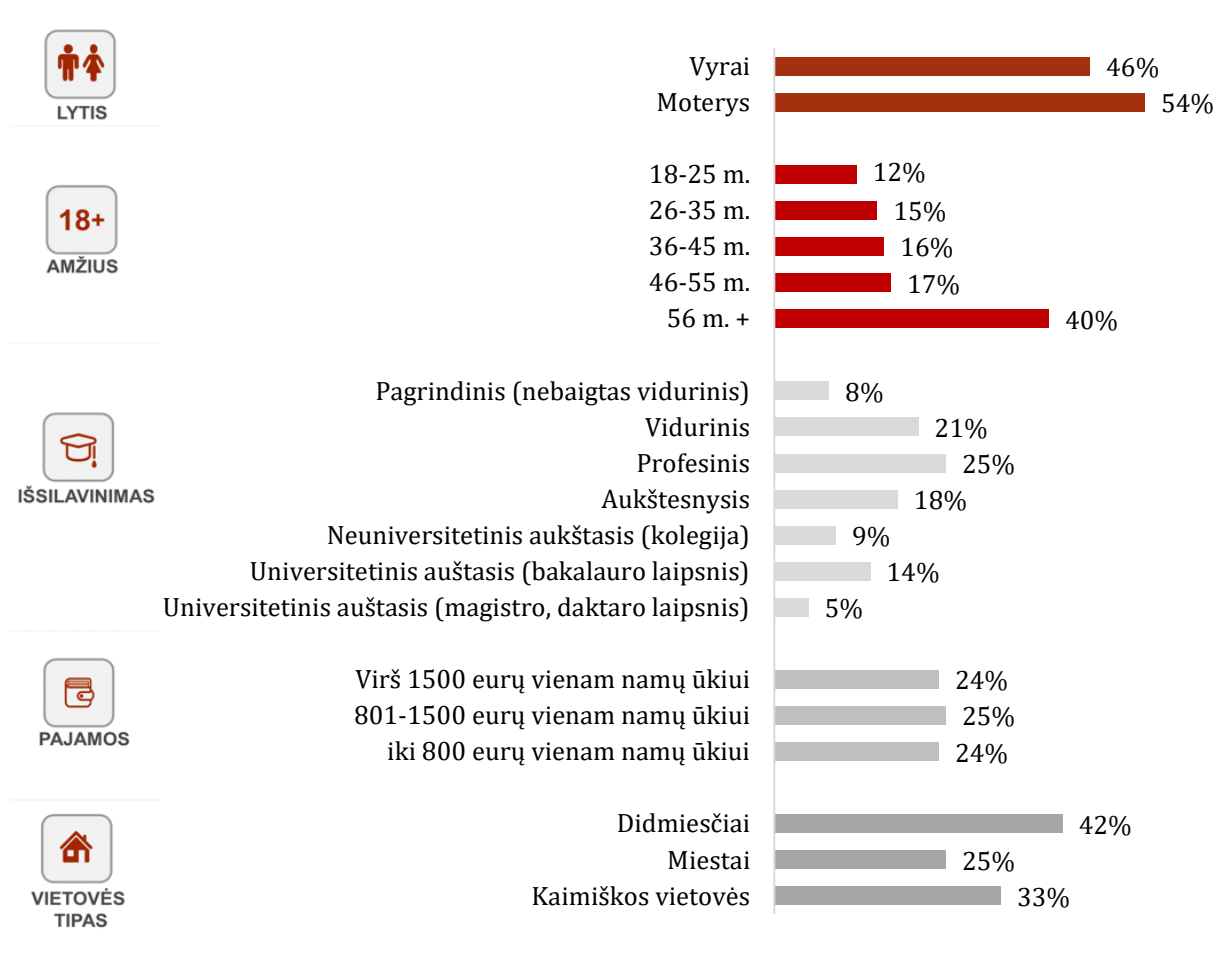
**Tyrimo duomenų analizė.** Duomenų analizė atlikta naudojant SPSS programą (angl. *Statistical Package for the Social Sciences*).

2021 m. tyrimo duomenys analizuoti vadovaujantis šiuo principu:



4 pav. Tyrimo duomenų analizės principas

Apklaustųjų socialinės demografinės charakteristikos:



5 pav. Apklaustųjų socialinės demografinės charakteristikos

Tyrinėjamais metais galiojo Lietuvos Respublikos Vyriausybės priimtas nutarimas (Nr. 1226) Lietuvos Respublikos teritorijoje skelbti karantiną. Nutarimas galiojo nuo 2020 m. lapkričio 4 d. iki liepos 1 d. Tikėtina, kad paskelbtas karantinas šalyje turėjo įtakos respondentų nuomonei įvairiais su tyrimų susijusiais klausimais.

## I. TYRIMO IŠVADOS

### 1. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo efektyvumo vertinimas

- ✓ Per paskutinius 12 mėn. į valstybės ir savivaldybių įstaigas dėl administracinių ir viešųjų paslaugų kreipėsi daugiau nei pusė gyventojų (59 proc.). Dažniausiai gyventojai kreipėsi dėl mokesčių bei sveikatos apsaugos administravimo paslaugų. Toliau pagal kreipimosi dažnumą sekė – asmens duomenų tvarkymo ir socialinio draudimo (Sodros) paslaugos.
- ✓ 66 proc. besikreipusiųjų į valstybės ir savivaldybių įstaigas kreipėsi dėl Galimybių paso ar ES skiepavimo pažymėjimo. Juos dažniausiai įgyjo elektroniniu būdu – per ESveikatos bei Registrų centro internetines svetaines. Galimybių paso išdavimas yra viena iš visuomenę poliarizuojančių nuostatų. Žmonės, kurie kreipėsi dėl šios paslaugos labiau pasitiki valstybės institucijomis, palankiau vertina šių įstaigų darbą. Kita vertus jie rečiau nei tie, kurie nesikreipė dėl Galimybių paso, dalyvavo veiklose sprendžiant viešuosius gyvenamosios vietovės reikalus (64 proc. palyginti su 74 proc., kurie nesikreipė dėl Galimybių paso).
- ✓ Dažniausiai gyventojai į valstybės ar savivaldybės įstaigas kreipėsi atvykdami į įstaigą. Panaši gyventojų dalis kreipėsi ar bendravo telefonu bei kreipėsi el. būdu. Pastebėtas nuoseklus gyventojų kreipimosi tiesiogiai dėl paslaugų suteikimo mažėjimas ir kreipimosi el. būdu dėl paslaugų suteikimo augimas, tikėtina jog tam įtakos turėjo šalyje paskelbtas karantinas.
- ✓ Dažniausiai per paskutinius 12 mėn. gyventojai į valstybės ar savivaldybės įstaigas kreipėsi dėl deklaracijos pateikimo, pateikė prašymą dėl paslaugos suteikimo bei kreipėsi dėl dokumento ar jo kopijos.
- ✓ 2021 m. administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas siekė 0,82 balo. Gyventojai, kurie naudojami tam tikromis paslaugomis, geriausiai įvertino specialistų bendravimo įgūdžius ir išsamų informacijos pateikimą. Prasčiausiai vertino reikiamų specialistų pasiekiamumą darbo metu bei įstaigos darbo laiko patogumą.
- ✓ Ketvirtadalis gyventojų, kurie kreipėsi į įstaigas per paskutinius 12 mėn., nurodė, kad jų nuomonės buvo teiraujamosi apie aptarnavimo kokybę.
- ✓ Valstybės ir savivaldybės įstaigos domėjosi beveik trečdaliu (27 proc.) gyventojų, kurie per paskutinius metus kreipėsi į šias įstaigas, nuomone apie aptarnavimo kokybę.
- ✓ Siekiant gauti valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamas paslaugas, daugiau nei pusei gyventojų reikėjo pateikti papildomus dokumentus. Dažniausiai gyventojai tokius dokumentus gaudavo iš kitos įstaigos bei iš tos pačios įstaigos.
- ✓ „Vieno langelio“ padalinio naudą išvelgė dauguma gyventojų.
- ✓ 2021 m. viešojo valdymo įstaigų viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficientas siekė 0,58 balo.
- ✓ Pusė gyventojų žinojo apie galimybes ir būdus teikti siūlymus ar skundus viešojo valdymo įstaigoms jiems svarbiais klausimais.

## 2. Dalyvavimas vietos savivaldos reikaluose

- ✓ Pagrindiniais informacijos šaltiniais apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą gyventojai nurodė pačią savivaldybę ar seniūniją ir šių įstaigų interneto svetaines.
- ✓ Ketvirtadalis gyventojų per paskutinius 12 mėn. sužinojo kokią nors informaciją apie savo savivaldybės ar seniūnijos veiklą jiems svarbiais klausimais.
- ✓ Per paskutinius 3 metus su meru ar tarybos nariu bendravo vienas iš dešimties gyventojų, o su seniūnu ir seniūnaičiu - du iš dešimties gyventojų.
- ✓ Gyventojų dalis, kuriai pakako informacijos apie galimybes dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius vietos reikalus, buvo beveik tokia pati kaip ir gyventojų, kuriai tokios informacijos nepakako.
- ✓ Trečdalis gyventojų per paskutinius 12 mėn. dalyvavo ar sprendė viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje. Tai dažniausiai darė dalyvaudami savanoriškoje veikloje ir vietos bendruomenės, nevyriausybinės organizacijos veikloje.
- ✓ Pagrindinės nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežastys: gyventojai netiki, jog gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams, trūksta iniciatyvių žmonių vietos bendruomenėje bei trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio.
- ✓ Trečdalis gyventojų manė, kad į jų nuomonę yra atsižvelgiama sprendžiant viešuosius gyvenamosios vietovės reikalus, 39 proc. gyventojų pritarė teiginiui, jog nuo jų veiksmų priklauso gyvenamosios vietovės gerovė, o 41 proc. teigė, kad turi galimybę prisidėti prie socialinių pokyčių ir problemų sprendimo savo gyvenamojoje vietovėje.

## 3. Valstybės tarnybos patrauklumo vertinimas

- ✓ Penki iš dešimties gyventojų darbą valstybės tarnyboje vertino kaip patrauklų, o keturi iš dešimties norėtų dirbti valstybės tarnyboje.
- ✓ Gyventojai dažniau išskyrė teigiamas valstybės tarnautojų savybes, tokias kaip tvarkingumas, mandagumas, savo darbo išmanymas ir darbštumas.
- ✓ Gyventojų nuomonei apie valstybės tarnautojus daugiausia įtakos turėjo netiesioginė patirtis – šeimos narių, draugų ar pažįstamų pasakojimai.

## 4. Valstybės ir savivaldybių įstaigų bei valstybės tarnautojų veiklos vertinimas

- ✓ Daugiau nei pusė gyventojų valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino teigiamai, priešingą vertinimą išsakė ketvirtadalis gyventojų.
- ✓ Šeši iš dešimties gyventojų pasitikėjo valstybės įstaigomis, du iš dešimties – nepasitikėjo bei tiek pat gyventojų neturėjo ir nuomonės šiuo klausimu.
- ✓ Trečdalis gyventojų pritarė, o šeštadalis nepritarė teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai.

## II. TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ

### 1. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo efektyvumo vertinimas

Pagrindinės tyrimo dalies temos:

Gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstagas dažnumas
Gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstagas būdas
Gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstagas tikslas, paslaugų pobūdis
Administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas
Gyventojų nuomonės apie aptarnavimo kokybę teiravimasis
Papildomų dokumentų pateikimas valstybės ir savivaldybių įstaigoms
„Vieno langelio“ padalinio naudos vertinimas
Informaciniai šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ar savivaldybių teikiamas paslaugas
Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamos informacijos apie paslaugas vertinimas
Gyventojų žinojimas apie galimybes ir būdus pateikti pasiūlymą ar skundą valstybės ir savivaldybės įstaigomis

1.1. pav. Pagrindinės valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo efektyvumo vertinimo dalies temos.

Siekiant bendrai įvertinti valstybės ir savivaldybių teikiamų paslaugų ir jų aptarnavimo aspektus, visos paslaugos suskirstytos į 13 sričių (žr. 1.2. pav.).



1.2. pav. Valstybės ir savivaldybių teikiamų administracinių ir su viešųjų paslaugų administravimu susijusių paslaugų sritys

Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių ir su viešųjų paslaugų administravimu susijusių paslaugų sritys

- **Asmens duomenų tvarkymas** - gimimo, santuokos ar mirties registravimas, asmens dokumentų išdavimas, pažymų ar išrašų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas ir pan.
- **Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos** - vandens, dujų, elektros ar šilumos tiekimo, nuotekų valymo, būsto administravimo, švaros viešosiose vietose, atliekų tvarkymo, apšvietimo, vaikų žaidimo aikštelių, aikštelių gyvūnams ir pan.
- **Kultūros ir sporto administravimo paslaugos** - bibliotekų, muziejų, kitų kultūros įstaigų darbas bei sporto aikštynų veikla ir priežiūra.
- **Licencijų ar leidimų išdavimas** - ūkinė veikla, statybos ir pan.
- **Mokesčių administravimas** - pajamų deklaravimas, žemės ar nekilnojamojo turto mokesčiai bei pan.
- **Turto tvarkymo paslaugos** - pastatų, žemės ar automobilio / kitos transporto priemonės registravimas.
- **Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos** - policijos, prokuratūros, teismų, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybos ar kitos teisinės pagalbos paslaugos.
- **Socialinės paslaugos** - paslaugos neįgaliesiems, socialinės rizikos šeimoms, socialiniu išmoku ar kompensacijų mokėjimas ir pan.
- **Socialinio draudimo (Sodra) paslaugos** - pensija, ligos išmokos, motinystės / tėvystės pašalpos ir pan.
- **Susisiekimo ir pašto administravimo paslaugos** - viešojo transporto darbas, kelių remontas / priežiūra, pašto veiklos ir pan.
- **Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos** (išskyrus gydymo paslaugas, t.y. greitoji medicininė pagalba, poliklinikos ar ligoninių paslaugos) - ligonių kasa, visuomenės sveikatos centras, paslaugos susijusios su sveikatos priežiūra ar sveikatos draudimu, medicinos įstaigų veikla.
- **Švietimo administravimo paslaugos** - savivaldybių teikiamos paslaugos dėl darželio, mokyklos ar užklasinės veiklos.
- **Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu** - žemėtvarkos, geodezijos, žvejybos ar medžioklės, pasėlių deklaravimo ar veterinarijos veikla.

### 1.1. Gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas dažnumas

Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad per paskutinius 12 mėn. į valstybės ir savivaldybių įstaigas dėl viešųjų ir administracinių paslaugų kreipėsi 59 proc. gyventojų. Didžioji dalis žmonių naudojami keliomis teikiamomis paslaugomis, dažniausiai kreipėsi dėl mokesčių administravimo (32 proc.) ir sveikatos apsaugos administravimo (24 proc.) paslaugų. Gyventojai taip pat kreipėsi dėl asmens duomenų tvarkymo (18 proc.), komunalinio ūkio ir aplinkos (18 proc.) bei turto tvarkymo (15 proc.) paslaugų. Dėl socialinio draudimo (Sodra) paslaugų kreipėsi 15 proc. visų besikreipusiųjų, kiek mažiau kreipėsi dėl socialinių paslaugų (11 proc.). Mažiau nei dešimtadalis gyventojų per paskutinius 12 mėn. kreipėsi dėl paslaugų, susijusių su švietimo administravimu (8 proc.) ar su žemės ūkiu (7 proc.). Pavieniai gyventojai kreipėsi dėl licencijų ir leidimų išdavimo (4 proc.), viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos (4 proc.), susisiekimo ir ryšių administravimo (4 proc.) bei kultūros ir sporto administravimo paslaugų (2 proc.). Per paskutinius 12 mėn. jokių reikalų su šias paslaugas teikiančiomis įstaigomis neturėjo ar nežino, kad turėjo, keturi iš dešimties (41 proc.) gyventojų.

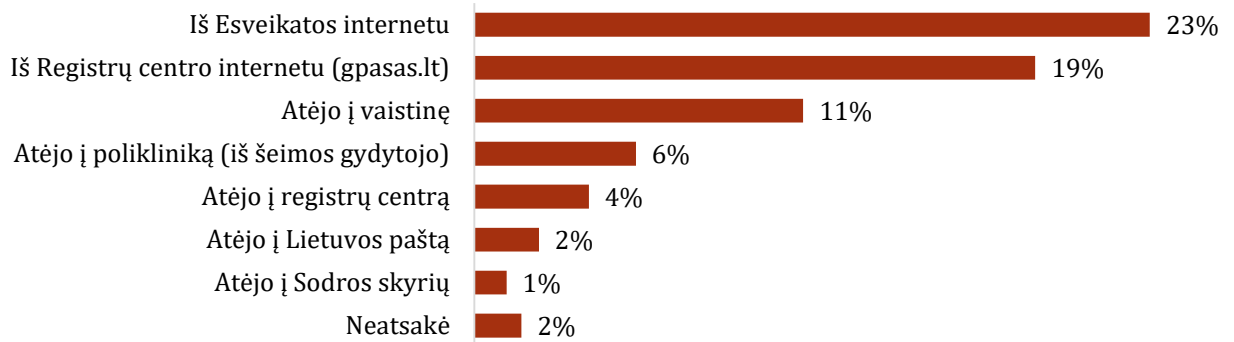
Lyginant pastarųjų šešerių metų duomenis, pastebėta, kad 2016 m. paslaugų, dėl kurių dažniausiai gyventojai kreipėsi į valstybės ir savivaldybių įstaigas, sąrašas skyrėsi nuo vėlesnių metų dažniausiai nurodomų paslaugų sąrašo. Tačiau 2017 m. keitėsi sveikatos apsaugos administravimo paslaugoms priskiriamų paslaugų sąrašas – lyginant su 2016 m. jis buvo susiaurintas iki administracinių paslaugų, atsisakant gydymo paslaugų vertinimo.

2017-2021 m. gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas tendencijos buvo panašios: dažniausiai gyventojai į valstybės ir savivaldybių įstaigas kreipėsi dėl mokesčių administravimo paslaugų. Toliau pagal gyventojų kreipimosi dažnumą sekė asmens duomenų tvarkymo, socialinio draudimo (Sodra), komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos, tačiau 2021 m. stebimas dažnesnis gyventojų kreipimasis dėl sveikatos apsaugos administravimo paslaugų, tai galėjo lemti šalyje paskelbtas karantinas. Pažymėtina, kad nepaisant karantino, 2020-2021 m., gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas dalis, lyginant su 2018-2019 m., beveik nepakito (žr. 1.1. lentelę).

1.1. lentelė. Kreipimasis į valstybės ir savivaldybių įstaigas dėl jų teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų per 12 mėn., 2016–2021 m. duomenys (proc.).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Mokesčių administravimas	23	25	29	25	30	32
Asmens duomenų tvarkymas	15	18	19	17	18	18
Socialinio draudimo (Sodra) paslaugos	14	17	19	17	15	15
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos	19	15	12	12	14	18
Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos	47	7	9	9	9	24
Socialinės paslaugos	9	9	9	7	8	11
Turto tvarkymo paslaugos	16	12	11	6	6	15
Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu	-	7	6	5	5	7
Švietimo administravimo paslaugos	7	4	6	3	3	8
Licencijų ar leidimų išdavimas	2	4	4	2	3	4
Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos	9	4	2	2	3	4
Susisiekimo ir pašto administravimo paslaugos	2	3	3	1	3	4
Kultūros ir sporto administravimo paslaugos	2	2	1	1	3	2
Per 12 mėn. neturėjo jokių reikalų – nesilankė, nesikreipė	37	48	41	45	42	41

2021 m. papildomai žmonių buvo klausiama ar jie kreipėsi dėl Galimybių paso ar ES skiepijimo pažymėjimo, tokie gyventojai sudarė 66 proc. besikreipusiųjų (32 proc. gyventojų nesikreipė nė karto). Dažniausiai Galimybių pasą ar ES skiepijimo pažymėjimą žmonės įgyjo elektroniniu būdu – 23 proc. iš Sveikatos, 19 proc. iš Registrų centro internetinės svetainės. 11 proc. visų besikreipusiųjų atvyko į vaistinę, 6 proc. į polikliniką. Pavieniai gyventojai Galimybių pasą ar ES skiepijimo pažymėjimą vyko atsiimti į registrų centrą, Lietuvos pašta ir Sodrą (žr. 1.3. pav.)



1.3. pav. Jei per paskutinius 12 mėn. Jūs nors kartą kreipėtės dėl Galimybių paso ar ES skiepavimo pažymėjimo („žaliojo paso“) išdavimo, pasakykite, kur jūs kreipėtės.

Tyrimo duomenų analizė parodė, kad Galimybių paso išdavimas yra viena iš visuomenę poliarizuojančių nuostatų. Žmonės, kurie per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi dėl šios paslaugos labiau pasitiki valstybės institucijomis (61 proc. palyginti su 44 proc., kurie nesikreipė), palankiau vertina šių įstaigų darbą (atitinkamai 65 ir 48 proc.). Kita vertus jie rečiau nei tie, kurie nesikreipė dėl Galimybių paso, dalyvavo tam tikrose veiklose sprendžiant viešuosius gyvenamosios vietovės reikalus (64 proc. palyginti su 74 proc.).

## 1.2. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas

Nuo 2016 m. kasmet skaičiuojamas gyventojų (vartotojų) pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis, kurias teikia valstybės ir savivaldybių įstaigos, indeksas<sup>1</sup>. Vartotojų pasitenkinimo indeksas (toliau – VPI) – tai indeksas, išreiškiantis, procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą. Vartotojų pasitenkinimo įvertinimas skiriant balus nuo 1 iki 10 (1 reiškia žemiausią, o 10 – aukščiausią įvertinimą) yra: 10=100 proc., 9=90 proc., 8=80 proc., 7=70 proc., 6=60 proc., 5=50 proc., 4=40 proc., 3=30 proc., 2=20 proc., 1=10 proc.

Gyventojai buvo prašomi nurodyti, ar jiems bendrai svarbi valstybės ir savivaldybių įstaigų veikla ir kaip jie bendrai vertina šių įstaigų darbą 10 balų skalėje. Atitinkamai 10 balų skalėje buvo matuojamas kiekvienos veiklos srities svarbumas ir pasitenkinimas. Gyventojai vertino šias valstybės ir savivaldybių įstaigų veiklos sritis:

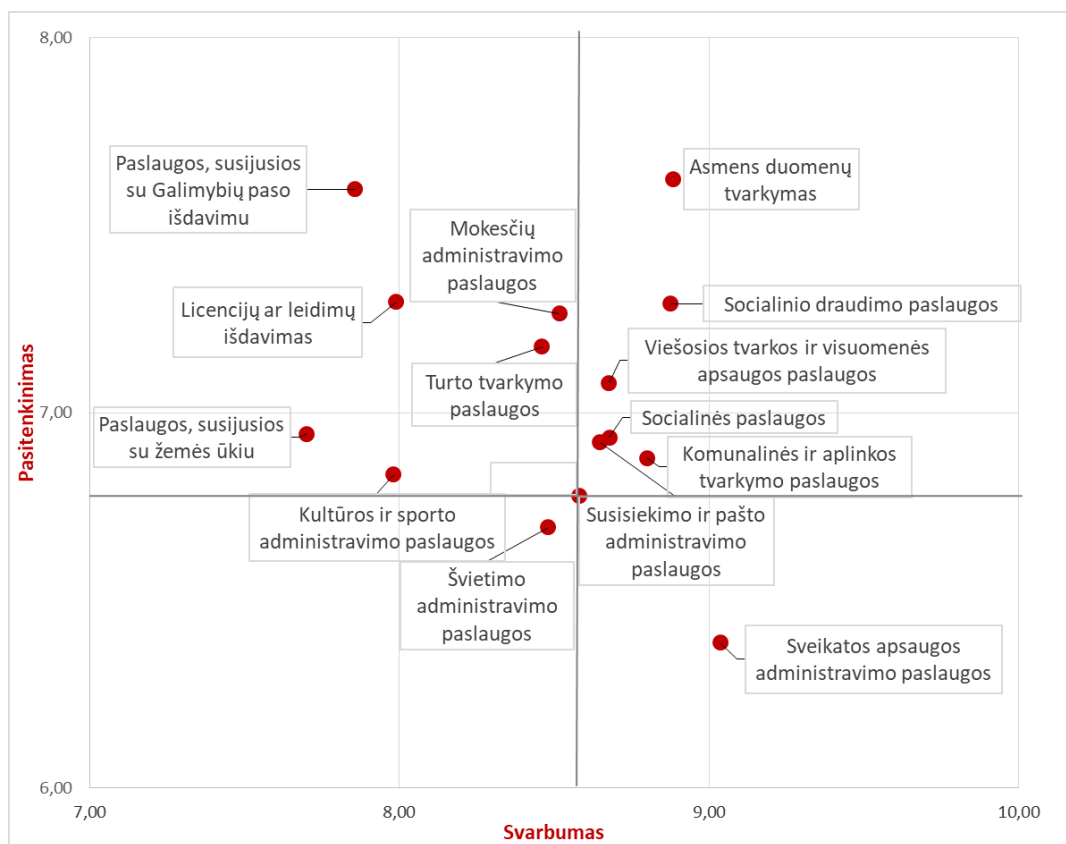
1. Asmens duomenų tvarkymas
2. Komunalinės ir aplinkos tvarkymo paslaugos
3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos
4. Licencijų ar leidimų išdavimas
5. Mokesčių administravimas
6. Turto tvarkymo paslaugos (pastatų, žemės, transporto priemonių)
7. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos
8. Socialinės paslaugos
9. Socialinio draudimo (Sodra) paslaugos
10. Susisiekimo ir pašto administravimo paslaugos

<sup>1</sup> Šis indeksas apskaičiuojamas remiantis „Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“, Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija: 2010 m.

11. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos
12. Švietimo administravimo paslaugos
13. Paslaugos susijusios su žemės ūkiu
14. Paslaugos susijusios su Galimybių paso išdavimu (tik 2021 m.)

Atlikus tyrimo duomenų analizę buvo sudarytas vartotojų pasitenkinimo ir svarbumo žemėlapis, kuriuo siekiama nustatyti tobulintinas viešųjų paslaugų teikimo sritis.

Šiame žemėlapyje (žr. 1.4. pav.) horizontali ašis žymi santykinį vertinamų viešųjų paslaugų sričių svarbumą gyventojams, o vertikali – pasitenkinimą šia paslauga. Šis žemėlapis parodo tas viešųjų paslaugų sritis, kurios gyventojams yra svarbios, ir tuo pačiu, turi būti tobulinamos (apatinė dešinioji žemėlapio dalis).



1.4. pav. Vartotojų pasitenkinimo ir svarbumo žemėlapis






Svarbiausia viešųjų paslaugų sritimi gyventojai įvardijo sveikatos apsaugos administravimą (9 balo), tačiau šios srities vertinimas yra vienas prasčiausių (6,7 balo). Būtent šios srities paslaugų teikimo gerinimui reikėtų skirti didžiausią dėmesį. Priešinga situacija yra su paslaugų, susijusių su Galimybių paso išdavimu – palyginti su kitomis paslaugomis, jos svarba yra viena mažiausių (7,9 balo), tačiau vertinimas – vienas geriausių (7,6 balo).

Viena svarbiausių ir geriausiai vertinamų sričių – asmens duomenų tvarkymas (svarba 8,9 balo, pasitenkinimas – 7,6 balo). Svarbios, bet šiek tiek prasčiau vertinamos – socialinio draudimo (Sodros) paslaugos (atitinkamai 8,9 ir 7,3 balo), viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos (8,7 ir 7,1 balo), socialinės paslaugos (8,7 ir 6,9 balo), susiekimo ir pašto administravimo paslaugos (8,7 ir 6,9 balo) bei komunalinės ir aplinkos tvarkymo paslaugos (8,8 ir 7,6 balo).

Mažiau svarbios, bet gana gerai vertinamos sritys – mokesčių administravimo (8,5 ir 7,3), turto tvarkymo (8,5 ir 7,2 balo) bei licencijų ir leidimų išdavimo (8 ir 7,3 balo) paslaugos. Šiek tiek prasčiau vertinamos paslaugos susijusios su žemės ūkiu (7,7 ir 6,9 balo) bei kultūros ir sporto administravimo (8 ir 6,8 balo). Tai galima paaiškinti tuo, kad tik maža gyventojų dalis susiduria su šių sričių paslaugomis. Prasčiausiai vertinama paslaugų sritis (be minėtos sveikatos apsaugos administravimo) – švietimo administravimo (8,5 ir 6,7 balo).

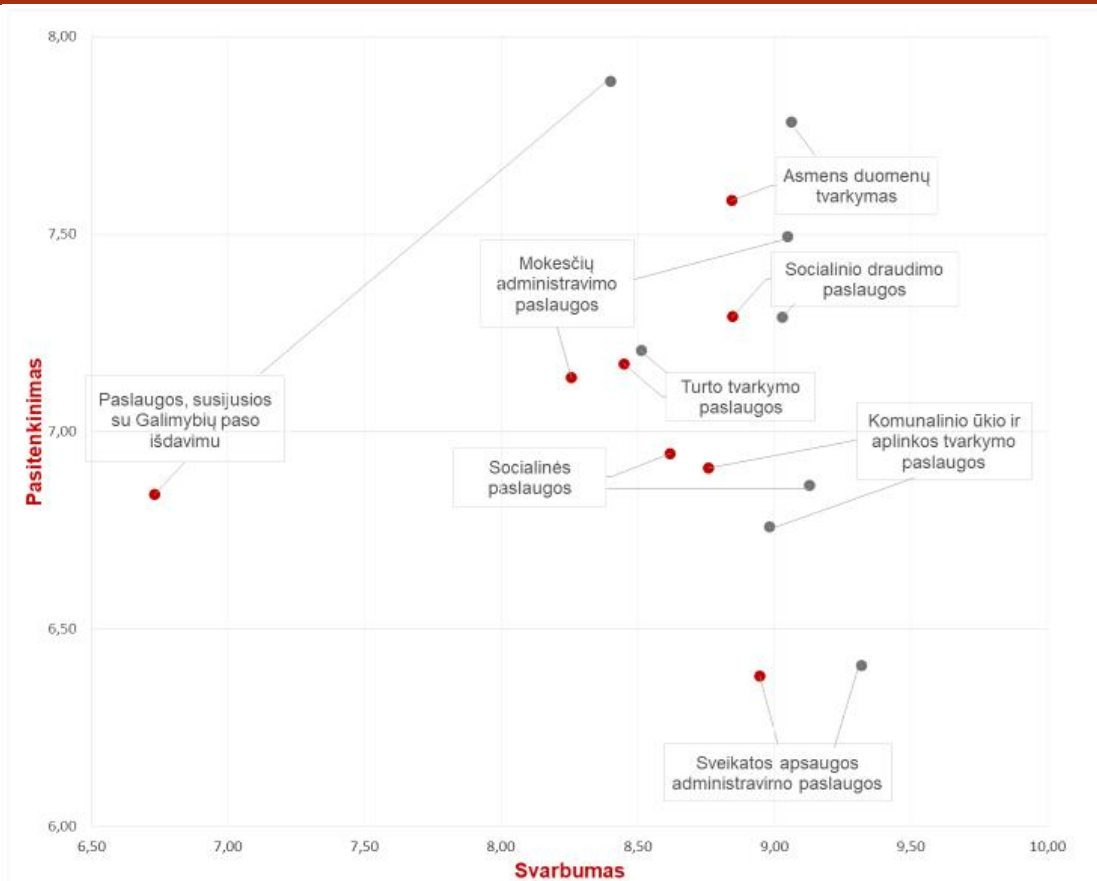
Kai kurių paslaugų kokybės negalėjo įvertinti nemaža dalis gyventojų: paslaugų susijusių su žemės ūkiu 30 proc., leidimų ir licencijų išdavimo – 26 proc., turto tvarkymo – 19 proc., mokesčių administravimo – 16 proc., kultūros ir sporto administravimo – 18 proc., paslaugų, susijusių su Galimybių paso išdavimu – 15 proc., švietimo administravimo – 14 proc.

1.5. pav. parodyta, kad yra tam tikri reikšmingi skirtumai vertinant skirtingų socialinių grupių pasitenkinimą tam tikromis paslaugomis:

 LYTIS	<p><b>ryšys yra.</b> Moterims buvo aktualesnės socialinės paslaugos, susisieki mo, turto tvarkymo bei Galimybių paso išdavimo paslaugos. Vyrai palankiau vertino paslaugas susijusias su žemės ūkiu bei leidimų ir licencijų uždavimu, o moterys – socialines paslaugas.</p>
 AMŽIUS	<p><b>ryšys yra.</b> Jaunesniems buvo aktualesnės kultūros ir sporto bei švietimo administravimo paslaugos, vidutinio amžiaus gyventojams – licencijų išdavimo ir švietimo administravimo paslaugos, o vyresniems – socialinės ir Galimybių paso išdavimo paslaugos. Jauniausi prasčiau vertino daugelį sričių, ypač socialinio draudimo, komunalines, mokesčių administravimo ir susisieki mo paslaugas.</p>
 IŠSILAVINIMAS	<p><b>ryšys yra.</b> Aukštąjį išsilavinimą turintieji beveik visas paslaugas (išskyrus žemės ūkiu) įvardijo kaip svarbesnes, kita vertus jie buvo mažiau patenkinti jų kokybe (ypač sveikatos, švietimo susisieki mo administravimo ir komunalinėmis paslaugomis). Turintieji profesinį išsilavinimą kritiškiau vertino Galimybiu paso išdavimo paslaugas.</p>
 PAJAMOS	<p><b>ryšys yra.</b> Mažiausias pajamas gaunantys gyventojai visas paslaugų sritis vertino prasčiausiai, o turintieji didžiausias pajamas – geriausiai (išimtis tik susisieki mo paslaugos, kurios jiems mažiau aktualios).</p>
 VIETOVĖS TIPAS	<p><b>ryšys yra.</b> Kaimiškų vietovių gyventojams mažiau aktualios buvo beveik visos paslaugos, jie prasčiau vertino Galimybių paso išdavimo, socialinio draudimo, mokesčių administravimo, licencijų išdavimo ir komunalines paslaugas. Didmiesčių gyventojams daug mažiau aktualios žemės ūkiu paslaugos, tačiau jie gana palankiai vertino Galimybių paso išdavimo ir licencijų išdavimo paslaugas.</p>

1.5. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Tyrimo metu buvo aiškintasi, kiek gyventojų per paskutinius 12 mėnesių kreipėsi (ar turėjo reikalų) į valstybės ir savivaldybių įstaigas dėl viešųjų ir administracinių minėtose srityse (žr. 1.1 skyrių). Tolesnėje analizėje buvo vertinamos tik tos viešųjų paslaugų sritys, su kuriomis gyventojai per paskutinius 12 mėnesių susidūrė dažniausiai, t. y.: paslaugos, susijusios su Galimybių paso išdavimu (naudojosi 66 proc.), mokesčių administravimo (32 proc.), sveikatos apsaugos administravimo (24 proc.), asmens duomenų tvarkymo (18 proc.), komunalinės ir aplinkos tvarkymo (18 proc.), turto tvarkymo (15 proc.), socialinio draudimo (15 proc.) ir socialinės paslaugos (11 proc.).



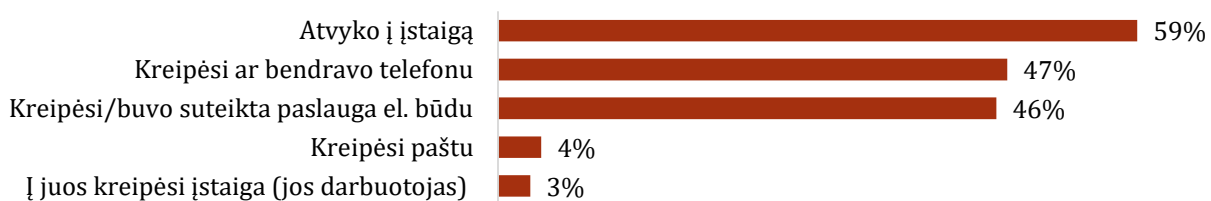
1.6. pav. Viešųjų paslaugų sričių, su kuriomis dažniausiai susidūrė gyventojai, vartotojų pasitenkinimo ir svarbumo žemėlapis (gyventojų, kurie naudojami konkrečia paslauga, vertinimas pažymėtas pilka spalva, kurie nesinaudojo – raudona)

Minėtų viešųjų paslaugų pasitenkinimo ir svarbumo žemėlapyje (žr. 1.6. pav.) matyti, kad pastebimai skyrėsi gyventojų, kurie nesinaudojo konkrečia paslauga (žemėlapyje pažymėti pilka spalva) ir tų, kurie naudojami tam tikromis paslaugomis (pažymėta raudonai). Tyrimo duomenų analizė parodė, kad tam tikromis paslaugomis (ypač Galimybių paso išdavimas ir mokesčių administravimas), naudojęsi žmonės jas vertina kaip svarbesnes, lyginant su tais, kurie šiomis paslaugomis nesinaudojo. Svarbu ir tai, kad gyventojai, kurie naudojami Galimybių paso išdavimo, mokesčių administravimo ir asmens duomenų tvarkymo paslaugomis, jas vertina geriau, nei nesinaudoję. Tuo metu žmonės, kurie naudojami komunalinėmis ir aplinkos tvarkymo paslaugomis, jas vertina šiek tiek prasčiau nei tie, kurie šiomis paslaugomis nesinaudojo.

Per pastaruosius šešerius metus keitėsi tam tikrų paslaugų vertinimai. Išaugo pasitenkinimas asmens duomenų tvarkymo (nuo 7,1 iki 7,6 balo) bei socialinėmis paslaugomis (nuo 6,6 iki 6,9 balo), tačiau sumažėjo pasitenkinimas sveikatos apsaugos administravimo (nuo 6,9 iki 6,4 balo), švietimo administravimo (nuo 7,2 iki 6,7 balo) bei susisiekiimo ir pašto administravimo paslaugomis (nuo 7,2 iki 6,9 balo). Prastesnis šių paslaugų vertinimas sietinas su tam tikrais ribojimais dėl Covid-19 ekstremalios situacijos paskelbimo.

### 1.3. Kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas būdai.

Gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į valstybės ar savivaldybių įstaigas, paklaustus, kokių būdu jie tą darė, paaiškėjo, kad 59 proc. kreipėsi tiesiogiai, t. y. atvyko į pačią instituciją, 47 proc. kreipėsi ar bendravo telefonu, 46 proc. kreipėsi ar jiems buvo suteikta paslauga elektroniniu būdu, 4 proc. - išsiuntė kreipimąsi paštu, 3 proc. - nurodė, kad į juos kreipėsi pati įstaiga (jos darbuotojas ar pareigūnas) (žr. 1.7. pav.).



1.7. pav. Kaip per paskutinius 12 mėn. Jūs bendravote (turėjote reikalų) su valstybės ar savivaldybės įstaigomis? (N=591)

2021 m. lyginant su 2020 m., pastebėta, kad padaugėjo žmonių, kurie per paskutinius 12 mėn. tiesiogiai kreipėsi į institucijas ir įstaigas. Tikėtina, kad tai susiję su 2020 m. šalyje paskelbtu karantinu, kurio metu buvo stengiamasi išvengti tiesioginių kontaktų, o tai lėmė žymų gyventojų dalies, kurie atvyko į įstaigą 2020 m., sumažėjimą. Kita vertus, 2021 m., atlaisvėjus karantino suvaržymams, atvykusių į įstaigą gyventojų dalis išaugo. 2021 m. besikreipusiųjų el. būdu gyventojų dalis, lyginant su 2020 m., išliko beveik nepakitusi, tačiau padaugėjo besikreipusiųjų telefonu. Gyventojų, kurie kreipėsi paštu ar į kuriuos kreipėsi pati įstaiga (jos darbuotojas, pareigūnas), dalis liko nedidelė.

Analizuojant 2009–2021 m. duomenis, matomas nuoseklus gyventojų, kurie atvyko į įstaigą, mažėjimas bei besikreipusiųjų el. būdu ir telefonu, augimas. (žr. 1.2. lentelę).

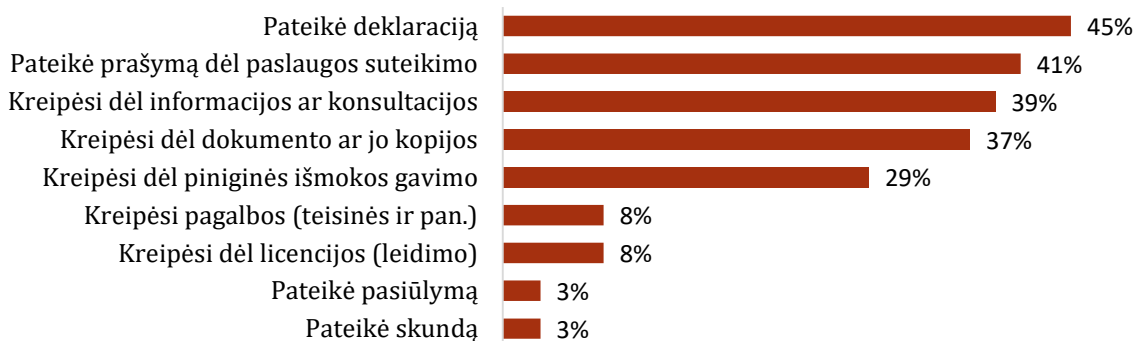
1.2. lentelė. Kaip per paskutinius 12 mėn. Jūs bendravote (turėjote reikalų) su valstybės ar savivaldybės įstaigomis? 2009–2021 m. palyginimas (proc.)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Atvyko į įstaigą	92	90	90	91	89	91	94.
Kreipėsi ar buvo suteikta paslauga el. būdu	3	5	4	4	8	6	9
Kreipėsi ar bendravo telefonu	15	20	14	21	15	8	15
Kreipėsi paštu	9	4	4	4	9	9	5
Į juos kreipėsi įstaiga (jos darbuotojas)	-	-	-	-	-	-	-
Neturi nuomonės	-	1	1	0	2	0	-

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Atvyko į įstaigą	92	84	81	68	44	59
Kreipėsi ar buvo suteikta paslauga el. būdu	14	22	27	37	44	46
Kreipėsi ar bendravo telefonu	29	24	15	23	40	47
Kreipėsi paštu	3	5	3	4	7	4
Į juos kreipėsi įstaiga (jos darbuotojas)	4	3	1	1	2	3
Neturi nuomonės	1	3	3	-	1	1

#### 1.4. Kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas tikslas, paslaugų pobūdis.

Per paskutinius 12 mėn. gyventojai dažniausiai į valstybės ar savivaldybių įstaigas kreipėsi dėl deklaracijos pateikimo (45 proc.), dėl paslaugos suteikimo (41 proc.), dėl informacijos ar konsultacijos (39 proc.) ir dėl dokumento ar jo kopijos gavimo (37 proc.). Kas trečias gyventojas (29 proc.) kreipėsi dėl prašymo pateikimo siekiant gauti piniginę išmoką. Pavieniai gyventojai kreipėsi norėdami gauti pagalbą (teisinę ir pan.) (8 proc.), licenciją ar leidimą (6 proc.), pateikti pasiūlymą (3 proc.), skundą (3 proc.) (žr. 1.8. pav.).



1.8. pav. Pasakykite, dėl ko Jūs kreipėtės ar bendravote su valstybės bei savivaldybių įstaigų tarnautojais per paskutinius 12 mėn.? (N=591)

Palyginti su ankstesniais metais, 2021 m. galima stebėti gyventojų kreipimosi dėl atskirų paslaugų apimties pokyčius – du kartus išaugo gyventojų dalis, kurie pateikė prašymą dėl paslaugos suteikimo. Padaugėjo gyventojų besikreipiančių dėl deklaracijos pateikimo, dėl dokumento ar jo kopijos bei besikreipiančių dėl informacijos ar konsultacijos. Vertinant 2016-2021 m. duomenis pastebėta, kad gyventojai į valstybės ar savivaldybių įstaigas dažniausiai kreipėsi dėl deklaracijos ar dokumento. 2020-2021 m. dažniau kreipėsi dėl piniginės išmokos gavimo. Paslaugų, susijusių su piniginės išmokos gavimu, poreikio augimą galėjo lemti šalyje paskelbtas karantinas (žr. 1.3. lentelę).

1.3. lentelė. Pasakykite, dėl ko Jūs kreipėtės ar bendravote su valstybės bei savivaldybių įstaigų tarnautojais per paskutinius 12 mėn.? 2016–2021 m. duomenys (proc.)

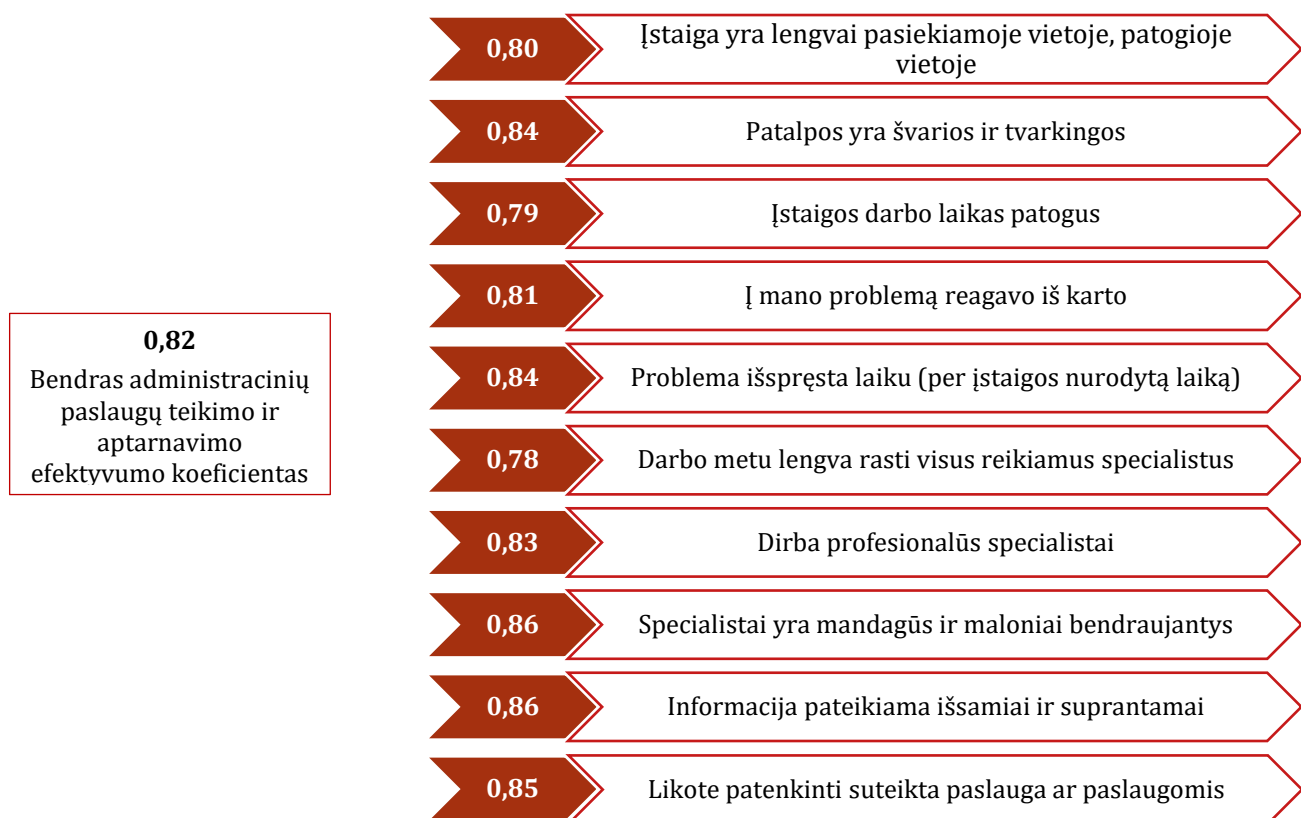
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pateikė deklaraciją	24	37	42	32	36	<b>45</b>
Kreipėsi dėl informacijos ar konsultacijos	23	31	28	32	33	39
Kreipėsi dėl dokumento ar jo kopijos	29	33	34	36	29	<b>37</b>
Kreipėsi dėl piniginės išmokos gavimo	16	34	30	20	28	29
Pateikė prašymą dėl paslaugos suteikimo	18	30	25	22	21	<b>41</b>
Kreipėsi pagalbos (teisinės ir pan.)	6	10	5	7	7	8
Kreipėsi dėl licencijos (leidimo)	3	9	5	6	6	4
Pateikė pasiūlymą	2	4	2	6	3	1
Pateikė skundą	3	5	2	1	3	2



### 1.5. Administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas

Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipusių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas skaičiuojamas atsižvelgiant į dešimt gyventojų aptarnavimo aspektų valstybės ir savivaldybių įstaigose vertinimus. Atskirų aptarnavimo aspektų koeficientas skaičiuojamas pagal formulę, kurioje teigiamai aptarnavimo aspektą įvertinusių respondentų skaičius dalinamas iš per paskutiniuosius 12 mėn. besikreipusiųjų į valstybės ir savivaldybių įstaigas skaičiaus. Maksimali galima koeficiento reikšmė  $K=1$ . Kuo didesnė koeficiento reikšmė, tuo didesnis tam tikro aptarnavimo aspekto efektyvumas.

Tyrimo rezultatai parodė, kad 2021 m. bendras administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas siekė 0,82 balo. Didžioji dauguma gyventojų per paskutinius 12 mėn. besikreipusiųjų į valstybės ir savivaldybių geriausiai įvertino specialistų bendravimo įgūdžius (0,86) ir išsamų informacijos pateikimą (0,86). Gyventojai taip pat manė, kad įstaigų patalpos yra švarios ir tvarkingos (0,84), o jų problemos išspręstos per įstaigos nurodytą laiką (0,84). Mažiausiu balu įvertintas teiginys – darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus (0,78), tokiam vertinimui įtakos galėjo turėti vyraujanti nuotolinio darbo praktika viešajame sektoriuje. Gyventojai rečiau sutiko ir su teiginiu, kad įstaigų darbo laikas jiems yra patogus (0,79). Tačiau, atkreiptinas dėmesys, kad 9 iš 10 gyventojų visgi liko patenkinti jiems suteiktomis paslaugomis (0,85) (žr. 1.9. pav.).



1.9. pav. Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas, (N=591)

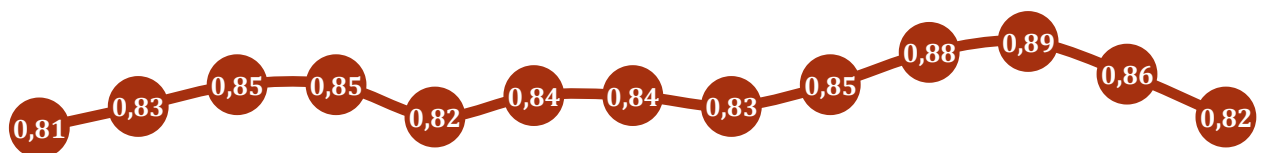
Lyginant su 2020 m. duomenimis, 2021 m. pastebėta, kad visų paslaugų teikimo ir aptarnavimo aspektų reikšmės sumažėjo (nuo 0,01 iki 0,06 balo). Gyventojų vertinimai pastebimai sumažėjo vertinant šiuos aspektus: įstaigos darbo laiko patogumas (-0,06), reakcijos į problemą laikas (-0,06), specialistų pasiekiamumą darbo metu (-0,05) ir dirbančių specialistų profesionalumą (-0,05). Pirmųjų trijų aspektų vertinimą galėjo lemti administracinių paslaugų teikimo pokyčiai karantino metu.

Analizuojant 2016–2021 m. duomenis pastebėta, kad iki 2019 m. vyravusi administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficiento augimo tendencija baigėsi. 2020 m. stebimas prastesnis tam tikrų aspektų vertinimas, o 2021 m. visų aspektų vertinimas pablogėjo, o koeficientas pasiekė mažiausią reikšmę per visą lyginamąjį laikotarpį. Ypač suprastėjo pirmų trijų aspektų (įstaiga yra lengvai pasiekiamoje vietoje, patalpos yra švarios ir tvarkingos, įstaigos darbo laikas yra patogus) vertinimas – mažiausias balas nuo 2016 m. (žr. 1.4. lentelę).

1.4. lentelė. Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas. 2016–2021 m. duomenys.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	0,83	0,81	0,87	0,84	0,82	0,80
Patalpos yra švarios ir tvarkingos	0,93	0,91	0,93	0,89	0,87	0,84
Įstaigos darbo laikas patogus	0,86	0,83	0,84	0,90	0,85	0,79
Į mano problemą reagavo iš karto	0,80	0,85	0,88	0,90	0,87	0,81
Problema išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	0,83	0,85	0,88	0,89	0,86	0,84
Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	0,75	0,83	0,87	0,89	0,83	0,78
Dirba profesionalūs specialistai	0,82	0,85	0,87	0,89	0,88	0,83
Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendraujantys	0,84	0,86	0,90	0,90	0,90	0,86
Informacija pateikiama išsamiai ir suprantamai	0,83	0,85	0,88	0,89	0,89	0,86
Likote patenkinti suteikta paslauga / paslaugomis	0,83	0,85	0,90	0,89	0,86	0,85
Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo koeficientas	<b>0,83</b>	<b>0,85</b>	<b>0,88</b>	<b>0,89</b>	<b>0,86</b>	<b>0,82</b>

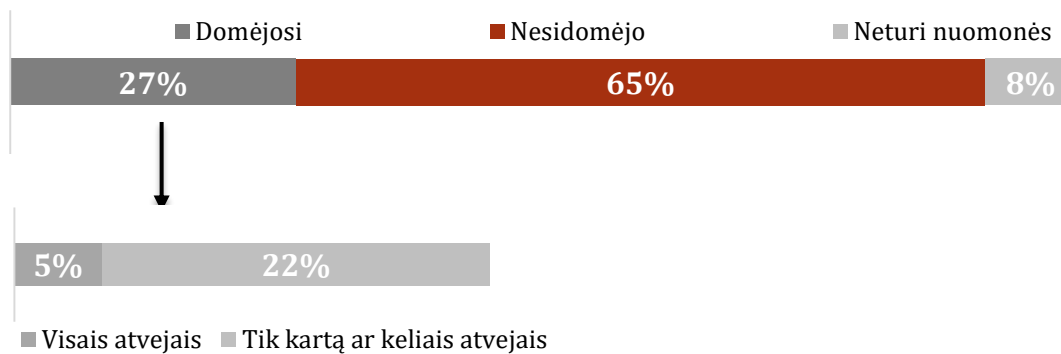
2009–2021 m. laikotarpiu bendras administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas svyravo nežymiai. T. y. nuoseklus augimas vyko nuo 2009 m. iki 2012 m. (koeficiento reikšmė augo 0,04 balo) ir nuo 2016 m. iki 2019 m. (koeficiento reikšmė augo 0,06 balo), Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 2019 m. buvo pasiekta aukščiausia reikšmė per visą lyginamąjį laikotarpį, tačiau 2020–2021 m. koeficiento reikšmė sumažėjo (žr. 1.10. pav.).



1.10. pav. Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas. 2009–2021 m. duomenys.

### 1.6. Gyventojų nuomonės apie aptarnavimo kokybę teiravimasis

Gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į valstybės ar savivaldybių įstaigas, buvo klausiama, ar šių įstaigų darbuotojai teiravosi jų nuomonės apie aptarnavimo kokybę šiose įstaigose. 27 proc. gyventojų nurodė, kad jų buvo prašoma išreikšti nuomonę apie valstybės ir savivaldybės įstaigos aptarnavimo kokybę. Iš jų 5 proc. gyventojų nuomone domėjosi kiekvieno kreipimosi į įstaigas metu, 22 proc. – tik kartą ar keliais atvejais. 65 proc. gyventojų nurodė, kad įstaigos domėjosi jų nuomone apie aptarnavimo kokybę (žr. 1.11. pav.).



1.11. pav. Pasakykite, ar valstybės bei savivaldybės įstaigos, į kurias jus kreipėtės ar bendravote per paskutinius 12 mėn., domėjosi Jūsų nuomone apie aptarnavimo kokybę? (N=591)

Įvertinus pastarųjų trylikos metų tyrimų duomenis, galima teigti, kad nuo 2011 m. kasmet vis dažniau valstybės ir savivaldybių įstaigos domėjosi gyventojų nuomone apie aptarnavimo kokybę – ši dalis išaugo daugiau nei 7 kartus. Nors 2019-2020 m. pastebėtas ženklus gyventojų nuomonės teiravimosi apie aptarnavimo kokybę šuolis (nuo 24 proc. – 2017 m. iki 46 proc. – 2020 m.), tačiau 2021 m. gyventojų dalis, kurių nuomonės teiravosi, grįžo į 2018 m. lygį (žr. 1.5. lentelę).

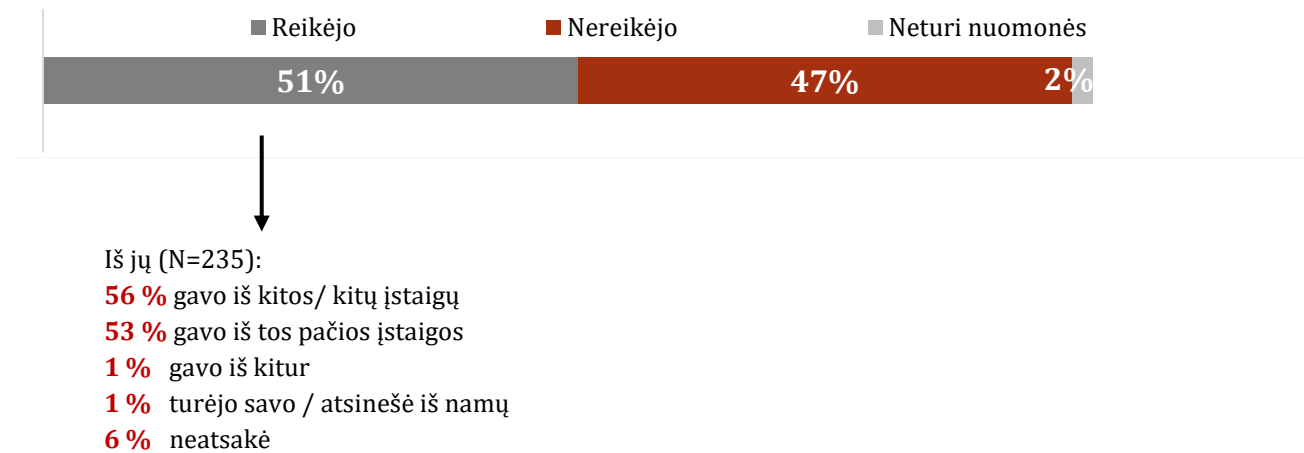
1.5. lentelė. Pasakykite, ar valstybės bei savivaldybės įstaigos, į kurias jus kreipėtės ar bendravote per paskutinius 12 mėn., domėjosi Jūsų nuomone apie aptarnavimo kokybę? 2009–2021 m. duomenys (proc.).

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Domėjosi	6	9	6	8	8	10	15
Nesidomėjo	94	90	92	89	89	86	83
Neturi nuomonės	0	1	3	3	4	4	2
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	
Domėjosi	21	24	24	45	46	27	
Nesidomėjo	72	66	68	48	49	65	
Neturi nuomonės	7	10	8	7	5	8	

### 1.7. Papildomų dokumentų pateikimas valstybės ir savivaldybių įstaigoms

Gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į valstybės ar savivaldybių įstaigas, paklaustus, ar jiems patiems reikėjo pateikti papildomus dokumentus, paaiškėjo, kad tai padaryti reikėjo 51 proc. gyventojų. Iš jų beveik pusė (56 proc.) papildomus dokumentus gavo iš kitų

valstybės ar savivaldybės įstaigų, šiek tiek mažiau (53 proc.) dokumentus gavo iš tos pačios įstaigos ar jos padalinių. 47 proc. gyventojų nurodė, kad papildomų dokumentų patiems teikti nereikėjo (žr. 1.12. pav.).



1.12. pav. Ar šioje įstaigoje, į kurią Jūs kreipėtės per paskutinius 12 mėn., Jums reikėjo pačiam/ pačiai pateikti dokumentus (pažymas, išrašus, kopijas ir pan.)? (N=591)

Įvertinus tyrimo rezultatus, galima daryti prielaidą, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos ir/ ar jų padaliniai tarpusavyje nepakankamai bendradarbiauja teikiant paslaugas gyventojams, pareigą dėl papildomų dokumentų, net užsakinėjant paslaugą toje pačioje įstaigoje, perleidžia patiems gyventojams.

2021 m. palyginti su 2020 m. pastebėta, kad išaugo gyventojų dalis, kuriems patiems reikėjo pateikti papildomus dokumentus. Įvertinus pastarųjų trylikos metų tyrimų duomenis, atkreiptinas dėmesys į tai, kad gyventojų dalis, kuriai pačiai reikėjo gauti ir pateikti papildomus dokumentus nepasižymėjo nei teigiamo, nei neigiamo augimo tendencijomis (žr. 1.6. lentelę).

1.6. lentelė. Ar valstybės ir savivaldybių įstaigose, į kurias jūs kreipėtės dėl paslaugų per paskutinius 12 mėn., jums reikėjo pačiam / pačiai pateikti dokumentus (pažymas, išrašus, kopijas ir pan.)? 2009–2021 m. duomenys (proc.).

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Reikėjo	53	42	45	37	49	32	34
Nereikėjo	47	57	52	61	49	62	65
Neturi nuomonės	0	1	3	2	2	6	1

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Reikėjo	49	43	46	37	37	51
Nereikėjo	48	52	49	60	61	47
Neturi nuomonės	3	5	5	3	2	2

Lyginant su 2020 m. tyrimo rezultatais pastebėta, kad 2021 m. gyventojų, kurie papildomus dokumentus gavo iš tos pačios įstaigos, į kurią kreipėsi, dalis išaugo nuo 46 proc. iki 53 proc. Tuo tarpu, gyventojų, kurie papildomus dokumentus gavo iš kitos įstaigos, dalis nepakito (žr. 1.7. lentelę).

1.7. lentelė. Iš kur Jūs gavote šiuos dokumentus? 2009–2021 m. duomenys (proc.).

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Iš tos pačios įstaigos	25	33	42	38	42	48	37
Iš kitos/ kitų įstaigų	74	64	59	67	65	59	61
Turėjo savo	-	-	-	-	-	-	-
Iš kitur	4	-	3	-	-	1	3

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Iš tos pačios įstaigos	45	43	48	62	46	53
Iš kitos/ kitų įstaigų	48	63	59	53	57	56
Turėjo savo	-	-	-	-	-	1
Iš kitur	2	4	-	1	1	1

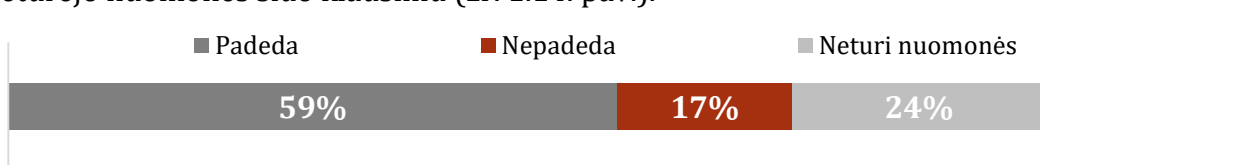
### 1.8. „Vieno langelio“ padalinio naudos vertinimas

Siekiant išsiaiškinti „vieno langelio“ padalinio naudą gyventojams buvo pateiktas šis apibrėžimas.

„Vienas langelis“- tai įstaigos padalinys, kuriam pateikiami prašymai iš kurio gaunami galutini atsakymai į šiuos prašymus. T. y. įstaigos lankytoji, pateikusiai prašymą, nereikia pačiam vaikščioti po kitus tos įstaigos skyrius.

1.13. pav. „Vieno langelio“ padalinio apibrėžimas

Dauguma gyventojų manė, kad „vieno langelio“ padalinys valstybės ir savivaldybių įstaigose padeda žmonėms greičiau išspręsti rūpimus klausimus (labai padeda – 17 proc., greičiau padeda – 42 proc.). Priešingos nuomonės laikėsi 17 proc., ketvirtadalis (24 proc.) - neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1.14. pav.).



1.14. pav. Ar, Jūsų nuomone, „vienas langelis“ valstybės ar savivaldybių įstaigose padeda greičiau išspręsti žmonėms rūpimus klausimus? (N=1004)

Pastebėta, kad turėjusieji reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis dažniau įvertino „vieno langelio“ padalinio naudą, nei tie, kurie neturėjo reikalų (64 proc. turėjusių reikalų lyginant su 51 proc. neturėjusių reikalų vertino teigiamai).

Įvertinus 2009–2021 m. duomenis, galima teigti, kad gyventojų nuomonė apie „vieno langelio“ padalinio naudą periodiškai keitėsi: tai gerėjo, tai blogėjo. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 2020 m. pasiekta aukščiausia „vieno langelio“ padalinio naudos vertinimo reikšmė nuo 2009 m. – net 3/4 respondentų pajautė „vieno langelio“ naudą, tačiau 2021 m. ši reikšmė nukrito 14 procentinių punktų ir pasiekė mažiausią reikšmę per 2015-2020 m. (žr. 1.8. lentelę).

1.8. lentelė. Ar, Jūsų nuomone, „vienas langelis“ valstybės ir savivaldybės įstaigose padeda greičiau išspręsti žmonėms rūpimus klausimus? 2009–2021 m. duomenys (proc.).

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Padedą	52	67	58	57	50	51	66
Nepadeda	23	18	20	22	22	18	14
Neturi nuomonės	25	15	22	21	28	31	20

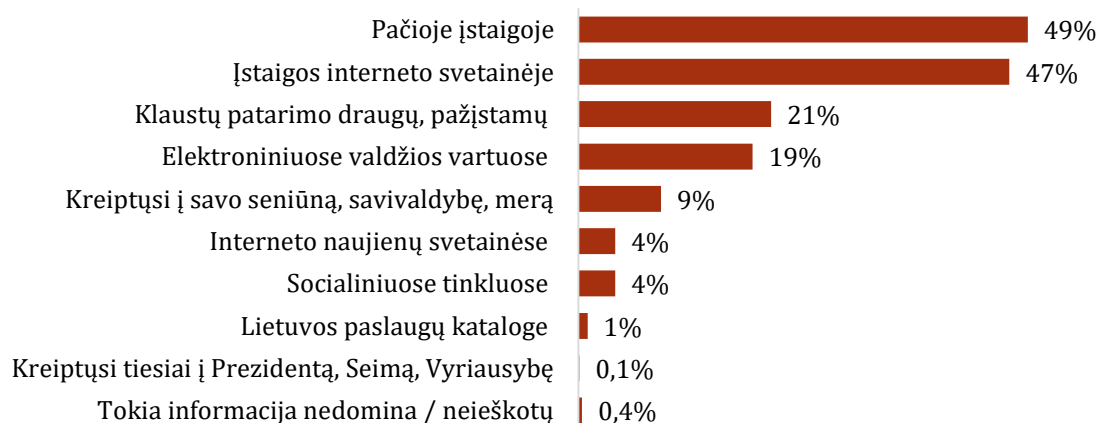
  

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Padedą	68	64	64	72	73	59
Nepadeda	7	11	13	10	10	17
Neturi nuomonės	25	25	23	18	17	24

### 1.9. Informaciniai šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ar savivaldybės įstaigų teikiamas paslaugas

Tyrimo metu buvo domėtasi, kur gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ar savivaldybių teikiamas paslaugas. Gauti rezultatai rodo, kad dažniausiai gyventojai tokios informacijos ieškotų pačioje įstaigoje (49 proc.) ar įstaigos interneto svetainėje (49 proc.). Kas penktas gyventojas patarimo klausų draugo, pažįstamo (21 proc.) ar informacijos ieškotų per elektroninius valdžios vartus. Kas dešimtas kreiptųsi į savo seniūną, savivaldybę ar merą (9 proc.). Dalis gyventojų tokios informacijos ieškotų ir kituose elektroniniuose šaltiniuose – interneto naujienų svetainėse (4 proc.), socialiniuose tinkluose (4 proc.), Lietuvos paslaugų kataloge (1 proc.). Vos keletas gyventojų kreiptųsi tiesiai į aukščiausią Lietuvos valdžią – Prezidentą, Seimą, Vyriausybę (0,1 proc.). Tokia informacija nedomino – 0,4 proc. gyventojų (žr. 1.15. pav.).

1.15. pav. Pasakykite, kur Jūs ieškotumėte informacijos apie valstybės ar savivaldybės įstaigų teikiamas



paslaugas?

Tyrimas parodė, kad yra tam tikri reikšmingi skirtumai vertinant skirtingų socialinių grupių dažniausiai įvardytus informacijos šaltinius:



LYTIS

ryšio tarp lyties ir informacijos šaltinių, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ir savivaldybių teikiamas paslaugas, **nėra**.



AMŽIUS

**ryšys yra.** Jaunesni ir vidutinio amžiaus gyventojai dažniau nei vyresni gyventojai informacijos apie teikiamas paslaugas ieškotų šių įstaigų interneto svetainėse. Vyresni dažniau ieškotų atvykę į pačią įstaigą.



IŠSILAVINIMAS

**ryšys yra.** Aukštąjį išsilavinimą turintys gyventojai dažniau informacijos ieškotų elektroniniuose informacijos šaltiniuose, žemesnį išsilavinimą turintys gyventojai - dažniau atvykę į pačią įstaigą.



PAJAMOS

**ryšys yra.** Mažiausias pajamas gaunantys gyventojai dažniau informacijos ieškotų atvykę į pačią įstaigą, vidutines ir didesnes pajamas gaunantys gyventojai - dažniau elektroniniuose informacijos šaltiniuose.

VIETOVĖS  
TIPAS

**ryšys yra.** Didmiesčių gyventojai dažniau informacijos apie teikiamas paslaugas ieškotų elektroniniuose informacijos šaltiniuose, miestų ir kaimiškų vietovių gyventojai – atvykę į pačią įstaigą.

1.16. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Lyginant su duomenis nuo 2017 m., 2021 m. išliko panašios šaltinių, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie įstaigų teikiamas paslaugas, tendencijos: dažniausiai gyventojai minėjo įstaigų interneto svetaines, pačią įstaigą bei draugus, pažįstamus (žr. 1.9. lentelę).

1.9. lentelė. Šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ir savivaldybių teikiamas paslaugas. 2017–2021 m. duomenys (proc.).

	2017	2018	2019	2020	2021
Pačioje įstaigoje	66	59	48	42	49
Įstaigos interneto svetainėje	38	42	41	52	47
Klaustų patarimo draugų, pažįstamų	26	25	19	24	21
Elektroniniuose valdžios vartuose (epaslaugos.lt)	9	8	19	21	19
Interneto naujienų svetainėse (delfi, lrytas ar pan.)	8	3	10	8	4
Kreiptusi į savo seniūną, savivaldybę, merą	14	8	9	10	9
Lietuvos paslaugų kataloge (lietuva.gov.lt)	4	4	8	6	1
Socialiniuose tinkluose (Facebook, Twiter ar pan.)	4	2	6	5	4
Kreiptusi tiesiai į Prezidentą, Seimą, Vyriausybę ar ministeriją	-	-	2	1	0,1
Tokia informacija nedomina / neieškotų	5	0	23	17	0,4

### 1.10. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamos informacijos apie paslaugas vertinimas

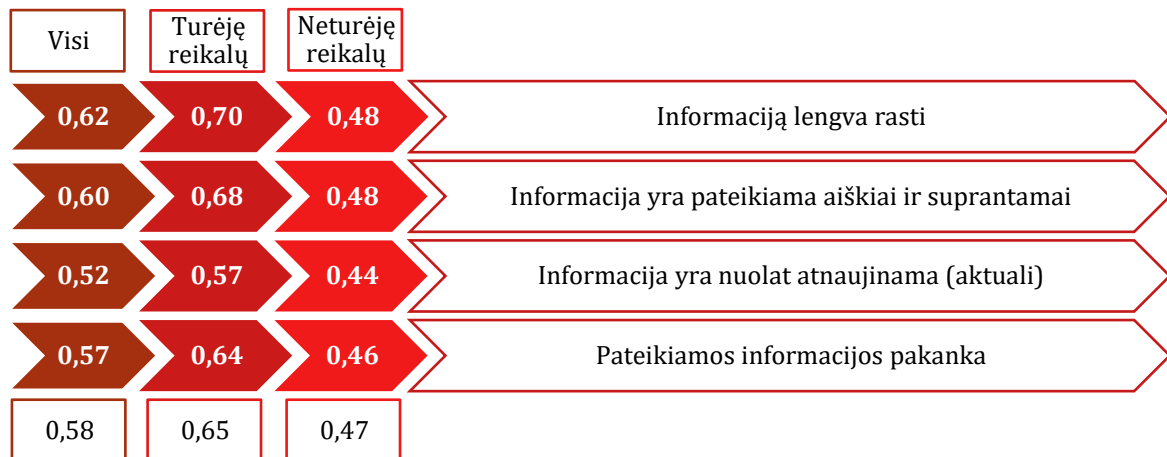
Šio tyrimo metu buvo skaičiuojamas bendras valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficientas, kuris gaunamas įvertinus keturis šių įstaigų viešinamos informacijos aspektus. Atskirų valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektų koeficientas skaičiuojamas pagal formulę, kur teigiamai viešinamos informacijos aspektus įvertinusių gyventojų skaičius dalinamas iš visų apklausoje dalyvavusių gyventojų skaičiaus (2021 m. N=1004). Maksimali galima koeficiento reikšmė K=1. Kuo didesnė koeficiento reikšmė, tuo didesnis viešinamos informacijos prieinamumas ir skaidrumas.

Informaciją lengva rasti
Informacija yra pateikiama aiškiai ir suprantamai
Informacija yra nuolat atnaujinama (aktuali)
Pateikiamos informacijos pakanka

1.17. pav. Valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos vertinami aspektai

2021 m. viešojo valdymo įstaigų viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficientas siekė 0,58 balo. Atskiros viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo aspektų vertinimo reikšmės kito nežymiai. Geriausiai buvo vertinimas informacijos prieinamumas (0,62), prasčiausiai – pateikiamos informacijos aktualumas (informacija nuolat atnaujinama) 0,52 balo.






Gyventojai, per paskutinius 12 mėn. turėję reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis, šių įstaigų viešinamą informaciją vertino geriau nei tie, kurie tokių reikalų neturėjo. Taip pat gyventojai, neturėję reikalų su šiomis įstaigomis dažniau neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1.18. pav.).



1.18. pav. Pasakykite, ar Jūs visiškai nesutinkate, greičiau nesutinkate, greičiau sutinkate ar visiškai sutinkate su šiais teiginiais apie valstybės ar savivaldybių viešinamą informaciją (proc.)?

Tyrimas parodė, kad viešojo valdymo įstaigų viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo aspektų analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti:



 LYTIS	ryšio tarp lyties ir valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektų vertinimo <b>nėra</b> .
 AMŽIUS	ryšio tarp amžiaus ir valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektų vertinimo <b>nėra</b> .
 IŠSILAVINIMAS	<b>ryšys yra.</b> Aukštąjį išsilavinimą turintys gyventojai dažniau nei turintieji žemesnį išsilavinimą vertino geriau valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektus.
 PAJAMOS	<b>ryšys yra.</b> Didesnes pajamas gaunantys gyventojai dažniau nei gaunantieji mažesnes ar vidutines pajamas valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektus vertino geriau.
 VIETOVĖS TIPAS	ryšio tarp vietovės tipo ir valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektų vertinimo <b>nėra</b> .

1.19 pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

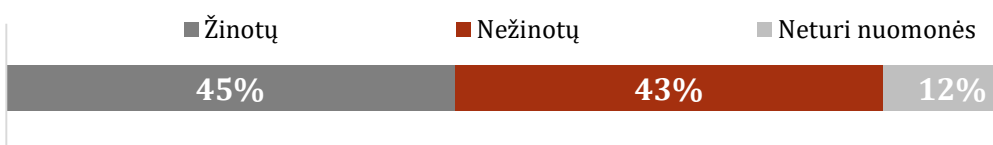
Lyginant pastarųjų kelerių metų duomenis, pastebėtas ženklus viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficiento šuolis: nuo 0,49 – 2016 m., iki 0,81 – 2019 m, tai būtų galima sieti su dažniau elektroniniu būdu užsakomomis paslaugomis. Tačiau 2020 m. koeficientas pradėjo mažėti, o 2021 m. pasiekė beveik mažiausią balą – 0,58 (žemesnis vertinimas buvo tik 2016 m.). Tikėtina, kad tam įtakos turėjo šalyje paskelbtas karantinas (žr. 1.10. lentelę).

1.10. lentelė. Valstybės ar savivaldybių viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficiento 2016–2021 m. duomenys

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Informaciją lengva rasti	0,53	0,63	0,66	0,81	0,77	0,62
Informacija yra pateikiama aiškiai ir suprantamai	0,50	0,61	0,64	0,79	0,76	0,60
Informacija yra nuolat atnaujinama	0,46	0,55	0,58	0,82	0,74	0,52
Pateikiamos informacijos pakanka	0,47	0,59	0,60	0,80	0,79	0,57
<b>KOEFICIENTAS</b>	<b>0,49</b>	<b>0,60</b>	<b>0,62</b>	<b>0,81</b>	<b>0,77</b>	<b>0,58</b>

### 1.11. Gyventojų žinojimas apie galimybes ir būdus pateikti pasiūlymą ar skundą valstybės ir savivaldybių įstaigoms






Tyrimo metu gyventojų buvo teiraujama, ar jie, norėdami pateikti pasiūlymą ar skundą kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai, žinotų, kaip tai padaryti. Gauti rezultatai rodo, kad 45 proc. gyventojų žinotų, kaip tai padaryti, 43 proc. – nežinotų, kaip pateikti pasiūlymą ar skundą kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai. Daugiau nei dešimtadalis (12 proc.) nepateikė savo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1.20. pav.).



1.20. pav. Jeigu Jūs dabar norėtumėte pateikti pasiūlymą ar skundą kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai, ar jūs žinotumėte, kaip tai padaryti?, (N=1004)

Verta pažymėti, kad gyventojai, turėję reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis jautėsi labiau informuoti apie galimybes ir būdus, kaip pateikti pasiūlymą ar skundą (54 proc. turėjusių reikalų ir 31 proc. neturėjusių reikalų žinojo, kaip reikėtų pateikti pasiūlymą ar skundą šioms įstaigoms).

Gyventojų žinojimo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad:

 LYTIS	ryšio tarp lyties ir žinojimo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai <b>nėra</b> .
 AMŽIUS	<b>ryšys yra.</b> Jaunesni ir vyresni gyventojai rečiau nei vidutinio amžiaus gyventojai žinojo apie galimybes ir būdus pateikti pasiūlymus ar skundus kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai.
 IŠSILAVINIMAS	<b>ryšys yra.</b> Žemesnį išsilavinimą turintieji rečiau žinojo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus. Dažniausiai žinojo – aukštąjį (bakalauro laipsnį) išsilavinimą turintys gyventojai.
 PAJAMOS	<b>ryšys yra.</b> Mažiausias pajamas gaunantys gyventojai rečiau nei gaunantys vidutines ir didesnes pajamas žinojo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus.
 VIETOVĖS TIPAS	ryšio tarp gyvenamosios vietovės tipo ir žinojimo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai <b>nėra</b> .

1.21. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

2021 m. palyginti su 2020 m. rezultatais pastebėta, kad išliko panašios gyventojų žinojimo apie galimybes ir būdus teikti siūlymus viešojo valdymo įstaigoms jiems svarbiais klausimais tendencijos. Tačiau 2021 m. matyti, kad žinančių ir nežinančių kaip pateikti pasiūlymą ar skundą, dalys buvo apylygės. Tikėtina, kad tam įtakos galėjo turėti išaugę gyventojų lūkesčiai valstybės ir savivaldybės įstaigomis dėl Covid-19 situacijos šalyje.

Vertinant pastarojo dešimtmečio metų tyrimų rezultatus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad nuo 2015 m. iki 2020 m. vyraujanti tendencija, kuomet gyventojų, žinančių apie galimybes teikti pasiūlymą ar skundą valstybės ar savivaldybės įstaigai, dalis yra didesnė nei nežinančiųjų, išlieka panašiam lygyje (žr. 1.11. lentelę).

1.11. lentelė. Jeigu Jūs dabar norėtumėte pateikti pasiūlymą ar skundą kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai, ar jūs žinotumėte, kaip tai padaryti? 2012–2021 m. duomenys (proc.),

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Žinotų	38	47	45	53	51	52	53	50	49	45
Nežinotų	50	41	47	40	39	37	37	38	39	43
Neturi nuomonės	12	12	8	7	10	11	11	12	12	12

## 2. Gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje

Pagrindinės šios dalies temos:

Informaciniai šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie savivaldybes ar seniūnijos veiklą
Informacijos sklaida apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą
Informacijos poreikis apie galimybes dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius vietos reikalus
Gyventojų dalyvavimo vietos savivaldos veikloje forma
Gyventojų nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežastys
Gyventojų veiksmų ar įtakos sprendžiant viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje vertinimas

2.1. pav. Pagrindinės gyventojų dalyvavimo savivaldos reikaluose dalies temos

### 2.1. Šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą

Tyrimo metu buvo domėtasi, kur gyventojai ieškotų informacijos apie savo savivaldybės ar seniūnijos veiklą. Pagrindiniais informacijos šaltiniais apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą gyventojai nurodė pačią savivaldybę ar seniūniją (60 proc.) ir šių įstaigų interneto svetaines (47 proc.). 13 proc. informacijos apie savo savivaldybės ar seniūnijos veiklą užklaustų savivaldybės ar seniūnijos atstovų, 11 proc. - dairytųsi skelbimų. Maža dalis gyventojų tokios informacijos ieškotų vietinėje žiniasklaidoje (7 proc.), o tokia informacija nedomino 5 proc. gyventojų (žr. 2.2. pav.).



2.2. pav. Pasakykite, kur Jūs ieškotumėte informacijos apie Jūsų savivaldybės ar seniūnijos veiklą?  
(N=1004)

Informacijos paieškos šaltinių apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad:



LYTIS



AMŽIUS



IŠSILAVINIMAS



PAJAMOS

VIETOVĖS  
TIPAS

ryšio tarp lyties ir informacijos paieškos šaltinių apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą **nėra**.

**ryšys yra.** Jaunesni ir vidutinio amžiaus gyventojai dažniau informacijos apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą ieškotų šių įstaigų interneto svetainėse, vyresni – atvykę į pačias įstaigas. Tokia informacija mažiausiai domino jaunesnius gyventojus.

**ryšys yra.** Aukštąjį išsilavinimą turintieji dažniau informacijos ieškotų elektroniniuose informacijos šaltiniuose, žemesnį išsilavinimą turintieji dažniau – atvykę į pačią įstaigą.

**ryšys yra.** Didesnes pajamas gaunantys gyventojai dažniau informacijos apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą ieškotų šių įstaigų interneto svetainėse, vidutines ir mažesnes pajamas gaunantys gyventojai – atvykę į pačias įstaigas.

**ryšys yra.** Didmiesčiuose gyvenantys gyventojai informacijos apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą dažniau ieškotų šių įstaigų interneto svetainėje, o miestuose ir kaimuose gyvenantys kreiptųsi į pačią savivaldybę ar seniūniją. Kaimiškose vietovėse gyvenantys taip pat dažniau kreiptųsi į savivaldybės, seniūnijos atstovą.

### 2.3. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

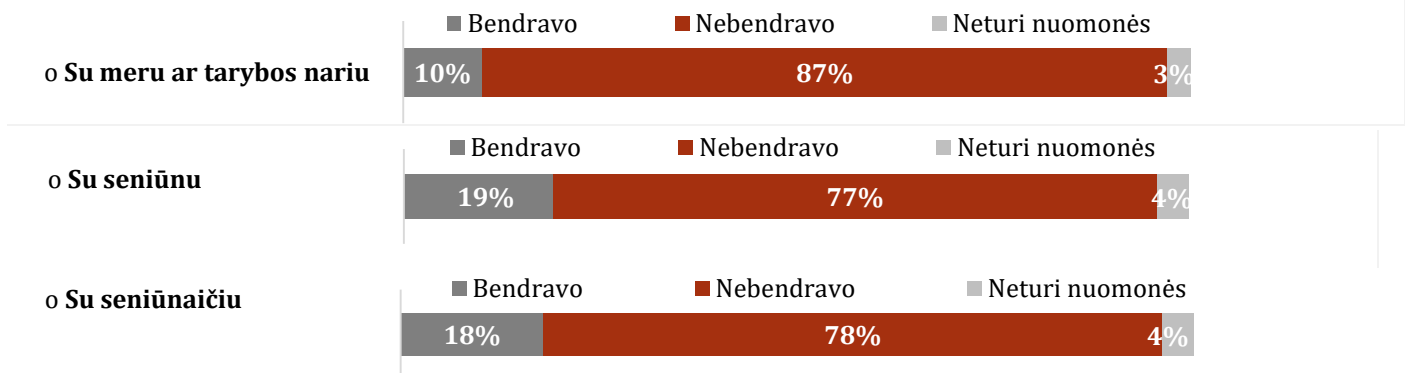
Įvertinus 2016–2021 m. rezultatus, galima teigti, kad informacijos apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą paieškos šaltinių tendencijos išliko panašios. Lyginamuoju laikotarpiu dažniausiai gyventojai informacijos apie savo savivaldybės ar seniūnijos veiklą ieško pačioje įstaigoje ir įstaigos interneto svetainėje. Kiti informacijos šaltiniai nesulaukė didesnio gyventojų dėmesio (žr. 2.1. lentelė).

2.1. lentelė. Pasakykite, kur Jūs ieškotumėte informacijos apie Jūsų savivaldybės ar seniūnijos veiklą? 2016 - 2021 m. duomenys (proc.)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pačioje savivaldybėje ar seniūnijoje	46	67	68	61	55	60
Savivaldybės/seniūnijos interneto svetainėje	36	37	42	47	53	47
Skelbimų lentoje	20	18	14	17	13	11
Iš savivaldybės/seniūnijos atstovų	19	19	13	16	16	13
Vietinėje žiniasklaidoje	12	12	8	8	10	7
Tokia informacija nedomina/ neieškotų	11	5	5	13	9	5


## 2.2. Informacijos sklaida apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą


Gyventojų taip pat buvo klausiama, ar per paskutinius trejus metus jie bendravo su vietos valdžia (meru ar tarybos nariu, seniūnu, seniūnaičiu) bendruomenei svarbiais klausimais. Paaiškėjo, kad su meru ar tarybos nariu bendravo vienas iš dešimties gyventojų, o su seniūnu ir seniūnaičiu kas penktas (žr.2.4.pav.).




2.4. pav. Ar per paskutinius 3 metus Jūs bendravote su meru ar tarybos nariu / su seniūnu / su seniūnaičiu vietos bendruomenei svarbiais klausimais? (N=1004)

Gyventojų bendravimo su meru ar tarybos nariu, su seniūnu ir su seniūnaičiu vietos bendruomenei svarbiais klausimais analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad:

- 

dažniau bendravo turintys aukštesnį išsilavinimą, dažniau gyvenantys kaime ar mieste – rečiau didmiesčiuose, dažniau gaunantys vidutines ir didesnes pajamas gyventojai.
- 

dažniau bendravo vidutinio amžiaus ir vyresni gyventojai, dažniau gyvenantys kaime ar mieste – rečiau didmiesčiuose.
- 

dažniau bendravo vidutinio amžiaus ir vyresni gyventojai, dažniau gyvenantys kaimiškose vietovėse gyventojai, dažniau gaunantys vidutines ir didesnes pajamas gyventojai.

2.5. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Gyventojų, bendravusių su seniūnais ir seniūnaičiais, dalis lyginant 2018-2021 m. kito nežymiai (žr. 2.3. lentelę).

2.2. lentelė. Bendravimo su seniūnu ir su seniūnaičiu vietos bendruomenei svarbiais klausimais aktyvumas, 2018–2021 m. duomenys (proc.),

	Su seniūnu				Su seniūnaičiu				Su meru ar tarybos nariu		
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Bendravo	27	22	20	19	22	17	17	18	11	11	10
Nebendravo	72	75	77	77	76	81	80	78	86	86	87
Nežino	1	3	3	4	2	2	3	4	3	3	3

Gyventojų paklausus, ar jie per paskutinius 12 mėn. sužinojo kokią nors informaciją apie savo savivaldybės ar seniūnijos veiklą jiems svarbiais klausimais, paaiškėjo, kad tokios informacijos nesužinojusiųjų buvo du kartus daugiau nei sužinojusiųjų (žr. 2.6. pav.).



2.6. pav. Ar per paskutinius 12 mėn. Jūs sužinojote kokią nors informaciją apie Jūsų savivaldybės ar seniūnijos veiklą Jums svarbiais klausimais? (N=1004)

Lyginant 2018-2021 m. tyrimo rezultatus nepastebėta jokių esminių skirtumų (žr. 2.3. lentelę).

2.3. lentelė. Ar per paskutinius 12 mėn. Jūs sužinojote kokią nors informaciją apie Jūsų savivaldybės ar seniūnijos veiklą Jums svarbiais klausimais? 2018–2021 m. duomenys (proc.).

	2018	2019	2020	2021
Sužinojo	41	35	37	25
Nesužinojo	54	62	61	67
Neturi nuomonės	5	3	2	8

Pastebėta, kad gyventojai, kurie bendravo tiek su meru ar tarybos nariu, tiek su seniūnu, tiek su seniūnaičiu vietos bendruomenei svarbiais klausimais dažniau sužinojo kokią nors informaciją apie savivaldybės ar seniūnijos veiklą.

### 2.3. Lietuvos gyventojų požiūris į seniūno neatlygintinai teikiamas notarines paslaugas

Tyrimo duomenų analizė parodė, kad seniūno neatlygintinai teikiamomis notarinėmis paslaugomis naudojasi santykinai nedidelė dalis gyventojų: testamentų tvirtinimo paslaugomis naudojosi 4 proc., įgaliojimų tvirtinimų – atitinkamai 7 proc., dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumo liudijimu – 5 proc.

Vis dėlto ateityje tokios paslaugos domintų daug daugiau žmonių. Remiantis tyrimo rezultatais matyti, kad seniūno neatlygintinai teikiamos notarinės paslaugos domintų kelis kartus daugiau žmonių, nei dabar jomis naudojasi, pvz.: testamentų tvirtinimo paslaugos ateityje būtų aktualios 20 proc., įgaliojimų tvirtinimų – 20 proc., dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumo liudijimu – 19 proc. gyventojų (žr. 2.4. lentelę).

2.4. lentelė. Pasakykite, ar per paskutinius 12 mėnesių jūs naudojotės šiomis seniūno neatlygintinai teikiamomis notarinėmis paslaugomis? O kurios iš šių seniūno neatlygintinai teikiamų notarinių paslaugų jums būtų aktualios ateityje? 2021 m. duomenys (proc.).

	Naudojosi per 12 mėn.	Aktualios ateityje
Seniūnijos aptarnaujamos teritorijos gyventojų oficialiems testamentams prilygintų testamentų tvirtinimas	4	20
Įgaliojimų tvirtinimas – t. y. įgaliojimai, kuriuos asmenys duoda korespondencijai gauti (siunčiamiems pinigams ar siuntiniams), taip pat gauti darbo užmokesį, pensijas, pašalpas, stipendijas, išmokas už perdirbti supirktą žemės ūkio produkciją bei gauti kitas su darbo santykiais susijusias išmokas	7	20
Dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumo liudijimas	5	19
Savivaldybėje nėra įsteigta seniūnijų (jų nėra tik Klaipėdos, Panevėžio, Alytaus ir Visagino miestuose)	7	7
Nesinaudojo nė viena iš jų / nebus aktuali nė viena	64	30
Nežino, neatsakė	19	36

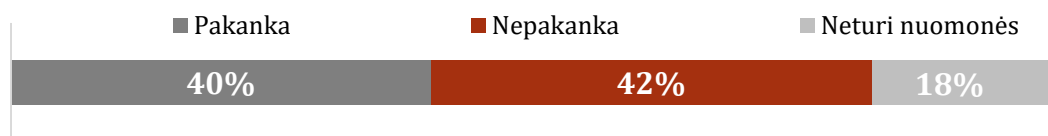
Tyrimo duomenų analizė parodė, kad tiek vertinant dabartinį naudojimą paslaugomis, kiek jų poreikį ateityje yra statistiškai reikšmingų skirtumų tarp skirtingo gyventojų pajamų lygio ir gyvenamosios vietovės. Palyginti su kitomis gyventojų grupėmis, dažniausiai šia paslauga naudojosi kaimiškose vietovėse gyvenantys žmonės, rečiausiai – didmiesčių gyventojai. Testamentų tvirtinimo paslaugomis naudojosi 7 proc. kaimo ir tik 3 proc. didmiesčių gyventojų, įgaliojimų tvirtinimų – atitinkamai 10 proc. ir 5 proc., dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumo liudijimu – atitinkamai 7 proc. ir 5 proc. gyventojų.

Dar didesni skirtumai pagal gyvenamąją vietovę matyti vertinant minėtų paslaugų aktualumą ateityje. Testamentų tvirtinimo paslauga būtų aktuali 25 proc. kaimo ir tik 13 proc. didmiesčių gyventojų, įgaliojimų tvirtinimų – atitinkamai 25 proc. ir 15 proc., dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumo liudijimu – atitinkamai 23 proc. ir 16 proc. gyventojų.

Panašios tendencijos matyti ir lyginant skirtingas gyventojų grupes pagal jų gaunamas pajamas. Labiausiai ši paslauga tiek dabar, tiek ateityje aktuali mažiausias pajamas gaunantiems žmonėms, mažiausiai – žmonėms gaunantiems didžiausias pajamas.

#### 2.4. Informacijos poreikis apie galimybes dalyvauti sprendžiant viešuosius vietos reikalus

Gyventojų paklausus, ar jiems pakanka informacijos apie tai, kokiais būdais jie gali dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius reikalus jų gyvenamojoje vietovėje paaiškėjo, kad gyventojai pasiskirstę į dvi apylyges grupes, t. y. tokios informacijos pakanka 40 proc., o nepakanka 42 proc., 18 proc. šiuo klausimu neturėjo nuomonės (žr. 2.7. pav.).



2.7. pav. Ar Jums pakanka informacijos apie tai, kokiais būdais Jūs galite dalyvauti, sprendžiant įvairius viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (N=1004)

Pastebėta, kad gyventojai, kuriems pakako informacijos apie tai, kokiais būdais gali dalyvauti sprendžiant viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje, dažniau bendravo tiek meru ar tarybos nariu, tiek su seniūnu, tiek su seniūnaičiu vietos bendruomenei svarbiais klausimais.

Informacijos poreikio apie galimybes dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius vietos reikalus analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad:



LYTIS

ryšio tarp lyties ir informacijos apie tai, kokiais būdais galima dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje pakankamumo **nėra**.



AMŽIUS

ryšio tarp amžiaus ir informacijos apie tai, kokiais būdais galima dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje pakankamumo **nėra**.



IŠSILAVINIMAS

**ryšys yra.** Aukštąjį išsilavinimą turintiems gyventojams dažniau užteko informacijos apie tai, kokiais būdais jie gali dalyvauti sprendžiant viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje. Labiausiai tokios informacijos trūko žemiausią išsilavinimą turintiems gyventojams.



PAJAMOS

**ryšys yra.** Gaunantiems vidutines ir didesnes pajamas gyventojams dažniau pakako informacijos apie tai, kokiais būdais galima dalyvauti sprendžiant viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje.

VIETOVĖS  
TIPAS

ryšio tarp vietovės tipo ir informacijos apie tai, kokiais būdais galima dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje pakankamumo **nėra**.

2.8. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

2021 m. palyginti su 2020 m. sumažėjo gyventojų, manančių, kad jiems tokios informacijos nepakanka (nuo 50 iki 42 proc.), tuo pačiu sumažėjo gyventojų, kuriems informacijos pakanka, dalis (nuo 48 iki 40 proc.), atitinkamai išaugo neturinčių nuomonės šiuo klausimu dalis. Tyrimo duomenys parodė, kad labiau informuoti aktyvūs gyventojai, t. y. tie, kurie jau viena ar kita forma prisideda prie vietos klausimų sprendimo. 2021 m. rodiklio reikšmės mažėjimą galima sieti su COVID-19 pandemijos sąlygotais judėjimo apribojimais, nulėmusiais mažesnę gyventojų socialinę aktyvumą. Taip pat, sumažėjusį gyventojų socialinę aktyvumą galėjo nulemti ne tik objektyvios, su judėjimo apribojimais susijusios priežastys, bet ir „pandeminis nuovargis“, suprastėjusi visuomenės emocinė būklė bei sumažėjęs pasitikėjimas valstybės institucijomis ir įstaigomis (Vyriausybe ir pan.) dėl jų priimamų „nepopuliarių“, COVID-19 pandemijos sąlygotų sprendimų.

Įvertinus 2016–2021 m. apklausos rezultatus, galima teigti, kad 2019–2021 m. gyventojų, kuriems nepakako informacijos apie tai, kokiais būdais galima dalyvauti, sprendžiant įvairius viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje, dalis buvo šiek tiek didesnė nei gyventojų, kuriems tokios informacijos pakako dalį. Kitaip tariant, atsirado neigiamas balansas (žr. 2.5. lentelę).

2.5. lentelė. Ar Jums pakanka informacijos apie tai, kokiais būdais Jūs galite dalyvauti, sprendžiant įvairius viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? 2016–2021 m. duomenys (proc.),

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Informacijos pakanka	51	42	48	46	48	40
Informacijos nepakanka	35	38	44	51	50	42
Neturi nuomonės	14	20	8	3	2	18

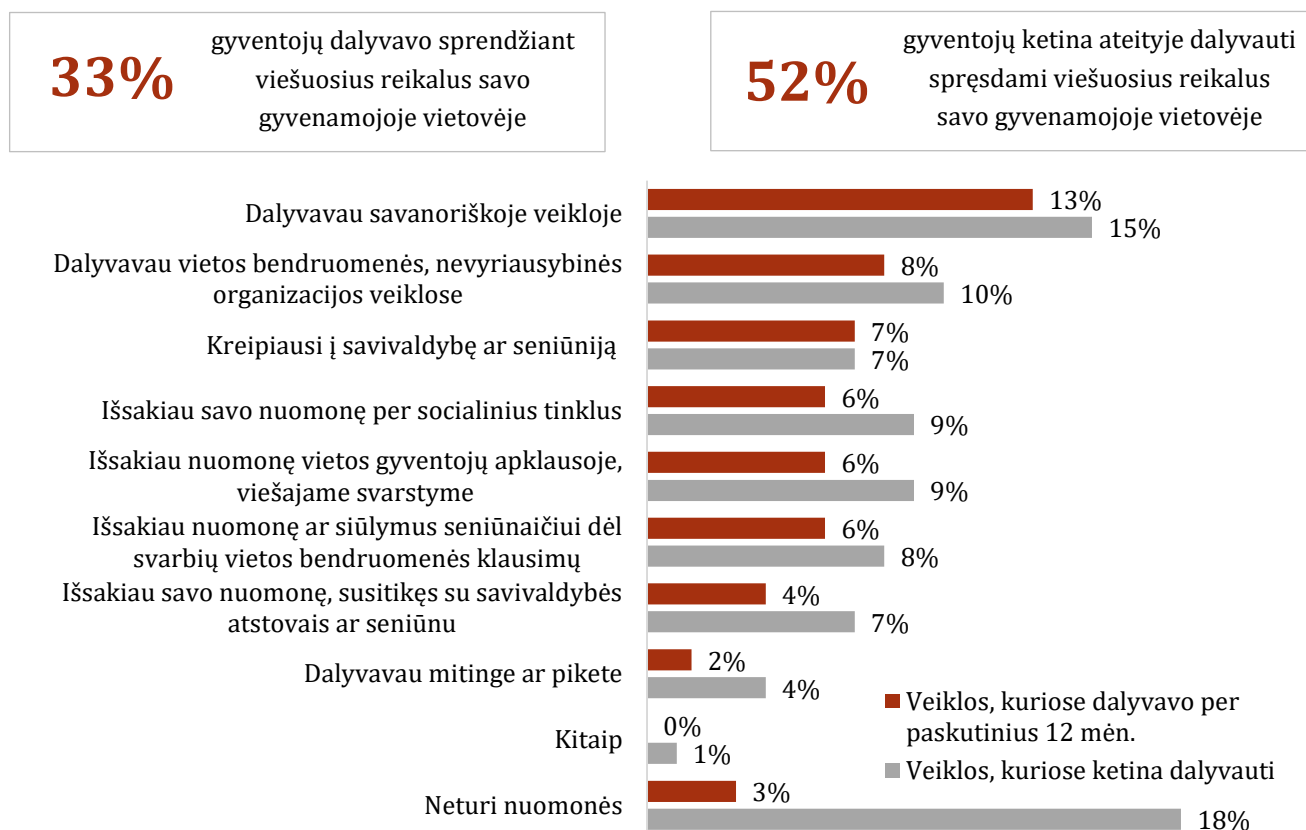
Iš tyrimo rezultatų darytina išvada, kad teikiant informaciją gyventojams apie savivaldybės veiklą ir paslaugas, savivaldybėms tikslinga detaliau įvertinti savo bendruomenių sudėtis, gyvenimo būdo ir veiklų specifiką ir užtikrinti, kad įvairaus amžiaus, gebėjimų ir interesų gyventojai gautų informaciją jiems patogiu, prieinamu būdu, o informacijos turinys būtų pateikiamas patrauklia forma, aiškia ir suprantama kalba.



## 2.5. Gyventojų dalyvavimo vietos savivaldoje forma






Tyrimo metu gyventojų buvo klausiama, ar per paskutiniuosius 12 mėn. jie dalyvavo sprenddami viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje ir ar ketina dalyvauti ateityje. 33 proc. gyventojų per paskutinius 12 mėn. dalyvavo ar sprendė viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje. Žmonės tai dažniausiai darė dalyvaudami savanoriškoje veikloje (13 proc.), dalyvaudami vietos bendruomenės, nevyriausybines organizacijos veikloje (8 proc.) ir kreipiantis į savivaldybę ar seniūniją telefonu, paštu, elektroniniu paštu (7 proc.). Tokia pat dalis gyventojų per paskutinius 12 mėn. dalyvavo išsakant savo nuomonę per socialinius tinklus (6 proc.), išsakė nuomonę ar siūlymus seniūnaičiui dėl svarbių vietos bendruomenės klausimų (6 proc.) bei 6 proc. gyventojų nurodė, kad išsakė savo nuomonę vietos gyventojų apklausoje. Dar mažiau žmonių išsakė nuomonę tiesiogiai susitikę su savivaldybės ar seniūnijos atstovais (4 proc.), tik 2 proc. dalyvavo mitinge ar proteste. Nuomonės šiuo klausimu neturėjo 3 proc. gyventojų.

Derėtų pastebėti, kad esminių skirtumų tarp dalyvavusių gyventojų dalies ir dalyvavimo formų bei ateityje ketinančių dalyvauti ir dalyvavimo formų nepastebėta. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad ateityje gyventojai nusiteikę aktyviau dalyvauti savivaldoje (žr. 2.9. pav.).



2.9. pav. Ar per paskutinius 12 mėn. Jūs tai darėte, dalyvaudami ar sprenddami viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? / Ar Jūs ateityje ketinate dalyvauti tokioje veikloje, sprenddami viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (N=1004)

Atlikus bendrą gyventojų aktyvumo gyvenamojoje vietoje analizę pagal socialines demografines charakteristikas galima teigti, kad:

 LYTIS	<b>ryšio tarp lyties</b> ir dalyvavimo viešuosiuose reikaluose savo gyvenamojoje vietovėje <b>nėra</b> .
 AMŽIUS	<b>ryšys yra</b> . Vidutinio amžiaus gyventojai dažniau nei jaunesni ar vyresni gyventojai dalyvavo ar sprendė viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje.
 IŠSILAVINIMAS	<b>ryšys yra</b> . Turintieji aukštąjį išsilavinimą dažniau nei turintieji žemesnį išsilavinimą dalyvavo ar sprendė viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje.
 PAJAMOS	<b>ryšys yra</b> . Didesnes ir vidutines pajamas gaunantys gyventojai dažniau nei gaunantieji žemesnes pajamas dalyvavo ar sprendė viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje.
 VIETOVĖS TIPAS	ryšio tarp vietovės tipo ir dalyvavimo viešuosiuose reikaluose savo gyvenamojoje vietovėje <b>nėra</b> .

2.10 pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Lyginant 2016–2021 m. tyrimų duomenis, galima teigti, kad gyventojų dalyvavimo (dalies ir formų) ir ketinimų dalyvauti ateityje (dalies ir formų) sprendžiant viešuosius reikalus tendencijos keitėsi nežymiai. Dažniausiai gyventojai dalyvavo ir ketino dalyvauti savarankiškoje veikloje, išimtis tik 2019 m. 2020-2021 m. sumažėjo gyventojų, dalyvavusių ar ketinančių dalyvauti susirinkime, mitinge ar pikete, dalis (žr. 2.6. lentelę). Šį pokytį galėjo lemti karantino apribojimai ir epideminė situacija šalyje, dėl kurios gyventojai vengė kontaktų tarpusavyje.

2.6. lentelė. Ar per paskutinius 12 mėn. Jūs tai darėte, dalyvaudami ar spėsdami viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje?/ Ar Jūs ateityje ketinate dalyvauti tokioje veikloje, spėsdami viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? 2016–2020 m. duomenys (proc.).

Dalyvavo per paskutinius 12 mėn. spėsdami viešuosius reikalus						Gyventojų dalyvavimas sprendžiant vietos reikalus	Ketina dalyvauti spėsdami viešuosius reikalus ateityje					
2016	2017	2018	2019	2020	2021		2016	2017	2018	2019	2020	2021
9	7	7	11	12	8	Dalyvauti vietos bendruomenės, nevyriausybinių organizacijos veikloje	10	8	9	12	14	10
3	4	5	11	10	6	Išsakyti savo nuomonę per socialinius tinklus	4	6	6	12	14	9
4	5	8	10	2	2	Dalyvauti susirinkime, mitinge ar pikete	5	6	10	13	5	4
8	7	7	8	9	6	Išsakyti nuomonę vietos gyventojų apklausoje	10	12	13	9	12	9
5	4	5	8	8	7	Kreiptis į savivaldybę ar seniūniją telefonu, paštu ar elektroniniu paštu	4	6	6	9	13	7
12	12	14	8	12	13	Dalyvauti savanoriškoje veikloje	12	13	15	8	16	15
-	-	8	7	5	6	Išsakyti nuomonę ar siūlymus seniūnaičiui dėl svarbių vietos bendruomenės klausimų	-	-	7	10	9	8
4	5	5	7	7	4	Pateikti savo nuomonę, susitikęs su savivaldybės ar seniūnijos atstovais	6	7	6	8	12	7
3	2	1	1	2	3	Neturi nuomonės	18	12	10	4	5	18
69	72	66	63	60	67	Nedalyvavo niekur	52	57	52	56	50	48

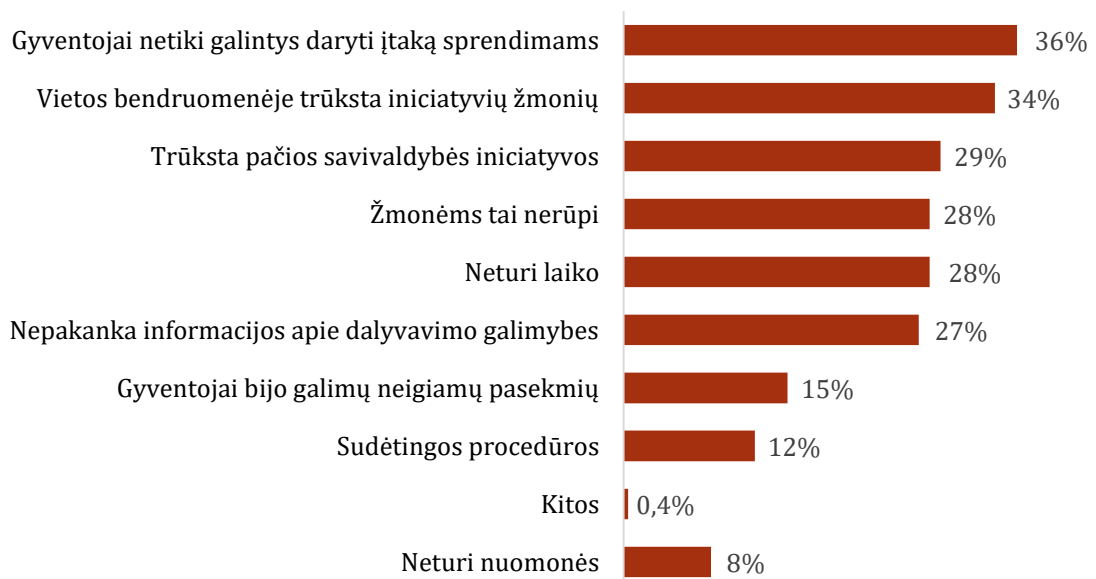
## 2.6. Gyventojų nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežastys

Tyrimo metu gyventojų buvo teiraujamasi, kodėl jų gyvenamojoje vietovėje žmonės nėra aktyvūs spėsdami viešuosius reikalus. Visas priežastis galime suskirstyti į dvi grupes. Pirmoji grupė – tai priežastys, kurioms susiformuoti įtakos turi pati vietos valdžia. Antroji grupė – priežastys, kurios labiau priklauso nuo šiuolaikinio „greito ir egoistinio“ gyvenimo būdo, kitaip tariant, vietos valdžia tam esminės įtakos neturi (žr. 2.7. lentelę).

2.7. lentelė. Gyventojų nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežasčių grupės

Priežasčių grupė	Priežastys
I grupė	Trūksta pačios savivaldybės iniciatyvios, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio
	Gyventojai netiki, kad jie gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams
	Gyventojai bijo galimų neigiamų pasekmių
	Sudėtingos procedūros, kad gyventojai galėtų dalyvauti priimant sprendimus
	Nepakanka informacijos apie dalyvavimo galimybes
II grupė	Žmonėms tai nerūpi
	Neturi laiko
	Vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių

Gauti rezultatai rodo, kad gyventojų aktyvumui sprendžiant vietos reikalus įtakos turi abiejų grupių priežastys. Taip pat pažymėtina, kad gyventojai neišskyrė vienos dominuojančios priežasties, jų yra keletas: jie netiki, jog gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams (pirmos grupės priežastis, 36 proc.), vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių (antros grupės priežastis, 34 proc.), trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos (pirmos grupės priežastis, 29 proc.), gyventojams nerūpi vietos reikalai (antros grupės priežastis, nurodė 28 proc.), gyventojai tam neturi laiko (antros grupės priežastis, 28 proc.) ar nepakanka informacijos apie dalyvavimo galimybes (pirmos grupės priežastis, 15 proc.). Nuomonės šiuo klausimu neturėjo – 8 proc. gyventojų (žr. 2.11. pav.)



2.11. pav. Pasakykite kodėl Jūsų gyvenamojoje vietovėje žmonės nedalyvauja tokiose veiklose, sprenddami viešuosius reikalus? (N=1004)

Pastebėta, kad gyventojai, kurie dalyvavo sprendžiant viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje, dažniau nei nedalyvavusieji manė, kad ir vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių (palyginimui 41 ir 30 proc.), taip pat dalyvavusieji dažniau nei nedalyvavusieji manė, kad trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir

grįžtamojo ryšio (palyginimui 37 ir 25 proc.). Kita vertus ir aktyvių, ir pasyvių gyventojų nuomonės sutapo dėl to, kad gyventojai netiki, kad jie gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams (aktyvieji ją nurodė antroje vietoje, o pasyvieji – pirmoje). Į šias priežastis reikėtų atkreipti dėmesį siekiant gyventojus paskatinti dalyvauti sprendžiant viešuosius reikalus (žr. 2.8. lentelę).

2.8. lentelė. Pasakykite kodėl Jūsų gyvenamojoje vietovėje žmonės nedalyvauja tokiose veiklose, spręsdami viešuosius reikalus? Gyventojų, dalyvavusių sprendžiant viešuosius reikalus, gyventojų, nedalyvavusių sprendžiant viešuosius reikalus, palyginimas (proc.)

	Dalyvavo per paskutinius 12 mėn. N=620	Nedalyvavo per paskutinius 12 mėn. N=384	Visi gyventojai N=1004
Gyventojai netiki, kad jie gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams	39	34	36
Žmonėms tai nerūpi	26	29	28
Gyventojai bijo galimų neigiamų pasekmių	17	14	15
Trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio	37	25	29
Neturi laiko	24	29	28
Vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių	41	30	34
Nepakanka informacijos apie dalyvavimo galimybes	24	28	27
Sudėtingos procedūros, kad gyventojai galėtų dalyvauti priimant sprendimu.	13	12	12

2017–2021 m. duomenis rodo, kad dominuojanti priežastis, kodėl gyvenamojoje vietovėje gyventojai nedalyvauja sprendžiant viešuosius reikalus yra tai, jog jie netiki, galintys daryti įtaką savivaldybės sprendimams. Gyventojai taip pat dažnai teigė, jog žmonėms nerūpi viešieji reikalai ar jie neturi laiko. 2019-2021 m. gyventojai dažnai nurodė, kad trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio. Kita vertus, vis daugiau žmonių pripažįsta, kad vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių - 2021 m. tai buvo antra pagal svarbumą priežastis (žr. 2.9. lentelę).

2.9. lentelė. Pasakykite kodėl Jūsų gyvenamojoje vietovėje žmonės nedalyvauja tokiose veiklose, spręsdami viešuosius reikalus? 2017–2021 m. duomenys (proc.).

	2017	2018	2019	2020	2021
Netiki, kad jie gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams	30	31	36	38	36
Vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių	22	26	27	29	34
Trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio	20	19	31	34	29
Žmonėms tai nerūpi	26	29	37	33	28
Neturi laiko	26	29	33	26	28
Nepakanka informacijos apie dalyvavimo galimybes	22	20	21	24	27
Gyventojai bijo galimų neigiamų pasekmių	15	15	24	25	15
Sudėtingos procedūros, kad gyventojai galėtų dalyvauti priimant sprendimus	10	11	22	21	12
Neturi nuomonės	10	8	2	6	8

## 2.7. Gyventojų veiksmų ar įtakos sprendžiant viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje vertinimas

Tyrimo metu buvo teirujamasi gyventojų nuomonės apie jų veiksmus ir įtaką sprendžiant viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje. Trys iš dešimties gyventojai manė, kad jų nuomonė ir veiksmai yra svarbūs siekiant gyvenamosios vietovės gerovės, priešingą nuomonę išsakė šeši iš dešimties gyventojų (žr. 2.12. pav.).

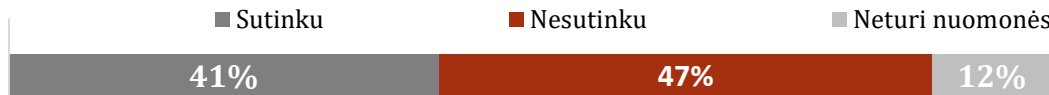
### Į mano kaip gyventojų nuomonę yra atsižvelgiama sprendžiant viešuosius gyvenamosios vietovės reikalus



### Nuo mano veiksmų priklauso mano gyvenamosios vietovės gerovė



### Aš turiu galimybę prisidėti prie socialinių pokyčių ir problemų sprendimo savo gyvenamojoje vietovėje



2.12. pav. Pasakykite ar Jūs sutinkame ar nesutinkate su šiais teiginiais apie Jūsų veiksmus ar įtaką sprendžiant viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (N=1004)

Pastebėta, kad gyventojai, kurie dalyvavo sprendžiant viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje, dažniau manė, kad jų veiksmai ar nuomonė yra svarbūs siekiant gyvenamosios vietos gerovės. Kitaip tariant, suvokė, kad nereikia laukti, kol vietos valdžia imsis veiksmų, patys gyventojai gali sukurti tinkamą (draugišką, patogią ir pan.) gyventi aplinką, gali inicijuoti pokyčius, būti aktyvūs ir pan.

Gyventojų veiksmų ir įtakos sprendžiant viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje vertinimo analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti:



LYTIS

ryšio tarp lyties ir gyventojų veiksmų ar įtakos sprendžiant viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje vertinimo **nėra**.



AMŽIUS

**ryšys yra**. Vidutinio amžiaus gyventojai dažniau nei jaunesni ar vyresni pritarė teiginiui, kad nuo jų veiksmų priklauso gyvenamosios vietovės gerovė. O galimybę prisidėti prie socialinių pokyčių ir problemų sprendimo gyvenamojoje vietovėje dažniau išvelgė jaunesni ir vidutinio amžiaus žmonės.



IŠSILAVINIMAS

**ryšys yra**. Aukštesnį išsilavinimą turintieji dažniau pritarė teiginiui, kad nuo jų veiksmų priklauso gyvenamosios vietovės gerovė bei dažniau išvelgė galimybę prisidėti prie socialinių pokyčių ir problemų sprendimo gyvenamojoje vietovėje.



PAJAMOS

**ryšys yra**. Didesnes pajamas gaunantys gyventojai dažniau pritarė teiginiui, kad nuo jų veiksmų priklauso gyvenamosios vietovės gerovė bei dažniau išvelgė galimybę prisidėti prie socialinių pokyčių ir problemų sprendimo gyvenamojoje vietovėje.

VIETOVĖS  
TIPAS

**ryšys yra**. Didmiesčių ir miestų gyventojai dažniau pritarė teiginiui, kad nuo jų veiksmų priklauso gyvenamosios vietovės gerovė bei dažniau išvelgė galimybę prisidėti prie socialinių pokyčių ir problemų sprendimo gyvenamojoje vietovėje.

2.13. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

### 3. Valstybės tarnybos patrauklumo vertinimas

Pagrindinės šios tyrimo dalies temos.

Darbo valstybės tarnyboje patrauklumo vertinimas

Valstybės tarnautojų savybių vertinimas

Šaltiniai, kurie formuoja gyventojų nuomonę apie valstybės tarnautojus

3.1. pav. Pagrindinės valstybės patrauklumo vertinimo dalies temos

#### 3.1. Darbo valstybės tarnyboje patrauklumo vertinimas

Tyrimo metu gyventojų buvo prašoma įvertinti darbo valstybės tarnyboje patrauklumą, t. y. ar darbą valstybės tarnyboje gyventojai vertina kaip patrauklų ir ar norėtų dirbti valstybės tarnyboje. Siekiant išsiaiškinti darbo valstybės tarnyboje patrauklumą gyventojams buvo pateiktas šis apibrėžimas:

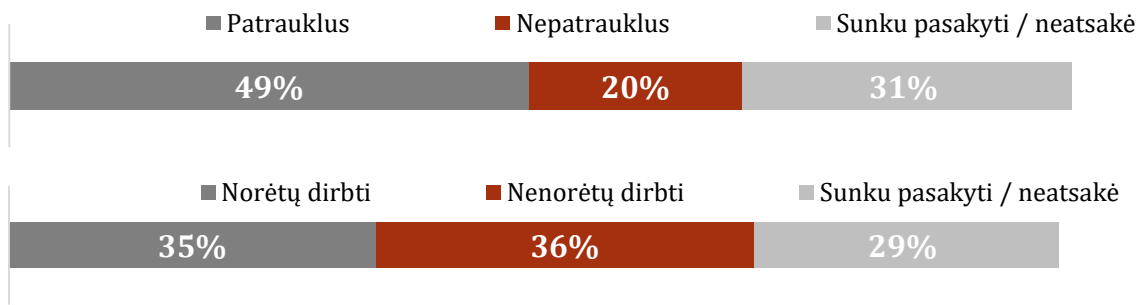
**Valstybės tarnautojai** - tai asmenys, dirbantys ministerijose, įstaigose prie ministerijų, kitose valstybės ir savivaldybės institucijose, pav., mokesčių inspekcijos, darbo biržos, "Sodros" ir panašių įstaigų specialistai, seniūnai ir kiti.

Seimo nariai, savivaldybių tarybų nariai, ministrai, mokytojai, gydytojai ir teisėjai **nėra** valstybės tarnautojai.

3.2. pav. Valstybės tarnautojų apibrėžimas

Penki iš dešimties gyventojų darbą valstybės tarnyboje vertino kaip patrauklų, du gyventojai kaip nepatrauklų. Keturi iš dešimties gyventojų nurodė, kad tiek norėtų, tiek nenorėtų

dirbti valstybės tarnyboje. Nuomonės šiais klausimais neturėjo kas trečias gyventojas (žr. 3.3. pav.).

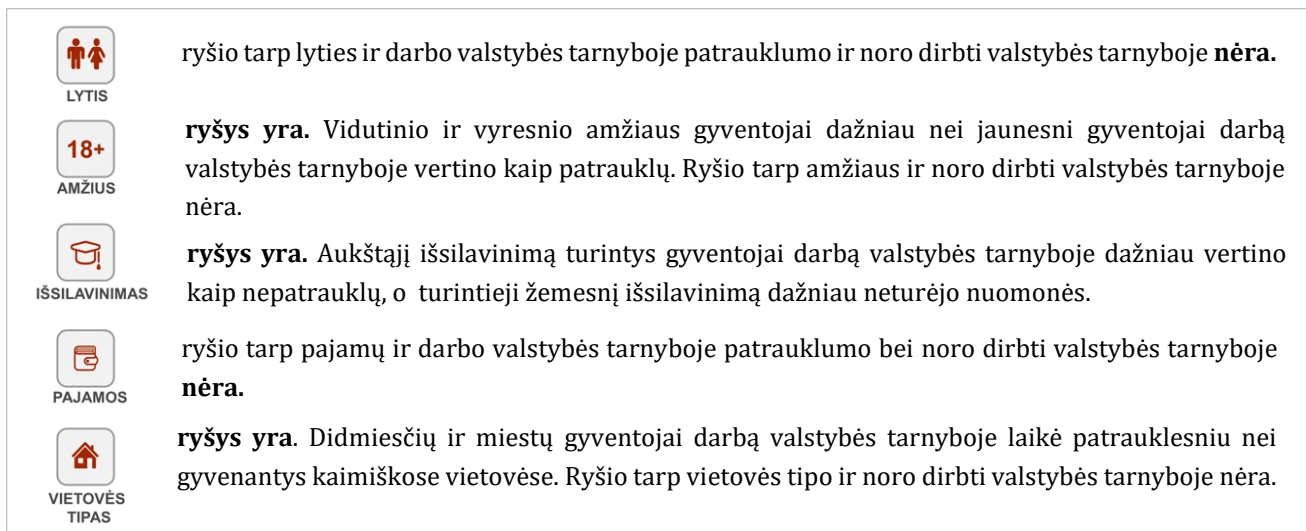


3.3. pav. Kaip Jūs manote, ar darbas valstybės tarnyboje yra patrauklus? / Jeigu būtų tokia galimybė, ar Jūs norėtumėte dirbti valstybės tarnyboje? (N=1004)

Galima teigti, kad gyventojai, turėję reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis, darbą valstybės tarnyboje šiek tiek dažniau vertino kaip patrauklų lyginant su tais, kurie tokių reikalų neturėjo (52 proc. turėjusių reikalų lyginant su 45 proc. neturėjusių reikalų darbą valstybės tarnyboje vertino kaip patrauklų).

Vertinant gyventojų, turėjusių ir neturėjusių reikalų su valstybės ar savivaldybių įstaigomis, išsakytą norą dirbti valstybės tarnyboje, pastebėta, kad 48 proc. turėjusių reikalų lyginant su 37 proc. neturėjusių reikalų, norėjo dirbti valstybės tarnyboje.

Darbo valstybės tarnyboje patrauklumo ir noro dirbti valstybės tarnyboje vertinimo analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad:



3.4. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Lyginant 2017–2021 m. duomenimis, galima teigti, kad mažėja gyventojų dalis, kuri darbą valstybės tarnyboje laiko patraukliu, o 2021 m. net trečdalis gyventojų neturėjo nuomonės apie darbo patrauklumą (žr. 3.1. lentelę).



3.1. lentelė. Kaip Jūs manote, ar darbas valstybės tarnyboje yra patrauklus? 2017–2021 m. duomenys (proc.).

	2017	2018	2019	2020	2021
Patrauklus	65	63	59	61	49
Nepatrauklus	14	14	25	25	20
Sunku pasakyti / neatsakė	21	23	16	14	31

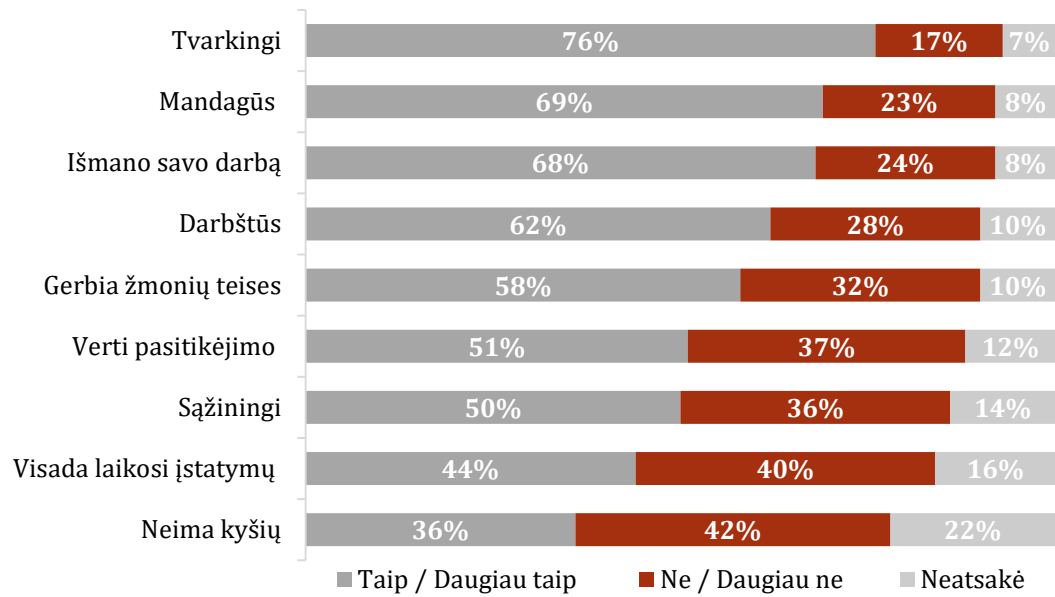
Panaši situacija ir su noru dirbti valstybės tarnyboje. Vis mažiau gyventojų norėtų dirbti valstybės tarnyboje, 2021 m. ši dalis buvo mažiausia per visą lyginamąjį laikotarpį. Pažymėtina, kad 2021 m. trečdalis gyventojų nežinojo ar jie norėtų, ar nenorėtų dirbti valstybės tarnyboje (žr. 3.2. lentelę).

3.2. lentelė. Jeigu būtų tokia galimybė, ar Jūs norėtumėte dirbti valstybės tarnyboje? 2017–2021 m. duomenys (proc.).

	2017	2018	2019	2020	2021
Norėjo dirbti	50	46	52	52	35
Nenorėjo dirbti	27	32	31	32	36
Sunku pasakyti / neatsakė	23	22	17	16	29

### 3.2. Valstybės tarnautojų savybių vertinimas

Tyrimo metu gyventojų buvo prašoma nurodyti, kokiomis, jų manymu, savybėmis pasižymi valstybės tarnautojai. Buvo pateiktos devynios dichotominės asmeninės ir profesinės savybės ir buvo prašoma išskirti, ar valstybės tarnautojai labiau pasižymi teigiamomis ar neigiamomis savybėmis. Tyrimo rezultatai parodė, kad gyventojai dažniau išskyrė tokias teigiamas valstybės tarnautojų savybes, kaip tvarkingumas, mandagumas, savo darbo išmanymas, darbštumas. Ketvirtadalis gyventojų vertindami šias savybes: valstybės tarnautojai verti pasitikėjimo, sąžiningi, visada laikosi įstatymų, laikėsi neigiamos pozicijos – daugiau pritarė teiginiams, kad valstybės tarnautojai nekelia pasitikėjimo, dažnai pažeidžia įstatymus, yra nesąžiningi. Pažymėtina, kad gyventojai dažniau pritaria teiginiui, kad valstybės tarnautojai ima kyšius, nei jų neima. Tai vienintelis teiginys, kuris sulaukė daugiau neigiamų vertinimų nei teigiamų (žr. 3.5 pav.).



3.5. pav. Kokie, Jūsų manymu, bendrai yra valstybės tarnautojai?

2021 m. tyrime klausimo „Kokie, Jūsų manymu, bendrai yra valstybės tarnautojai?“ atsakymo variantai buvo pakeisti – atsisakyta neutralaus vertinimo (nei pritariu nei nepritariu teiginiui). Gyventojai galėjo rinktis iš keturių atsakymo variantų: pritariu teiginiui, labiau pritariu teiginiui nei nepritariu, labiau nepritariu teiginiui nei pritariu ir nepritariu teiginiui. Todėl vertinant 2019-2021 m. gautu rezultatus galima išžvelgti tik bendras tendencijas. Gyventojai labiau linkę pritariu teiginiams, kurie valstybės tarnautojus apibūdina kaip tvarkingus, mandagius, išmanančius savo darbą ir darbščius.

Dažniausiai gyventojai abejojavo ar valstybės tarnautojai laikosi įstatymų ir, ar neima kyšių (žr. 3.3. lentelę).

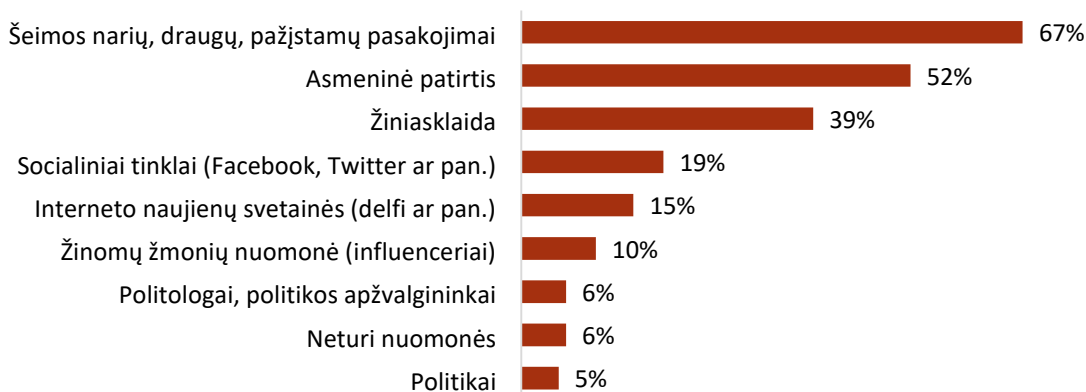
3.3. lentelė. Gyventojai, priskiriantys valstybės tarnautojams teigiamas savybes. 2019–2021 m. duomenys (proc.).

	2019	2020	2021
Tvarkingi	64	62	76
Mandagūs	58	57	69
Išmano savo darbą	57	52	69
Darbštūs	53	47	62
Gerbia žmonių teises	45	43	58
Sąžiningi	36	34	51
Verti pasitikėjimo	37	37	51
Visada laikosi įstatymų	30	31	44
Neima kyšių	29	30	36

Gyventojai per paskutinius 12 mėn. turėję reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis, tiek ir gyventojai neturėję reikalų sutinka, kad valstybės tarnautojai dažniau yra tvarkingi, mandagūs, išmano savo darbą, darbštūs. Ir tie, ir tie gyventojai valstybės tarnautojų savybes vertino panašiai. Vertinimas nežymiai išsiskyrė svarstant ar valstybės tarnautojai gerbia žmonių teises (60 proc. turėjusių reikalų lyginant su 54 proc. neturėjusių reikalų pritarė šiam teiginiui) ir ar jie verti pasitikėjimo (53 proc. turėjusių reikalų lyginant su 47 proc. neturėjusių reikalų pritarė šiam teiginiui).

### 3.3. Šaltiniai, formuojantys gyventojų nuomonę apie valstybės tarnautojus

Tyrimo metu gyventojų buvo teiraujama, kas, jų manymu, turi daugiausiai įtakos jų nuomonei apie valstybės tarnautojus. Dažniausiai gyventojai nurodė besiremiantys netiesiogine patirtimi: ypač – šeimos narių, draugų, pažįstamų pasakojimais (67 proc.), kiek mažiau žiniasklaida (39 proc.), socialiniais tinklais (19 proc.), interneto naujienų svetainėmis (15 proc.) bei žinomais žmonėmis (10 proc.). Daugiau nei pusė gyventojų (52 proc.), vertindami valstybės tarnautojus, rėmėsi savo asmenine patirtimi. Kiti informacijos šaltiniai, gyventojams, nebuvo esminiai vertinant valstybės tarnautojus (žr. 3.6. pav.).








3.6. pav. Pasakykite, kas turi daugiausiai įtakos tokiam Jūsų valstybės tarnautojų vertinimui? (N=1004)

Gyventojų, turėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis ir neturėjusių reikalų nuomonė apie įtaką valstybės tarnautojų vertinimui darančius šaltinius išsiskyrė. Gyventojai, turėję reikalų palyginti su neturėjusiais reikalų, dažniau minėjo, kad jų manymu, valstybės tarnautojų vertinimui turi įtakos asmeninė patirtis (nurodė 59 proc. turėjusių reikalų ir 46 proc. neturėjusių), interneto naujienų svetainės (nurodė 18 proc. turėjusių reikalų ir 10 proc. neturėjusių) ir socialiniai tinklai (nurodė 23 proc. turėjusių reikalų ir 11 proc. neturėjusių) (žr. 3.4 lentelę).

3.4. lentelė. Pasakykite, kas turi daugiausiai įtakos tokiam Jūsų valstybės tarnautojų vertinimui? Gyventojų, turėjusių reikalų bei gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis palyginimas

	Turėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	Neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	Visi gyventojai
Asmeninė patirtis	56	46	52
Šeimos narių, draugų, pažįstamų pasakojimai	67	67	67
Žiniasklaida	38	39	39
Interneto naujienų svetainės (delfi, lrytas ar pan.)	18	10	15
Socialiniai tinklai (Facebook, Twiter ar pan.)	23	11	19
Politikai	4	5	5
Politologai, politikos apžvalgininkai	6	6	6
Žinomų žmonių nuomonė (influenceriai)	11	10	10

Šaltinių, kurie turi įtakos gyventojų nuomonei apie valstybės tarnautojus, analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad:

 LYTIS	ryšio tarp lyties ir šaltinių, kurie formuoja gyventojų nuomonę apie valstybės tarnautojus, <b>nėra</b> .
 AMŽIUS	<b>Ryšys yra.</b> Vidutinio amžiaus ir vyresnių gyventojų nuomonei apie valstybės tarnautojus dažniau nei jaunesnių gyventojų nuomonei įtakos turi asmeninė patirtis. Tuo tarpu jaunesni ir vidutinio amžiaus gyventojai dažniau rėmėsi socialiniais tinklais ir interneto naujienų svetainėmis.
 IŠSILAVINIMAS	<b>ryšys yra.</b> Aukštąjį išsilavinimą turinčiųjų nuomonei apie valstybės tarnautojus dažniau nei turinčiųjų žemesnį išsilavinimą įtakos turi asmeninė patirtis ir interneto naujienų svetainės.
 PAJAMOS	<b>ryšys yra.</b> Didžiausias pajamas gaunančių gyventojų nuomonei apie valstybės tarnautojus dažniau nei gaunančiųjų mažesnes pajamas įtakos turi socialiniai tinklai ir interneto naujienų svetainės.
 VIETOVĖS TIPAS	<b>ryšys yra.</b> Didmiesčiuose gyvenančių gyventojų nuomonei apie valstybės tarnautojus dažniau įtakos turėjo žiniasklaida ir interneto naujienų portalai.

3.7. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

#### 4. Valstybės ir savivaldybių įstaigų ir valstybės tarnautojų veiklos vertinimas

Pagrindinės šios tyrimo dalies temos:

Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbo vertinimas
Valstybės ir savivaldybių tarnautojų veiklos vertinimas
Pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių įstaigomis vertinimas
Gyventojų požiūris į jų problemų sprendimą

4.1. pav. Pagrindinės valstybės ir savivaldybių įstaigų ir valstybės tarnautojų veiklos vertinimo dalies temos

##### 4.1. Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbo vertinimas

Tyrimo metu gyventojų buvo klausiama, kaip jie vertina valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą. Gauti rezultatai atskleidė, kad daugiau nei pusė gyventojų šių institucijų darbą vertino gerai, priešingą vertinimą išsakė daugiau nei ketvirtadalis gyventojų, o nuomonės šiuo klausimu neturėjo kas antras gyventojas (žr. 4.2. pav.).



4.2. pav. Kaip Jūs vertinate valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą? (N=1004)

Palyginus gyventojų, turėjusių reikalų ir gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis duomenis, pastebėti šių įstaigų darbo vertinimo skirtumai – gyventojai neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis dažniau neturėjo nuomonės ir mažesnė dalis valstybės bei savivaldybių įstaigų darbą vertino gerai (žr. 4.1. lentelę).

4.1. lentelė. Kaip Jūs vertinate valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą? Gyventojų, turėjusių reikalų bei gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis palyginimas (proc.)

	Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino gerai	Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino blogai	Neturi nuomonės
Turėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	61	26	13
Neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	55	26	19
Visi gyventojai	59	26	15

Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbo vertinimo analizė pagal socialines demografines charakteristikas neparodė jokių statistiškai reikšmingų skirtumų.

Lyginant 2018-2021 m. rezultatus, galima teigti, kad 2021 m. padaugėjo gyventojų, kurie teigiamai vertina valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą. Ši reikšmė aukščiausia per visą lyginamąjį laikotarpį. Neigiamai vertinančių asmenų dalis taip pat pasiekė didžiausią reikšmę

2021 m. nors ji nuo 2018 m. kito nežymiai. Pažymėtina, kad 2021 m. neturinčių nuomonės gyventojų dalis, lyginamajam laikotarpyje, buvo per pus mažesnė (žr. 4.2. lentelę).

4.2. lentelė. Kaip Jūs vertinate valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą? 2018–2021 m. duomenys (proc.).

	2018	2019	2020	2021
Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino gerai	55	48	45	59
Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino blogai	18	19	24	26
Neturi nuomonės	27	33	31	15

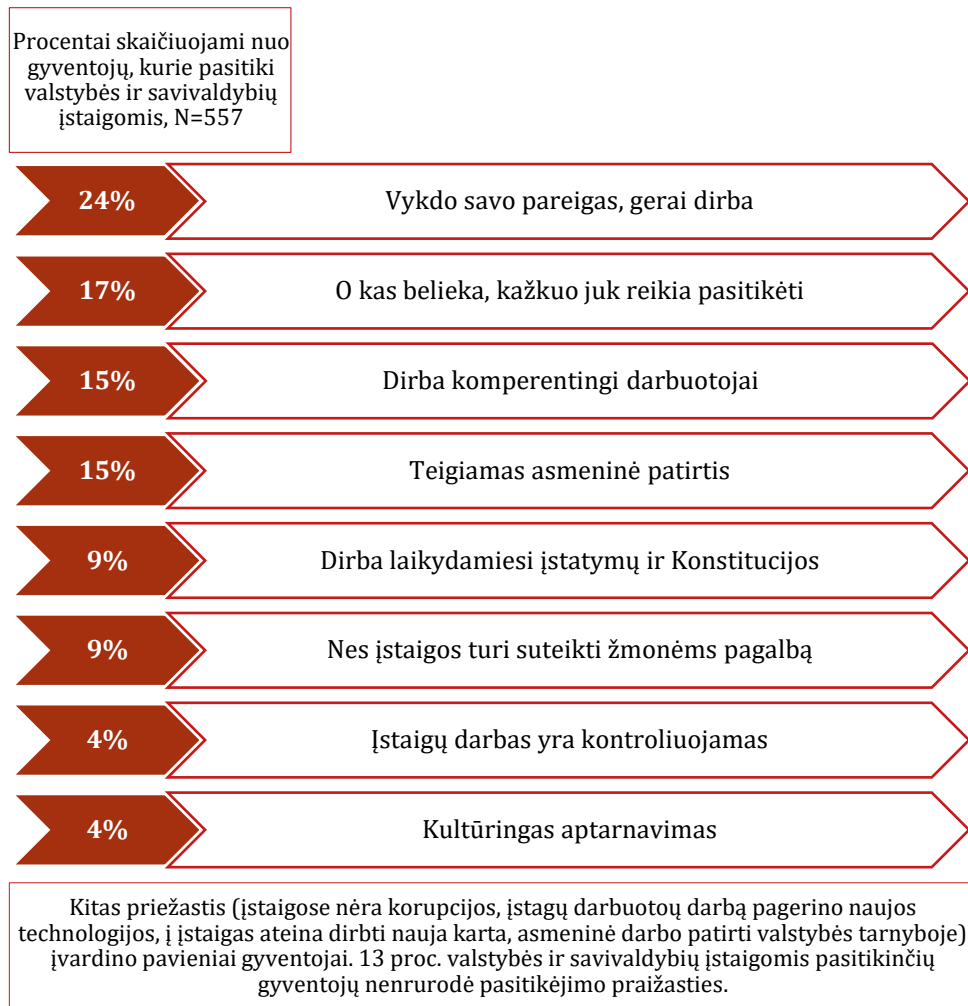
#### 4.2. Pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių įstaigomis

Gyventojų paklausus, ar jie apskritai pasitiki valstybės įstaigomis, paaiškėjo, kad dauguma gyventojų jomis pasitikėjo (56 proc.). Šiomis įstaigomis nepasitikėjo 23 proc. gyventojų, o penktadalis gyventojų (21 proc.) neturėjo aiškios nuomonės šiuo klausimu (žr. 4.3. pav.).



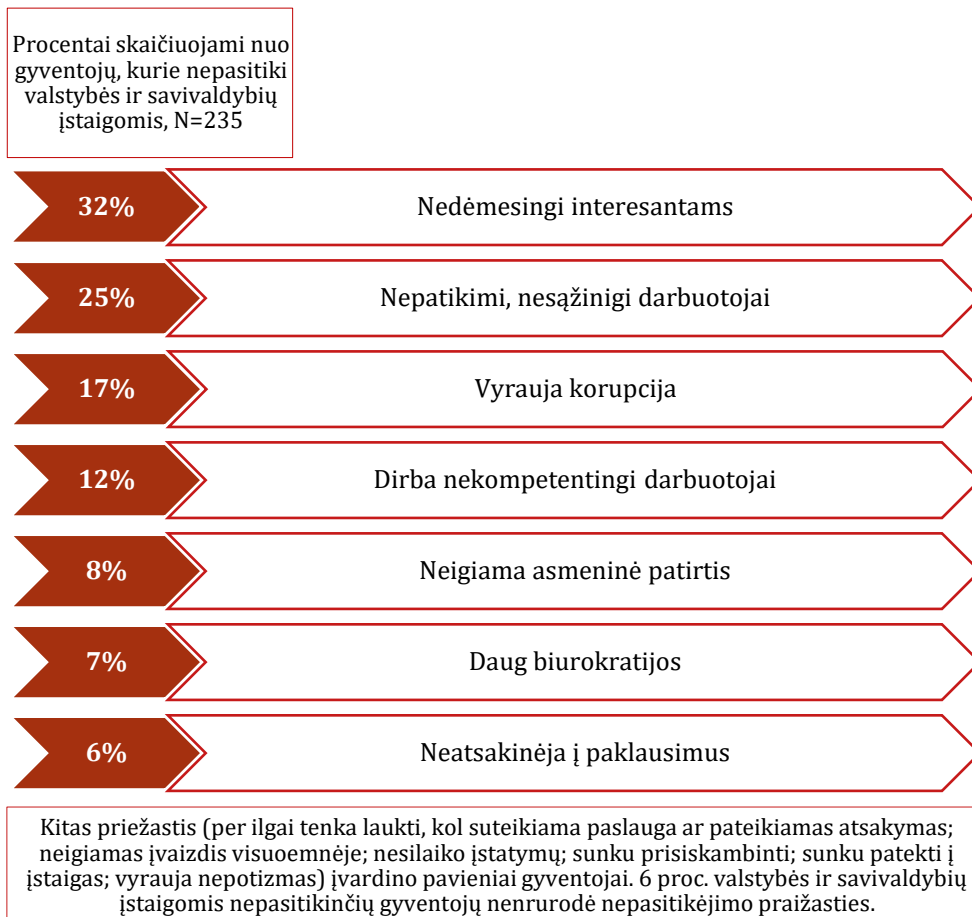
4.3. pav. Vertinant apskritai, ar Jūs visiškai pasitikite, greičiau pasitikite, greičiau nepasitikite ar visiškai nepasitikite valstybės įstaigomis?

Gyventojų buvo prašoma įvardinti kodėl jie pasitiki ar nepasitiki valstybės ir savivaldybių įstaigomis. Jų atsakymai buvo apibendrinti ir sugrupuoti į kelias grupes. Gyventojų, kurie pasitiki valstybės ir savivaldybių įstaigomis, nuomonė buvo sugrupuota į 11 priežasčių grupę. Dažniausiai nurodyta priežastis – valstybės ir savivaldybių įstaigų darbuotojai vykdo savo pareigas ir gerai dirba (24 proc.). Gyventojai taip pat minėjo, kad jie pasitiki valstybės ir savivaldybių įstaigomis, nes neturi kito pasirinkimo ir reikia kažkuo pasitikėti (17 proc.). Trečioji priežastis, kaip ir pirmoji, yra susijusi su darbuotojų gebėjimais – gyventojai pasitiki, nes valstybės ir savivaldybių įstaigose dirba kompetentingi darbuotojai (15 proc.). Tokia pat pasitikinčių įstaigomis gyventojų dalis (15 proc.) nurodė teigiamą asmeninę patirtį. Kitos pasitikėjimo priežastys įvardijamos rečiau, o šį klausimą neatsakė 13 proc. valstybės ir savivaldybių įstaigomis pasitikinčių gyventojų (žr. 4.4. pav.).



#### 4.4. pav. Pasakykite, kodėl jūs pasitikite valstybės įstaigomis?

Gyventojų, kurie nepasitiki valstybės įstaigomis, įvardytos priežastys buvo susikarstytos į 13 grupių. Dažniausiai minimos priežastys - valstybės ir savivaldybių įstaigos yra nedėmesingos interesantams (32 proc.), įstaigose dirba nepatikimi ir nesąžiningi darbuotojai (25 proc.), vyrauja korupcija (17 proc.), įstaigų darbuotojai yra nekompetentingi (8 proc.). Nepasitikintys valstybės ir savivaldybių įstaigomis taip pat nurodė, jog turėjo neigiamą asmeninę patirtį (8 proc.), įstaigose daug biurokratijos (7 proc.), o įstaigų darbuotojai neatsakinėja į klausimus (6 proc.). Kitos nepasitikėjimo priežastys įvardijamos rečiau, o į šį klausimą neatsakė 6 proc. valstybės ir savivaldybių įstaigomis nepasitikinčių gyventojų (žr. 4.5. pav.).



#### 4.5. pav. kodėl jūs nepasitikite valstybės įstaigomis?

Visų gyventojų buvo prašoma pasiūlyti kaip būtų galima pagerinti valstybės ir savivaldybių įstaigų paslaugų kokybę. 48 proc. gyventojų nepasiūlė būdų kaip, jų manymu, būtų galima gerinti paslaugų kokybę, o likusių gyventojų atsakymai buvo apibendrinti ir sugrupuoti į grupes. Dažniausiai gyventojai valstybės ir savivaldybių įstaigoms siūlė daugiau atsižvelgti į žmonių interesus (12 proc.), didinti darbuotojų atsakomybę prieš verslą ir gyventojus (8 proc.) bei siekti skaidrumo darbe (6 proc.). Gyventojai taip pat siūlė kelti darbuotojų kvalifikaciją (5 proc.), mažinti biurokratiją (4 proc.), pakelti darbuotojų atlyginimus (4 proc.), rengti susitikimus su gyventojais (3 proc.) ir skatinti gyvo aptarnavimo praktiką – mažinti nuotolinį darbą (2 proc.). Pavieniai gyventojai taip pat siūlė: vykdyti vadovų ir dirbančiųjų rotaciją, aiškiau pateikti informaciją ir tobulinti interneto svetaines, kovoti su nepotizmu, kelti aptarnavimo kultūrą, dažniau taikyti „vieno langelio“ principą, įdarbinti daugiau jaunimo, greičiau teikti paslaugas, mažinti darbuotojų skaičių, dirbti šeštadieniais ir prailginti darbo valandas, leisti rinkti merą, seniūną ir valstybių bei savivaldybių įstaigų darbuotojus tiesiogiai, sukonkretinti darbuotojų atsakomybės sritis, diegti naujoves, tobulinti įstatymus, įvesti keturių darbo dienų savaitę, imti pavyzdį iš Skandinavijos valstybės tarnybos patirties.






Palyginus gyventojus, kurie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į valstybės ir savivaldybių įstaigas su tais gyventojais, kurie nesikreipė, pastebėtas statistiškai reikšmingas skirtumas dėl jų požiūrio į valstybės įstaigas. Turintieji reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis buvo labiau linkę jomis pasitikėti, nei tie gyventojai, kurie reikalų su šiomis įstaigomis neturėjo (žr. 4.3. lentelę).



4.3. lentelė. Vertinant apskritai, ar Jūs visiškai pasitikite, greičiau pasitikite, greičiau nepasitikite ar visiškai nepasitikite valstybės įstaigomis? Gyventojų, turėjusių reikalų bei gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis palyginimas

	Pasitiki valstybės įstaigomis	Nepasitiki valstybės įstaigomis	Neatsakė
Turėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	59	22	19
Neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	49	25	26
Visi gyventojai	56	23	21

Gyventojų pasitikėjimo valstybės įstaigomis analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad:

	ryšio tarp lyties ir pasitikėjimo valstybės įstaigomis <b>nėra</b> .
	ryšio tarp amžiaus ir pasitikėjimo valstybės įstaigomis <b>nėra</b> .
	ryšio tarp išsilavinimo ir pasitikėjimo valstybės įstaigomis <b>nėra</b> .
	<b>ryšys yra</b> . Didesnes pajamas gaunantieji dažniau nei gaunantieji mažesnes ar vidutines pajamas pasitikėjo valstybės įstaigomis.
	ryšio tarp gyvenamosios vietovės tipo ir pasitikėjimo valstybės įstaigomis <b>nėra</b> .

4.6. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

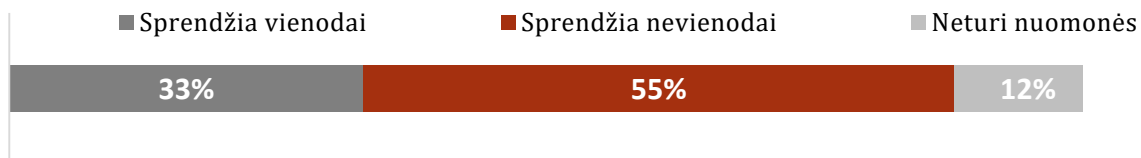
Lyginant 2013–2021 m. rezultatus, galima teigti, kad 2021 m. padaugėjo asmenų, kurie nežino ar pasitiki, ar nepasitiki valstybės įstaigomis – penktadalis neatsakė į šį klausimą. Išaugus neatsakiusiųjų daliai, tuo pačiu sumažėjo gyventojų, kurie pasitiki valstybės įstaigomis. Svarbu ir tai, kas per 9 metus nuo 36 proc. iki 23 proc. sumažėjo nepasitikinčių valstybės ir savivaldybių įstaigomis, atitinkamai nuo 41 proc. iki 56 proc. išaugo pasitikėjimas šiomis įstaigomis, tuo metu neturinčių nuomonės dalis išliko panaši (žr. 4.4. lentelę). Atkreiptinas dėmesys, kad 2021 m. keitėsi klausimo formulavimas – klausama tik dėl pasitikėjimo valstybės įstaigomis. Tikėtina, kad tai turėjo įtakos prastesniems žmonių vertinimams.

4.4 lentelė. Vertinant apskritai, ar Jūs visiškai pasitikite, greičiau pasitikite, greičiau nepasitikite ar visiškai nepasitikite valstybės ir savivaldybių įstaigomis? 2013-2021 m. palyginimas (proc.)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Pasitiki įstaigomis	41	40	51	71	65	70	65	64	56
Nepasitiki įstaigomis	36	36	28	18	19	19	24	25	23
Neatsakė	23	24	21	11	16	11	11	11	21

### 4.3. Gyventojų požiūris į jų problemų sprendimą

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti gyventojų požiūrį į jų problemų sprendimą. Remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad daugiau nei pusė gyventojų (55 proc.) nesutiko su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai. Trečdalis tokiam teiginiui pritarė, o šiuo klausimu nuomonės neturėjo 12 proc. gyventojų (žr. 4.7. pav.).



4.7. pav. Ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai? (N=1004)

Gyventojų požiūris į jų problemų sprendimą reikšmingai nesiskyrė priklausomai nuo to, ar jie per paskutinius 12 mėn. turėjo reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis (žr.4.5. lentelę).

4.5. lentelė. Ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai? Gyventojų, turėjusių reikalų bei gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis palyginimas (proc.)

	Problemas sprendžia vienodai	Problemas sprendžia nevienodai	Neturi nuomonės
Turėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	35	54	11
Neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	29	58	13
Visi gyventojai	33	55	12

Gyventojų požiūrio į jų problemų sprendimą analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad

	ryšio tarp lyties ir gyventojų pritarimo teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, <b>nėra</b> .
	<b>ryšys yra.</b> Jaunesni gyventojai dažniau nei vidutinio amžiaus ar vyresni dažniau neturėjo nuomonės apie tai, ar valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai.
	ryšio tarp išsilavinimo ir gyventojų pritarimo teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, <b>nėra</b> .
	ryšio tarp pajamų ir gyventojų pritarimo teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, <b>nėra</b> .
	<b>ryšys yra.</b> Didmiesčių ir miestų vietovių gyventojai dažniau nei kaimiškų vietovių gyventojai sutiko su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai.

4.8. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Lyginant su 2017–2021 m. duomenimis, 2020 m. nustojo augti gyventojų, kurie pritaria teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, procentinė dalis, o 2021 m. gyventojų dalis buvo mažiausia per pastarųjų penkerių metų laikotarpį (33 proc.) (žr. 4.6. lentelę). Gali būti, kad tokiam žmonių vertinimui įtakos turėjo jų požiūris į Vyriausybės taikomus apribojimus dėl karantino.

4.6. lentelė. Ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai? 2017–2021 m. duomenys (proc.).

	2017	2018	2019	2020	2021
Valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai	36	35	42	40	33
Valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia nevienodai	48	51	45	50	55
Neturi nuomonės	16	14	13	10	12

## 1 PRIEDAS. APKLAUSOS ANKETA

## LIETUVOS GYVENTOJŲ APKLAUSA

## KLAUSIMAI APIE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGAS IR JŲ PASLAUGAS

S1. KORTELEJE S1 PATEIKTOS ADMINISTRACINĖS IR SU VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ ADMINISTRAVIMU SUSIJUSIOS PASLAUGOS, KURIAS TEIKIA VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGOS. PASAKYKITE, SU KURIOMIS SRITIMIS JŪS TURĖJOTE KOKIŲ NORS REIKALŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ – KREIPĖTĖS KOKIOS NORS PASLAUGOS (ASMENIŠKAI, TELEFONU, PAŠTU AR INTERNETU) AR ŠIŲ ĮSTAIGŲ DARBUOTOJAI DĖL KO NORS KREIPĖSI Į JUS? (RODYTI KORTELEJE S1. GALIMI KELI ATSAKYMAI STULPELYJE S1)

Administracinės ir su viešųjų paslaugų administravimu susijusios sritys:	S1. Per 12 mėn.:
1. Asmens duomenų tvarkymas – gimimo, santuokos ar mirties registravimas, asmens dokumentų išdavimas, pažymų ar išrašų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas ir pan.	1
2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos – kreipėtės dėl vandens, dujų, elektros ar šilumos tiekimo, nuotekų valymo, būsto administravimo klausimais, dėl švaros viešosiose vietose, atliekų tvarkymo, apšvietimo, vaikų žaidimo aikštelių, aikštelių gyvūnams ir pan.	1
3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos – kreipėtės dėl bibliotekų, muziejų, kitų kultūros įstaigų darbo bei dėl sporto aikštynų veiklos ir priežiūros	1
4. Licencijų ar leidimų išdavimas - ūkinei veiklai, statyboms ir pan.	1
5. Mokesčių administravimas – pajamų deklaravimas, žemės ar nekilnojamojo turto mokesčiai bei pan.	1
6. Turto tvarkymo paslaugos – pastatų, žemės ar automobilio / kitos transporto priemonės registravimas	1
7. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos – kreipėtės į policiją, prokuratūrą, teismą, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybą ar dėl kitų teisinės pagalbos paslaugų	1
8. Socialinės paslaugos – kreipėtės dėl paslaugų neįgaliesiems, socialinės rizikos šeimoms, išmokų vaikui (vaiko pinigų), kitų socialinių išmokų ar kompensacijų mokėjimo ir pan.	1
9. Socialinio draudimo (Sodra) paslaugos – kreipėtės dėl pensijos, ligos išmokų, motinystės / tėvystės pašalpos ir pan.	1
10. Susisiekiimo ir pašto administravimo paslaugos – kreipėtės dėl viešojo transporto darbo ar kelių remonto / priežiūros, pašto veiklos ir pan.	1
11. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos ( <u>išskyrus</u> gydymo paslaugas, t.y. greitoji medicininė pagalba, poliklinikos ar ligoninių paslaugos) – kreipėtės į ligonių kasas ar į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą (NVSC – nukreipimas testavimuisi dėl Covid-19 ar izoliavimosi terminų, deklaracijų pildymas kertant valstybės sieną) dėl paslaugų gavimo, susijusių su sveikatos priežiūra ar sveikatos draudimu, ar dėl medicinos įstaigų veiklos	1
12. Švietimo administravimo paslaugos – kreipėtės į savivaldybę dėl darželio, mokyklos ar užklasinės veiklos paslaugų	1
13. Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu – kreipėtės dėl žemėtvarkos, geodezijos, žvejybos ar medžioklės, pasėlių deklaravimo ar veterinarijos veiklos paslaugų	1
14. Kita sritis – Kokia? (Nurodyti) _____	1
90. (Neskaityti) Per 12 mėnesių neturėjo jokių reikalų – nesilankė, nesikreipė	1 (90)
99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė	1 (99)

TOLIAU KLAUSIMUS S2 – S13 KLAUSTI TIK TUOS, KAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ TURĖJO KOKIŲ NORS REIKALŲ SU VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGOMIS, KURIOS TEIKIA KORTELĖJE S1 NURODYTAS PASLAUGAS (S1 = bent vienas atsakymo variantas nuo 1 iki 14)

JEI PER 12 MĖNESIŲ NETURĖJO JOKIŲ REIKALŲ / NESIKREIPĖ AR NEATSAKĖ Į KLAUSIMĄ (S1 = 90 ar 99), TOLIAU KLAUSTI KL. S14

S2. NURODYKITE IŠ KORTELĖS S1 SRITĮ, DĖL KURIOS JŪS PASKUTINĮ KARTĄ BENDRAVOTE AR TURĖJOTE REIKALŲ SU VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGA? NURODYKITE VIENĄ SRITĮ. (RODYTI KORTELĖ S1. TIK VIENAS ATSAKYMAS STULPELYJE S2)

Administracinės ir su viešųjų paslaugų administravimu susijusios sritys:	S2. Paskutinį kartą:
1. Asmens duomenų tvarkymas – gimimo, santuokos ar mirties registravimas, asmens dokumentų išdavimas, pažymų ar išrašų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas ir pan.	1
2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos – kreipėtės dėl vandens, dujų, elektros ar šilumos tiekimo, nuotekų valymo, būsto administravimo klausimais, dėl švaros viešosiose vietose, atliekų tvarkymo, apšvietimo, vaikų žaidimo aikštelių, aikštelių gyvūnams ir pan.	2
3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos – kreipėtės dėl bibliotekų, muziejų, kitų kultūros įstaigų darbo bei dėl sporto aikštynų veiklos ir priežiūros	3
4. Licencijų ar leidimų išdavimas - ūkinei veiklai, statyboms ir pan.	4
5. Mokesčių administravimas – pajamų deklaravimas, žemės ar nekilnojamojo turto mokesčiai bei pan.	5
6. Turto tvarkymo paslaugos – pastatų, žemės ar automobilio / kitos transporto priemonės registravimas	6
7. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos – kreipėtės į policiją, prokuratūrą, teismą, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybą ar dėl kitų teisinės pagalbos paslaugų	7
8. Socialinės paslaugos – kreipėtės dėl paslaugų neįgaliesiems, socialinės rizikos šeimoms, išmokų vaikui (vaiko pinigų), kitų socialinių išmokų ar kompensacijų mokėjimo ir pan.	8
9. Socialinio draudimo (Sodra) paslaugos – kreipėtės dėl pensijos, ligos išmokų, motinystės / tėvystės pašalpos ir pan.	9
10. Susisiekimo ir pašto administravimo paslaugos – kreipėtės dėl viešojo transporto darbo ar kelių remonto / priežiūros, pašto veiklos ir pan.	10
11. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos ( <u>išskyrus</u> gydymo paslaugas, t.y. greitoji medicininė pagalba, poliklinikos ar ligoninių paslaugos) – kreipėtės į ligonių kasas ar į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą (NVSC – nukreipimas testavimuisi dėl Covid-19 ar izoliavimosi terminų, deklaracijų pildymas kertant valstybės sieną) dėl paslaugų gavimo, susijusių su sveikatos priežiūra ar sveikatos draudimu, ar dėl medicinos įstaigų veiklos	11
12. Švietimo administravimo paslaugos – kreipėtės į savivaldybę dėl darželio, mokyklos ar užklausinės veiklos paslaugų	12
13. Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu – kreipėtės dėl žemėtvarkos, geodezijos, žvejybos ar medžioklės, pasėlių deklaravimo ar veterinarijos veiklos paslaugų	13
14. Kita sritis – Kokia? (Nurodyti) _____	14
99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė	99

TOLIAU KLAUSIMAI S3 – S8 SKIRTI ĮVERTINTI KLAUSIME S2 NURODYTOS SRITIES ĮSTAIGA, Į KURIA RESPONDENTAS (-Ė) KREIPĖSI PASKUTINĮ KARTĄ

S3. DĖL KO JŪS KREIPĖTĖS AR BENDRAVOTE SU TOS ĮSTAIGOS DARBUOTOJAIS? NURODYKITE VISUS JUMS TINKAMUS ATVEJUS IŠ KORTELĖS S3, JEI PASKUTINIŲ KARTŲ KREIPĖTĖS DĖL DAUGIAU NEI VIENO DALYKO. (KORTELĖ S3. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- |  |  |
|--|--|
| 1. Kreipėtės dėl dokumento ar jo kopijos       | 6. Pateikėte deklaraciją                     |
| 2. Kreipėtės dėl licencijos (leidimo)          | 7. Pateikėte pasiūlymą                       |
| 3. Kreipėtės dėl piniginės išmokos gavimo      | 8. Pateikėte prašymą dėl paslaugos suteikimo |
| 4. Kreipėtės dėl informacijos ar konsultacijos | 9. Pateikėte skundą                          |
| 5. Kreipėtės pagalbos (teisinės ir pan.)       | 10. Kita – Kas? (Nurodyti) _____             |
|  | 99. (Neskaityti) Neprisimena, neatsakė       |

S4. PASAKYKITE, KAIP JŪS KREIPĖTĖS Į ŠIĄ ĮSTAIGĄ, SU KURIA TURĖJOTE REIKALŲ PASKUTINIŲ KARTŲ? NURODYKITE VISUS ATVEJUS, KAIP JUMS TEKO BENDRAUTI, KOL BUVO SPRENDŽIAMA PROBLEMA, DĖL KO JŪS KREIPĖTĖS. (SKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Atvykote į įstaigą              | 4. Kreipėtės dėl paslaugos elektroniniu būdu             |
| 2. Kreipėtės paštu                 | 5. Į mane kreipėsi įstaiga (jos darbuotojas, pareigūnas) |
| 3. Kreipėtės / bendravote telefonu | 6. Kitaip – Kaip? (Nurodyti) _____                       |
|                                    | 9. (Neskaityti) Neprisimena, neatsakė                    |

S5. AR ŠIOJE ĮSTAIGOJE, Į KURIĄ JŪS KREIPĖTĖS PASKUTINIŲ KARTŲ, JUMS REIKĖJO PAČIAM / PAČIAI PATEIKTI DOKUMENTUS (PAŽYMAS, IŠRAŠUS, KOPIJAS IR PAN.)?

1. Taip --→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S6  
 2. Ne --→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S7  
 9. (Neskaityti) Neatsakė --→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S7

S6. IŠ KUR JŪS GAVOTE ŠIUOS DOKUMENTUS? (PERSKAITYTI VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| 1. Iš tos pačios įstaigos ar jos padalinių | 3. Iš kitur – Kur? (Nurodyti) _____   |
| 2. Iš kitos / kitų įstaigų                 | 9. (Neskaityti) Neprisimena, neatsakė |

S7. PASAKYKITE, AR JŪS VISIŠKAI NESUTINKATE, GREIČIAU NESUTINKATE, GREIČIAU SUTINKATE AR VISIŠKAI SUTINKATE SU ŠIAIS TEIGINIAIS APIE JŪSŲ APTARNAVIMĄ ĮSTAIGOJE, Į KURIĄ JŪS KREIPĖTĖS PASKUTINIŲ KARTŲ? (KORTELĖ S7 SU TEIGINIAIS. KLAUSTI IR ŽYMĖTI APIE KIEKVIENĄ)

	Visiškai nesutinku	Greičiau nesutinku	Greičiau sutinku	Visiškai sutinku	N/N
1. Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	1	2	3	4	9
2. Patalpos yra švarios ir tvarkingos	1	2	3	4	9
3. Įstaigos darbo laikas patogus	1	2	3	4	9
4. Į mano problemą reagavo iš karto	1	2	3	4	9
5. Problema išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	1	2	3	4	9
6. Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	3	4	9
7. Dirba profesionalūs specialistai	1	2	3	4	9
8. Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendraujantys	1	2	3	4	9
9. Informacija pateikiama išsamiai ir suprantamai	1	2	3	4	9
10. Likote patenkinti suteikta paslauga / paslaugomis	1	2	3	4	9

S8. AR ŠI ĮSTAIGA, Į KURIA JŪS KREIPĖTĖS AR BENDRAVOTE PASKUTINI KARTĄ, DOMĖJOSI JŪSŲ NUOMONE APIE APTARNAVIMO KOKYBĘ?

1. Taip                                      2. Ne    9. (Neskaityti) Neprisimena, neatsakė

TOLIAU, ATSAKINĖJANT Į KLAUSIMUS S9 – S13, PRISIMINKITE VISAS SRITIS, KURIAS JŪS NURODĖTE ATSAKYDAMI Į KLAUSIMĄ S1 – DĖL KO JŪS KREIPĖTĖS AR BENDRAVOTE SU VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGOMIS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ

S9. PASAKYKITE, DĖL KO JŪS KREIPĖTĖS AR BENDRAVOTE SU ĮSTAIGŲ DARBUOTOJAIŠ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ? NURODYKITE VISUS JUMS TINKAMUS ATVEJUS IŠ KORTELĖS S3. (KORTELĖ S3. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- |  |  |
|--|--|
| 1. Kreipėtės dėl dokumento ar jo kopijos       | 6. Pateikėte deklaraciją                     |
| 2. Kreipėtės dėl licencijos (leidimo)          | 7. Pateikėte pasiūlymą                       |
| 3. Kreipėtės dėl piniginės išmokos gavimo      | 8. Pateikėte prašymą dėl paslaugos suteikimo |
| 4. Kreipėtės dėl informacijos ar konsultacijos | 9. Pateikėte skundą                          |
| 5. Kreipėtės pagalbos (teisinės ir pan.)       | 10. Kita – Kas? (Nurodyti) _____             |
|  | 99. (Neskaityti) Neprisimena, neatsakė       |

S10. O KAIP PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS BENDRAVOTE (TURĖJOTE REIKALŲ) SU VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGOMIS? NURODYKITE VISUS ATVEJUS, KURIE BUVO PER 12 MĖNESIŲ. (SKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| 1. Atvykote į įstaigą              | 4. Kreipėtės dėl paslaugos elektroniniu būdu             |
| 2. Kreipėtės paštu                 | 5. Į mane kreipėsi įstaiga (jos darbuotojas, pareigūnas) |
| 3. Kreipėtės / bendravote telefonu | 6. Kitaip – Kaip? (Nurodyti) _____                       |
|                                    | 9. (Neskaityti) Neprisimena, neatsakė                    |

S11. AR ĮSTAIGOSE, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS DĖL PASLAUGŲ PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ, JUMS REIKĖJO PAČIAM / PAČIAI PATEIKTI DOKUMENTUS (PAŽYMAS, IŠRAŠUS, KOPIJAS IR PAN.)?

1. Taip                      --→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S12  
 2. Ne                                      --→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S13  
 9. (Neskaityti) Neatsakė      --→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S13

S12. IŠ KUR JŪS GAVOTE ŠIUOS DOKUMENTUS? (PERSKAITYTI VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

1. Iš tos pačios įstaigos ar jos padalinių  
 2. Iš kitos / kitų įstaigų  
 3. Iš kitur – Kur? (Nurodyti) \_\_\_\_\_  
 9. (Neskaityti) Neprisimena, neatsakė

S13. PASAKYKITE, AR ĮSTAIGOS, Į KURIAS JŪS KREIPĖTĖS AR BENDRAVOTE PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ, DOMĖJOSI JŪSŲ NUOMONE APIE APTARNAVIMO KOKYBĘ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

1. Visais atvejais  
 2. Tik kartą ar keliais atvejais  
 3. Niekada nesidomėjo  
 9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

TOLIAU KLAUSTI VISUS

S14. AR PER PASKUTINIUS 12 MENESIŲ JŪS NORS KARTĄ KREIPĖTĖS DĖL GALIMYBIŲ PASO AR ES SKIEPIJIMO PAŽYMĖJIMO („ŽALIOJO PASO“) IŠDAVIMO (NESVARBU KOKIU BŪDU – INTERNETU, AR ASMENIŠKAI LANKĖTĖS KURIOJE NORS ĮSTAIGOJE)? JEI TAIP, PASAKYKITE, KUR JŪS KREIPĖTĖS DĖL ŠIŲ DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASKUTINIŲ KARTĄ? (KORTELĖ S14 SU SĄRAŠU. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 0. Nesikreipė nė karto                        | 5. Atėjote į Sodros skyrių            |
| 1. Iš Registrų centro internetu (gpasas.lt)   | 6. Atėjote į vaistinę                 |
| 2. Atėjote į Registrų centrą                  | 7. Atėjote į Lietuvos pašta           |
| 3. Iš ESveikatos internetu                    | 8. Kitur – Kur? (Nurodyti) _____      |
| 4. Atėjote į polikliniką (iš šeimos gydytojo) | 9. (Neskaityti) Neprisimena, neatsakė |

S15. PASAKYKITE, KUR JŪS IEŠKOTUMĖTE INFORMACIJOS APIE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGŲ TEIKIAMAS PASLAUGAS? (RODYTI KORTELĖ S15. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

1. Pačioje įstaigoje
2. Ieškotumėte informacijos įstaigos interneto svetainėje
3. Ieškotumėte informacijos Elektroniniuose valdžios vartuose (epaslaugos.lt)
4. Ieškotumėte informacijos Lietuvos paslaugų kataloge (lietuva.gov.lt)
5. Ieškotumėte informacijos interneto naujienų svetainėse (delfi, lrytas ar pan.)
6. Klaustumėte patarimo draugų, pažįstamų
7. Kreiptumėtės į savo seniūną, savivaldybę, merą
8. Kreiptumėtės tiesiai į Prezidentą, Seimą, Vyriausybę ar ministeriją
9. Ieškotumėte informacijos socialiniuose tinkluose (Facebook, Twiter ar pan.)
10. Kitur – Kur? (Nurodyti)
90. (Neskaityti) Tokia informacija nedomina / neieškotų
99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

S16. PASAKYKITE, AR JŪS VISIŠKAI NESUTINKATE, GREIČIAU NESUTINKATE, GREIČIAU SUTINKATE AR VISIŠKAI SUTINKATE SU ŠIAIS TEIGINIAIS APIE VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBIŲ VIEŠINAMĄ INFORMACIJĄ? (ŽYMĖTI IR KLAUSTI APIE KIEKVIENĄ)

	Visiškai nesutinku	Greičiau nesutinku	Greičiau sutinku	Visiškai sutinku	N/ N
1. Informaciją lengva rasti	1	2	3	4	9
2. Informacija yra pateikiama aiškiai ir suprantamai	1	2	3	4	9
3. Informacija yra nuolat atnaujinama (aktuali)	1	2	3	4	9
4. Pateikiamos informacijos pakanka	1	2	3	4	9

S17. KORTELĖJE S16 PATEIKTAS TRUMPAS „VIENO LANGELIO“ APRAŠYMAS. AR, JŪSŲ NUOMONE, „VIENAS LANGELIS“ VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGOSE PADEDA GREIČIAU IŠSPRĘSTI ŽMONĖMS RŪPIMUS KLAUSIMUS? (KORTELĖ S17. PERSKAITYTI ATSAKYMUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- |                    |                                  |
|--------------------|----------------------------------|
| 1. Labai padeda    | 3. Greičiau nepadeda             |
| 2. Greičiau padeda | 4. Visiškai nepadeda             |
|                    | 9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė |

S18. JEIGU JŪS DABAR NORĖTUMĖTE PATEIKTI PASIŪLYMĄ AR SKUNDĄ KURIAI NORS VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGAI, AR JŪS ŽINOTUMĖTE, KAIP TAI PADARYTI?

- |         |       |                          |
|---------|-------|--------------------------|
| 1. Taip | 2. Ne | 9. (Neskaityti) Neatsakė |
|---------|-------|--------------------------|



O DABAR KELETAS KLAUSIMŲ APIE JŪSŲ SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS VEIKLĄ

S19. PASAKYKITE, AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS NAUDOJOTĖS ŠIOMIS SENIŪNO NEATLYGINTINAI TEIKIAMOMIS NOTARINĖMIS PASLAUGOMIS? (KORTELĖ S19. GALIMI KELI ATSAKYMAI STULPELYJE S19)

S20. O KURIOS IŠ ŠIŲ SENIŪNO NEATLYGINTINAI TEIKIAMŲ NOTARINIŲ PASLAUGŲ JUMS BŪTŲ AKTUALIOS ATEITYJE? (KORTELĖ S19. GALIMI KELI ATSAKYMAI STULPELYJE S20)

	S19. Naudojosi per 12 mėn.	S20. Aktualios ateityje
1. Seniūnijos aptarnaujamos teritorijos gyventojų oficialiems testamentams prilygintų testamentų tvirtinimas	1	1
2. Įgaliojimų tvirtinimas – t.y. įgaliojimai, kuriuos asmenys duoda korespondencijai gauti (siunčiamiems pinigams ar siuntiniams), taip pat gauti darbo užmokestį, pensijas, pašalpas, stipendijas, išmokas už perdirbti supirktą žemės ūkio produkciją bei gauti kitas su darbo santykiais susijusias išmokas	1	1
3. Dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumo liudijimas	1	1
4. Nesinaudojo nė viena iš jų / nebus aktuali nė viena	1	1
8. (Neskaityti) Savivaldybėje nėra įsteigta seniūnijų (jų nėra tik Klaipėdos, Panevėžio, Alytaus ir Visagino miestuose)	1	1
9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė	1	1

S21. PASAKYKITE, KUR JŪS IEŠKOTUMĖTE INFORMACIJOS APIE JŪSŲ SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS VEIKLĄ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1. Pačioje savivaldybėje ar seniūnijoje           | 5. Vietinėje žiniasklaidoje          |
| 2. Savivaldybės / seniūnijos interneto svetainėje | 6. Iš kitur – Kur? (Nurodyti) _____  |
| 3. Skelbimų lentoje                               | 8. (Neskaityti) Nedomina / neieškotų |
| 4. Iš savivaldybės, seniūnijos atstovų            | 9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė     |

S22. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS SUŽINOJOTE KOKIĄ NORS INFORMACIJĄ APIE JŪSŲ SAVIVALDYBĖS AR SENIŪNIJOS VEIKLĄ JUMS SVARBIAIS KLAUSIMAIS?

1. Taip    2. Ne    9. Neatsakė

S23. AR PER PASKUTINIUS 3 METUS JŪS BENDRAVOTE VIETOS BENDRUOMENEI SVARBIAIS KLAUSIMAIS SU TOKIAIS SAVIVALDOS ATSTOVAIS? (KLAUSTI IR ŽYMĖTI APIE KIEKVIENĄ)

	Taip	Ne	Nežino, neatsakė
1. Su Jūsų savivaldybės meru ar tarybos nariu	1	2	9
2. Su seniūnu	1	2	9
3. Su seniūnaičiu	1	2	9

S24. AR JUMS PAKANKA INFORMACIJOS APIE TAI, KOKIAIS BŪDAIS JŪS GALITE DALYVAUTI, SPRENDŽIANT ĮVAIRIUS VIEŠUOSIUS REIKALUS JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE?

1. Taip    2. Ne    9. Neatsakė

S25. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS TAI DARĖTE, DALYVAUDAMI AR SPĖSDAMI VIEŠUOSIUS REIKALUS JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- 0. (Neskaityti) Nedalyvavo niekur
- 1. Dalyvavau vietos bendruomenės, nevyriausybinės organizacijos veikloje
- 2. Išsakyčiau nuomonę ar siūlymus seniūnaičiui dėl svarbių vietos bendruomenės klausimų
- 3. Išsakyčiau savo nuomonę, susitikęs su savivaldybės atstovais ar seniūnu
- 4. Dalyvavau savanoriškoje veikloje (talkos, pagalba kitiems žmonėms ir pan.)
- 5. Dalyvavau mitinge ar pikete
- 6. Išsakyčiau nuomonę vietos gyventojų apklausoje, viešajame svarstyme
- 7. Kreipiausi į savivaldybę ar seniūniją (tiesiogiai, telefonu, paštu ar elektroniniu paštu)
- 8. Išsakyčiau savo nuomonę per socialinius tinklus
- 9. Kitaip – Kaip? (Nurodyti) \_\_\_\_\_
- 99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

S26. PASAKYKITE, AR JŪS ATEITYJE KETINATE DALYVAUTI TOKIOSE VEIKLOSE, SPRESDAMI VIEŠUOSIUS REIKALUS JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- 0. (Neskaityti) Neketina dalyvauti niekur
- 1. Dalyvauti vietos bendruomenės, nevyriausybinės organizacijos veikloje
- 2. Išsakyti nuomonę ar siūlymus seniūnaičiui dėl svarbių vietos bendruomenės klausimų
- 3. Išsakyti savo nuomonę, susitikęs su savivaldybės atstovais ar seniūnu
- 4. Dalyvauti savanoriškoje veikloje (talkos, pagalba kitiems žmonėms ir pan.)
- 5. Dalyvauti mitinge ar pikete
- 6. Išsakyti nuomonę vietos gyventojų apklausoje, viešajame svarstyme
- 7. Kreiptis į savivaldybę ar seniūniją (tiesiogiai, telefonu, paštu ar elektroniniu paštu)
- 8. Išsakyti savo nuomonę per socialinius tinklus
- 9. Kitaip – Kaip? (Nurodyti) \_\_\_\_\_
- 99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

S27. PASAKYKITE, KODĖL JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE ŽMONĖS NEDALYVAUJA TOKIOSE VEIKLOSE, SPRESDAMI VIEŠUOSIUS REIKALUS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

- 1. Nepakanka informacijos apie dalyvavimo galimybes
- 2. Vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių
- 3. Gyventojai netiki, kad jie gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams
- 4. Trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio
- 5. Sudėtingos procedūros, kad gyventojai galėtų dalyvauti priimant sprendimus
- 6. Gyventojai bijo galimų neigiamų pasekmių
- 7. Žmonėms tai nerūpi
- 8. Neturi laiko
- 9. Kitos – Kokios? (Nurodyti) \_\_\_\_\_
- 99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

S28. PASAKYKITE, AR JŪS VISIŠKAI NESUTINKATE, GREIČIAU NESUTINKATE, GREIČIAU SUTINKATE AR VISIŠKAI SUTINKATE SU ŠIAIS TEIGINIAIS APIE JŪSŲ VEIKSMUS IR ĮTAKĄ SPRENDŽIANT VIEŠUOSIUS REIKALUS JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE? ( ŽYMĖTI IR KLAUSTI APIE KIEKVIENĄ)

	Visiškai nesutinku	Greičiau nesutinku	Greičiau sutinku	Visiškai sutinku	N/N
1. Nuo mano veiksmų priklauso mano gyvenamosios vietovės gerovė	1	2	3	4	9
2. Į mano kaip gyventojų nuomonę yra atsižvelgiama, sprendžiant viešuosius gyvenamosios vietovės reikalus	1	2	3	4	9
3. Aš turiu galimybę prisidėti prie socialinių pokyčių ir problemų sprendimo savo gyvenamojoje vietovėje	1	2	3	4	9

TOLIAU KELETAS KLAUSIMŲ APIE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ IR JOSE DIRBANČIŲ TARNAUTOJŲ VEIKLĄ

S29. KORTELEJE S29 PATEIKTAS TRUMPAS VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ APIBŪDINIMAS. KAIP JŪS MANOTE, AR DARBAS VALSTYBĖS TARNYBOJE YRA PATRAUKLUS? (KORTELE S29. PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

1. Labai patrauklus -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S30
2. Greičiau patrauklus -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S30
3. Greičiau nepatrauklus -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S31
4. Labai nepatrauklus -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S31
9. (Neskaityti) Sunku pasakyti, neatsakė -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S32

S30. KODĖL JŪS MANOTE, KAD DARBAS VALSTYBĖS TARNYBOJE YRA PATRAUKLUS? (UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS)

KLAUSIMO S30 KODATORIUS – KODĖL DARBAS VALSTYBĖS TARNYBOJE PATRAUKLUS:

- |                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 1. Atstovauja valstybės interesus   | 14. Geras darbas bendrai                          |
| 2. Geras užmokestis                 | 15. Gražus kabinetas, šiltas                      |
| 3. Nesunkus darbas                  | 16. Stabilus darbas (nebankrutuos)                |
| 4. Dėl socialinių garantijų         | 17. Galimybė siekti karjeros                      |
| 6. Patinka padėti žmonėms           | 20. Asmeninė patirtis – teko dirbti savivaldybėje |
| 7. Prestižinis darbas               | 21. Įdomus darbas                                 |
| 8. Turi daug įgaliojimų             | 22. Laiku mokami atlyginimai                      |
| 10. Gali turėti asmeninės naudos    | 23. Per karantiną dirbo nuotoliniu būdu           |
| 11. Atsakingas darbas               | 99. Nežino, neatsakė                              |
| 12. Nes ten dirba išsilavinę žmonės |   |
| 13. Geras darbo laikas (8 val.)     |   |

S31. KODĖL JŪS MANOTE, KAD DARBAS VALSTYBĖS TARNYBOJE YRA NEPATRAUKLUS? (UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS)

KLAUSIMO S31 KODATORIUS – KODĖL DARBAS VALSTYBĖS TARNYBOJE NEPATRAUKLUS:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Nenori būti nuolat stebimas ir kontroliuojamas                              | 12. Griežtas darbo grafikas – labiau patinka laisvas grafikas darbe      |
| 2. Monotoniškas, neįdomus darbas, nekūrybingas                                 | 13. Nes tai kolektyvinis darbas  |
| 3. Per daug atsakomybės  | 14. Mažas atlyginimas  |
| 4. Per menkos karjeros galimybės   | 15. Blogas ten dirbančių įvaizdis  |
| 5. Labai plati veikla  | 16. Dėl korupcijos   |
| 6. Darbe per daug negatyvo, skundų   | 17. Dėl biurokratijos  |
| 8. Reikia gero įstatymų išmanymo, tinkamos kvalifikacijos, didelio dėmesingumo | 18. Silpna materialinė bazė – trūksta lėšų inventoriui, remontui ir pan. |
| 10. Tai neprestižinis darbas   | 19. Trumpos atostogos  |
| 11. Nes reikia daug bendrauti su žmonėmis                                      | 20. Turi vadovautis netobulais įstatymais                                |
|  | 21. Ten vyksta kova už būvį, blogas psichologinis klimatas               |
|  | 99. Nežino, neatsakė   |

S32. JEIGU BŪTŲ TOKIA GALIMYBĖ, AR JŪS NORĖTUMĖTE DIRBTI VALSTYBĖS TARNYBOJE? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- |                        |                                |
|------------------------|--------------------------------|
| 1. Tikrai nenorėčiau   | 4. Tikrai norėčiau             |
| 2. Greičiau nenorėčiau | 8. (Neskaityti) Sunku pasakyti |
| 3. Greičiau norėčiau   | 9. (Neskaityti) Neatsakė       |

S33. KOKIE, JŪSŲ MANYMU, BENDRAI YRA VALSTYBĖS TARNAUTOJAI? ĮVERTINKITE VALSTYBĖS TARNAUTOJUS PAGAL PATEIKTUS TEIGINIUS, KUR REIKIA NURODYTI, SU KURIUO TEIGINIU (KAIRIU AR DEŠINIU) JŪS DAUGIAU SUTINKATE? (KORTELE S33. ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE)

		Tik su kairiu	Daugiau su kairiu	Daugiau su dešiniu	Tik su dešiniu		N/N
A.	Darbštūs	1	2	3	4	Tingūs	9
B.	Gerbia žmonių teises	1	2	3	4	Negerbia žmonių teisių	9
C.	Išmano savo darbą	1	2	3	4	Neišmano savo darbo	9
D.	Mandagūs	1	2	3	4	Nemandagūs	9
E.	Sąžiningi	1	2	3	4	Nesąžiningi	9
F.	Tvarkingi	1	2	3	4	Netvarkingi	9
G.	Verti pasitikėjimo	1	2	3	4	Nekeliantys pasitikėjimo	9
H.	Visada laikosi įstatymų	1	2	3	4	Dažnai pažeidžia įstatymus	9
J.	Neima kyšių	1	2	3	4	Ima kyšius	9

S34. PASAKYKITE, KAS TURI DAUGIAUSIAI ĮTAKOS TOKIAM JŪSŲ VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ VERTINIMUI? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI)

1. Asmeninė patirtis
2. Šeimos narių, draugų ar pažįstamų pasakojimai
3. Žiniasklaida
4. Žinomų žmonių nuomonė (influenceriai)
5. Politikai
6. Socialiniai tinklai (Facebook, Twiter ir pan.)
7. Interneto naujienų svetainės (delfi, lrytas, 15min ar pan.)
8. Politologai, politikos apžvalgininkai
9. Kitos – Kokios? (Nurodyti) \_\_\_\_\_
99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

S35. KAIP JŪS VERTINATE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ DARBĄ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- |                   |                                  |
|-------------------|----------------------------------|
| 1. Labai gerai    | 3. Greičiau blogai               |
| 2. Greičiau gerai | 4. Labai blogai                  |
|                   | 9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė |

S36. KĄ JŪS GALĖTUMĖTE PASIŪLYTI, KAIP BŪTŲ GALIMA PAGERINTI VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ? (UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS)

KLAUSIMO S36 KODATORIUS – KAIP PAGERINTI ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ:

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelti darbuotojų kvalifikaciją</li> <li>2. Kovoti su nepotizmu – neleisti įsidarbinti giminėms</li> <li>3. Didinti darbuotojų atsakomybę prieš verslą ir gyventojus</li> <li>4. Kad ten dirbančius rinktų gyventojai</li> <li>5. Kad daugiau atsižvelgtų į žmonių interesus</li> <li>6. Kad visur būtų „vieno langelio“ paslaugos</li> <li>7. Vykdyti vadovų ir dirbančiųjų rotaciją</li> <li>8. Pakelti darbuotojų atlyginimus</li> <li>10. Mažinti biurokratiją</li> <li>11. Daugiau ten dirbančio jaunimo</li> <li>12. Greičiau teikti paslaugas, trumpinti atsakymams skirtą laiką</li> <li>13. Kad būtų įvesta 4 darbo dienų savaitė</li> <li>14. Mažinti darbuotojų skaičių – kad efektyviau dirbtų (būtų mažiau biurokratijos)</li> <li>16. Daugiau skaidrumo jų darbe</li> <li>17. Kad dirbtų ir šeštadieniais</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. Imti pavyzdį iš Skandinavijos valstybių tarnybos patirties</li> <li>19. Rengti susitikimus su gyventojais</li> <li>21. Kad liktų tiesioginiai mero rinkimai</li> <li>22. Kad būtų tiesioginiai seniūnų rinkimai</li> <li>23. Kad mažėtų lankytojų eilės</li> <li>24. Kelti aptarnavimo kultūrą</li> <li>25. Kad būtų gyvas aptarnavimas, mažinti nuotolinį darbą</li> <li>26. Kad informacija būtų aiškesnė, tobulinti interneto svetaines</li> <li>27. Kad ilgiau dirbtų</li> <li>28. Kad tiksliai žinotų darbuotojai savo atsakomybės sritis – sukonkretinti</li> <li>30. Reikia diegti naujoves – kad aptarnautų robotai</li> <li>31. Tobulinti įstatymus</li> <li>99. Nežino, neatsakė</li> </ol>
---	--

S37. O VERTINANT APSKRITAI, AR JŪS VISIŠKAI PASITIKITE, GREIČIAU PASITIKITE, GREIČIAU NEPASITIKITE AR VISIŠKAI NEPASITIKITE VALSTYBĖS ĮSTAIGOMIS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMUS)

1. Visiškai pasitikiu -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S38
2. Greičiau pasitikiu -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S38
3. Greičiau nepasitikiu -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S39
4. Visiškai nepasitikiu -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S39
9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė -> TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S40

S38. PASAKYKITE, KODĖL JŪS PASITIKITE VALSTYBĖS ĮSTAIGOMIS? (UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS)

KLAUSIMO S38 KODATORIUS – KODĖL PASITIKI VALSTYBĖS ĮSTAIGOMIS:

1. Vykdo savo pareigas, gerai dirba
2. Teigiama asmeninė patirtis
3. Dirba laikydamiesi įstatymų ir Konstitucijos
4. O kas belieka, kažkuo juk reikia pasitikėti
5. Nes šios įstaigos turi suteikti žmonėms pagalbą
6. Nes jas kontroliuoja, ar gerai dirba
7. Dirba kompetentingi darbuotojai
8. Anksčiau pats / pati dirbo valstybės įstaigoje
10. Nes ten jau ateina dirbti nauja karta (be tarybinės praeities)
11. Jų darbą pagerino naujos technologijos
12. Kultūringas aptarnavimas
13. Nėra korupcijos
99. Nežino, neatsakė

S39. O KODĖL JŪS NEPASITIKITE VALSTYBĖS ĮSTAIGOMIS? (UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS)

KLAUSIMAS S39 – KODĖL NEPASITIKI VALSTYBĖS ĮSTAIGOMIS:

1. Dirba nekompetentingi darbuotojai
2. Dėl korupcijos
3. Daug biurokratijos
4. Per ilgtai tenka laukti, kol suteikiama paslauga ar pateikiamas atsakymas
5. Neatsakinėja į paklausimus
6. Nedėmesingi interesantams
7. Nepatikimi, nesąžiningi darbuotojai
8. Neigiama asmeninė patirtis
10. Sunku į jas patekti
11. Neigiamas įvaizdis visuomenėje
12. Nepotizmas – dirba šeimomis, priima į darbą gimines
13. Nesilaiko įstatymų
14. Sunku jiems prisiskambinti
99. Nežino, neatsakė

S40. AR JŪS SUTINKATE AR NESUTINKATE SU TEIGINIU, KAD VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGOS VISŲ GYVENTOJŲ PROBLEMAS SPRENDŽIA VIENODAI? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- |                     |                                  |
|---------------------|----------------------------------|
| 1. Visiškai sutinku | 3. Greičiau nesutinku            |
| 2. Greičiau sutinku | 4. Visiškai nesutinku            |
|                     | 9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė |

S41. AR JUMS BENDRAI SVARBUS GERAS VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ DARBAS? VERTINIMUI NAUDOKITE 10-TIES BALŲ SKALĖ, KUR 1 BALAS REIŠKIA "VISIŠKAI NESVARBUS", O 10 BALŲ - "LABAI SVARBUS" ?

Visiškai nesvarbus                      Labai svarbus

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10                      99. N/N

S42. ĮVERTINKITE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ VEIKLOS SVARBĄ ŠIOSE SRITYSE 10 BALŲ SKALĖJE, KUR 1 BALAS REIŠKIA, KAD ŠI VEIKLA (SRITIS) JUMS YRA VISIŠKAI NESVARBI, O 10 BALŲ - KAD ŠI VEIKLA (SRITIS) JUMS YRA LABAI SVARBI. (SKAITYTI SRIČIŲ SĄRAŠĄ. KLAUSTI IR ŽYMĖTI APIE KIEKVIENĄ)

	1 – visiškai nesvarbi    10 – labai svarbi										N/ N
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Asmens duomenų tvarkymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. Licencijų ar leidimų išdavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. Mokesčių administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. Turto tvarkymo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. Socialinės paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9. Socialinio draudimo (Sodra) paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10. Susisiekimo ir pašto administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12. Švietimo administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13. Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14. Paslaugos, susijusios su Galimybių paso išdavimu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

S43. KAIP JŪS BENDRAI VERTINATE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ VEIKLĄ? VERTINKITE 10 -TIES BALŲ SKALĖJE, KUR 1 BALAS REIŠKIA "LABAI BLOGAI", O 10 BALŲ - "LABAI GERAI" ?

Labai blogai                      Labai gerai

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10                      99. N/N

S44. ĮVERTINKITE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ VEIKLĄ ŠIOSE SRITYSE 10 BALŲ SKALĖJE, KUR 1 BALAS REIŠKIA, KAD VEIKLĄ ŠIOJE SRITYJE VERTINATE LABAI BLOGAI, O 10 BALŲ - KAD VERTINATE LABAI GERAI. (SKAITYTI SRIČIŲ SĄRAŠĄ. KLAUSTI IR ŽYMĖTI APIE KIEKVIENĄ)

	1 – labai blogai					10 – labai gerai					N/ N
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Asmens duomenų tvarkymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
4. Licencijų ar leidimų išdavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. Mokesčių administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. Turto tvarkymo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. Socialinės paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9. Socialinio draudimo (Sodra) paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10. Susisiekimo ir pašto administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
12. Švietimo administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
13. Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
14. Paslaugos, susijusios su Galimybių paso išdavimu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

S45. KAIP DAŽNAI JŪS NAUDOJATĖS INTERNETU? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- |  |   |
|--|---|
| 0. Nesinaudoju internetu                   | 4. Kelis kartus (2 – 3 kartus) per mėnesį |
| 1. Kiekvieną dieną, beveik kasdien         | 5. Kartą per mėnesį                       |
| 2. Kelis kartus (2 – 3 kartus) per savaitę | 6. Rečiau nei vieną kartą per mėnesį      |
| 3. Kartą per savaitę                       | 9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė          |

DAR KELETAS KLAUSIMŲ APIE JUS:

D1. RESPONDENTO LYTIS:      D2. RESPONDENTO AMŽIUS: \_\_\_\_\_ metų

1. Vyras
2. Moteris

D3. KOKS JŪSŲ IŠSILAVINIMAS? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

1. Pradinis ir žemesnis
2. Pagrindinis (nebaigtas vidurinis)
3. Vidurinis
4. Profesinis (profesinė mokykla, vidurinis su profesine kvalifikacija)
5. Aukštesnysis (technikumas, aukštesniosios mokyklos)
6. Neuniversitetinis aukštasis (kolegija)
7. Universitetinis aukštasis – bakalauro laipsnis
8. Universitetinis aukštasis – magistro laipsnis ar jam prilygstanti profesinė kvalifikacija, aukštojo mokslo diplomas po 5 metų mokymosi (kaip buvo anksčiau) / mokslų daktaras

D4. KOKIA JŪSŲ TAUTYBĖ?

- |                  |               |                |                   |
|------------------|---------------|----------------|-------------------|
| 1. Lietuvis (-ė) | 2. Rusas (-ė) | 3. Lenkas (-ė) | 4. Kitos tautybės |
|------------------|---------------|----------------|-------------------|



D5. AR JŪS ŠIUO METU DIRBATE ? KOKS PAGRINDINIS JŪSŲ UŽSIĖMIMAS ? JŪS ...  
(PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

- |   |   |
|---|---|
| 1. Darbininkas (- è), techninis darbuotojas (- a) | 6. Pensininkas, pensininkė (nedirbantis / i)    |
| 2. Specialistas (- è), tarnautojas (- a)          | 7. Moksleivis (- è), studentas (- è)            |
| 3. Aukščiausio ar vidutinio lygio vadovas (- è)   | 8. Namų šeimininkė, vaiko priežiūros atostogose |
| 4. Ūkininkas (- è)                                | 9. Bedarbis (- è)                               |
| 5. Turi savo verslą, įmonės savininkas (-è)       | 0. Neatsakė                                     |

D6. AR JŪS DIRBATE PRIVAČIAME AR VALSTYBINIAME (IR SAVIVALDYBĖS ĮMONĖS) SEKTORIUJE?

0. Nedirba                      1. Privačiame                      2. Valstybiniame                      3. Nevyriausybiniam (NVO)

D7. KIEK IŠ VISO ŽMONIŲ, ĮSKAITANT IR JUS, GYVENA KARTU SU JUMIS IR VEDA BENDRĄ NAMŲ ŪKĮ?  
(IŠVYKUSIŲ IŠ LIETUVOS Į ŠĮ NAMŲ ŪKIO NARIŲ SKAIČIŲ NEĮTRAUKTI)

\_\_\_\_\_ žmonių

D8. KOKIOS VIDUTINĖS JŪSŲ ŠEIMOS (NAMŲ ŪKIO) PAJAMOS PER MĖNESĮ? SUDĖKITE VISŲ ŠEIMOS NARIŲ, KURIE KARTU SU JUMIS VEDA BENDRĄ ŪKĮ, ATLYGINIMUS, PENSIJAS, STIPENDIJAS, PAŠALPAS IR NURODYKITE SUMĄ EURAIS. (ĮRAŠYTI SUMĄ)

\_\_\_\_\_ eurų    8. ATISISAKĖ

D10. KURIS IŠ ŠIŲ TEIGINIŲ GERIAUSIAI APIBŪDINA JŪSŲ ŠEIMOS FINANSINĘ PADĖTĮ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)

1. Mums neužtenka pinigų net maistui
2. Mums užtenka pinigų maistui, bet labai sunku nusipirkti drabužių
3. Mums užtenka pinigų maistui bei drabužiams ir mes galime šiek tiek sutaupyti, bet to neužtektų stambesniai pirkiniui (pvz., televizoriui arba šaldytuvui)
4. Mums yra prieinami kai kurie brangūs daiktai, tokie kaip televizorius, šaldytuvas ir kiti, bet labai brangių pirkinių mes negalime sau leisti (pirkti butą, vasarnamį ar pan.)
5. Mes galime sau leisti pirkti viską, ko norime
9. (Neskaityti) Nežino, neatsakė

D11. KOKIA JŪSŲ ŠEIMINĖ PADĖTIS?

- |  |   |
|--|---|
| 1. Nevedęs, netekėjusi (neturi partnerio / -ės)      | 4. Išsiskyręs, išsiskyrusi (neturi partnerio / -ės) |
| 2. Gyvena su partneriu / -e (neregistruota santuoka) | 5. Našlys, našlė (neturi partnerio / -ės)           |
| 3. Vedęs, ištekejusi (registruota santuoka)          | 6. Kita – Kas? _____                                |

D12. VIETOVĖS TIPAS:

1. Didmiestis (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys)
2. Kiti miestai
3. Kaimas

## W1. GYVENVIETĖS DYDIS:

1. Iki 2 tūkst. gyventojų
2. 2,001-10,000
3. 10,001-50,000
4. Marijampolė
5. Alytus
6. Panevėžys
7. Šiauliai
8. Klaipėda
9. Kaunas
10. Vilnius

## W2. APSKRITIS:

1. Alytaus
2. Kauno
3. Klaipėdos
4. Marijampolės
5. Panevėžio
6. Šiaulių
7. Tauragės
8. Telšių
9. Utenos
10. Vilniaus

## KORTELE S1

<u>Administracinės ir su viešųjų paslaugų administravimu susijusios sritys:</u>
1. Asmens duomenų tvarkymas – gimimo, santuokos ar mirties registravimas, asmens dokumentų išdavimas, pažymų ar išrašų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas ir pan.;
2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos – kreipėtės dėl vandens, dujų, elektros ar šilumos tiekimo, nuotekų valymo, būsto administravimo klausimais, dėl švaros viešosiose vietose, atliekų tvarkymo, apšvietimo, vaikų žaidimo aikštelių, aikštelių gyvūnams ir pan.;
3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos – kreipėtės dėl bibliotekų, muziejų, kitų kultūros įstaigų darbo bei dėl sporto aikštynų veiklos ir priežiūros;
4. Licencijų ar leidimų išdavimas - ūkinei veiklai, statyboms ir pan.;
5. Mokesčių administravimas – pajamų deklaravimas, žemės ar nekilnojamojo turto mokesčiai bei pan.;
6. Turto tvarkymo paslaugos – pastatų, žemės ar automobilio / kitos transporto priemonės registravimas, automobilių techninė apžiūra;
7. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos – kreipėtės į policiją, prokuratūrą, teismą, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybą ar dėl kitų teisinės pagalbos paslaugų;
8. Socialinės paslaugos – kreipėtės dėl paslaugų neįgaliesiems, socialinės rizikos šeimoms, išmokų vaikui (vaiko pinigų), kitų socialinių išmokų ar kompensacijų mokėjimo ir pan.;
9. Socialinio draudimo (Sodra) paslaugos – kreipėtės dėl pensijos, ligos išmokų, motinystės / tėvystės pašalpos ir pan.;
10. Susisiekimo ir pašto administravimo paslaugos – kreipėtės dėl viešojo transporto darbo ar kelių remonto / priežiūros, pašto veiklos ir pan.;
11. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos ( <u>išskyrus</u> gydymo paslaugas, t.y. greitoji medicininė pagalba, poliklinikos ar ligoninių paslaugos) – kreipėtės į ligonių kasas ar į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą (NVSC – nukreipimas testavimuisi dėl Covid-19 ar izoliavimosi terminų, deklaracijų pildymas kertant valstybės sieną) dėl paslaugų gavimo, susijusių su sveikatos priežiūra ar sveikatos draudimu, ar dėl medicinos įstaigų veiklos;
12. Švietimo administravimo paslaugos – kreipėtės į savivaldybę dėl darželio, mokyklos ar užklasinės veiklos paslaugų;
13. Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu – kreipėtės dėl žemėtvarkos, geodezijos, žvejybos ar medžioklės, pasėlių deklaravimo ar veterinarijos veiklos paslaugų;
14. Kita sritis – Kokia? (Nurodyti)

KORTELĖ S3

1. Kreipėtės dėl dokumento ar jo kopijos
2. Kreipėtės dėl licencijos (leidimo)
3. Kreipėtės dėl piniginės išmokos gavimo
4. Kreipėtės dėl informacijos ar konsultacijos
5. Kreipėtės pagalbos (teisinės ir pan.)
6. Pateikėte deklaraciją
7. Pateikėte pasiūlymą
8. Pateikėte prašymą dėl paslaugos suteikimo
9. Pateikėte skundą
10. Kita – Kas? (Nurodyti)

KORTELĖ S7

1. Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje
2. Patalpos yra švarios ir tvarkingos
3. Įstaigos darbo laikas patogus
4. Į mano problemą reagavo iš karto
5. Problema išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)
6. Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus
7. Dirba profesionalūs specialistai
8. Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendraujantys
9. Informacija pateikiama išsamiai ir suprantamai
10. Likote patenkinti suteikta paslauga / paslaugomis

KORTELĖ S14

1. Iš Registrų centro internetu (gpasas.lt)
2. Atėjote į Registrų centrą
3. Iš ESveikatos internetu
4. Atėjote į polikliniką (iš šeimos gydytojo)
5. Atėjote į Sodros skyrių
6. Atėjote į vaistinę
7. Atėjote į Lietuvos paštą
8. Kitur – Kur? (Nurodyti)

KORTELĖ S15

1. Pačioje įstaigoje
2. Ieškotumėte informacijos įstaigos interneto svetainėje
3. Ieškotumėte informacijos Elektroniniuose valdžios vartuose (epaslaugos.lt)
4. Ieškotumėte informacijos Lietuvos paslaugų kataloge (lietuva.gov.lt)
5. Ieškotumėte informacijos interneto naujienų svetainėse (delfi, lrytas ar pan.)
6. Klaustumėte patarimo draugų, pažįstamų
7. Kreiptumėtės į savo seniūną, savivaldybę, merą
8. Kreiptumėtės tiesiai į Prezidentą, Seimą, Vyriausybę ar ministeriją
9. Ieškotumėte informacijos socialiniuose tinkluose (Facebook, Twitter ar pan.)
10. Kitur – Kur? (Nurodyti)

KORTELE S17

„Vienas langelis“ – tai įstaigos padalinys, kuriam pateikiami prašymai ir iš kurio gaunami galutiniai atsakymai į šiuos prašymus, t.y. įstaigos lankytoji, pateikusiai prašymą, nereikia pačiam vaikščioti po kitus tos įstaigos skyrius.

KORTELE S19

1. Seniūnijos aptarnaujamos teritorijos gyventojų oficialiems testamentams prilygintų testamentų tvirtinimas
2. Įgaliojimų tvirtinimas – t.y. įgaliojimai, kuriuos asmenys duoda korespondencijai gauti (siunčiamiems pinigams ar siuntiniams), taip pat gauti darbo užmokestį, pensijas, pašalpas, stipendijas, išmokas už perdirbti supirktą žemės ūkio produkciją bei gauti kitas su darbo santykiais susijusias išmokas
3. Dokumentų nuorašų ir jų išrašų tikrumo liudijimas
4. Nesinaudojo nė viena iš jų / nebus aktuali nė viena

KORTELE S29

Valstybės tarnautojai – tai asmenys, dirbantys ministerijose, įstaigose prie ministerijų, kitose valstybės ir savivaldybės institucijose, pavyzdžiui, Mokesčių inspekcijos, Užimtumo tarnybos, „Sodros“ ir panašių įstaigų specialistai, seniūnai ir kiti.

Seimo nariai, savivaldybių tarybų nariai, ministrai, mokytojai, gydytojai ir teisėjai nėra valstybės tarnautojai.

KORTELE S33

	Tik su kairiu	Daugiau su kairiu	Daugiau su dešiniu	Tik su dešiniu	
Darbštūs	1	2	3	4	Tingūs
Gerbia žmonių teises	1	2	3	4	Negerbia žmonių teisių
Išmano savo darbą	1	2	3	4	Neišmano savo darbo
Mandagūs	1	2	3	4	Nemandagūs
Sąžiningi	1	2	3	4	Nesąžiningi
Tvarkingi	1	2	3	4	Netvarkingi
Verti pasitikėjimo	1	2	3	4	Nekeliantys pasitikėjimo
Visada laikosi įstatymų	1	2	3	4	Dažnai pažeidžia įstatymus
Neima kyšių	1	2	3	4	Ima kyšius