

ŠVIETIMO PASLAUGŲ KOKYBĖS ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS



ATASKAITA

Parengė:



UAB 14

Užsakovas:



Zarasų rajono savivaldybės administracija

2017 m. birželio mėn.

Zarasai



TURINYS

TURINYS	1
1. ĮVADAS	2
2. TYRIMO METODIKA.....	4
3. ŠVIETIMO PASLAUGŲ SVARBA ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE	10
3.1. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė.....	10
3.2. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas	13
3.3. Po pamokinę veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas	15
3.4. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija	18
4. ŠVIETIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE	20
4.1. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė.....	20
4.2. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas	23
4.3. Po pamokinę veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas	24
4.4. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija	28
5. BENDRAS ŠVIETIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS	30
6. TYRIMO APIBENDINIMAS.....	38
6.1. Rekomenduojami tobulinimo veiksmai.....	38
6.2. Tyrimo duomenų panaudojimo galimybės.....	41
6.3. Gyventojų apklausos tyrimo kartotinumai ir tęstinumas	41
PRIEDAS 1.....	43



1. ĮVADAS

Viešųjų paslaugų vartotojų nuomonių tyrimai skirti rinkti ir analizuoti informaciją apie viešųjų paslaugų vartotojų poreikius, vertinti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą ir jo kitimą, nustatyti tobulintinas veiklos sritis ir siekti kokybiškesnio viešųjų paslaugų teikimo. Viešoji paslauga apibrėžta Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme, tai – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys.

Švietimas – viena iš svarbiausių viešųjų paslaugų, lemiančių tiek visuomenės išsivystymo lygį, tiek paties žmogaus sėkmę šiuolaikinėje visuomenėje. Paprastai net valstybės socialinė raida matuojama, atsižvelgiant į rezultatus švietimo srityje. Tad ir visuomenės augimas priklauso nuo švietimo kokybės, o asmens gyvenimo perspektyvos ir tolesnė kultūrinė bei profesinė karjera – nuo dalyvavimo švietimo sistemoje galimybių, rezultatų, švietimo paslaugų kokybės ir prieinamumo. Švietimo paslaugos gali būti pagrindžiamos ir kaip pagalba vartotojui, kai paslaugos teikėjas sąmoningai siekia ją transformuoti kaip vartotojui priklausančią produktą – gėrybę. Švietimo organizacija yra socialinis vienetas, kuris egzistuoja kaip visos aplinkos dalis ir, siekdamas išlikti, privalo tenkinti šios aplinkos reikalavimus bei poreikius.

Dabartiniame švietime vyrauja trys švietimo prioritetai – kokybė, efektyvumas, socialinis teisingumas. Kokybę stengiamasi laiduoti švietimą sumoderninat ir taikant naujas technologijas, pavyzdžiui, kompiuterius, internetą, nuotolinį mokymą. Kokybės taip pat siekiama taikant naujus mokymo metodus, atnaujinant mokomąsias priemones. Švietimo kokybė - tai požymių visuma, leidžianti spręsti, kaip švietimo įstaiga ar regionas vykdo savo paskirčiai būdingus bei nacionalinius ugdymo tikslus, atitinka nacionalinius reikalavimus ir normas, Europos Sąjungos, pasaulio šalių švietimo siekius, pasižymi naujovių ir nuolatinio tobulėjimo siekimu esamomis sąlygomis ir geba tas sąlygas gerinti. Vertinant švietimo kokybę labai svarbūs asmens švietimo poreikiai: dabartiniai poreikiai, ateities - artimos ir tolimos – lūkesčiai.

Siekiant, kad Zarasų rajono savivaldybės administracija bei švietimo paslaugas teikiančios įstaigos taptų labiau orientuotos į paslaugų vartotojus, jos turi gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Orientacija į aukštos kokybės reikalaujančią vartotoją – viena svarbiausių šio proceso dalių. Vartotojų pasitenkinimo matavimai suteikia galimybę tobulėti ir atsiskaityti savo bendruomenei – švietimo viešųjų paslaugų vartotojams.



Tyrimu siekiama įvertinti švietimo paslaugų kokybę Zarasų rajono savivaldybėje. Tyrimu vertinama asmenų aptarnavimo kokybė Zarasų rajono savivaldybės administracijoje ir nustatoma esamas vartotojų pasitenkinimas švietimo paslaugomis, atliekamas vartotojų pasitenkinimo tyrimus.

PADĖKA

Tyrėjai dėkoja visiems Zarasų rajono savivaldybės specialistams, kurie padėjo tobulinti apklausos instrumentą ir organizuoti gyventojų nuomonės tyrimą. Ypač dėkojame Zarasų krašto gyventojams - mūsų respondentams, kurių dauguma labai kruopščiai ir atsakingai pildė anketą, pateikdami pasiūlymus dėl viešųjų paslaugų kokybės gerinimo.



2. TYRIMO METODIKA

Vartotojų pasitenkinimo švietimo paslaugomis nustatymas organizuojamas ir vykdomas, o tyrimo tikslinė grupė nustatyta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro įsakymu 2009 m. birželio 30 d. Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“.

Paslaugų kokybės valdymo teorija leidžia pagrįsti švietimo paslaugas kaip procesą, kurio turinį ir vyksmą laiduoja vartotojo poreikiai, lūkesčiai bei tiekėjo ir vartotojo susitarimo dėl paslaugos kokybės galimybės. Švietimo paslaugos šiuo pagrindu gali būti pagrindžiamos ir kaip pagalba vartotojui, kai paslaugos teikėjas sąmoningai siekia ją transformuoti kaip vartotojui priklausančią produktą – gėrybę.

Švietimo viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimas vykdomas nuolat tam, kad būtų galima nustatyti vartotojų pasitenkinimą, naudojant tyrimo metu sudarytą tyrimo instrumentariją galima nustatyti pasitenkinimo kitimo tendencijas. Be to, siekiant didinti vartotojų pasitenkinimą, t. y. gerinti teikiamų paslaugų kokybę, būtina atsižvelgti į gautus tyrimo rezultatus, siūlomas rekomendacijas.

Tyrimo atliekama reprezentatyvi anketinė Zarasų rajono savivaldybės gyventojų apklausa tiesioginio interviu būdu, naudojant iš anksto parengtus klausimynus, kuriuose interviuotojai fiksuoja respondentų atsakymus. Tyrimui sudarytas pusiau struktūruotas interviu, kuris remiasi interviu planu, kuriame numatyti konkretūs klausimai ir iš anksto apgalvota jų pateikimo seka, tačiau numatyta, kad tyrimo eigoje tyrėjas gali papildomai užduoti plane neįtrauktų klausimų, jeigu mano, kad taip galima būtų praturtinti tyrimą. Sudarytas tyrimo klausimynas pateiktas tyrimo prieduose (Priedas 1). Anketinė apklausa taipogi užtikrina respondentų anonimiškumą, kas apklausos dalyviams leido objektyviau įvertinti savo atsakymus, nejaučiant su tuo susietos įtampos. Tai leido sudaryti prielaidas kokybiškesniems duomenų rezultatams. Anketinė apklausa leidžia įvertinti nagrinėjamos problemos mastą, sudėtingumą, aktualumą, priežastinius ryšius, kuriais išsiaiškinamos respondentų nuomonės, pozicijos bei asmeniniai požiūriai.

Vartotojų pasitenkinimą lemia daugelis veiksnių. Vieni veiksniai turi įtakos visoms teikiamoms paslaugoms, kiti būdingi ir svarbūs tik tam tikrai specifinei paslaugų grupei. Šių veiksnių kriterijų poveikis taip pat skirtingas: aukšto lygio matavimai (pagrindiniai rodikliai, bendrieji rezultatai) reikalingi institucijų vadovams, sprendimus priimančioms žmonėms, specialistams tam, kad būtų galima lyginti tyrimo rezultatus ir priimti sprendimus teikiamų paslaugų kokybei gerinti, t. y. procesų valdymo optimizavimui, aptarnavimo efektyvumui bei kitų



reikalingų darbuotojų įgūdžių mokymui ir pan. Žemesniosios grandies institucijų darbuotojams, tiesiogiai dirbantiems su klientais, svarbu detali ir konkreti informacija, galinti nustatyti specifinius poreikius ir numatyti galimus intervencijos būdus teikiamų paslaugų kokybei gerinti. Toks skirstymas ypač aktualus paslaugoms, kurių organizavimas vyksta centralizuotai, o teikimas – decentralizuotai, pavyzdžiui, švietimo, sveikatos paslaugos. Matuojant vartotojų pasitenkinimą, svarbu suprasti, kokie pagrindiniai veiksniai yra svarbiausi vartotojui ir turi didžiausią įtaką jų pasitenkinimui viešosiomis paslaugomis.

Tyrime naudojami švietimo paslaugų indikatoriai, apimantys švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybę, bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinką ir prieinamumą, po pamokinę veiklą, vaikų ir jaunimo užimtumą, neįgaliųjų socialinę integraciją ir prevenciją. Tyrimo instrumentarius pagrįstas švietimo paslaugų indikatoriais.

1 lentelė. Švietimo paslaugų indikatoriai

Švietimo paslaugos (25 indikatoriai)	Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė (8 rodikliai)	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė
		Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė
		Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė
		Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė
		Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė
		Vidurinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė
		Suaugusiųjų neformalaus švietimo būklė
		Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose
	Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas (4 rodikliai)	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)
		Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas
		Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas
		Progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas
	Po pamokinę veiklą, vaikų ir jaunimo užimtumas (10 rodikliai)	Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)
		Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė
		Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklasinės veiklos įvairovė bei kokybė
		Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas



		Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumas
		Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone
		Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu
		Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone
		Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę
		Vaikų su negalia ugdymo būklė rajone
	Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija (3 rodikliai)	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas
		Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė
		Vykdomą nepilnamečių nusikalstamumo prevenciją, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas

Klausimynas, skirtas švietimo vartotojų pasitenkinimo matavimo tyrimui, sudarytas iš tipinių bendrųjų, specifinių ir demografinių klausimų.

- Bendrieji klausimai skirti išsiaiškinti, kaip vartotojas vertina tam tikrą viešosios paslaugos grupę ir tos grupės viešąsias paslaugas.
- Specifiniai klausimai skirti išsiaiškinti, ar vartotojas naudojosi tam tikromis viešosiomis paslaugomis, koku būdu ir dėl kokios priežasties kreipėsi į atsakingą instituciją ar įstaigą, ar yra patenkintas gautu rezultatu, įvertinti, kokios yra nepasitenkinimo teikiama paslauga priežastys, kaip vertinamos atskiros viešosios paslaugos sudedamosios dalys.
- Demografiniai klausimai – tai klausimai apie respondentą (kokia lytis, amžius, gyvenamoji vietovė, užsiėmimai).

Vartotojų pasitenkinimo švietimo paslaugomis nustatymas organizuojamas ir vykdomas, o tyrimo tikslinė grupė nustatyta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro įsakymu 2009 m. birželio 30 d. Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“.



Tyrimas buvo vykdomas 2017 m. gegužės mėn. Sudarytas klausimynas – anketa, buvo teikiama atrinktai tiriamųjų grupei – švietimo paslaugų gavėjų atstovams, nuolatos gyvenantiems Zarasų rajono savivaldybėje. Tiriamajai grupei buvo prašoma atsakyti į paruoštus klausimus bei objektyviai įvertinti kiekvieną išvardintą aspektą, siekiant tyrimo numatytų tikslų. Anketos klausimynas sudarytas iš uždarų klausimų, jie pateikiami siekiant sužinoti konkrečią ir pastovią informaciją, tiek apie respondentus, tiek apie jų darbo aplinką.

Imtis – tai iš generalinės visumos tyrimui atrinktų asmenų grupė. Tyrimo imtis buvo paskaičiuota apskaičiuota užtikrinant ne mažesnę kaip 95 proc. tikimybę esant paklaidai ne didesnei kaip 5 proc. Norint sužinoti, kiek reikia apklausti respondentų, kad iš jų nuomonės būtų galima spręsti apie visą populiaciją, taikoma ši Stjudento formulė:

$$n = \frac{t^2 \times S^2}{\Delta^2}$$

Formulės reikšmės:

t – koeficientas surandamas Stjudento paskirstymo lentelėse. Konkretus koeficientas pasirenkamas pagal tai, kokį patikimumą norima gauti ($t=1,69$, siekiant 95 proc. tikimybės);

s – imties vidutinis kvadratinis nuokrypis. Jis nustatomas remiantis literatūros šaltiniais bei anksčiau atliktais tyrimais ($s=40$);

Δ (delta) – leistinas netikslumas, t.y. skirtumas tarp atrankinės grupės ir generalinės visumos vidurkio, laisvai pasirenkamas, atsižvelgiant į ankstesnių tyrimų duomenis, bei duomenų tikslumui keliamus reikalavimus ($\Delta=10$).

Tyrimo metu dalyvavo 182 respondentai. Galime išvesti paklaidos skaičiavimo formulę ir suskaičiuoti tyrimo apklausos paklaidą:

$$\Delta = \sqrt{\frac{t^2 \times S^2}{n}} = \sqrt{\frac{1,69^2 \times 40^2}{182}} = 5 \text{ proc.}$$

Nustatyta tyrimo paklaida – 5 proc., užtikrinant ne mažesnę kaip 95 proc. tikimybę užtikrina tyrimui keliamus reikalavimus.

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo rezultatų apibendrinimas – tai vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimas, t. y. vartotojų pasitenkinimo matematinė išraiška (rodiklis – vartotojų pasitenkinimo indeksas – tiriamuoju laikotarpiu).



Vartotojų pasitenkinimo indeksas (toliau – VPI) – tai indeksas, išreiškiantis procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą.

Klausimų I dalyje pirmasis klausimas yra skirtas įvertinti paslaugos svarbumą vartotojui. Atsižvelgiant į vartotojų pateikiamus vertinimus nustatoma paslaugų svarba suteikiant balus nuo 1 iki 10. VPI galima apskaičiuoti paslaugos sudedamosioms dalims suteikiant svorius:

$VPI2 (\%) = \text{klausimų I dalies aritmetinis vidurkis su lyginamaisiais svoriais.}$

Tyrimo metu, buvo apklausta 182 nuolat Zarasų mieste ar rajone gyvenančių švietimo paslaugomis suinteresuotų asmenų – 148 (81,3 procentai) moterys ir 34 (18,7 procentai) vyrai. Tyrimo dalyvių amžius pasiskirsto: 4 procentų respondentų yra iki 25 metų amžiaus, 38 procentų respondentai yra 25-35 metų amžiaus, 49 procentų apklaustųjų yra nuo 35 iki 50 metų amžiaus ir 9 procentai respondentų pažymėjo esantys vyresni nei 50 metų amžiaus.

Pagal išsilavinimą respondentai pasiskirstė taip: 99 (54,4 procentai) apklausos dalyvių pažymėjo turintys aukštąjį, 55 (30,2 procentai) apklaustųjų yra įgiję aukštesnįjį išsilavinimą arba specialiųjų vidurinį, 28 (15,4 procentai) apklausos dalyvių pažymėjo turintys pradinį, nebaigtą vidurinį, vidurinį išsilavinimą.

Respondentus skirstant pagal užsiėmimą – 151 (83 procentai) apklaustųjų nurodė esantys dirbantys (verslininkai, dirbantys žemės ūkyje, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovai, specialistai, tarnautojai, darbininkai ir kita), 28 (15,4 procentai) apklaustųjų – nedirbantys (bedarbiai, namų šeimininkės, asmenys esantys motinystės ar vaiko priežiūros atostogose, studentai), 3 (1,6 procentai) apklaustųjų – pensininkai, žmonės su negalia.

Pagal šeimos narių skaičių: 3 (1,6 procentai) apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė gyvenantys vienas, 14 (7,7 procentų) respondentų šeimą sudaro 2 asmenys, 55 (30,2 procentų) – 3 asmenys, 39,6 (72 procentai) – 4 asmenys, 22 (12,1 procentai) – 5 asmenys, 16 (8,8 procentai) – 6 asmenys ir daugiau.

Anketinėje apklausoje dalyvavusių respondentų šeimyninė padėtis: 151 (83 procentai) ištėkėję ar vedę arba gyvena nesusituokę, 16 apklaustųjų (8,8 procentai) – išsiskyrę arba gyvena atskirai, 6 (3,3 procentai) apklaustųjų respondentų nurodė esantys našlės (-iai), 9 apklaustųjų (4,9 procentai) – netekėję arba nevedę.

Didžiausias kiekis respondentų gyvena Zarasų mieste (54,9 procentai). Dusetų seniūnijoje gyvena 24 (13,2 procentai). Antazavės seniūnijoje gyvenantys nurodė 19 (10,4 procentai)



apklaustųjų. Kitų seniūnijų, t.y. Zarasų, Antalieptės, Degučių, Imbrado ir Salako seniūnijų gyventojai pasiskirstę tolygiai.



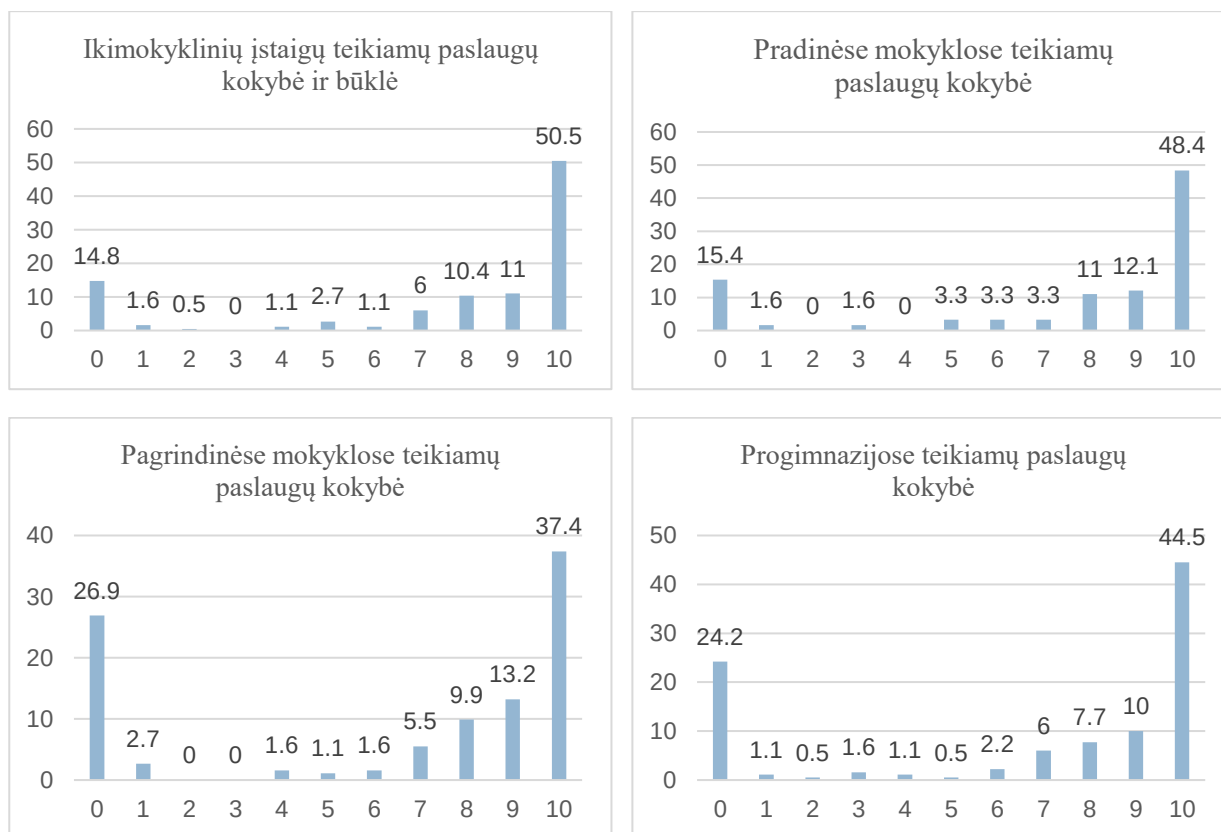
3. ŠVIETIMO PASLAUGŲ SVARBA ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE

3.1. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė

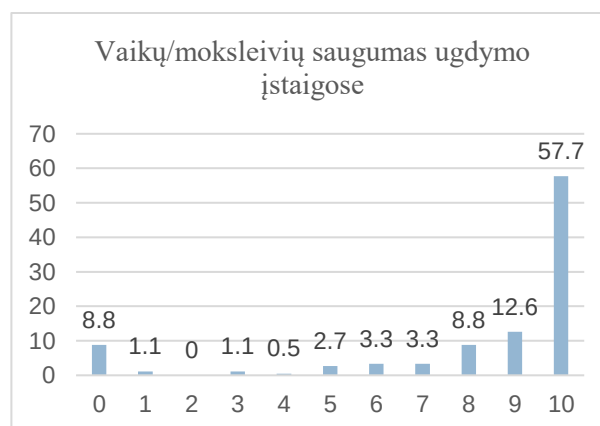
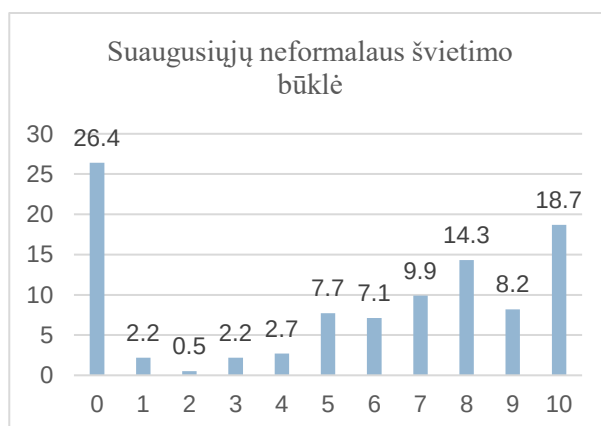
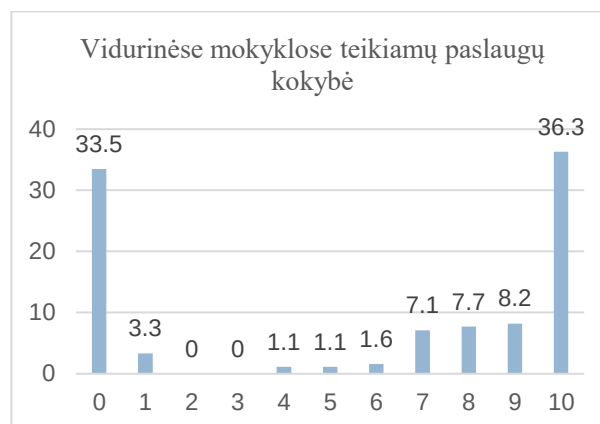
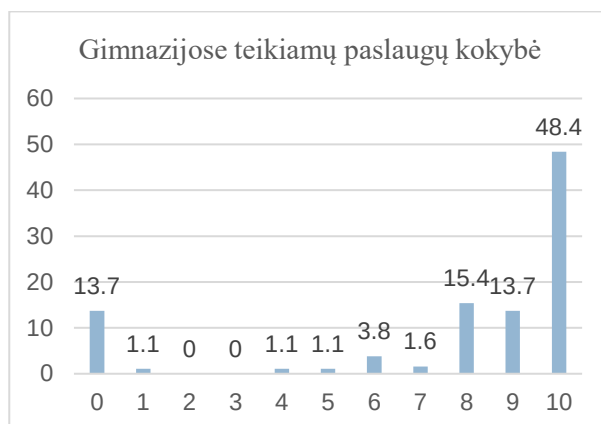
Nagrinėjant švietimo paslaugų svarbą Zarasų rajono savivaldybėje identifikuojami svarbiausi švietimo įstaigų kokybės veiksniai, vertinama jų svarba. Švietimo kokybės veiksnių suvestinė pateikiama grafike. Taip pat pateikiamas procentinis atsakymų pasiskirstymas. Remiantis daugiausia balų surinkusiais veiksniais išskiriami svarbiausi švietimo kokybės aspektai, turintys svarbią reikšmę švietimo paslaugų klientų pasitenkinimui. Jie aprašomi pateikiant detalesnius grafikus.

Vertinant švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybę vertinti tokie veiksniai kaip ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė, pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė, pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė, suaugusiųjų neformalaus švietimas.

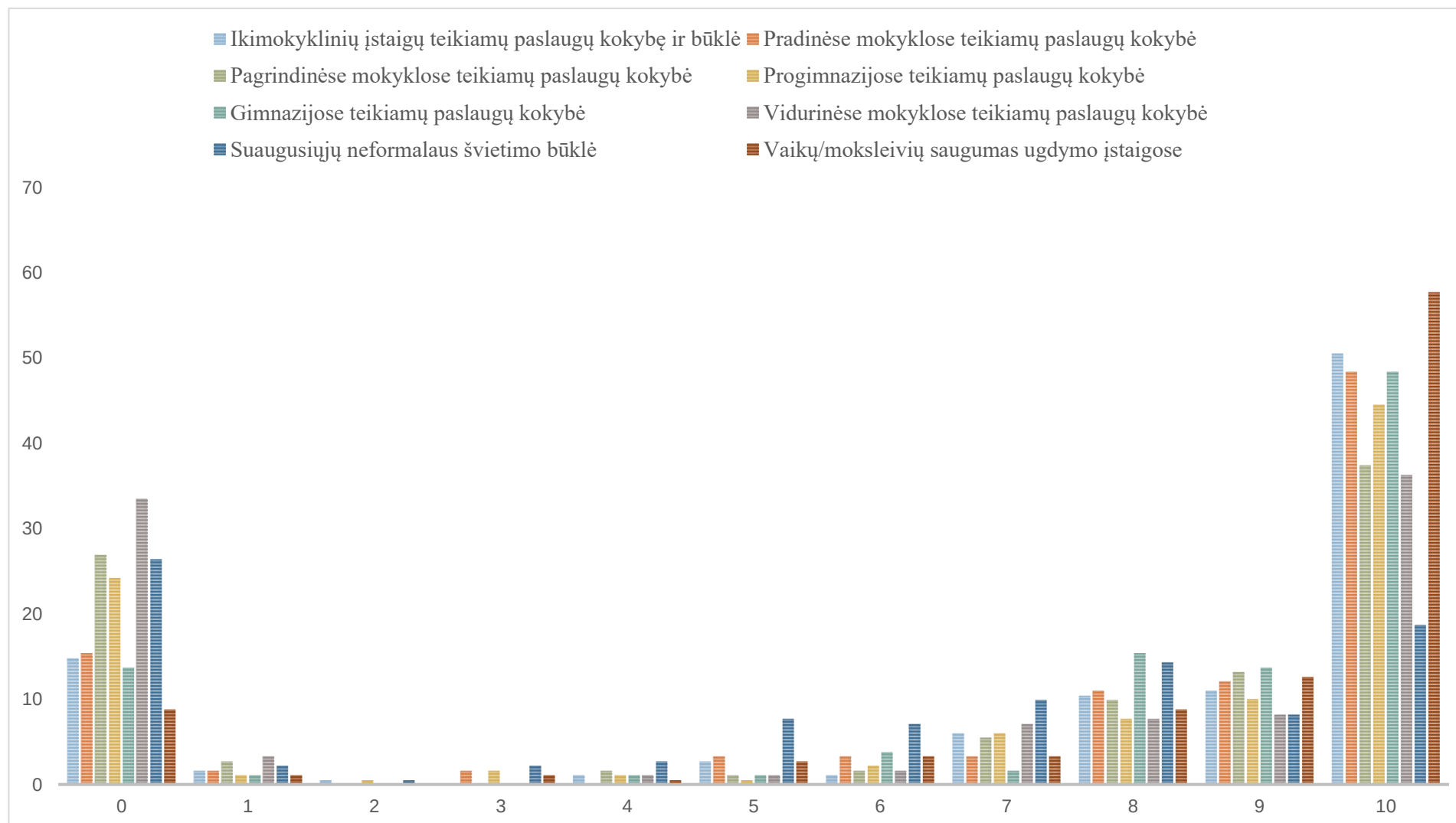
Vertinimo rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose. 1 paveiksle pateiktas švietimo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal švietimo įstaigos tipą. 2 paveiksle pateiktas bendras švietimo įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas.



1 paveikslas. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



1 paveikslas tęsinys. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



2 paveikslas. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais – suvestinis grafikas((0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



Analizuojant švietimo paslaugų svarbą nustatyta, kad svarbiausias švietimo paslaugų aspektas respondentams - vaikų ir moksleivių saugumas ugdymo įstaigose. Aukščiausiu balu (10) ją vertina 57,7 proc. respondentų. Labai nedidelė dalis respondentų (8,8 proc.) šiuo klausimu neturi nuomonės. Vaikų ir moksleivių saugumas Zarasų rajono gyventojams labai svarbus, jo didinimui turėtų būti skiriamas švietimo dalyvių dėmesys.

Antras pagal svarbą švietimo paslaugų kriterijus yra ikimokyklinių įstaigų paslaugų kokybė ir būklė. Aukščiausiu balu (10) ją vertina 50,5 proc. respondentų. Labai nedidelė dalis respondentų (14,8 proc.) šiuo klausimu neturi nuomonės. Ikimokyklinių įstaigų paslaugos paliečia didelę dalį tyrime dalyvavusių respondentų, todėl joms turėtų būti skiriamas didesnis dėmesys.

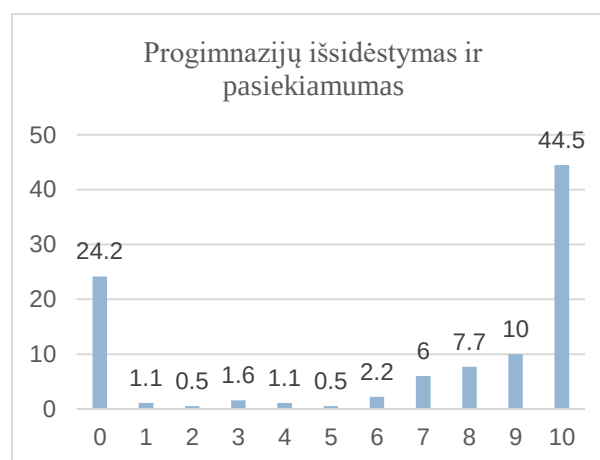
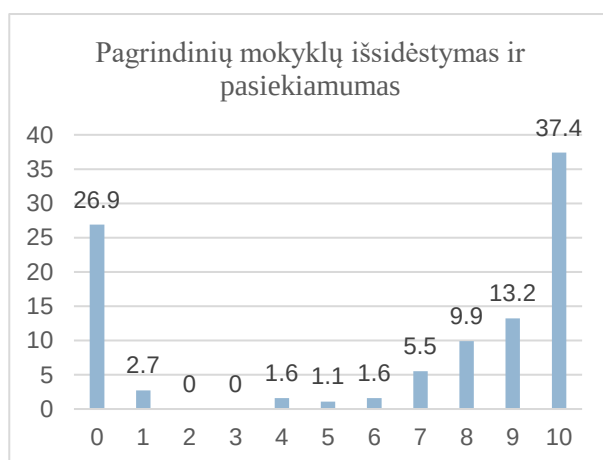
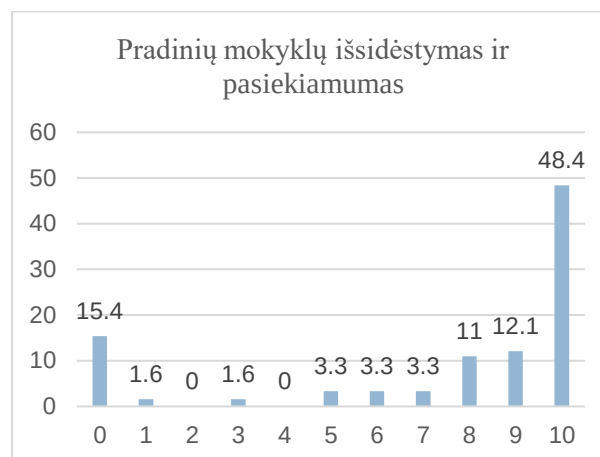
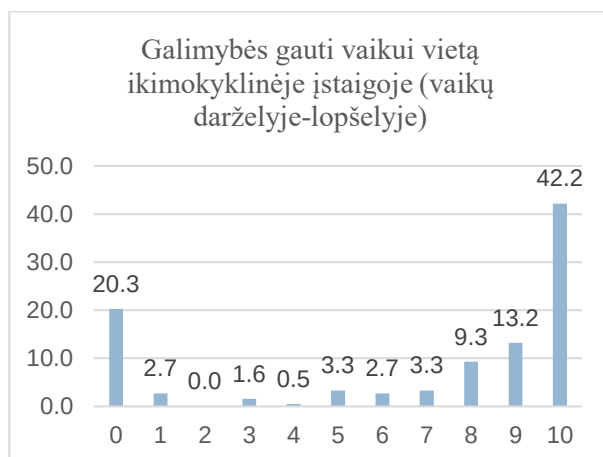
Kiti labai Zarasų rajono gyventojų identifikuoti veiksniai yra ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir gimnazijų teikiamų paslaugų kokybė. Aukščiausiu balu (10) jas vertina 48,4 proc. respondentų. Abu kriterijai surinko labai nedidelį procentą neturinčių nuomonės respondentų.

Aukščiau įvardintos švietimo sritys svarbios ir paliečia didelį kiekį Zarasų rajono gyventojų, turi didesnės įtakos geresniam švietimo paslaugų kokybės vertinimui.

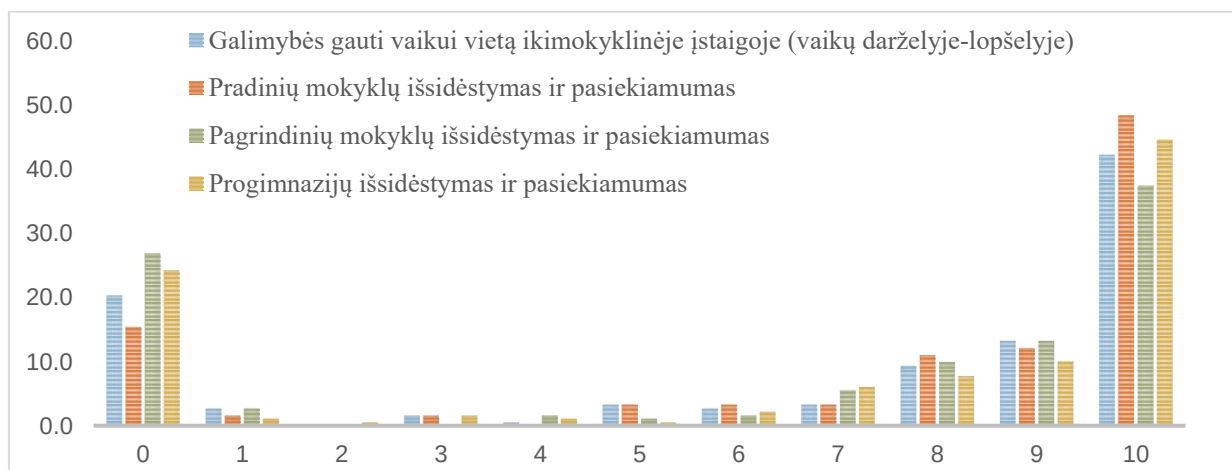
Mažiausią įtaką turi suaugusiųjų neformalus švietimo būklė. Aukščiausiu balu (10) ją vertina 18,7 proc. respondentų. Labai didelė dalis respondentų (26,4 proc.) neturi nuomonės.

3.2. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas

Vertinant bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinką ir pasiekiamumą vertinti tokie veiksniai kaip galimybė gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje), pradinio mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas, pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas, progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose (3 ir 4 paveikslai).



3 paveikslas. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

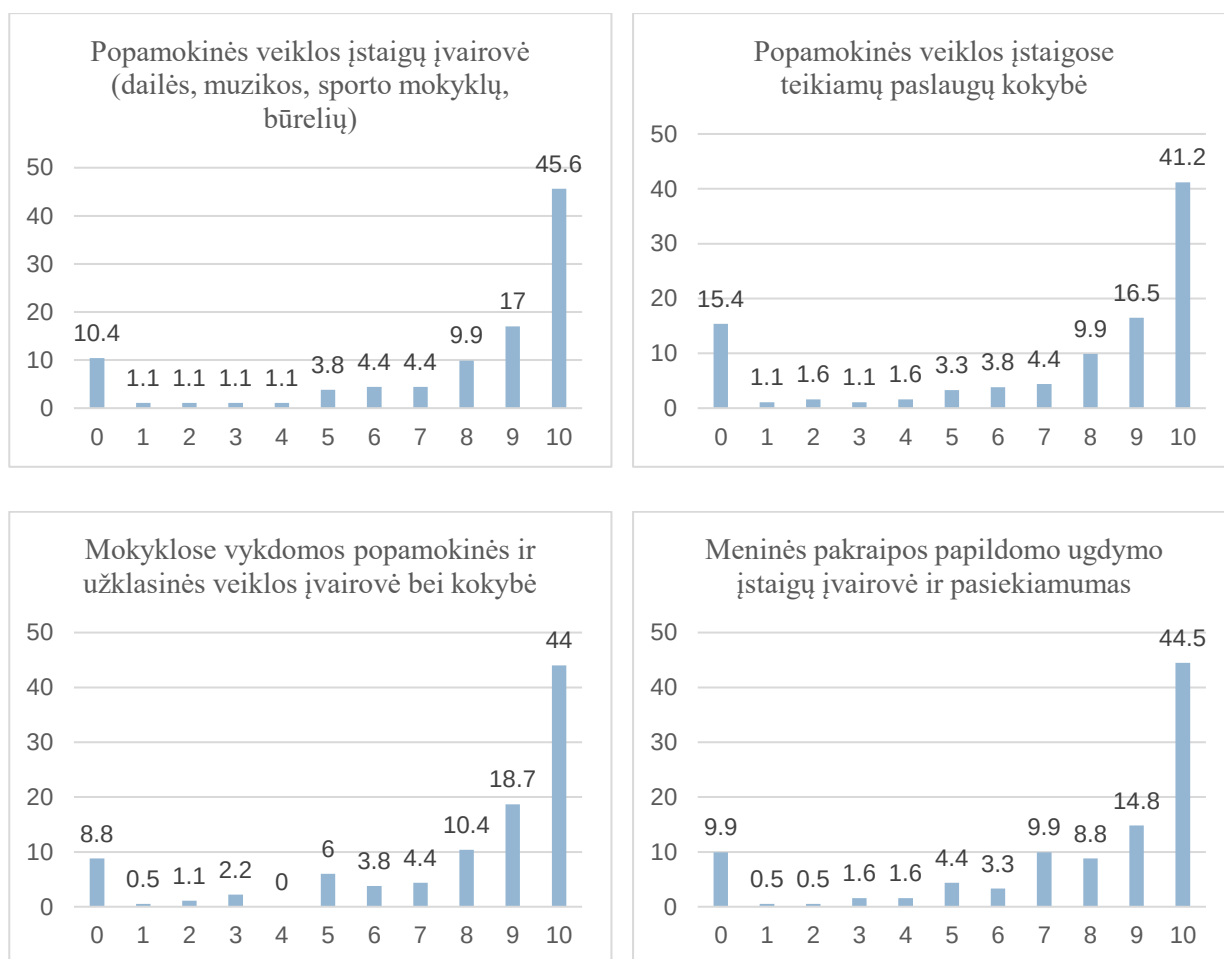


4 paveikslas. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais – suvestinis grafikas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

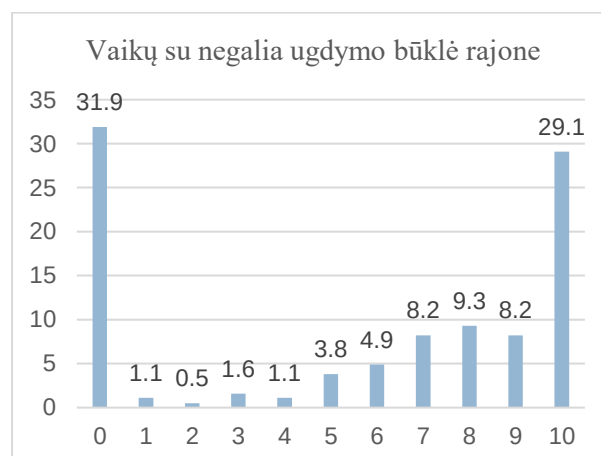
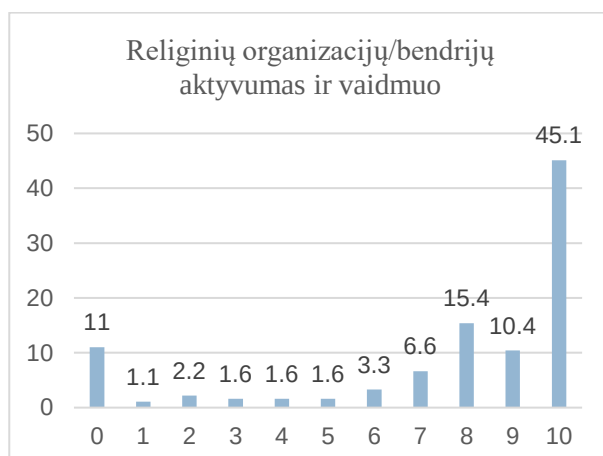
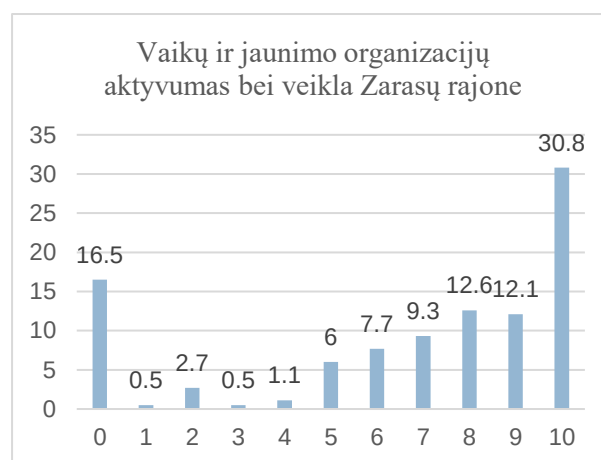
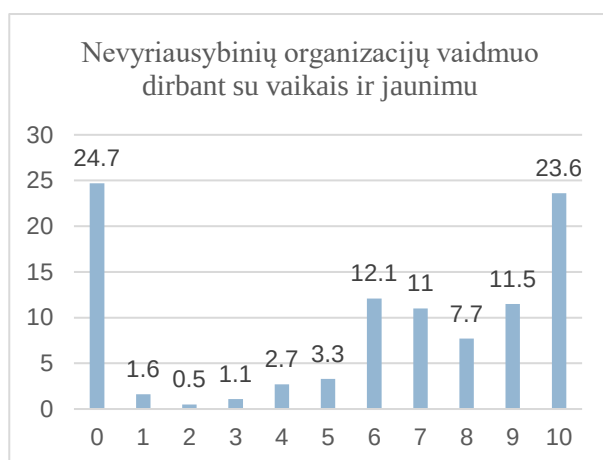
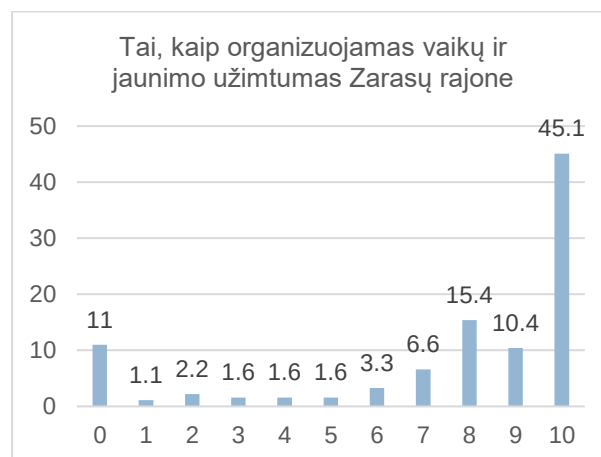
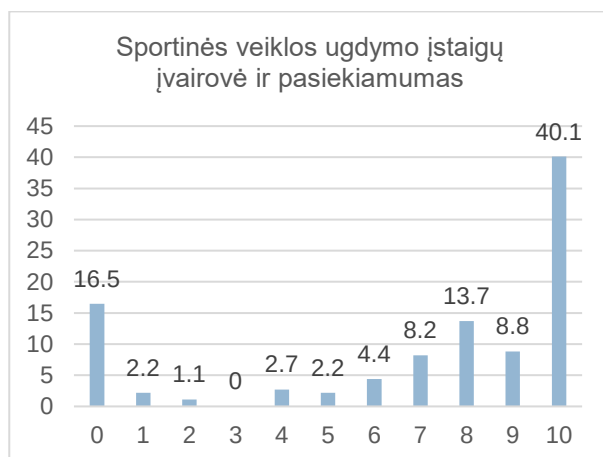
Vertinant bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumo svarbą nustatyta, kas svarbiausia respondentams yra pradinių mokyklų išsidėstymas ir prieinamumas. Aukščiausiu balu (10) ją vertina 48,4 proc. respondentų. Mažiausia respondentų dalis (15,4 proc.) neturi nuomonės.

3.3. Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas

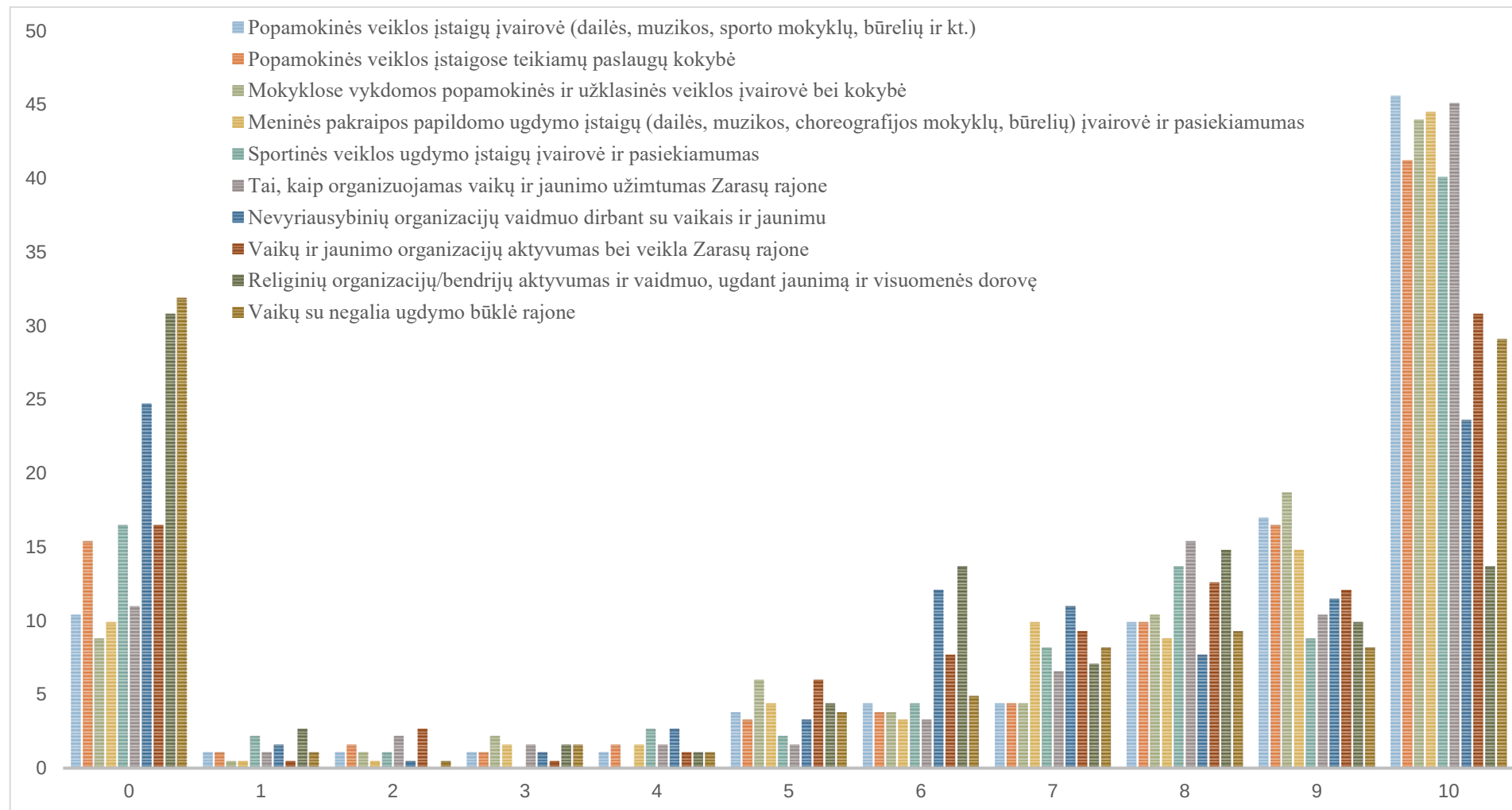
Vertinant po pamokinę veiklą, vaikų ir jaunimo užimtumą išsiskiria šie esminiai kriterijai, turinys įtaką švietimo paslaugų vartotojų pasitenkinimui – po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.), meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas, tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone. Mažiausiai reikšminga - religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose (5 ir 6 paveikslai).



5 paveikslas. Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



5 paveikslas tęsinys. Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



6 paveikslas. Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas – suvestinis grafikas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

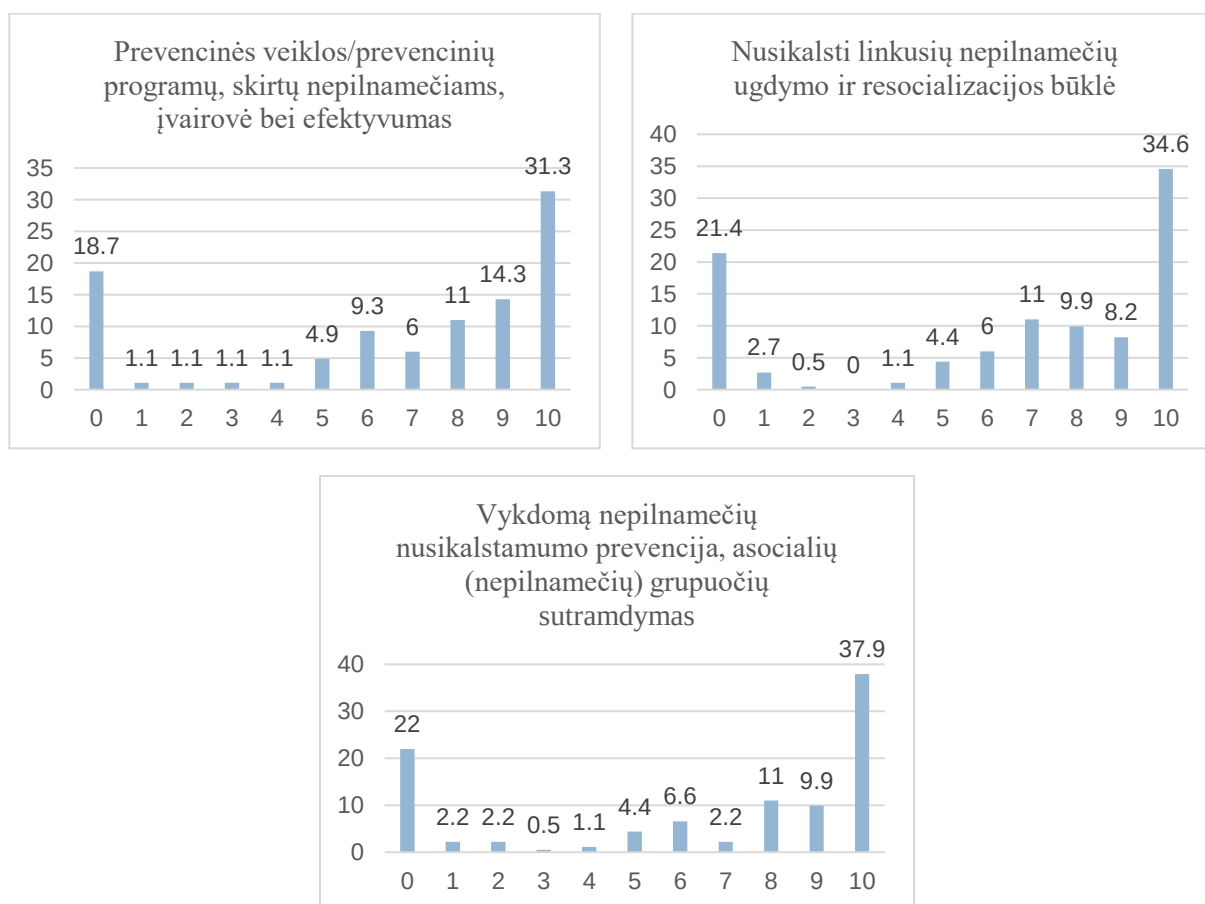
Vertinant po pamokinės veiklos įstaigų įvairovę (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.) svarbą 41,2 proc. respondentų ją vertina 10 balų ir 16,5 procentai vertina 9 balais, kas rodo, kad tai svarbi sritis.

Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas taip pat svarbus kriterijus, 44,5 proc. ją vertina kaip labai svarbią. Nuomonės neturi labai nedidelė respondentų dalis – 9,9 proc.

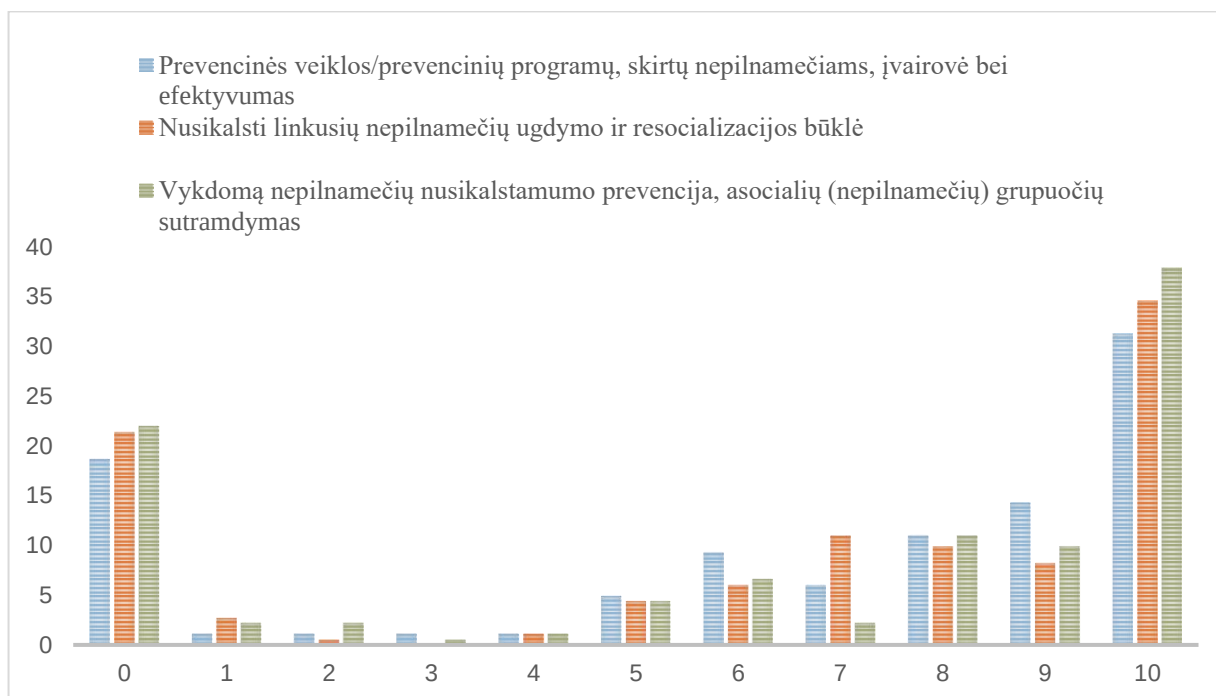
Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone kaip labai svarbus vertinamas 45,1 proc. respondentų. Nuomonės neturi labai nedidelė respondentų dalis – 11 proc.

3.4. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija

Tiriant nepilnamečių socialinę integraciją ir prevenciją nagrinėti tokie veiksniai kaip prevencinės veiklos/prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas, nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė, vykdomą nepilnamečių nusikalstamumo prevenciją, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose (7 ir 8 paveikslai).



7 paveikslas. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



8 paveikslas. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais – suvestinis grafikas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

Vertinant nepilnamečių socialinės integracijos ir prevencijos indikatorių svarbą matosi, kad visi indikatoriai vienodai svarbūs. Paslaugų vartotojams svarbu prevenčinės veiklos ir prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams įvairovė bei efektyvumas, nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė, vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas.



4. ŠVIETIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE

4.1. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė

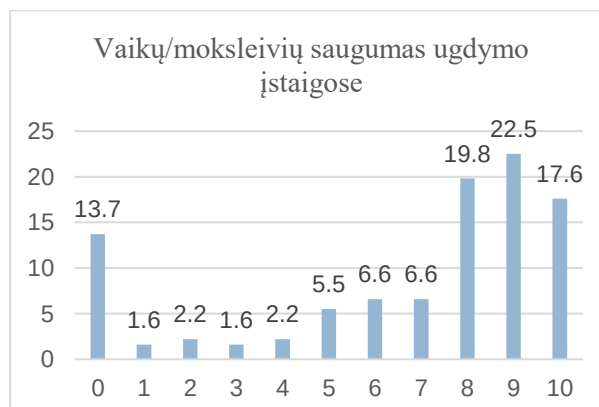
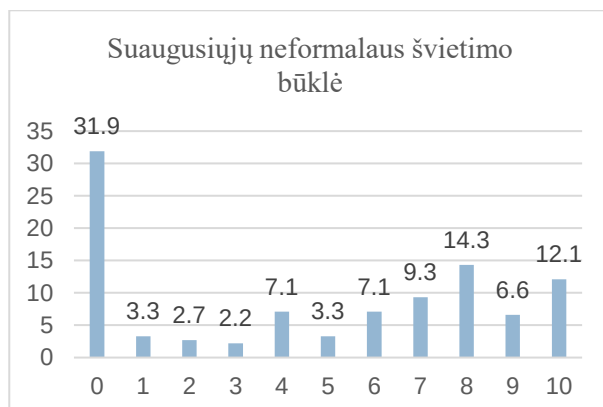
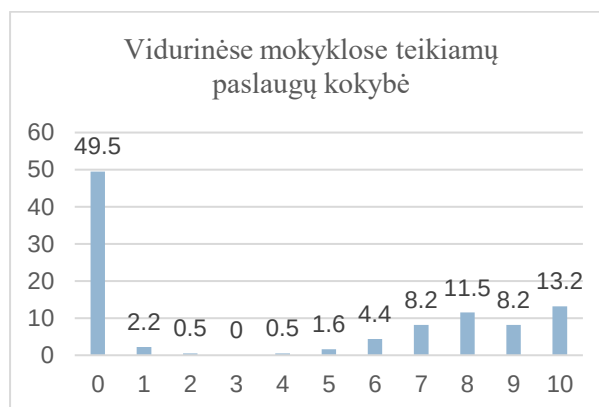
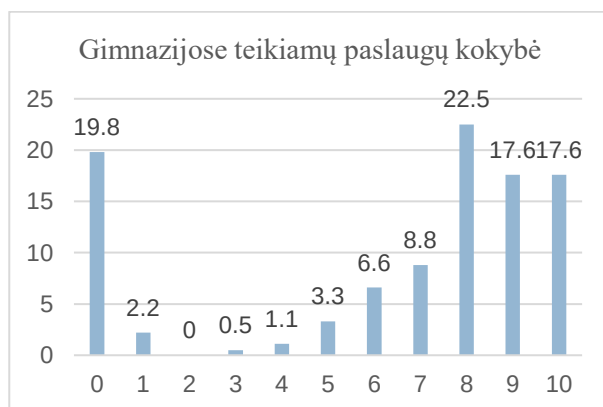
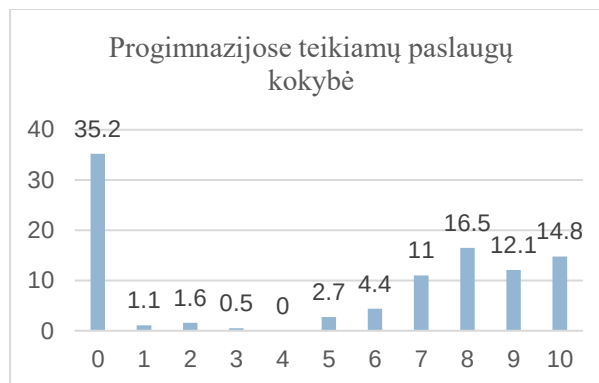
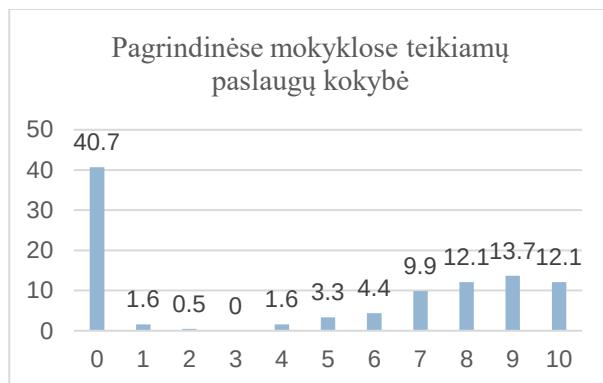
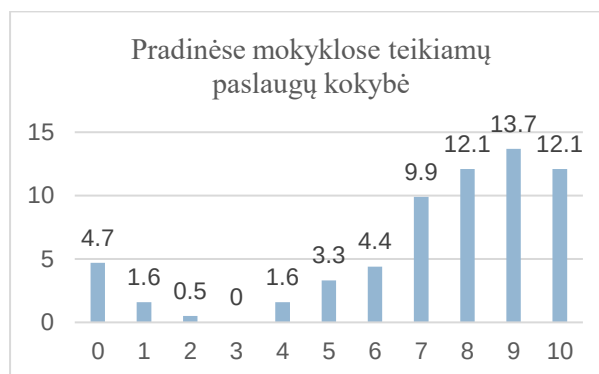
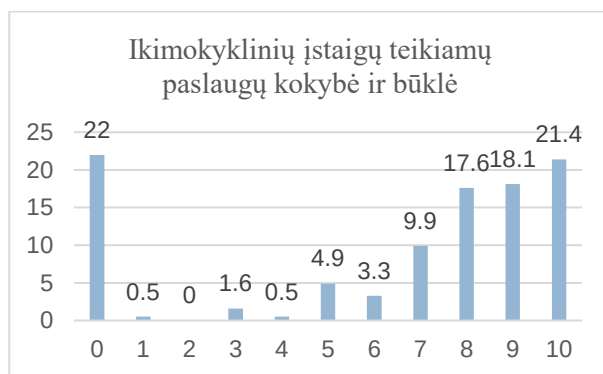
Vertinant vartotojų pasitenkinimą švietimo paslaugomis Zarasų rajone respondentų prašoma įvertinti švietimo indikatorius, švietimo įstaigų kokybės veiksnius. Indikatorių vertinimas pateikiamas grafikuose. Taip pat pateikiamas procentinis atsakymų pasiskirstymas. Pateikiamas bendras švietimo paslaugų vertinimas. Tyrimo rezultatai pateikiami pasitenkinimo rezultatų suvestine sudaryta remiantis viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso metodika bei tyrimo metodologija. Toliau apžvelgiami geriausi vartotojų pasitenkinimą keliantys ir blogiausi švietimo indikatoriai.

Vertinant švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybę matome, kad respondentai geriausiai atsiliepia apie pagrindinėse mokyklose teikiamas paslaugas. Puikiai (10 balų) vertina 17,6 procentai respondentų, labai gerai (9 balai) vertina 22 procentai respondentų, gerai (8 balai) vertina 22,5 procentai respondentų.

Kitas - geriausiai vertinamas paslaugų kokybės veiksnys – gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė. Puikiai (10 balų) vertina 17,6 procentai respondentų, labai gerai (9 balai) vertina 17,6 procentai respondentų, gerai (8 balai) vertina 22,5 procentai respondentų.

Trečias veiksnys, keliantis vartotojų pasitenkinimą, yra vaikų ir moksleivių saugumas ugdymo įstaigose. Puikiai (10 balų) vertina 17,6 procentai respondentų, labai gerai (9 balai) vertina 22,5 procentai respondentų, gerai (8 balai) vertina 19,8 procentai respondentų.

Respondentai labiausiai nepatenkinti pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybe, pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybe, suaugusiųjų neformalaus švietimo būkle. Šių kriterijų vertinimo rodikliai žemesni nei kitų indikatorių. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose (9 ir 10 paveikslai).



9 paveikslas. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė – paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

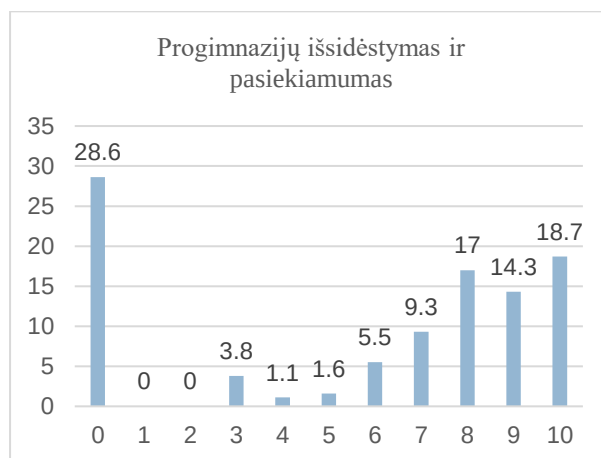
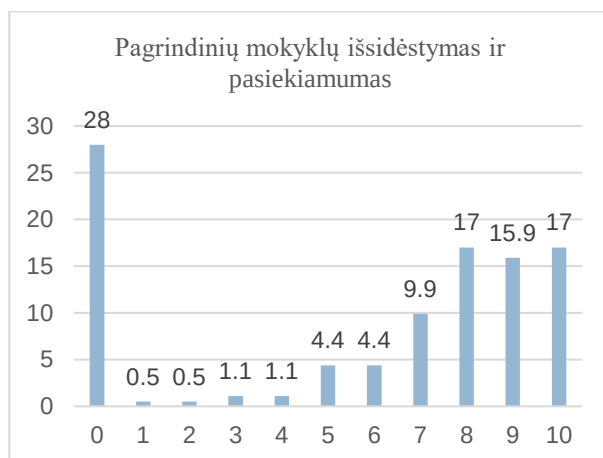
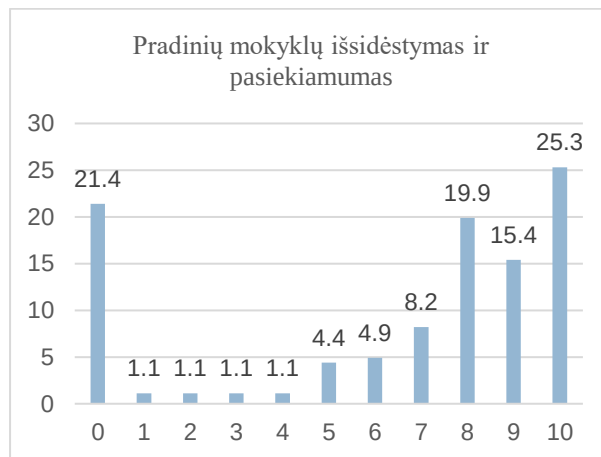
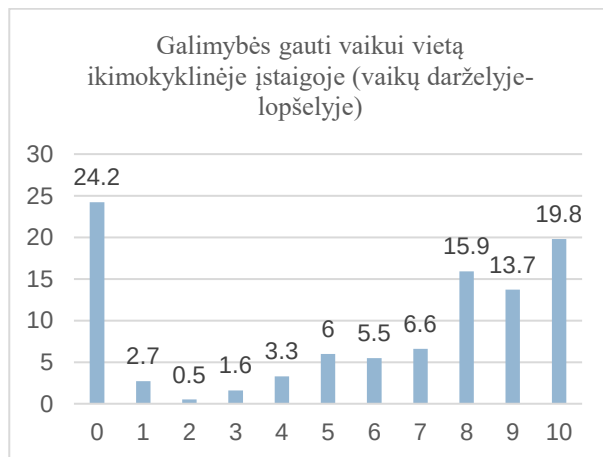


10 paveikslas. Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė – paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

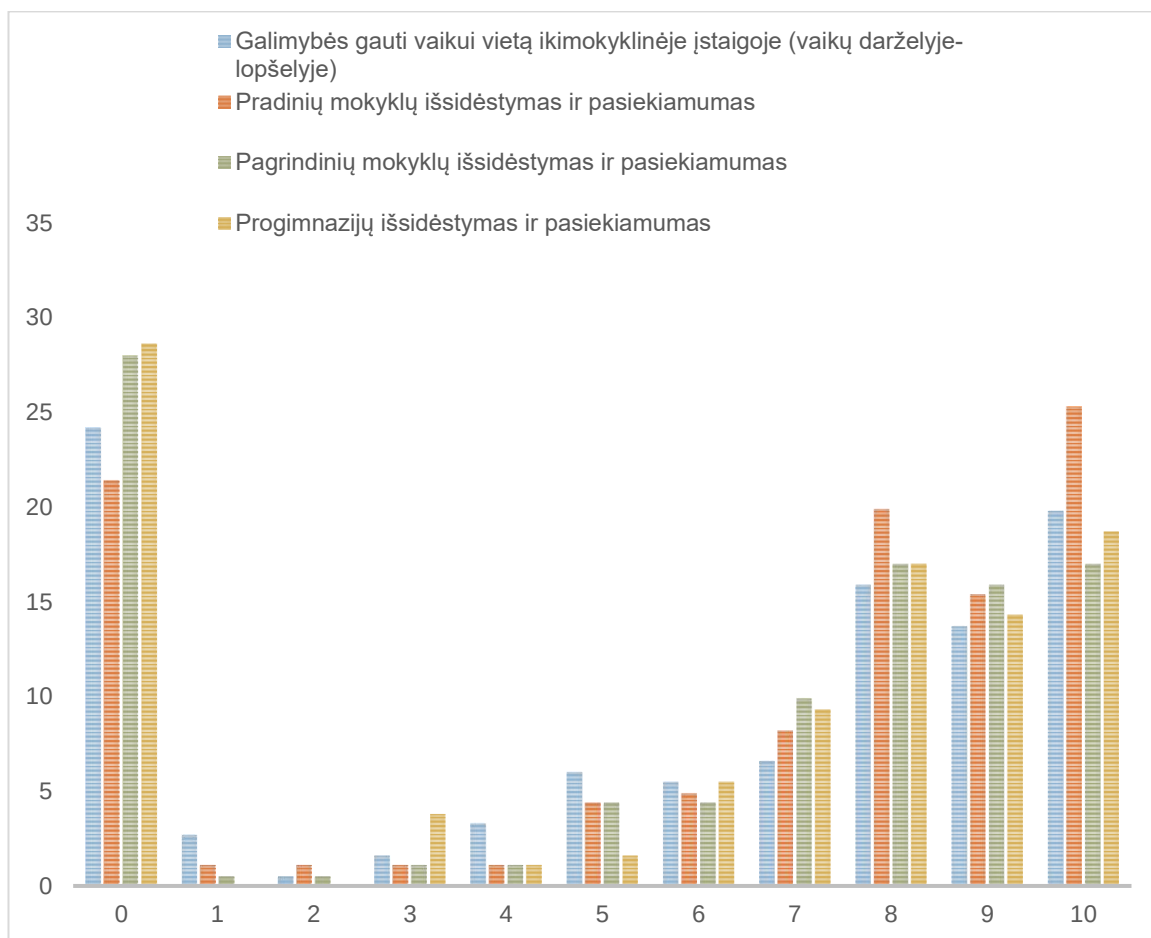


4.2. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas

Vertinant bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinką ir pasiekiamumą, vertinti tokie veiksniai kaip galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje), pradinį mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas, pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas, progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas. Vertinimų rezultatai pavaizduoti grafikuose (11 ir 12 paveikslai).



11 paveikslas. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas – paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



12 paveikslas. Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas – paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

Zarasų rajono gyventojai labai gerai vertina bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklą ir pasiekiamumą. Geriausiai vertinamas pagrindinių mokyklų išsidėstymas – puikai vertinančių yra 25,3 proc. respondentų, labai gerai vertinančių – 15,4 proc., gerai – 19,9 proc.

4.3. Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas

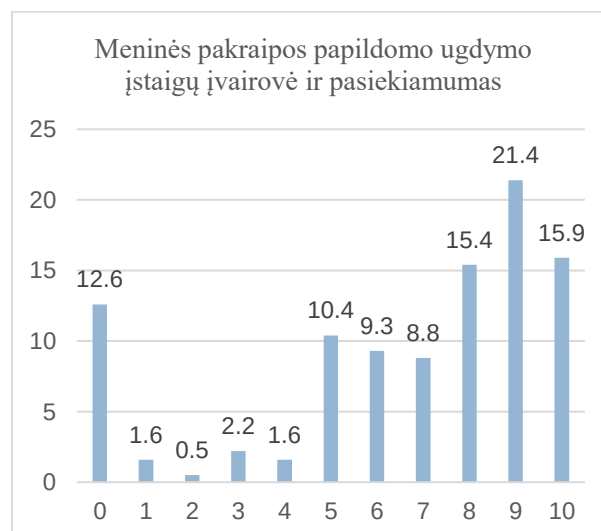
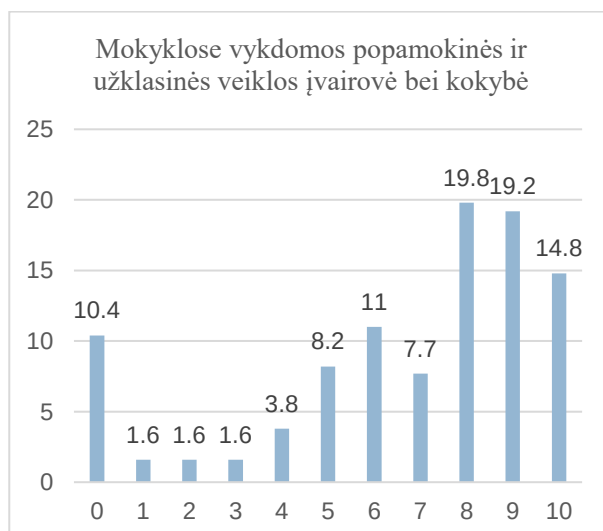
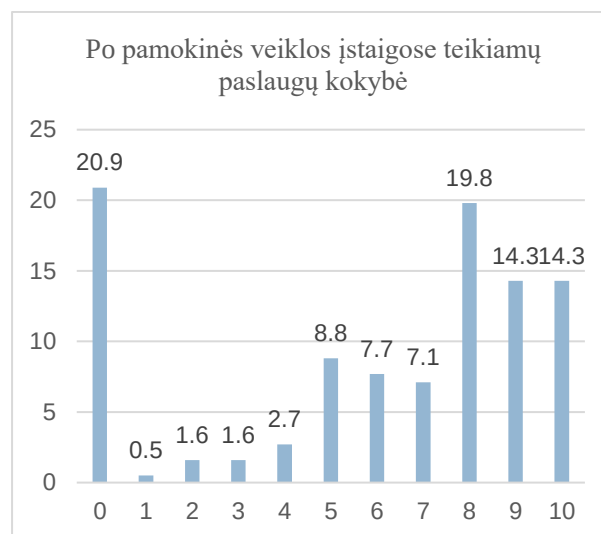
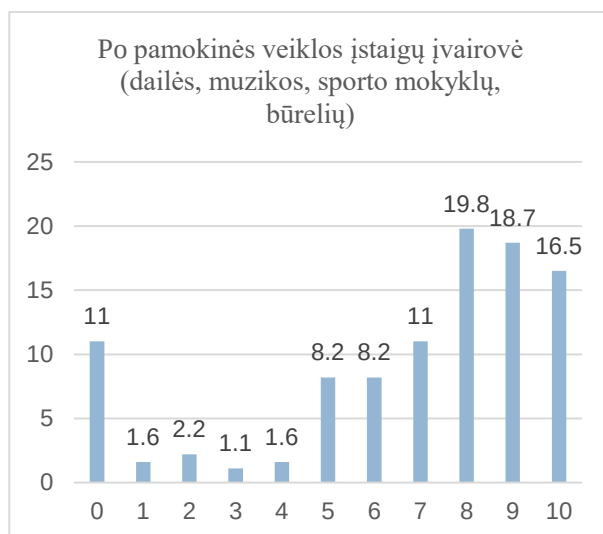
Vertinant po pamokinę veiklą, nagrinėti tokie kriterijai kaip:

- Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.).
- Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė.
- Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė.
- Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas.
- Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumas.
- Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone.

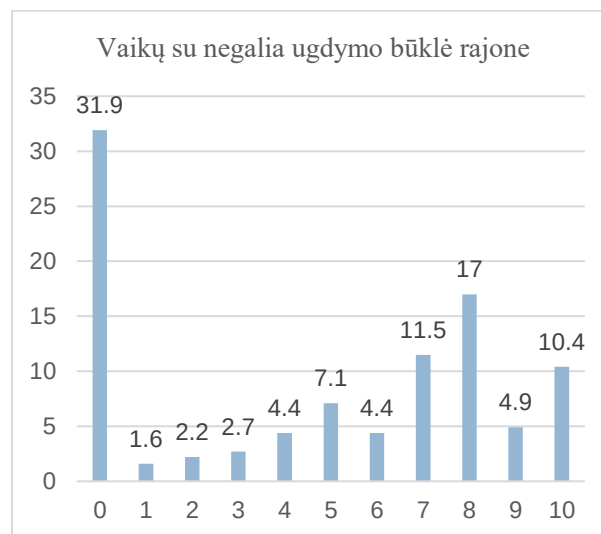
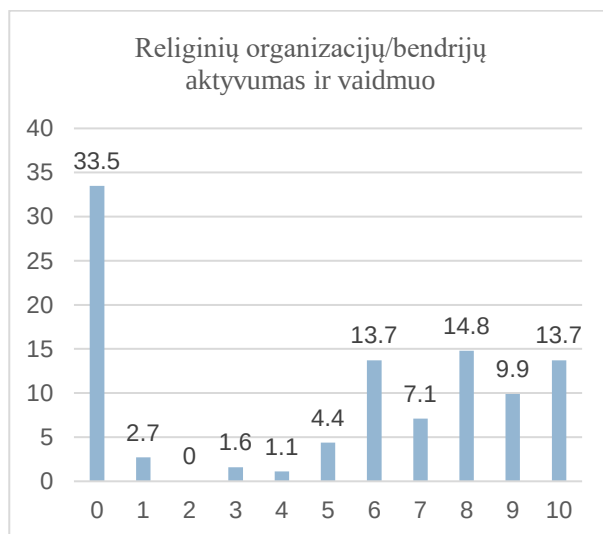
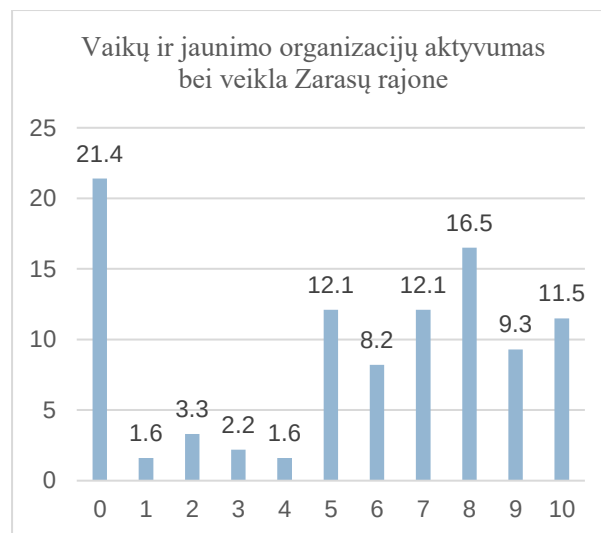
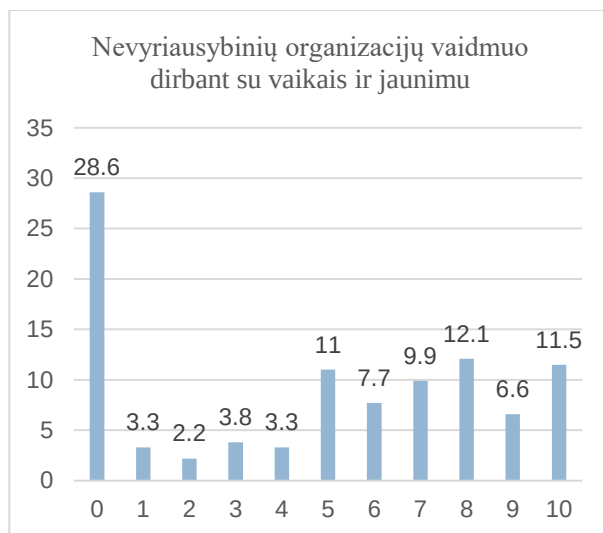
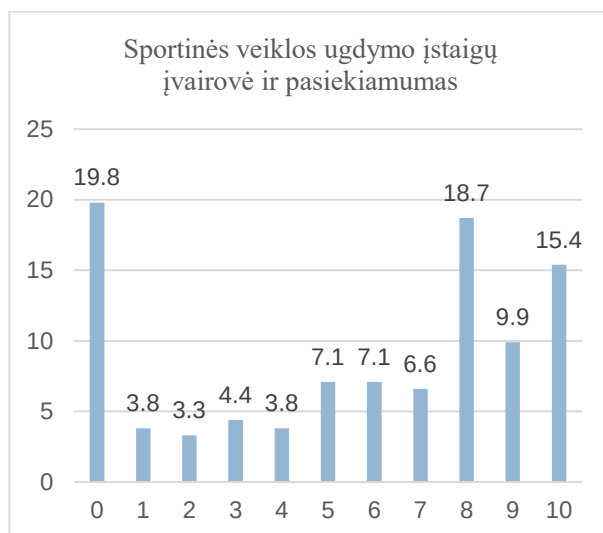


- Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu.
- Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone.
- Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę.
- Vaikų su negalia ugdymo būklė rajone.

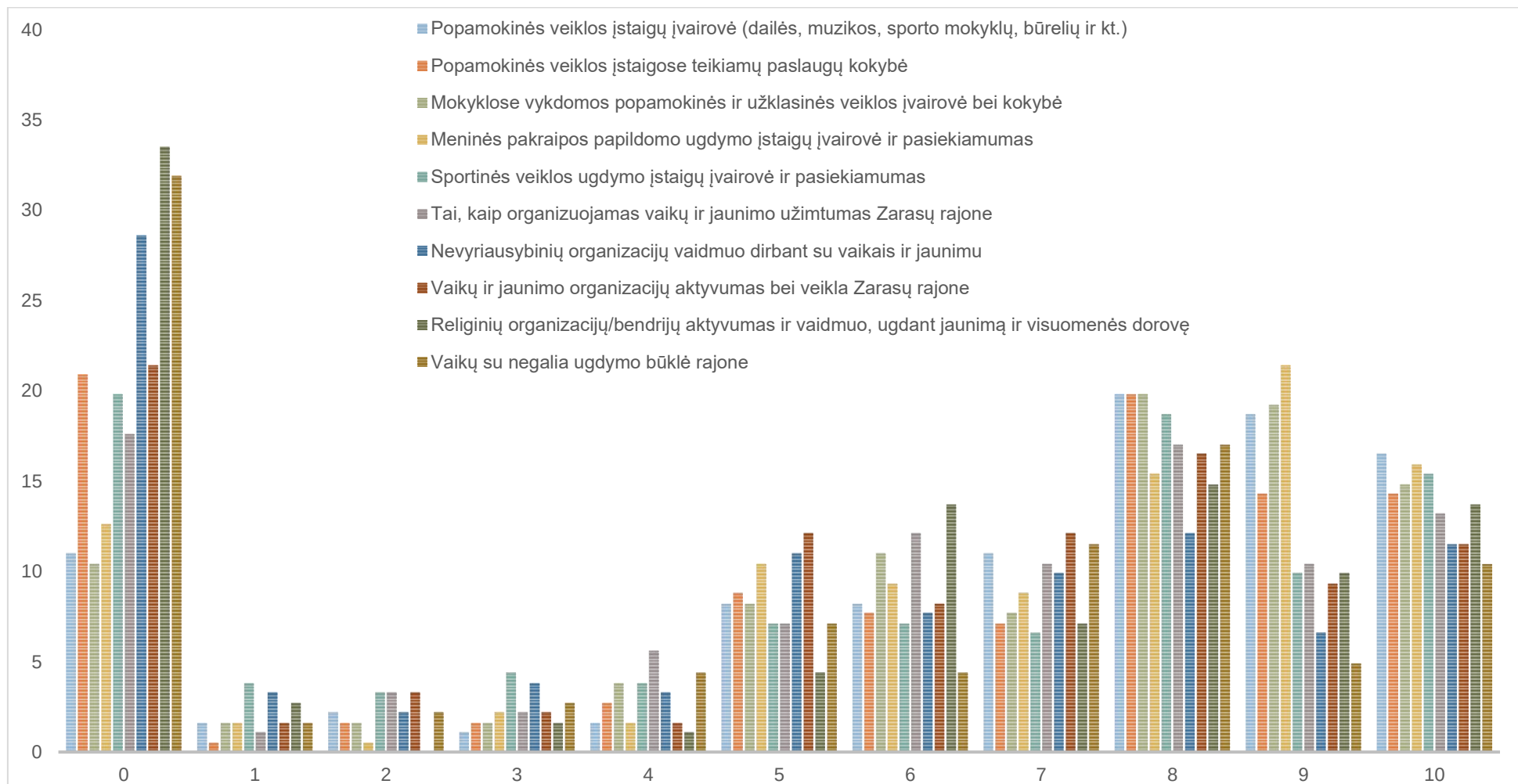
Aukščiau išvardintų vertinimo kriterijų rezultatai pavaizduoti grafikuose (13 ir 14 paveikslai).



13 paveikslas. Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas – paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



13 paveikslo tęsinys. Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas – paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

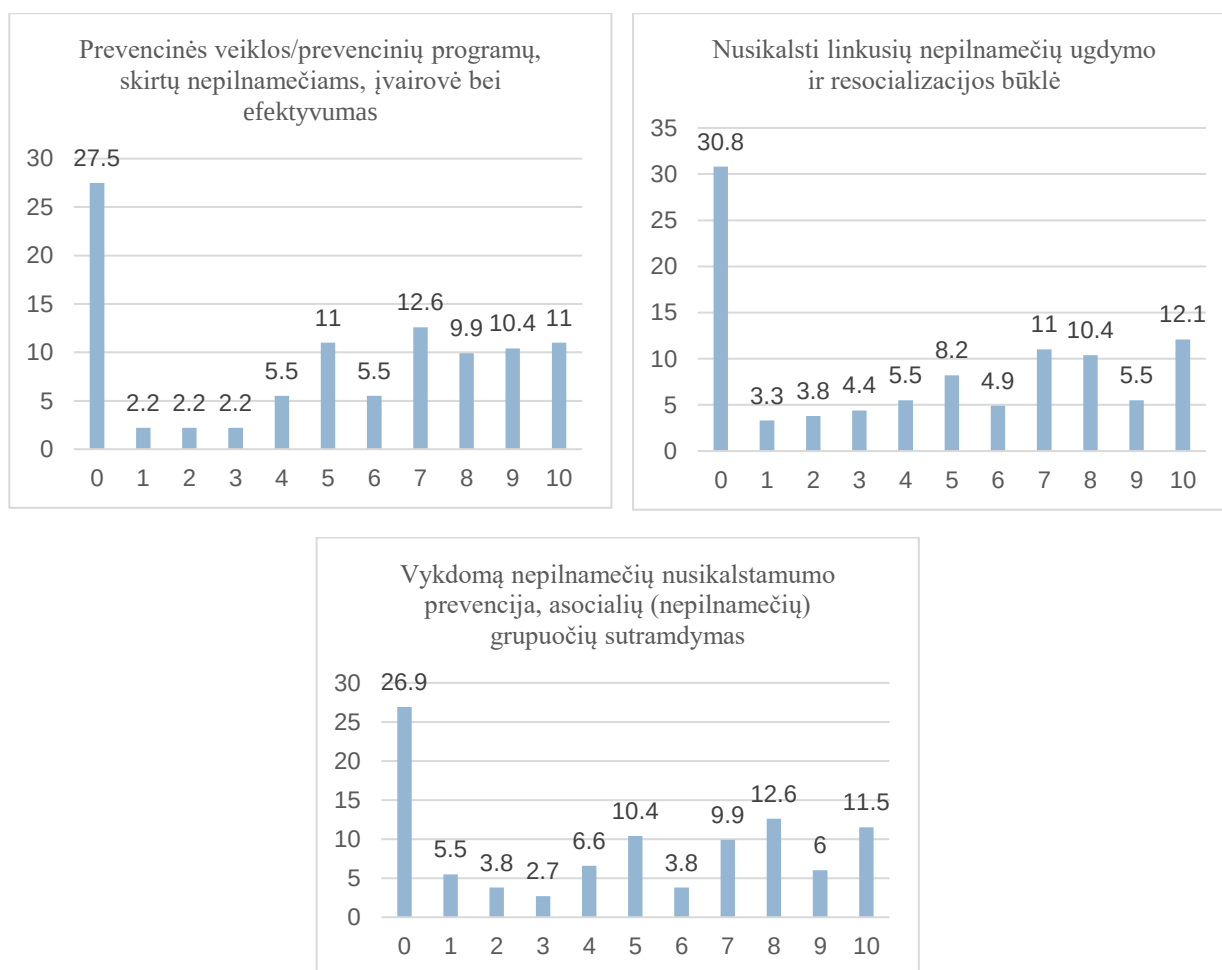


14 paveikslas. Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas – paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

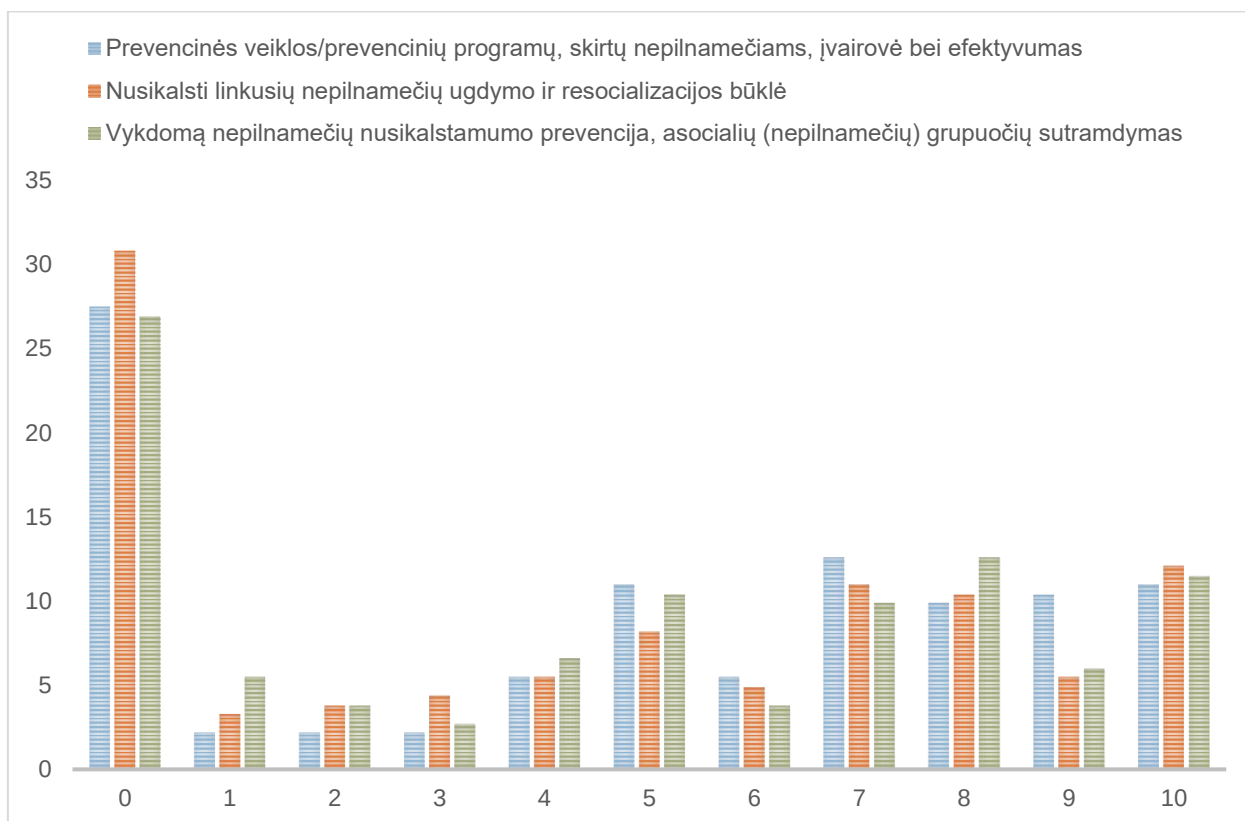
Po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas vertinami blogiau nei kiti švietimo indikatoriai. Geriausiai vertinama po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.) – puikiai (10 balų) vertinančių yra 16 proc. respondentų, labai gerai (9 balai) - 18,7 proc. Tačiau lyginant su kitais rodikliais, bendrai po pamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas vertinamas blogiau nei kiti rodikliai. Tai matome ir respondentų atsakymuose, ką reiktų tobulinti Zarasų rajone - respondentams „reiktų praplėsti sporto būrelių vaikams įvairovę“, „daugiau užklausinėti veiklos, galimybių sportuoti, užimtumo“.

4.4. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija

Tiriant nepilnamečių socialinę integraciją ir prevenciją, nagrinėti tokie veiksniai kaip prevencinės veiklos/prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas, nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė, vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas. Vertinimų rezultatai pavaizduoti grafikuose (15 ir 16 paveikslai).



15 paveikslas. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija – paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai 10 – puikiai)

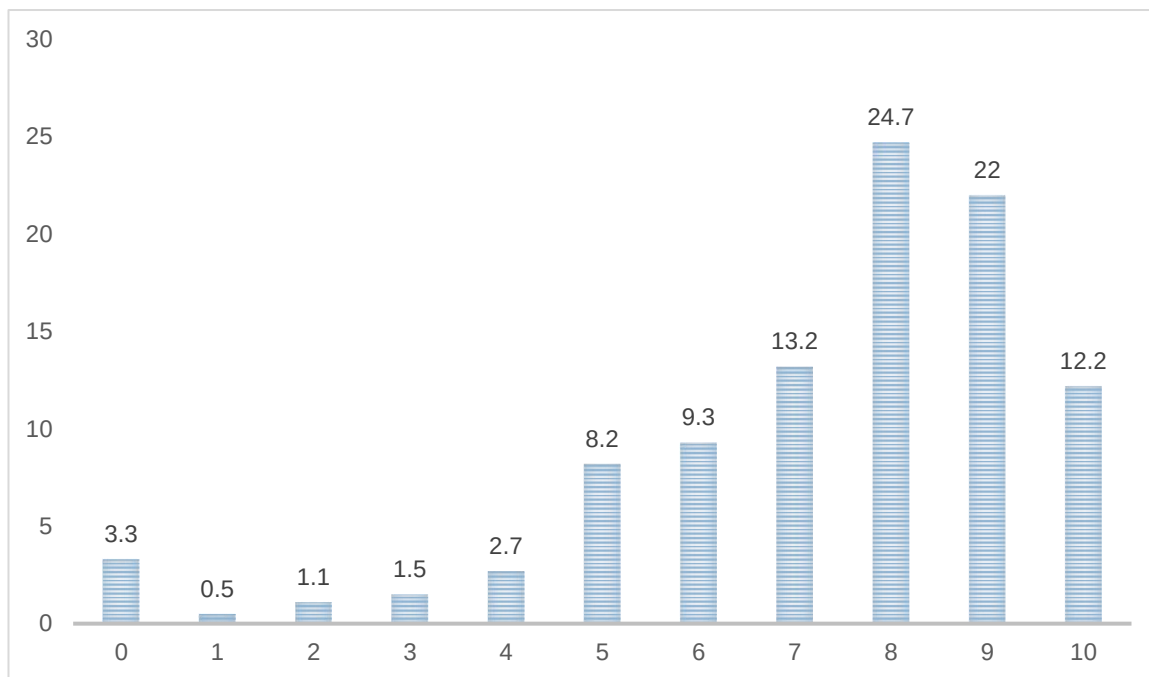


16 paveikslas. Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija – paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija - blogiausiai vertinama tyrime dalyvavusių dalyvių. Respondentai santykinai mažiau patenkinti prevencinės veiklos ir prevencinių programų, skirtų nepilnamečiams įvairove bei efektyvumu, nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būkle, vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sustabdymu.

5. BENDRAS ŠVIETIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS

Bendras švietimo vertinimas pateikiamas grafike žemiau. Bendro švietimo paslaugų vertinimo vidurkis – 7,6 balo. Galima teigti, kad švietimo paslaugos Zarasų rajono savivaldybėje vertinami vidutiniškai. Vertinimų rezultatai pavaizduoti grafike (17 paveikslas).



17 paveikslas. Bendras švietimo vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

Respondentai pateikia šiuos siūlymus, ką siūlo siekiant pagerinti švietimo viešųjų paslaugų kokybę:

- „Kelti įvairių ugdymo sričių specialistų kvalifikaciją“.
- „Keisti senus mokytojus. Kelti kvalifikaciją. Mokytojai nemoka sudominti vaikų. Metodai jų pasenę, ir nelinkę jie kitų kelių prie vaiko prieiti ieškoti.“;
- „Keisti komandos narius“.
- „Organizuojant ikimokyklinio ugdymo įstaigos darbo laiką, veiklas atsižvelgti į tėvų, poreikius; imtis vykdyti projektines veiklas, organizuoti neformalų ugdymą, būrelius skatinančius vaikų saviraišką ir pan.“
- „Reikėtų praplėsti sporto būrelių vaikams įvairovę, taip pat galėtų atsirasti dar bent viena futbolo būrelio grupė, kadangi norinčių nebepriima. Taip pat būtų gerai, jei darželiuose būtų užsienio kalbos pamokėlės vaikams, ar tiesiog galimybė lankyti tokias pamokėles.“



- „Daugiau užklausinės veiklos, galimybių sportuoti, užimtumo.“
- „Keisti mokytojų mokymo taktiką mąstymą ir požiūrį į vaikus – vaikai patiria mokytojų psichologinį spaudimą ir žeminimą.“

Respondentų siūlymai, kaip pagerinti švietimo viešąsias paslaugas (atsakymų į struktūruoto klausimo atsakymus, atsakymus dëllojant pagal prioritetą respondentams):

- Iki-/mokyklinio bei neformaliojo ugdymo įstaigose įdiegti stebėjimo kameras aplink švietimo įstaigų pastatus/teritoriją;
- Informacijos apie viešąsias švietimo paslaugas perkëlimas į internetinę svetainę, užtikrinant interesantų prieigą prie aprašymų bei formų;
- Siekiant užtikrinti spartų ir efektyvų duomenų perdavimą tarp susijusių institucijų švietimo įstaigose turi būti diegiama duomenų valdymo sistema;
- Vykdomi švietimo įstaigų personalo mokymai, kurių metu apmokoma naudotis duomenų valdymo sistema;
- Integruoti papildomas atsiskaitymo už maitinimą bei kelionės bilieto funkcijas į moksleivių pažymėjimus;
- Sukurti švietimo viešųjų paslaugų standartą taip pagerinant švietimo paslaugas;
- Greitinti savivaldybės vidinių organizacinių procesų valdymą diegiant strateginio planavimo modelį;
- Savivaldybės administracijos personalo mokymai apie strateginio planavimo modelio principus, keičiantis gerąja užsienio patirtimi.

Bendra vartotojų pasitenkinimo tyrimo suvestinė pateikta 2 ir 3 lentelëse.

2 lentelė. Vartotojų pasitenkinimo tyrimų rezultatų suvestinė

Švietimo indikatoriai	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	Vidurinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	Suaugusiųjų neformalaus švietimo būklė	Vaikų/ moksleivių saugumas ugdymo įstaigose
Bendras vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	82,0	80,8	77,9	78,1	79,4	78,3	68,0	77,6
Labiausiai patenkinti	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys
Labiausiai nepatenkinti	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys
Bendras vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	39,61	38,2	32,5	34,2	35,7	32,2	33,6	34,0
Vartotojų, kurie kreipėsi dėl paslaugos, pasitenkinimas gautu rezultatu (proc.)	75,1	72,4	72,6	72,2	72,6	74,3	64,2	76,6
Kreipimosi priežastis, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; nusiskundimas švietimo viešosiomis paslaugomis
Kreipimosi būdas, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu



Švietimo indikatoriai	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	Vidurinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	Suaugusiųjų neformalaus švietimo būklė	Vaikų/ moksleivių saugumas ugdymo įstaigose
Pagrindiniai nepasitenkinimą nulėmę veiksniai, kriterijai	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Paslaugų pasiekiamumas, darbo laikas	Patalpų tvarkingumas

2 lentelės tęsinys. Vartotojų pasitenkinimo tyrimų rezultatų suvestinė

Švietimo indikatoriai	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	Progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas	Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	Mokyklose vykdomos po pamokinės užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas
Bendras vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	76,5	81,3	80,2	80,4	75,80	75,20	74,35	75,66
Labiausiai patenkinti	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys
Labiausiai nepatenkinti	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys
Bendras vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	32,5	33,6	32,6	31,6	34,20	35,69	36,89	35,6



Švietimo indikatoriai	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	Progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas	Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas
Vartotojų, kurie kreipėsi dėl paslaugos, pasitenkinimas gautu rezultatu (proc.)	71,10	73,6	72,1	72,3	64,2	63,2	64,6	63,7
Kreipimosi priežastis, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)
Kreipimosi būdas, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu
Pagrindiniai nepasitenkinimą nulėmę veiksniai, kriterijai	Institucijos vieta, informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas, patalpos	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas, patalpos	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas, patalpos	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas, patalpos



2 lentelės tęsinys. Vartotojų pasitenkinimo tyrimų rezultatų suvestinė

Švietimo indikatoriai	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumas	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę	Vaikų su negalia ugdymo būklė rajone	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas
Bendras vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	69,3	70,33	66,38	69,65	39,2	41,6	58,2	54,7	53,38
Labiausiai patenkinti	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys
Labiausiai nepatenkinti	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys
Bendras vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	37,5	35,6	36,2	35,6	29,5	20,5	32,5	35,6	35,8
Vartotojų, kurie kreipėsi dėl paslaugos, pasitenkinimas gautu rezultatu (proc.)	61,6	63,3	61,1	62,6	62,3	63,4	61,2	62,6	Informacijos prieinamumas
Kreipimosi priežastis, kai	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų



Švietimo indikatoriai	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumas	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę	Vaikų su negalia ugdymo būklė rajone	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas
vartotojas labiausiai nepatenkintas	tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	dokumentų tvarkymas (pvz., rašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)		tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	tikros informacijos		tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)
Kreipimosi būdas, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu
Pagrindiniai nepasitenkinimą nulėmę veiksniai, kriterijai	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas



3 lentelė. Švietimo viešosios paslaugos kriterijų vertinimas

Nr.	Teiginys	Bendras kriterijaus įvertinimas, proc.
1	Institucija ar įstaiga, teikianti švietimo viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	85,4
2	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančios institucijos ar įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	85,5
3	Švietimo viešosios paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	82,7
4	Kai kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	81,9
5	Kai kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos ar įstaigos nurodytą laiką)	84,2
6	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančioje institucijoje ar įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	78,3
7	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	79,2
8	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	82,0
9	Švietimo viešųjų paslaugų institucijos ar įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	79,2
10	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	85,4
11	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	90,0

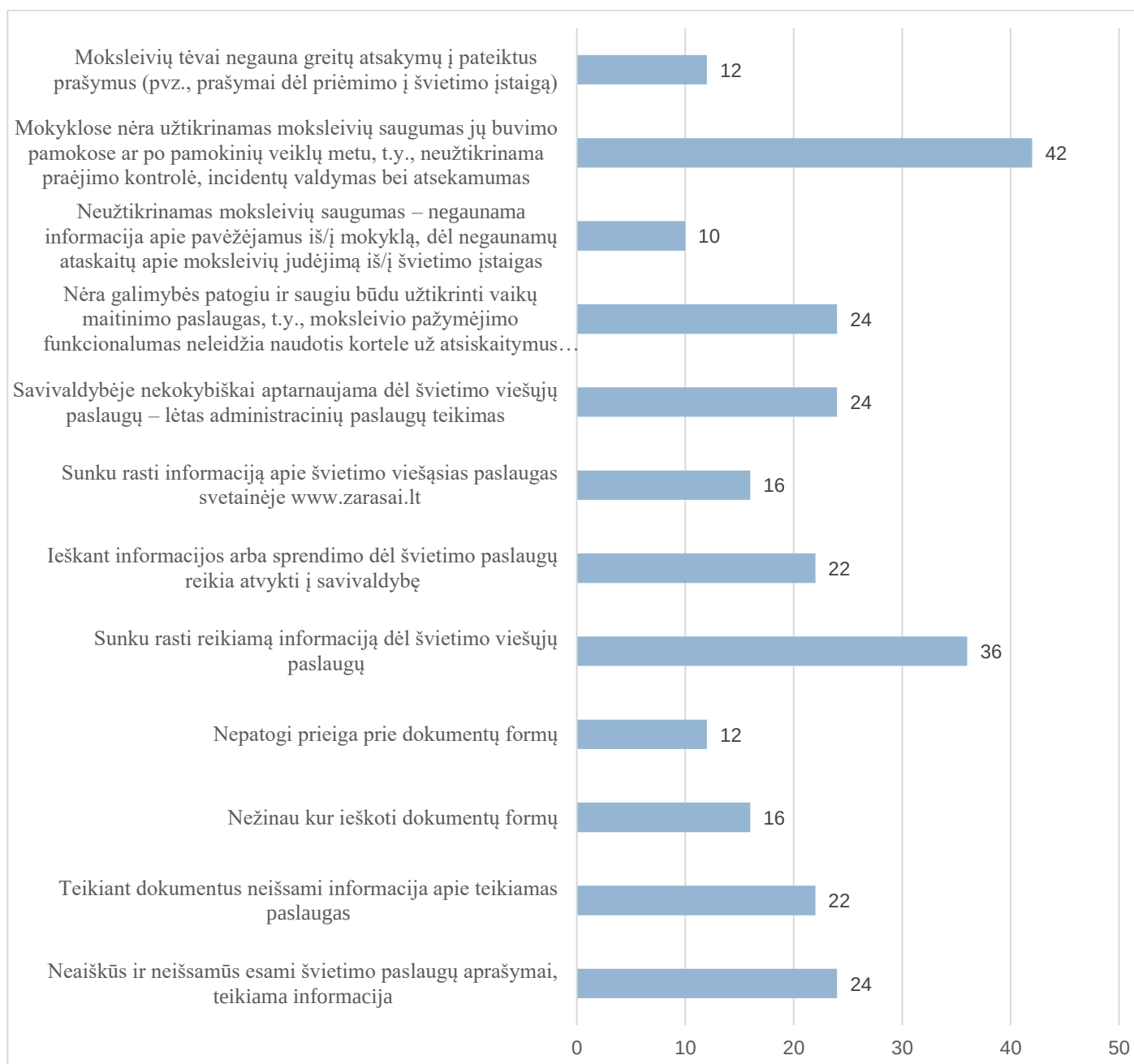
Remiantis švietimo viešųjų paslaugų kriterijų vertinimu išsiskiria šie veiksniai, turėję teigiamą įtaką geram švietimo paslaugų kokybės vertinimui: švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą; švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos; institucija ar įstaiga, teikianti švietimo viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje; švietimo viešąsias paslaugas teikiančios institucijos ar įstaigos darbo laikas Jums yra patogus.



6. TYRIMO APIBENDINIMAS

6.1. Rekomenduojami tobulinimo veiksmai

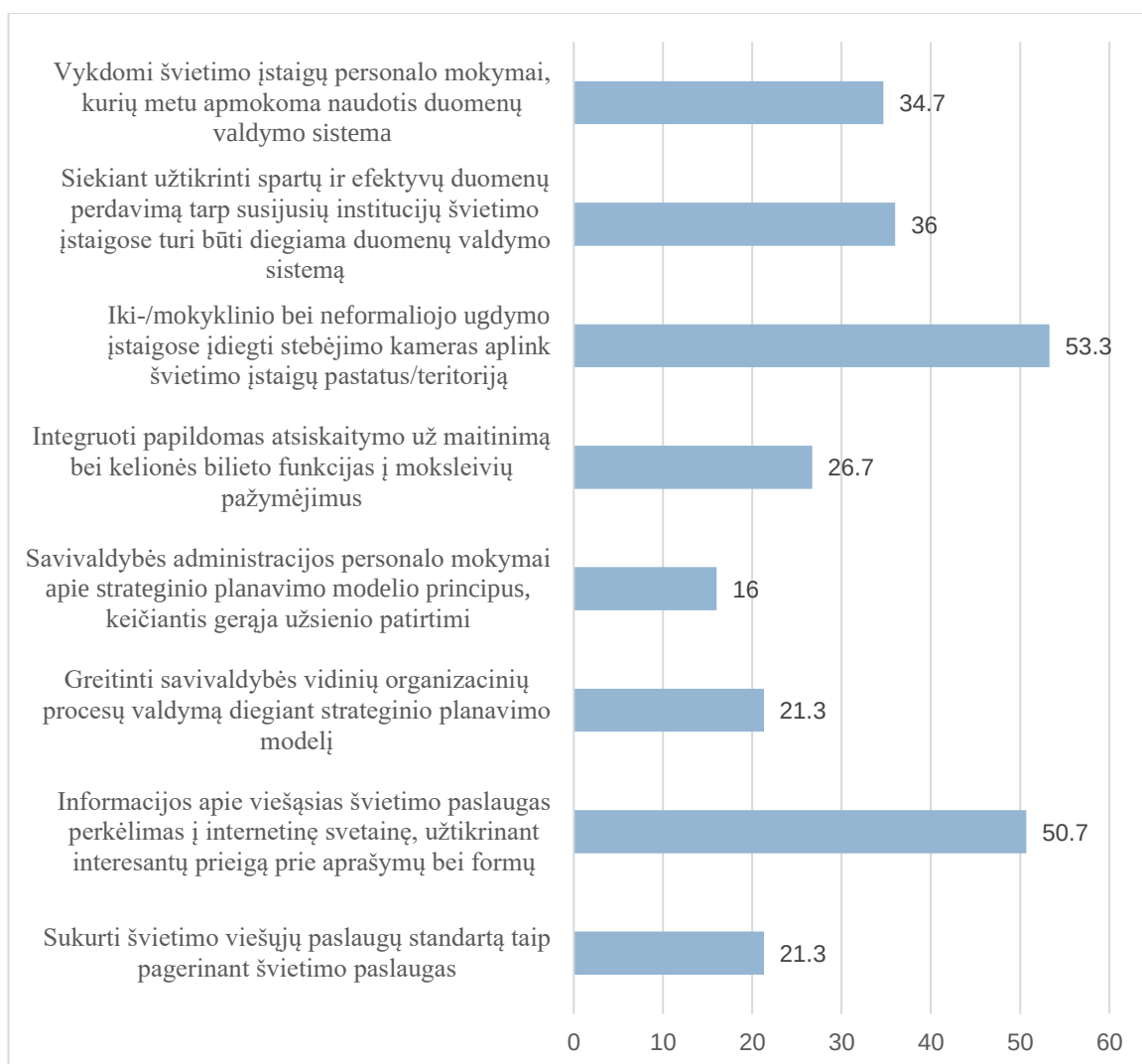
Vienas iš tyrimo tikslų identifikuoti rekomenduojamus veiksmus, skirtus gerinti švietimo paslaugų pasitenkinimą. Respondentų buvo klausama, kodėl yra nepatenkinti švietimo viešosiomis paslaugomis teikiančių institucijų ar įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą ir pateikti pasiūlymus kaip gerinti paslaugas. Rezultatai pavaizduoti grafike (18 paveikslas).



18 paveikslas. Respondentų atsakymai, kodėl yra nepatenkinti švietimo viešosiomis paslaugomis teikiančių institucijų ar įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą

Remiantis respondentų atsakymais, pagrindinės priežastys dėl kurių kyla švietimo paslaugų gavėjų nepasitenkinimas paslaugomis yra tai, kad mokyklose nėra užtikrinamas moksleivių saugumas jų buvimo pamokose ar po pamokinių veiklų metu, t.y., neužtikrinama praėjimo kontrolė, incidentų valdymas bei atsekamumas ir sunku rasti informaciją apie švietimo viešąsias paslaugas svetainėje www.zarasai.lt.

Respondentų buvo klausama, kaip galima pagerinti švietimo viešąsias paslaugas. Žemiau pateiktame grafike pateiktas atsakymų pasiskirstymas procentais (19 paveikslas).



19 pav. Respondentų pasiūlymai kaip gerinti paslaugas, atsakymų pasiskirstymas procentais

Pagal atsakymus matome, kad svarbiausi veiksniai, kurie gali pagerinti vartotojų pasitenkinimą švietimo viešosiomis paslaugomis yra (1) iki-/mokyklinio bei neformaliojo ugdymo įstaigose įdiegti stebėjimo kameras aplink švietimo įstaigų pastatus/teritoriją ir (2) informacijos



apie viešąsias švietimo paslaugas perkėlimas į internetinę svetainę, užtikrinant interesantų prieigą prie aprašymų bei formų. Tačiau kiti veiksmai taip pat svarbūs gerinant pasitenkinimą švietimo paslaugomis.

Remiantis bendrais tyrimo rezultatais siūlome šiuos švietimo viešųjų paslaugų tobulinimo veiksmus:

- Didinti po pamokinės veiklos įvairovę ir pasiekiamumą, vaikų ir jaunimo užimtumą.
- Kelti mokytojų kvalifikaciją, diegti inovatyvius mokymo metodus, keičiantis gerąja Lietuvos ir užsienio patirtimi.
- Ikimokyklinio ir mokyklinio bei neformaliojo ugdymo įstaigose įdiegti stebėjimo kameras aplink švietimo įstaigų pastatus/teritoriją.
- Informaciją apie viešąsias švietimo paslaugas perkelti į savivaldybės internetinę svetainę arba mokyklų interneto puslapius.
- Siekiant užtikrinti spartų ir efektyvų duomenų perdavimą tarp susijusių institucijų švietimo įstaigose turi būti diegiama dokumentų valdymo sistema, apmokyti personalą naudotis dokumentų valdymo sistema.
- Integruoti papildomas atsiskaitymo už maitinimą bei kelionės bilieto funkcijas į moksleivių pažymėjimus.
- Sukurti švietimo viešųjų paslaugų standartą taip pagerinant švietimo paslaugas.

Norime pabrėžti, kad aukščiau išvardintini švietimo tobulinimo veiksniai tiesiogiai prisidėtų prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu 2012 m. vasario 7 d. Nr. 171 patvirtintos „Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos“ 2 tikslo „Užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančių paslaugų teikimą“ 11.1. uždavinio „Gerinti paslaugų kokybę taikant subsidarumo principą ir kuo aktyviau į tai įtraukiant visuomenę“ šios įgyvendinimo krypties 11.1.1. „Nustatyti viešųjų paslaugų kokybės standartus ir optimizuoti teikiamų paslaugų apimtį.“ Kadangi aukščiau išvardintų tobulinimo veiksmų dėka būtų plėtojamas paslaugas teikiančių įstaigų ir paslaugų vartotojų dialogas, ieškoma bendrų sutarimų dėl teikiamų paslaugų kokybės, teikimo būdo. Taip pat visuomenei būtų aišku, kokios paslaugų kokybės ji gali tikėtis iš paslaugų teikėjų. Būtų tobulinami viešojo valdymo sektorių administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo režimai ir jais remiantis formuojami ir visuomenei skelbiami minimalūs atitinkamų paslaugų kokybės standartai, sudaromas minimalių paslaugų kokybės standartų rinkinys ir pagal jį vertinami švietimo paslaugų teikėjai. Paslaugų teikėjai vadovautųsi paslaugų kokybės standartais, bet ir įsipareigotų paslaugų vartotojams jų laikytis. Taip pat būtų siekiama ribotais finansiniais ištekliais teikti geros kokybės paslaugas, optimizuojama teikiamų paslaugų apimtis, nuolat analizuojamos



paslaugų teikimo procedūros, vertinamas teikiamų paslaugų tikslingumas, tiriama jų atitiktis visuomenės poreikiams.

6.2. Tyrimo duomenų panaudojimo galimybės

Ataskaitoje pateikti įvairūs, vienas kitą papildantys ir patogūs interpretuoti konkrečios paslaugos ar jų rinkinio vertinimo rodikliai. Kaip rodo tyrimų, atliktų pagal panašias metodikas, patirtis, apklausos rezultatai gali (ir turėtų būti) taikomojo mokslo duomenų teisėmis naudojami vietos valdžios, jos administracinių organų, taip pat kontroliuojamų įmonių ir ūkinių subjektų veikloje. Šiuo požiūriu paminėtini šie veiklos ruožai:

- Strateginių ir bendrųjų planų rengimas, monitoringas ir koregavimas;
- Investicijų projektų pagrindimas;
- Metinio biudžeto formavimas;
- Paraiškų LR vyriausybės programoms pagrindimas;
- Paraiškų ES struktūriniams fondams pagrindimas;
- Vietos valdžios ir verslo partnerystės programų parengimas
- Savivaldybės padalinių, skyrių ir tarnybų darbo kontrolė bei efektyvinimas (padalinių veiklos auditas, strateginis planavimas pagal sektorius ir pan.);
- Savivaldybės kontroliuojamų viešųjų įstaigų, įmonių ir ūkio subjektų veiklos kontrolė bei efektyvinimas;
- Dialogo tarp gyventojų ir vietos valdžios puoselėjimas;
- Personalo ir organizacinio mokymosi projektų parengimas;
- Kitos veiklos pagal poreikį.

6.3. Gyventojų apklausos tyrimo kartotinumai ir tęstinumas

Apklausos tyrimą tikslinga būtų kartoti kas 2-3 metai. Ilgesni laiko tarpai tarp 2 apklausų, pvz., siekiantys 4-8 metus ir daugiau būtų mažiau prasmingi, kadangi egzistuoja tam tikri strateginio planavimo ciklai, tarybos kadencijos laikotarpis. Taip pat prisideda ir tokie veiksniai kaip globalizacija, išmaniųjų technologijų plėtra, kurie ženkliai spartina gyvenimo tempą bei skatina didelius pokyčius. Labai viena nuo kitos nutolusios dvi apklausos, būtų kaip du atskiri tyrimai, kurių palyginimas nesuteiktų realaus pokyčio įvertinimo. Manytina, kad į vieną savivaldybės tarybos kadenciją, o kartu ir į vieną savivaldybės administracijos direkcijos darbo ciklą, idealiau atveju galėtų tilpti dvi tokios apklausos.



Norime atkreipti dėmesį, kad atliktas apklausos tyrimas nepaneigia motyvacijos ir prasmės lygiagrečiai vykdyti detalesnius gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimus, kurie būtų atliekami atskirų sektorių arba netgi pavienių, specializuotas paslaugas teikiančių, institucijų lygmeniu. Akivaizdu, kad detalizuoti „sektoriniai“ ir konkretūs „instituciniai“ gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimai pilnai gali būti vykdomi lygiagrečiai su šioje ataskaitoje pristatytu unifikuotu tyrimu. Bet kuriuo atveju, gyventojų socialinių apklausų gausa bei įvairovė, ypač tokių, kurios būtų orientuotos į pasitenkinimo nustatymą, reiškia, kad kuriamos prielaidos veiklesnei demokratijai, efektyvesniam viešųjų paslaugų valdymui, geresnei gyvenimo kokybei.



PRIEDAS 1

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO ŠVIETIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE KLAUSIMYNAS

UAB 14 ir Zarasų rajono savivaldybės administracija anoniminę vartotojų pasitenkinimo Zarasų rajono švietimo viešosiomis paslaugomis tyrimą. Tyrimo duomenys bus naudojami įgyvendinant Zarasų rajono savivaldybės administracijos projektą pagal finansavimo priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920. Tyrimo tikslinė grupė - išoriniai paslaugų vartotojai, t.y., Zarasų rajono savivaldybės gyventojai ir išoriniai paslaugų vartotojai, t.y., interesantai ir tėvai.

Prašome atsakyti klausimyne pateiktus klausimus. Atsakydami į klausimus nurodykite atsakymą/-us pagal pateiktus vertinimo kriterijus.

Kilus klausimams kreipkitės į UAB 14 atstovą el. paštu 8 687 882 83 arba el. paštu info@keturiolika.lt.

1. Ar Jūs nuolat gyvenate Zarasų rajone, ar esate atvykęs (-usi) į Zarasų rajoną (esate svečias)?

- ☐ Nuolatinis Zarasų miesto ar rajono gyventojas
- ☐ Atvykęs (-usi) (Zarasų miesto ar rajono svečias). *Jei pasirenkamas šis atsakymas toliau neatsakinėkite į klausimyno klausimus.*

I. BENDRAS ŠVIETIMO VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

2. Kiek Jums yra svarbios švietimo viešosios paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu					Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
3.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
4.	Vidurinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
5.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
6.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
7.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
8.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
9.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
10.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklasinės veiklos įvairovė bei kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
11.	Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐



12.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
13.	Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
14.	Progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
20.	Suaugusiųjų neformalaus švietimo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
21.	Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
22.	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
23.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
24.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
25.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
26.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐

3. Kaip vertinate švietimo viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

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

Nr.	Viešoji paslauga	Labai blogai										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
3.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
4.	Vidurinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
5.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
6.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
7.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybę ir būklę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
8.	Pradinių mokyklų išsidėstymą ir pasiekiamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐



9.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovę ir pasiekiamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
10.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklasinės veiklos įvairovę bei kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
11.	Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovę (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
12.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymą ir pasiekiamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
13.	Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
14.	Progimnazijų išsidėstymą ir pasiekiamumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
16.	Vaikų/moksleivių saugumą ugdymo įstaigose	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumą bei veiklą Zarasų rajone	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmenį dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
20.	Suaugusiųjų neformalaus švietimo būklę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
21.	Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumą ir vaidmenį, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
22.	Preveninės veiklos/prevencinių veiklų, skirtų nepilnamečiams, įvairovę bei efektyvumą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
23.	Galimybes gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
24.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklę	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
25.	Vykdomą nepilnamečių nusikalstamumo prevenciją, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
26.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐

4. Kaip vertinate švietimo viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

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

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

5. Ką siūlote siekiant pagerinti švietimo viešųjų paslaugų kokybę?



II. NAUDOJIMASIS ŠVIETIMO VIEŠOSIOMIS PASLAUGOMIS

1. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į atsakingąją instituciją ar įstaigą dėl švietimo viešųjų paslaugų?

- ☐ Taip
☐ Ne. Jei į šį klausimą atsakoma „Ne“, toliau atsakinėti į klausimyno III dalies klausimus.

2. Kokiu būdu kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų?

(Pažymėkite kreipimosi būdą nurodydami skaičių tinkamame stulpelyje. Pažymėkite visas Jums tinkamas paslaugas.)

Nr.		Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją ar įstaigą)	Telefonu	El. paštu ar per užklausą internetu	Raštu (paštu)	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	☐
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	☐
3.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	☐
4.	Vidurinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	☐
5.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumą	1	2	3	4	5 _____	☐
6.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	☐
7.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė	1	2	3	4	5 _____	☐
8.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	☐
9.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	☐
10.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė	1	2	3	4	5 _____	☐
11.	Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	1	2	3	4	5 _____	☐



12.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	☐
13.	Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5 _____	☐
14.	Progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5 _____	☐
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	4	5 _____	☐
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	1	2	3	4	5 _____	☐
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	2	3	4	5 _____	☐
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	1	2	3	4	5 _____	☐
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	4	5 _____	☐
20.	Suaugusiųjų neformalaus švietimo būklė	1	2	3	4	5 _____	☐
21.	Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę	1	2	3	4	5 _____	☐
22.	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	1	2	3	4	5 _____	☐
23.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	4	5 _____	☐
24.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	4	5 _____	☐
25.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	1	2	3	4	5 _____	☐
26.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5 _____	



3. Priežastis, dėl kurios kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų, buvo:

(Pažymėkite priežastį nurodymais skaičių tinkamame stulpelyje. Pažymėkite visas Jums tinkamas priežastis.)

Nr.		Norėdami gauti tam tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Nusiskundimas švietimo viešosiomis paslaugomis	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	☐
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	☐
3.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	☐
4.	Vidurinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	☐
5.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumą	1	2	3	5 _____	☐
6.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	☐
7.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė	1	2	3	5 _____	☐
8.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	☐
9.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	☐
10.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklasinės veiklos įvairovė bei kokybė	1	2	3	5 _____	☐
11.	Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)	1	2	3	5 _____	☐
12.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	☐



13.	Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	5 _____	☐
14.	Progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas	1	2	3	5 _____	☐
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone	1	2	3	5 _____	☐
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose	1	2	3	5 _____	☐
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė	1	2	3	5 _____	☐
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone	1	2	3	5 _____	☐
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu	1	2	3	5 _____	☐
20.	Suaugusiųjų neformalaus švietimo būklė	1	2	3	5 _____	☐
21.	Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę	1	2	3	5 _____	☐
22.	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas	1	2	3	5 _____	☐
23.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)	1	2	3	5 _____	☐
24.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	5 _____	☐
25.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	1	2	3	5 _____	☐
26.	Kita (įrašykite)	1	2	3	5 _____	☐



4. Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t. y. švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų suteikta viešąja paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas)

Nr.	Viešoji paslauga	Labai nepatenkintas					Labai patenkintas					Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Gimnazijose teikiamų paslaugų kokybė											☐
2.	Progimnazijose teikiamų paslaugų kokybė											☐
3.	Pradinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė											☐
4.	Vidurinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė											☐
5.	Sportinės veiklos ugdymo įstaigų įvairovė ir pasiekiamumą											☐
6.	Pagrindinėse mokyklose teikiamų paslaugų kokybė											☐
7.	Ikimokyklinių įstaigų teikiamų paslaugų kokybė ir būklė											☐
8.	Pradinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas											☐
9.	Meninės pakraipos papildomo ugdymo įstaigų (dailės, muzikos, choreografijos mokyklų, būrelių) įvairovė ir pasiekiamumas											☐
10.	Mokyklose vykdomos po pamokinės ir užklausinės veiklos įvairovė bei kokybė											☐
11.	Po pamokinės veiklos įstaigų įvairovė (dailės, muzikos, sporto mokyklų, būrelių ir kt.)											☐
12.	Pagrindinių mokyklų išsidėstymas ir pasiekiamumas											☐
13.	Po pamokinės veiklos įstaigose teikiamų paslaugų kokybė											☐
14.	Progimnazijų išsidėstymas ir pasiekiamumas											☐
15.	Tai, kaip organizuojamas vaikų ir jaunimo užimtumas Zarasų rajone											☐
16.	Vaikų/moksleivių saugumas ugdymo įstaigose											☐
17.	Vaikų su negalia ugdymo būklė											☐
18.	Vaikų ir jaunimo organizacijų aktyvumas bei veikla Zarasų rajone											☐
19.	Nevyriausybinių organizacijų vaidmuo dirbant su vaikais ir jaunimu											☐
20.	Suaugusiųjų neformalaus švietimo būklė											☐
21.	Religinių organizacijų/bendrijų aktyvumas ir vaidmuo, ugdant jaunimą ir visuomenės dorovę											☐
22.	Preveninės veiklos/preveninių programų, skirtų nepilnamečiams, įvairovė bei efektyvumas											☐
23.	Galimybės gauti vaikui vietą ikimokyklinėje įstaigoje (vaikų darželyje-lopšelyje)											☐



24.	Nusikalsti linkusių nepilnamečių ugdymo ir resocializacijos būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
25.	Vykdoma nepilnamečių nusikalstamumo prevencija, asocialių (nepilnamečių) grupuočių sutramdymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
26.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐

5. Kodėl esate nepatenkintas švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą?

(Pažymėkite kelis atsakymus)

- ☐ Neaiškūs ir neišsamūs esami švietimo paslaugų aprašymai, teikiama informacija;
- ☐ Teikiant dokumentus neišsami informacija apie teikiamas paslaugas;
- ☐ Nežinau kur ieškoti dokumentų formų;
- ☐ Nepatogi prieiga prie dokumentų formų;
- ☐ Sunku rasti reikiamą informaciją dėl švietimo viešųjų paslaugų;
- ☐ Ieškant informacijos arba sprendimo dėl švietimo paslaugų reikia atvykti į savivaldybę;
- ☐ Sunku rasti informaciją apie švietimo viešąsias paslaugas svetainėje www.zarasai.lt;
- ☐ Savivaldybėje nekokybiškai aptarnaujama dėl švietimo viešųjų paslaugų – lėtas administracinių paslaugų teikimas;
- ☐ Nėra galimybės patogiu ir saugiu būdu užtikrinti vaikų maitinimo paslaugas, t.y., moksleivio pažymėjimo funkcionalumas neleidžia naudotis kortele už atsiskaitymus pietų metu mokykloje;
- ☐ Neužtikrinamas moksleivių saugumas – negaunama informacija apie pavėžėjamus iš/į mokyklą, dėl negaunamų ataskaitų apie moksleivių judėjimą iš/į švietimo įstaigas;
- ☐ Mokyklose nėra pajėgios užtikrinamas moksleivių saugumas jų buvimo pamokose ar po pamokinių veiklų metu, t.y., neužtikrinama praėjimo kontrolė, incidentų valdymas bei atsekamumas;
- ☐ Moksleivių tėvai negauna greitų atsakymų į pateiktus prašymus (pvz., prašymai dėl priėmimo į švietimo įstaigą).
- ☐ Kita (įrašykite):

6. Vertindami švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų darbą ir jų teikiamas viešąsias paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku)

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Institucija ar įstaiga, teikianti švietimo viešąsias paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
2.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančios institucijos ar įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
3.	Švietimo viešosios paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
4.	Kai kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
5.	Kai kreipėtės dėl švietimo viešųjų paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos ar įstaigos nurodytą laiką)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
6.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančioje institucijoje ar įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐



7.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
8.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
9.	Švietimo viešųjų paslaugų institucijos ar įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
10.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
11.	Švietimo viešąsias paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
12.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐

7. Pasiūlymai kaip pagerinti švietimo viešąsias paslaugas

(pažymėkite kelis atsakymus)

- ☐ Sukurti švietimo viešųjų paslaugų standartą taip pagerinant švietimo paslaugas;
- ☐ Informacijos apie viešąsias švietimo paslaugas perkėlimas į internetinę svetainę, užtikrinant interesantų prieigą prie aprašymų bei formų;
- ☐ Greitinti savivaldybės vidinių organizacinių procesų valdymą diegiant strateginio planavimo modelį;
- ☐ Savivaldybės administracijos personalo mokymai apie strateginio planavimo modelio principus, keičiantis gerąja užsienio patirtimi;
- ☐ Integruoti papildomas atsiskaitymo už maitinimą bei kelionės bilieto funkcijas į moksleivių pažymėjimus;
- ☐ Iki-/mokyklinio bei neformaliojo ugdymo įstaigose įdiegti stebėjimo kameras aplink švietimo įstaigų pastatus/teritoriją;
- ☐ Siekiant užtikrinti spartų ir efektyvų duomenų perdavimą tarp susijusių institucijų švietimo įstaigose turi būti diegiama duomenų valdymo sistema;
- ☐ Vykdomi švietimo įstaigų personalo mokymai, kurių metu apmokoma naudotis duomenų valdymo sistema;
- ☐ Kita (įrašykite):

III. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

1. Respondento lytis:

- ☐ Vyras
- ☐ Moteris

2. Amžius _____ (suėję metai)

3. Išsilavinimas:

- ☐ Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis
- ☐ Aukštesnysis arba spec. vidurinis
- ☐ Aukštasis

4. Užsiėmimas:

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



5. Šeimos narių skaičius (įskaitant Jus):

- ☐ 1 asmuo
- ☐ 2 asmenys
- ☐ 3 asmenys
- ☐ 4 asmenys
- ☐ 5 asmenys
- ☐ 6 asmenys ir daugiau

6. Gyvenamoji vieta:

- ☐ Miestas (įrašykite)
- ☐ Kaimas (įrašykite) _____

7. Seniūnija:

- ☐ Zarasų miesto seniūnija
- ☐ Zarasų seniūnija
- ☐ Antalieptės seniūnija
- ☐ Antazavės seniūnija
- ☐ Degučių seniūnija
- ☐ Dusetų seniūnija
- ☐ Imbrado seniūnija
- ☐ Salako seniūnija
- ☐ Suvieko seniūnija
- ☐ Turmanto seniūnija

8. Jūsų šeiminei padėtis:

- ☐ Netekėjusi arba nevedęs
- ☐ Ištekėjusi ar vedęs arba gyvename nesusituokę
- ☐ Išsiskyrusi (-ęs) arba gyvenu atskirai
- ☐ Našlė (-ys)

9. Kokia suma tenka vienam Jūsų šeimos nariui per mėnesį? (neprivaloma)

Sudėkite visų šeimos narių atlyginimus, pensijas, stipendijas ir t. t. Ir padalykite iš šeimos narių skaičiaus.

_____ EUR

ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS ASMENŲ APTARNAVIMO PROCESŲ BRANDOS LYGIO NUSTATYMAS



Parengė:



UAB 14

Užsakovas:



Zarasų rajono savivaldybės administracija

2017 m. birželio mėn.

Zarasai

TURINYS

TURINYS	2
1. VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO BRANDOS LYGIAI IR PROCESŲ BRANDOS LYGIAI	3
2. ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO BRANDOS LYGIAI	6
3. ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS PROCESŲ BRANDOS LYGIO NUSTATYMAS	44
4. VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS IR ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS	48
4.1. Tyrimo metodika	48
4.2. Viešųjų ir administracinių paslaugų svarba Zarasų rajono savivaldybėje	51
4.2.1. Viešųjų paslaugų svarba	51
4.2.2. Administracinių paslaugų svarba	58
4.3. Viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimas Zarasų rajono savivaldybėje	61
4.3.1. Viešųjų paslaugų vertinimas	61
4.3.2. Administracinių paslaugų vertinimas	67
5. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO INDEKSAS	71
6. APIBENDINIMAS	80
6.1. Rekomendacijos	80
6.2. Tyrimo duomenų panaudojimo galimybės	89
6.3. Gyventojų apklausos tyrimo kartotinumai ir tęstinumas	90
PRIEDAS 1	91

1. VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO BRANDOS LYGIAI IR PROCESŲ BRANDOS LYGIAI

Viešo administravimo institucijos ir savivaldos institucijos siekia pagerinti savo teikiamas paslaugas savo klientams - gyventojams bei ūkio subjektams, tuo pačiu tenkinant jų lūkesčius, o taip pat pačių paslaugų ir jų administravimo procesų efektyvumą. Remiantis naujosios viešosios vadybos principais kaip priemonė tam pasiekti naudojamas veiklos procesų automatizavimas, o tai reiškia, kad vis daugiau paslaugų perkeliama iš tradicinės į elektroninę terpę, t.y. kuriamos elektroninės paslaugos.

Paprastai paslauga nėra pilnai perkeliama į elektroninę erdvę, dalis proceso atliekama tradiciniu būdu ne elektroninėmis priemonėmis. Paslaugos skaitmeninamos palaipsniui, dalimis perkeliant į elektroninę erdvę, įgyvendinant ją iteracijomis. Šios iteracijos apima nuolatinį elektroninių paslaugų gerinimą – planavimo, diegimo, vertinimo bei tobulinimo ciklą, kuris plačiau aprašytas (Ostašius, 2010). Vienas iš šio ciklo elementų – elektroninių paslaugų vertinimas. Tokio tipo vertinimo pavyzdžiu galėtų būti Europos Komisijos užsakymu jau kelis metus iš eilės atliekama Europos šalių elektroninių paslaugų brandos palyginamoji analizė (Capgemini, 2010), vertinimas atliekamas remiantis Europos Komisijos priimta metodika (Method paper, 2010; Method paper, 2009), Vidaus reikalų ministerijos užsakymu buvo atliekami ir Lietuvoje (BGI-Consulting, 2009).

Perkėlimo į elektroninę erdvę lygio - kuriamų ir sukurtų elektroninių paslaugų brandos vertinimui paminėtais atvejais naudojami metodai, kurių pagrindą sudaro pakopų modelis (angl. Stage model). Vieną iš pakopų modelių, kuriuo remiasi (Capgemini, 2010; BGI-Consulting, 2009), sudaro šie brandos lygių kriterijų aprašymai:

0 *nebuvo lygis* - paslaugų teikėjas ar atsakingas administracinis lygmuo neturi viešai pasiekiamos interneto svetainės arba viešai pasiekiamą interneto svetainę, kurią administruoja paslaugų teikėjas arba atsakingas administracinis lygmuo, neatitinka nė vieno iš 1 – 4 lygių kriterijų.

1 *informacinis lygis* – informaciją apie viešąją ar administracinę paslaugą galima rasti viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas.

2 *vienpusės sąveikos lygis* – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią

administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui gauti paraiškos formą (atsisiųsti ją iš interneto svetainės), siekiant pradėti viešosios ar administracinės paslaugos gavimo procedūrą;

3 *dvipusės sąveikos lygis* – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui paraiškos formą užpildyti internete ir ją išsiųsti viešojo administravimo subjektui, tačiau pati viešoji ar administracinė paslauga suteikiama ne elektronine forma;

4 *bendradarbiavimo lygis* – viešoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos, arba viešoje interneto svetainėje, kurią administruoja viešojo administravimo subjektas, teikiantis administracines paslaugas ar administruojantis viešąsias paslaugas, suteikiama galimybė vartotojui dalyvauti visame viešosios ar administracinės paslaugos teikime per interneto svetainę; vartotojui, siekiančiam elektroniniu būdu gauti geros kokybės viešąją ar administracinę paslaugą, nereikia atlikti formalių procedūrų.

Organizacijos veiklos brandos vertinimo modeliai naudingi tuo, kad jie sudaro sąlygas organizacijai nustatyti – kokio brandos lygmens yra konkreti jos veiklos sritis ir įvertinti, ko trūksta, kad ta veiklos sritis taptų brandesne, kad tobulinant konkrečią veiklą būtų sudarytos geresnės sąlygos siekti organizacijos tikslų.

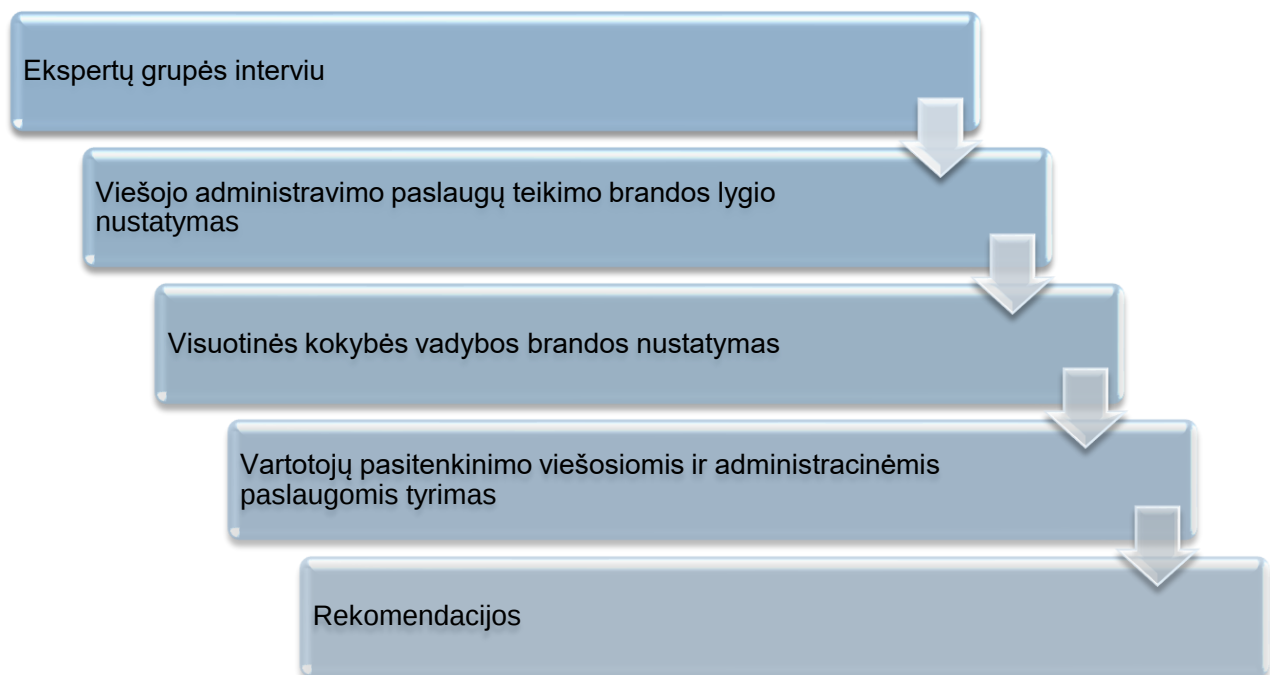
Procesų valdymo branda parodo viešojo valdymo institucijos gebėjimus tinkamai valdyti veiklos tikslams pasiekti reikalingus procesus, o taip pat, parodo sąlygas (institucijos aplinką), kuriomis yra (būtų) vykdomi projektai ar procesai. Procesų valdymo brandai įvertinti yra taikomi įvairūs modeliai (standartai).

Viešojo valdymo institucijoms, taikančioms projektų ar procesų valdymą, rekomenduojama įvertinti ir reguliariai stebėti ne tik projektų ir procesų valdymo, tačiau ir visuotinės kokybės vadybos brandos institucijoje lygį. Visuotinės kokybės vadybos brandos lygį viešojo valdymo institucija gali įsivertinti atsižvelgdama į Europos kokybės vadybos fondo patvirtintus 8 tobulumo principus:

1. Lyderystė ir siekiamo tikslo pastovumas.
2. Orientacija į rezultatus.
3. Dėmesys suinteresuotiems asmenims.

4. Institucijos veiklos procesų valdymas.
5. Darbuotojų mokymas ir jų įtraukimas į institucijos veiklos tobulinimo procesus.
6. Nuolatinis mokymasis ir institucijos veiklos tobulinimas.
7. Partnerystės plėtojimas.
8. Institucijos socialinė atsakomybė.

Siekiant tinkamai įvertinti visuotinės kokybės vadybos brandos lygį viešojo valdymo institucijoje, rekomenduojama vadovautis Bendrojo vertinimo modelio taikymo išorinio vertinimo tvarkos apraše, patvirtintame vidaus reikalų ministro 2014 m. vasario 4 d. įsakymu Nr. 1V-47, pateiktais klausimais apie visuotinės kokybės vadybos brandą. Šis klausimynas padeda įvertinti atskiro tobulumo principo taikymo stadiją (inicijavimo, įgyvendinimo ar brandos) ir apibendrinus šių vertinimų rezultatus – nustatyti viešojo valdymo institucijos visuotinės kokybės vadybos brandos lygį. Brandos lygis nustatytas remiantis ekspertų grupės interviu, vykusio 2017 m. gegužės 10 d. rezultatais, vertinant pagal atskiras savivaldybės teikiamas administracines paslaugas. Tyrimo seka pateikta 1 paveiksle.



1 paveikslas. Tyrimo metodinė seka

2. ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO PASLAUGŲ TEIKIMO BRANDOS LYGIAI

Zarasų rajono savivaldybės viešojo administravimo paslaugų brandos lygiai nustatyti atlikus žvalgybinio pobūdžio Zarasų rajono savivaldybės svetainės vertinimą, įvertinus savivaldybės teikiamų paslaugų aprašymus, paslaugų teikimo schemas, testuojant paslaugų užsakymą elektroninėje erdvėje. Gauti rezultatai tikrinti remiantis kokybinio tyrimo – ekspertų grupės interviu, vykusio 2017 m. gegužės 10 d. Sudaryta Zarasų rajono savivaldybės viešojo administravimo paslaugų brandos lygių suvestinė lentelė, pagal šiuo metu Zarasų rajono savivaldybės teikiamas paslaugas, pateikiant esamą teikiamų paslaugų brandos lygį.

1 lentelėje pateikiamas maksimalus galimas paslaugų brandos lygis, remiantis Vidaus reikalų ministerijos Savivaldybių organizuojamų viešųjų paslaugų teikimo analize (2010), žvalgomuoju internetu ir ekspertiniu vertinimu.

1 lentelė. Zarasų rajono savivaldybės viešojo administravimo paslaugų brandos lygiai

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
Archyvai	Archyvinų pažymų apie darbo stažą ir / arba pajamas iš savivaldybės veiklos dokumentų išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Savivaldybės veiklos dokumentų kopijų, išrašų, nuorašų išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Pažymų apie likviduotų juridinių asmenų dokumentų perdavimą tolimesniam saugojimui išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Juridinius faktus patvirtinančių pažymų, saugomų likviduotų juridinių asmenų veiklos dokumentų pagrindu, išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Likviduotų juridinių asmenų dokumentų kopijų ir išrašų išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
Asmenų priėmimas ir konsultacijos	Asmenų prašymų, skundų ir pranešimų priėmimas ir registravimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Asmenų konsultavimas valstybinės kalbos vartojimo klausimais	www.zarasai.lt	DVS Avilys	1 – informacinis lygis	1 – informacinis lygis
Civilinė metrikacija	Informacijos apie civilinės būklės aktų registravimo ir atitinkamų liudijimų išdavimo tvarką pateikimas	www.zarasai.lt	-	1 – informacinis lygis	1 – informacinis lygis
	Vardo, pavardės, tautybės keitimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Kartotinio civilinės būklės akto įrašo įregistravimo liudijimo išdavimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Tėvystės pripažinimo registravimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Pažymos apie šeiminių padėčių išdavimas asmeniui, ketinančiam sudaryti santuoką užsienio valstybėje	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Bažnyčios nustatyta tvarka sudarytos santuokos įrašymas į apskaitą	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Įvaikinimo registravimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Užsienio valstybėje gimusio vaiko gimimo įrašymas į apskaitą	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Gimimo registravimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Tėvystės nustatymo ir nuginklėjimo registravimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Prašymo sudaryti santuoką priėmimas ir santuokos registravimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Užsienio valstybėje įregistruotos santuokos įrašymas į apskaitą	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Santuokos nutraukimo registravimas, ištuokos liudijimo išdavimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Užsienio valstybėje įregistruotos ištuokos įrašymas į apskaitą	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Mirties registravimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Civilinės būklės akto įrašo kopijos, nuorašo, išrašo išdavimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Civilinės būklės akto įrašo ištaisymas, papildymas, pakeitimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Civilinės būklės akto įrašo atkūrimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Civilinės būklės akto įrašo anuliavimas	www.zarasai.lt	Gyventojų registro programa LGRIS, DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas)	Leidimų viešiesiems renginiams organizuoti išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo vežti keleivius lengvuju automobiliu taksi išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo vežti keleivius lengvuju automobiliu taksi dublikato išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Patikslinto leidimo vežti keleivius lengvuju automobiliu taksi išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo vežti keleivius lengvuju automobiliu taksi galiojimo sustabdymas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Leidimo vežti keleivius lengvuju automobiliu taksi galiojimo sustabdymo panaikinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijos organizuoti mažąją loteriją išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijos organizuoti mažąją loteriją galiojimo panaikinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijos organizuoti mažąją loteriją galiojimo sustabdymo panaikinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijų verstis sezonine mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais kurortinio, poilsio bei turizmo sezonų laikotarpiu išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais galiojimo panaikinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais dublikatų išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo verstis didmenine prekyba suskystintosiomis naftos dujomis išdavimas, keitimas, galiojimo sustabdymas, galiojimo sustabdymo panaikinimas, galiojimo panaikinimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo verstis mažmenine prekyba nefasuotais naftos produktais išdavimas, keitimas, galiojimo sustabdymas, galiojimo sustabdymo panaikinimas, galiojimo panaikinimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo verstis mažmenine prekyba suskystintosiomis	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	naftos dujomis išdavimas, keitimas, galiojimo sustabdymas, galiojimo sustabdymo panaikinimas, galiojimo panaikinimas	per Elektroninius valdžios vartus			
	Licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais galiojimo panaikinimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijos verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais dublikato išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais papildymas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	gėrimais galiojimo sustabdymo panaikinimas	per Elektroninius valdžios vartus			
	Licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais patikslinimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Vienkartinių licencijų verstis mažmenine prekyba alkoholiniais gėrimais išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais patikslinimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo vežti keleivius lengvuju automobiliu taksi galiojimo panaikinimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo vežti keleivius vietinio (miesto ar priemiestinio) reguliaraus susisiekimo maršrutu išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Papildomo leidimo egzemplioriaus vežti keleivius vietinio (miesto ar priemiestinio) reguliaraus susisiekimo maršrutu išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo vežti keleivius vietinio (miesto ar priemiestinio) reguliaraus susisiekimo maršrutu panaikinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Licencijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Licencijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje pratęsimas	per Elektroninius valdžios vartus			
	Licencijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje pakeitimas, pasikeitus joje įrašytiems duomenims	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	savivaldybės teritorijoje dublikato išdavimas				
	Licencijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje panaikinimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Licencijos kopijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Licencijos kopijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje pratęsimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Licencijos kopijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje pakeitimas, pasikeitus joje įrašytiems duomenims.	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Licencijos kopijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje dublikato išdavimas.	per Elektroninius valdžios vartus			
	Licencijos kopijos verstis keleivių vežimu autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, suteikiančios teisę vežti keleivius autobusais vietinio susisiekimo maršrutais, kai maršruto pradžia arba pabaiga yra licenciją išdavusios savivaldybės teritorijoje panaikinimas.	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Licencijos organizuoti mažąją loteriją patikslinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Leidimų kasinėjimo darbams vykdyti išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
		per Elektroninius valdžios vartus			
	Leidimų važiuoti Zarasų rajono savivaldybės vietinės reikšmės viešaisiais keliais didžiagabaritėmis ir (ar) sunkiasvorėmis transporto priemonėmis išdavimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo verstitis didmenine prekyba nefasuotais naftos produktais išdavimas, keitimas, galiojimo sustabdymas, galiojimo sustabdymo panaikinimas, galiojimo panaikinimas	www.zarasai.lt, paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
Nuosavybės atkūrimas	teisų Lietuvos Respublikos piliečių prašymų dėl nuosavybės teisės į gyvenamuosius namus, jų dalis, butus, ūkinės ir komercinės paskirties pastatus atkūrimo nagrinėjimas, sprendimų priėmimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Valstybės garantijų nuomininkams, išsikeliantiems iš savininkams grąžintų gyvenamųjų namų, jų dalių, butų, vykdymas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
Socialinė apsauga	Informacijos apie socialinių išmokų skaičiavimo ir mokėjimo bei socialinių paslaugų ir kitos socialinės paramos teikimo tvarką pateikimas	www.zarasai.lt	-	1 – informacinis lygis	1 – informacinis lygis
	Informacijos apie kompensacijų skaičiavimo ir mokėjimo tvarką pateikimas	www.zarasai.lt	-	1 – informacinis lygis	1 – informacinis lygis
	Išmokos vaikui skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Spec. automobilių įsigijimo ir jų techninio pritaikymo išlaidų kompensacijos skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Šalpos našlaičių pensijos skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Šalpos kompensacijos skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Neįgaliojo pažymėjimų išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Priežiūros (pagalbos) išlaidų tikslinės kompensacijos skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Išmokos už mirusį šalpos išmokos gavėją jį laidojusiems asmenims skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Globos (rūpybos) išmokos, globos (rūpybos) išmokos tikslinio priedo skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Žuvusių pasipriešinimo 1940-1990 metų okupacijoms dalyvių šeimoms valstybės paramos skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Išmokų neįgaliesiems skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Vienkartinės kompensacijos asmenims, sužalotiems	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	atliekant būtinąją karinę tarnybą, skyrimas				
	Paramos mirties atveju skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienosios sąveikos lygis
	Socialinės paramos mokiniams skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienosios sąveikos lygis
	Pareiškimo ir išvados dėl asmens pripažinimo neveiksniu ar ribotai veiksniu tam tikroje srityje ir globos nustatymo tam tikroje srityje teikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienosios sąveikos lygis
	Vienkartinės išmokos vaikui skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienosios sąveikos lygis
	Išmokos privalomosios tarnybos kario vaikui skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienosios sąveikos lygis
	Būsto šildymo išlaidų, geriamojo vandens išlaidų ir karšto vandens išlaidų kompensacijų skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienosios sąveikos lygis
	Socialinės pašalpos skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienosios sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Vienkartinių pašalpų ginkluoto pasipriešinimo (rezistencijos) dalyviams – kariams savanoriams ir jiems laidoti skiriamų laidojimo lėšų išmokėjimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
	Laikino apnakvindinimo paslaugos teikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
	Specialiųjų poreikių lygio nustatymas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
	Šalpos kompensacijos ir šalpos (socialinės) pensijos gavėjo pažymėjimo išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
	Transporto išlaidų kompensacijos skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
	Šalpos pensijos skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
	Vienartinės išmokos nėsčiai moteriai skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis
	Vienartinės išmokos įsikurti skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Paramos užsienyje mirusių (žuvusių) Lietuvos Respublikos piliečių palaikams pargabenti skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Vienkartinės pašalpos skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Teikimas skirti antrojo laipsnio valstybines pensijas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Pareiškimo dėl veiksnus (ribotai veiksnus) asmens rūpybos nustatymo teikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Pagalbos labiausiai skurstantiems asmenims teikimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Pagalbos į namus paslaugų teikimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Bendrųjų socialinių paslaugų teikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Apgyvandinimo nakvynės namuose ir krizių centruose	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Dienos socialinės globos asmens namuose teikimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų skyrimas	www.zarasai.lt	Programa „Parama“, DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Slaugos išlaidų tikslinės kompensacijos skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
Švietimas	Informacijos teikimas apie švietimo būklę rajono Savivaldybėje	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Prašymų dėl vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros priemonių skyrimo, pakeitimo, pratęsimo ar panaikinimo priėmimas ir nagrinėjimas	Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Prašymų mokytis Savivaldybės bendrojo ugdymo mokyklose priėmimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
Teritorijų planavimas ir statyba	Informacijos dėl teritorijų planavimo, statinio projektavimo sąlygų bei statybos leidimų išdavimo pateikimas	www.zarasai.lt	-	1 – informacinis lygis	1 – informacinis lygis
	Planavimo sąlygų savivaldybės lygmens ar vietovės lygmens specialiojo teritorijų planavimo dokumentui rengti išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Planavimo sąlygų detaliojo teritorijų planavimo dokumentui rengti išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Prašymų žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektui patvirtinti priėmimas ir įsakymų išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Planavimo sąlygų kaimo plėtros žemėtvarkos projektui rengti išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Prašymų įregistruoti teritorijų planavimo dokumentą Lietuvos Respublikos teritorijų planavimo	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	dokumentų registre priėmimas ir pažymų, išrašų išdavimas.				
	Prašymų organizuoti žemės sklypų formavimo ir pertvarkymo projektui rengti priėmimas, įsakymų ir reikalavimų išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Žemės sklypų plano, prilyginamo detaliojo teritorijų planavimo dokumentui, tvirtinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Kaimo plėtros žemėtvarkos projektų derinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Požeminių komunikacijų geodezinių nuotraukų tvirtinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Adresų suteikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Specialiųjų architektūros reikalavimų išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimas statyti naują (-us) statinį (-ius) rekonstruoti	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	statinį (-ius) / atnaujinti (modernizuoti) pastatą (-us)				
	Rašytinis pritarimas statinio projektui	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Statybą leidžiančio dokumento perregistravimas kito statytojo vardu	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Išvada ir sąlygos dėl vandens gavybos gręžinio projektavimo/ įrengimo	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimų įrengti išorinę reklamą išdavimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Visuomenei svarbių pastatų projektinių pasiūlymų užduoties ir projektinių pasiūlymų derinimas ir viešinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Adreso ir numerio suteikimas, pakeitimas arba panaikinimas žemės sklypų objektams (pastatams ar jų	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	kompleksams), patalpoms (butams) bei pavadinimų suteikimas gatvėms ir aikštėms	per Elektroninius valdžios vartus			
	Topografinių – inžinerinių erdvinių duomenų teikimas ir priėmimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – viopusės sąveikos lygis
Teisinė pagalba	Priminės teisinės pagalbos teikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	2 – viopusės sąveikos lygis	1 – informacinis lygis
Vaikų teisių apsauga	Informacijos apie vaikų ir jaunimo teisių apsaugą pateikimas	www.zarasai.lt	-	1 – informacinis lygis	1 – informacinis lygis
	Vaiko laikinosios globos (rūpybos) tėvų prašymu nustatymas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – viopusės sąveikos lygis
	Laikinosios globos (rūpybos) nustatymas vaikams, likusiems be tėvų globos (rūpybos)	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – viopusės sąveikos lygis
	Konsultavimas dėl nuolat Lietuvos Respublikoje ar užsienio valstybėje gyvenančio fizinio asmens	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – viopusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	tinkamumo priimti institucijoje globojamą (rūpinamą) vaiką laikinai svečiuotis, prašymų priėmimas ir išvados pateikimas				
	Konsultacijų, jeigu tėvai atsisako sudaryti sąlygas vaikui bendrauti su skyrium gyvenančiu vienu iš tėvų ar artimaisiais giminaičiais, teikimas. Artimųjų giminaičių ir vaiko bendravimo tvarkos nustatymas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Tarpininkavimo dokumentų dėl prašymo išduoti (pakeisti) asmens tapatybės kortelę Lietuvos Respublikos piliečiui iki 16 metų arba pasą Lietuvos Respublikos piliečiui iki 18 metų, išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Konsultacijos ir informacijos vaiko teisių apsaugos klausimais suteikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Pažymos, reikalingos teismo leidimui gauti, norint parduoti, įkeisti gyvenamąjį būstą, išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Pažymos, reikalingos teismo leidimui gauti, norint priimti palikimą nepilnamečio vardu, išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Asmenų, norinčių tapti vaiko globėjais (rūpintojais), įtėviais, atrankos bei pasirengimo globoti (rūpintis), įvaikinti organizavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
Valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti	Rajono Savivaldybės socialinio būsto nuoma asmenims ir šeimoms, įrašytiems į asmenų ir šeimų sąrašus turinčių teisę į paramą būstui išsinuomoti	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Rajono Savivaldybės socialinio būsto nuoma asmenims ir šeimoms, įrašytiems į asmenų ir šeimų	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	sąrašus turinčių teisę į paramą būstui išsinuomoti				
	Asmenų ir šeimų, turinčių teisę į paramą būstui išsinuomoti, įrašymas į sąrašus rajono Savivaldybės socialinio būsto nuomai	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Pažymų, apie teisę į subsidiją valstybės iš dalies kompensuojamo būsto kredito daliai apmokėti, išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Pažymų apie įrašymą į asmenų ir šeimų, turinčių teisę į paramą būstui išsinuomoti sąrašus, išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Konsultacijų apie įrašymą į sąrašus rajono Savivaldybės socialinio būsto nuomai suteikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Rajono Savivaldybės socialinio būsto nuomos sutarčių sudarymas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Konsultacijų apie asmenų ir šeimų, turinčių teisę į paramą gauti būsto nuomos ar išperkamosios būsto nuomos mokesčių dalies kompensaciją suteikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Asmenų ir šeimų, turinčių teisę į paramą gauti būsto nuomos ar išperkamosios būsto nuomos mokesčių dalies kompensaciją, įrašymas į sąrašus	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Konsultacijų apie rajono Savivaldybės būsto nuomą suteikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Rajono Savivaldybės būsto nuoma	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Rajono Savivaldybės būsto nuomos sutarčių sudarymas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Sutikimų dėl asmenų gyvenamosios vietos deklaravimo arba duomenų apie gyvenamosios vietos	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	deklaravimą naikinimo rajono Savivaldybei nuosavybės teise priklausančiuose būstuose išdavimas				
	Rajono Savivaldybės būsto ir rajono Savivaldybės socialinio būsto nuomos sutarčių pakeitimas, atnaujinimas ir sudarymas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Konsultacijų apie rajono Savivaldybės būsto ir pagalbinių ūkio paskirties patalpų pardavimą suteikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	2 – vienaspusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Rajono Savivaldybės būsto ir pagalbinių ūkio paskirties patalpų pardavimo organizavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Konsultacijų apie subsidijų valstybės iš dalies kompensuojamo būsto kredito daliai apmokėti suteikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Grįžtančių politinių kalinių ir tremtinių aprūpinimas būstu	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
Žemės ūkis	Savivaldybėje įregistruotų traktorių, traktorių bazėje sukonstruotų savaigųjų mašinų, savaigųjų žemės ūkio, kelių tiesimo, miškų, komunalinio ūkio darbuose naudojamų mašinų, taip pat krovininių priekabų ir puspriekabių techninė apžiūra	Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Bičių laikytojų paraiškų paramai už papildomą bičių maitinimą priėmimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Prašymų grąžinti dalį draudimo įmokų priėmimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis
	Melioruotos žemės savininkų ar kitų naudotojų prašymų išduoti techninius dokumentus apie jų žemėje esančius melioracijos statinius priėmimas, melioracijos statinių techninių dokumentų ir kitos informacijos suteikimas	Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienaspusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Ūkininkų ūkių įregistravimas, duomenų keitimas ir išregistravimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Duomenų priėmimas iš gyventojų žemės ūkio valdų registravimui, atnaujinimui, išregistravimui Lietuvos Respublikos žemės ūkio ir kaimo verslo valdų registre	Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Lietuvos Respublikos žemės ūkio ir kaimo verslo valdų registro, išrašo turgavietėms ir duomenų apie valdos ekonominio dydžio vienetą (EDV) išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Paraiškų tiesioginėms išmokoms už deklaruotus žemės ūkio naudmenis ir pasėlių plotus priėmimas ir informacijos šiais klausimais teikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Pieno gamintojų paraiškų ir metinių deklaracijų priėmimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Pažymų, patvirtinančių 10-ties metų ūkininkavimo faktą pagal priemonę „Ankstyvas pasitraukimas iš žemės ūkio gamybos“ išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Traktorių, savaeigių žemės ūkio ir kitų savaeigių mašinų, jų priekabų ir puspriekabių registravimas, registrų duomenų keitimas, išregistravimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Bulių augintojų informavimas apie jiems priskirtas specialiąsias išmokas, negavusiems specialiųjų išmokų prašymų priėmimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
Seniūnijų teikiamos paslaugos	Gyvenamosios vietos deklaravimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų taisymas, keitimas, naikinimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Pažymos gyvenamosios patalpos savininkui (bendraturčiams) apie jam	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	priklausančioje patalpoje savo gyvenamąją vietą deklaravusius asmenis išdavimas	per Elektroninius valdžios vartus			
	Pažymos apie deklaruotą gyvenamąją vietą išdavimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Prašymų įtraukti į gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitą priėmimas ir pažymų išdavimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Notarinių veiksmų seniūnijai priskirtos teritorijos gyventojams atlikimas.	www.zarasai.lt	DVS Avilys	2 – vienos pusės sąveikos lygis	1 – informacinis lygis
	Mirties registravimas (seniūnija)	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Šeimos sudėtį ir kitokią faktinę padėtį patvirtinančių dokumentų (pažymų) išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	Charakteristikų seniūnijos gyventojams išdavimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Laikomų naminių gyvūnų registravimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimo laidoti išdavimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Leidimų kirsti, persodinti, pašalinti, genėti saugotinus medžius ir krūmus (augančius privačių valdų savininkų sklypuose ar juridiniams asmenims priskirtose teritorijose) išdavimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Seniūnijos gyventojų konsultavimas, informavimas apie rajono Savivaldybės administracijos, Savivaldybės bei valstybės institucijų veiklą, teikiamas paslaugas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	2 – vienpusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Juridinius faktus patvirtinančių ar pažymų, saugomų seniūnijos veiklos	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	dokumentų pagrindu, išdavimas				
	Leidimų prekiauti (teikti paslaugas) nustatytose viešosiose vietose bei renginių metu išdavimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
Žemės nuomos administravimas	Fizinių ir juridinių asmenų prašymų dėl privačios žemės, valstybinės žemės nuomos ir nekilnojamojo turto mokesčių lengvatų priėmimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys, MASIS	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Prašymų dėl žemės nuomos mokesčio permokų grąžinimo bei dėl neteisingai sumokėtų mokesčių grąžinimo ir/ar užskaitymo priėmimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Juridinių asmenų valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaracijų priėmimas ir tvirtinimas	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas per Elektroninius valdžios vartus	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis
	Fizinių ir juridinių asmenų prašymų dėl pažymų apie valstybinės žemės nuomos mokesčio, mokesčio, kai be	www.zarasai.lt, Paslaugos užsakymas	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienpusės sąveikos lygis

Paslaugų grupė	Viešojo administravimo paslauga	Dalyvaujanti informacinė sistema klientų aptarnavimui	Dalyvaujanti informacinė sistema paslaugos administravimui	Maksimalus galimas paslaugų brandos lygis	Esamas paslaugų brandos lygis
	aukciono suteikta teisė naudoti žvejybos plotą, atsiskaitymą bei asmenų naudojamą valstybinę žemę išdavimo, priėmimas	per Elektroninius valdžios vartus			
Kita parama	Nenukirsto valstybinio miško pardavimas fiziniams asmenims, kurių gyvenamieji pastatai (išskyrus naudojamus komercinei veiklai) ir jų priklausiniai (išskyrus laikinus) yra nukentėję nuo stichinių nelaimių (gaisrų, potvynių, audrų ir t.t.).	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Finansinės paramos iš rajono Savivaldybės biudžeto verslo subjektams skyrimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Parama darbdaviams, įgyvendinantiems Viešųjų darbų programą	www.zarasai.lt	DVS Avilys	3 – dvipusės sąveikos lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis
	Paramos iš rajono Savivaldybės administracijos direktoriaus rezervo teikimas	www.zarasai.lt	DVS Avilys	4 – bendradarbiavimo lygis	2 – vienos pusės sąveikos lygis

3. ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS PROCESŲ BRANDOS LYGIO NUSTATYMAS

Siekiant tinkamai įvertinti visuotinės kokybės vadybos brandos lygį viešojo valdymo institucijoje, rekomenduojama vadovautis Bendrojo vertinimo modelio taikymo išorinio vertinimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro 2014 m. vasario 4 d. įsakymu Nr. 1V-47, pateiktais klausimais apie visuotinės kokybės vadybos brandą. Brandos lygis nustatytas remiantis ekspertų grupės interviu, vykusio 2017 m. gegužės 10 d. rezultatais, vertinant pagal atskiras savivaldybės teikiamas administracines paslaugas.

2 lentelė. Visuotinės kokybės vadybos branda Zarasų rajono savivaldybės administracijoje

Savybės	Brandos lygis	Brandos lygio aprašymas
1. Lyderystė ir siekiamo tikslo pastovumas.	Realizavimas	Organizacijos vadovybė suformuluoja aiškius organizacijos veiklos tikslus ir organizacijos vertybes. Ji motyvuoja darbuotojus dalyvauti tobulinant organizacijos veiklą. Organizacijos vadovybė supažindina organizacijos darbuotojus su suformuluotais organizacijos veiklos tikslais ir vertybėmis. Visų lygių vadovai stengiasi įgyvendinti organizacijos vadovybės suformuluotus organizacijos veiklos tikslus ir puoselėti organizacijos vertybes.
2. Orientacija į rezultatus.	Iniciavimas	Organizacija aiškiai apibrėžia savo veiklos tikslus ir siektinus rezultatus, atsižvelgdama į šiais rezultatais suinteresuotų asmenų lūkesčius. Į rezultatus orientuota organizacijos kultūra yra nuolat skatinama.

Savybės	Brandos lygis	Brandos lygio aprašymas
		Įvertinus siektinų veiklos rezultatų sritis, nustatomi pirmieji tikslai, orientuoti į suinteresuotų asmenų esamų bei galimų lūkesčių patenkinimą.
3. Dėmesys suinteresuotiems asmenims.	Iniciavimas	Organizacija skiria dėmesį tiek esamų, tiek galimų suinteresuotų asmenų lūkesčiams. Organizacijos vadovybė ir darbuotojai vienodai supranta, kas yra organizacijos veikla suinteresuoti asmenys. Organizacijos darbuotojai supranta suinteresuotų asmenų lūkesčius.
4. Organizacijos veiklos procesų valdymas.	Iniciavimas	Svarbiausi organizacijos veiklos procesai yra identifikuoti ir sukurtas jų valdymo mechanizmas. Organizacijoje siekiama sukurti į rezultatus orientuotą organizacijos kultūrą. Identifikuojami svarbiausi organizacijos veiklos procesai, susiję su atitinkamomis organizacijos veiklos rezultatų sritimis.
5. Organizacijos darbuotojų mokymas ir jų įtraukimas į organizacijos veiklos tobulinimo procesus.	Realizavimas	Organizacija moko savo darbuotojus ir įtraukia juos į veiklos procesų tobulinimą. Organizacijoje nustatomos ir tobulinamos reikiamos jos darbuotojų kompetencijos. Darbuotojai ruošiami sutikti pokyčius ir prie jų prisitaikyti. Vertinamas darbuotojų pasitenkinimas darbu ir didinama jų motyvacija. Skatinamas darbuotojų mobilumas organizacijoje. Darbuotojai

Savybės	Brandos lygis	Brandos lygio aprašymas
		įtraukiami į organizacijos veiklos tobulinimo procesus.
6. Nuolatinis mokymasis ir organizacijos veiklos tobulinimas.	Iniciavimas	Organizacija rodo iniciatyvą mokytis iš savo praktikos ir ieško tobulėjimo galimybių. Atliekamas organizacijos veiklos vertinimas atitinkamose šios veiklos rezultatų srityse. Organizacijos vadovybė bendradarbiauja su kitomis organizacijomis, siekdama išsiaiškinti, kaip jos dirba. Pradėtas organizacijos veiklos tobulinimas, atsižvelgiant į vidinius vertinimus ir išorinius veiksnus.
7. Partnerystės plėtojimas.	Realizavimas	Organizacija formalizuoja partnerystės ryšius abipusei naudai pasiekti. Organizacijos vadovybė gerai suvokia, kokie išoriniai ryšiai ir partneriai organizacijai yra svarbiausi, suvokia partnerystės plėtros galimybes ir jos abipusę naudą. Organizacija palaiko ryšius su partneriais ir šie ryšiai yra atitinkamai įforminti. Organizacijos darbuotojai žino apie organizacijos išorinius ryšius ir partnerius, suvokia jų svarbą atliekamoms funkcijoms ir konkrečioms užduotims.

Savybės	Brandos lygis	Brandos lygio aprašymas
8. Organizacijos socialinė atsakomybė.	Iniciavimas	Organizacija suvokia savo įtaką visuomenei (socialinę įtaką ir įtaką aplinkai). Organizacija sugeba atskirti savo misiją ir savo, kaip viešojo valdymo institucijos, socialinę atsakomybę. Organizacija identifikuoja savo socialines, ekonomines ir kitas įtakos sritis, taip pat galimą įtaką visuomenės informavimo priemonėms.

4. VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS IR ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE TYRIMAS

Tyrimu siekiama įvertinti viešųjų paslaugų kokybę ir vartotojų pasitenkinimą viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis Zarasų rajono savivaldybėje. Tyrimu vertinama asmenų aptarnavimo kokybė Zarasų rajono savivaldybės administracijoje ir nustatomas esamas vartotojų pasitenkinimas viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, atliekamas vartotojų pasitenkinimo tyrimus.

4.1. Tyrimo metodika

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis nustatymas organizuojamas ir vykdomas, o tyrimo tikslinė grupė nustatyta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro įsakymu 2009 m. birželio 30 d. Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“.

Tyrimo metu atliekama reprezentatyvi anketinė Zarasų rajono savivaldybės gyventojų apklausa tiesioginio interviu būdu, naudojant iš anksto parengtus klausimynus, kuriuose interviuotojai fiksuoja respondentų atsakymus. Tyrimui sudarytas pusiau struktūruotas interviu, kuris remiasi interviu planu, kuriame numatyti konkretūs klausimai ir iš anksto apgalvota jų pateikimo seka, tačiau numatyta, kad tyrimo eigoje tyrėjas gali papildomai užduoti plane neįtrauktų klausimų, jeigu mano, kad taip galima būtų praturtinti tyrimą. Sudarytas tyrimo klausimynas pateiktas tyrimo prieduose (Priedas 1). Anketinė apklausa taipogi užtikrina respondentų anonimiškumą, kas apklausos dalyviams leido objektyviau įvertinti savo atsakymus, nejaučiant su tuo susietos įtampos. Tai leido sudaryti prielaidas kokybiškesniems duomenų rezultatams. Anketinė apklausa leidžia įvertinti nagrinėjamos problemos mastą, sudėtingumą, aktualumą, priežastinius ryšius, kuriais išsiaiškinamos respondentų nuomonės, pozicijos bei asmeniniai požiūriai.

Vartotojų pasitenkinimą lemia daugelis veiksnių. Vieni veiksniai turi įtakos visoms teikiamoms paslaugoms, kiti būdingi ir svarbūs tik tam tikrai specifinei paslaugų grupei. Šių veiksnių kriterijų poveikis taip pat skirtingas: aukšto lygio matavimai (pagrindiniai rodikliai, bendrieji rezultatai) reikalingi institucijų vadovams, sprendimus priimantiems žmonėms, specialistams tam, kad būtų galima lyginti tyrimo rezultatus ir priimti sprendimus teikiamų paslaugų kokybei gerinti, t. y. procesų valdymo optimizavimui, aptarnavimo efektyvumui bei kitų reikalingų darbuotojų įgūdžių mokymui ir pan. Žemesniosios grandies institucijų darbuotojams, tiesiogiai dirbantiems su klientais, svarbu detali ir konkreti informacija, galinti nustatyti

specifinius poreikius ir numatyti galimus intervencijos būdus teikiamų paslaugų kokybei gerinti. Toks skirstymas ypač aktualus paslaugoms, kurių organizavimas vyksta centralizuotai, o teikimas – decentralizuotai, pavyzdžiui, švietimo, sveikatos paslaugos. Matuojant vartotojų pasitenkinimą, svarbu suprasti, kokie pagrindiniai veiksniai yra svarbiausi vartotojui ir turi didžiausią įtaką jų pasitenkinimui viešosiomis paslaugomis.

Klausimynas, skirtas viešąsias ir administracines paslaugas gaunančių vartotojų pasitenkinimo matavimo tyrimui, sudarytas iš tipinių bendrųjų, specifinių ir demografinių klausimų.

- Bendrieji klausimai skirti išsiaiškinti, kaip vartotojas vertina tam tikrą viešosios paslaugos grupę ir tos grupės viešąsias paslaugas.
- Specifiniai klausimai skirti išsiaiškinti, ar vartotojas naudojosi tam tikromis viešosiomis paslaugomis, kokių būdu ir dėl kokios priežasties kreipėsi į atsakingą instituciją ar įstaigą, ar yra patenkintas gautu rezultatu, įvertinti, kokios yra nepasitenkinimo teikiama paslauga priežastys, kaip vertinamos atskiros viešosios paslaugos sudedamosios dalys.
- Demografiniai klausimai – tai klausimai apie respondentą (kokia lytis, amžius, gyvenamoji vietovė, užsiėmimai).

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis nustatymas organizuojamas ir vykdomas, o tyrimo tikslinė grupė nustatyta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro įsakymu 2009 m. birželio 30 d. Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“.

Tyrimas buvo vykdomas 2017 m. gegužės mėn. Sudarytas klausimynas – anketa, buvo teikiama atrinktai tiriamųjų grupei – Zarasų rajono gyventojams, nuolatos gyvenantiems Zarasų rajono savivaldybėje. Tiriamajai grupei buvo prašoma atsakyti į paruoštus klausimus bei objektyviai įvertinti kiekvieną išvardintą aspektą, siekiant tyrimo numatytų tikslų. Anketos klausimynas sudarytas iš uždarų klausimų, jie pateikiami siekiant sužinoti konkrečią ir pastovią informaciją, tiek apie respondentus, tiek apie jų darbo aplinką.

Imtis – tai iš generalinės visumos tyrimui atrinktų asmenų grupė. Tyrimo imtis buvo paskaičiuota apskaičiuota užtikrinant ne mažesnę kaip 95 proc. tikimybę esant paklaidai ne didesnei kaip 5 proc. Norint sužinoti, kiek reikia apklausti respondentų, kad iš jų nuomonės būtų galima spręsti apie visą populiaciją, taikoma ši Stjudento formulė:

$$n = \frac{t^2 \times S^2}{\Delta^2}$$

Formulės reikšmės:

t – koeficientas surandamas Stjudento paskirstymo lentelėse. Konkretus koeficientas pasirenkamas pagal tai, kokį patikimumą norima gauti ($t=1,69$, siekiant 95 proc. tikimybės);

s – imties vidutinis kvadratinis nuokrypis. Jis nustatomas remiantis literatūros šaltiniais bei anksčiau atliktais tyrimais ($s=40$);

Δ (delta) – leistinas netikslumas, t.y. skirtumas tarp atrankinės grupės ir generalinės visumos vidurkio, laisvai pasirenkamas, atsižvelgiant į ankstesnių tyrimų duomenis, bei duomenų tikslumui keliamus reikalavimus ($\Delta=10$).

Tyrimo metu dalyvavo 190 respondentai. Galime išvesti paklaidos skaičiavimo formulę ir suskaičiuoti tyrimo apklausos paklaidą:

$$\Delta = \sqrt{\frac{t^2 \times S^2}{n}} = \sqrt{\frac{1,69^2 \times 40^2}{190}} = 4,9 \text{ proc.}$$

Nustatyta tyrimo paklaida – 5 proc., užtikrinant ne mažesnę kaip 95 proc. tikimybę užtikrina tyrimui keliamus reikalavimus.

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo rezultatų apibendrinimas – tai vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimas, t. y. vartotojų pasitenkinimo matematinė išraiška (rodiklis – vartotojų pasitenkinimo indeksas – tiriamuoju laikotarpiu). Siekiant reikšmingų statistinių rodiklių - rezultatai buvo multiplikuoti.

Vartotojų pasitenkinimo indeksas (toliau – VPI) – tai indeksas, išreiškiantis procentinį vartotojų pasitenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką pasitenkinimą.

Klausimų I dalyje pirmasis klausimas yra skirtas įvertinti paslaugos svarbumą vartotojui. Atsižvelgiant į vartotojų pateikiamus vertinimus nustatoma paslaugų svarba suteikiant balus nuo 1 iki 10. VPI galima apskaičiuoti paslaugos sudedamosioms dalims suteikiant svorius:

$VPI2 (\%) = \text{klausimų I dalies aritmetinis vidurkis su lyginamaisiais svoriais.}$

Tyrimo metu, buvo apklausta 190 nuolat Zarasų mieste ar rajone gyvenančių asmenų – 69,4 procentai moterys ir 30,6 procentai vyrai. Tyrimo dalyvių amžius pasiskirsto: 6 procentų respondentų yra iki 25 metų amžiaus, 40 procentų respondentai yra 25-35 metų amžiaus, 49

procentų apklaustųjų yra nuo 35 iki 50 metų amžiaus ir 9 procentai respondentų pažymėjo esantys vyresni nei 50 metų amžiaus.

Pagal išsilavinimą respondentai pasiskirstė taip: 66,7 procentai apklausos dalyvių pažymėjo turintis aukštąjį išsilavinimą, 25 procentai apklaustųjų yra įgiję aukštesnįjį išsilavinimą arba specialiųjų vidurinį, 8,3 procentai apklausos dalyvių pažymėjo turintys pradinį, nebaigtą vidurinį, vidurinį išsilavinimą.

Pagal šeimos narių skaičių: 13,9 procentai apklausoje dalyvavusių asmenų nurodė gyvenantys vieni, 22,2 procentai respondentų šeimą sudaro 2 asmenys, 36,1 procentų – 3 asmenys, 22,2 procentai – 4 asmenys, 5,6 procentai – 5 asmenys ir daugiau.

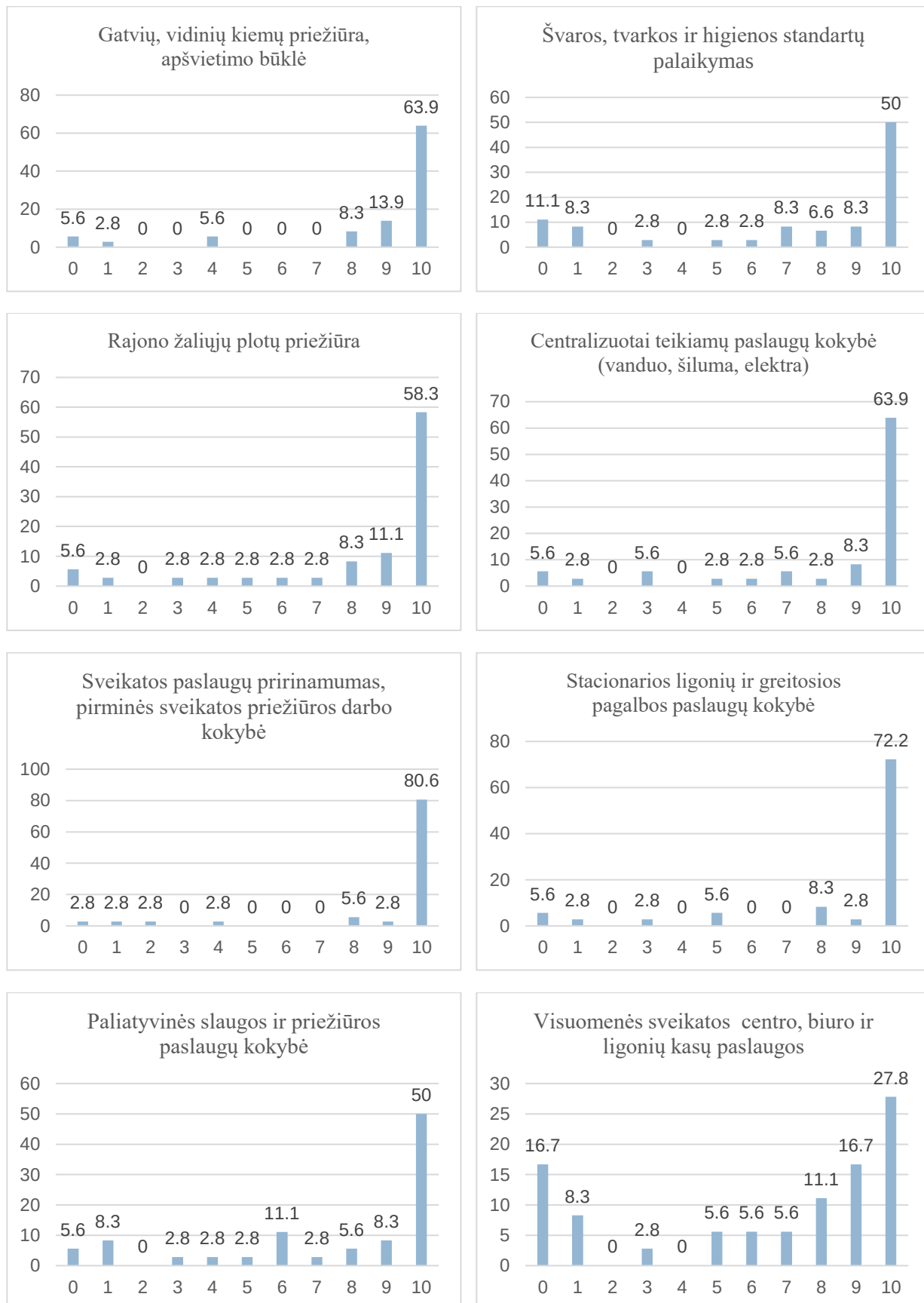
Anketinėje apklausoje dalyvavusių respondentų šeimyninė padėtis: 72,2 procentai ištekęję ar vedę arba gyvena nesusituokę, 19,4 procentai – išsiskyrę arba gyvena atskirai, 5,3 procentai apklaustųjų respondentų nurodė esantys našlės (-iai), 3 procentai – netekėję arba nevedę.

4.2. Viešųjų ir administracinių paslaugų svarba Zarasų rajono savivaldybėje

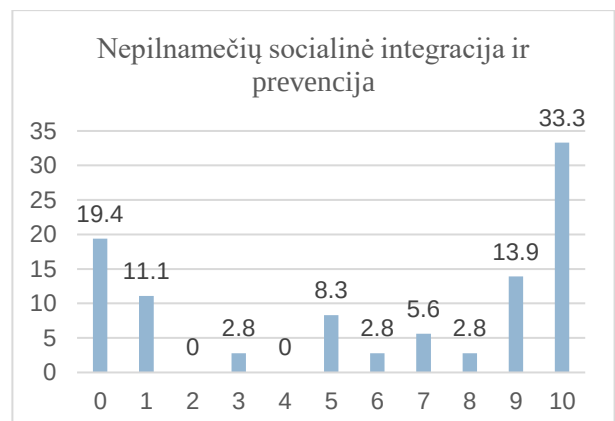
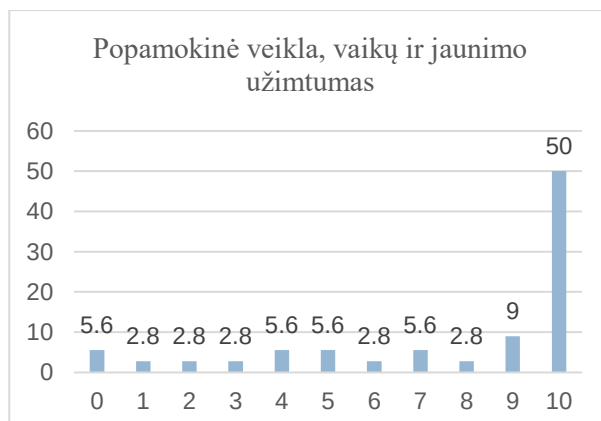
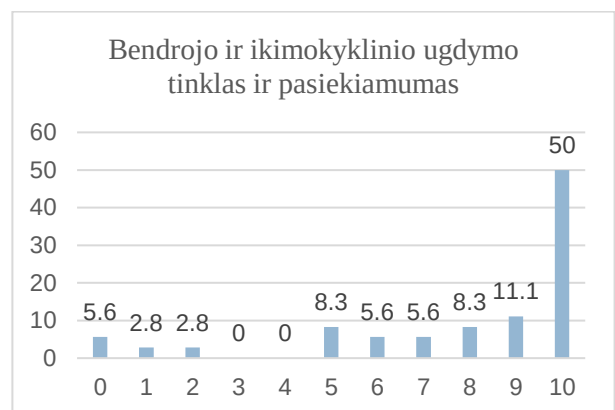
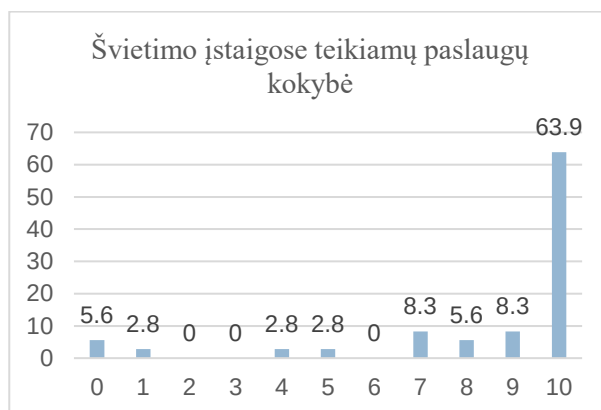
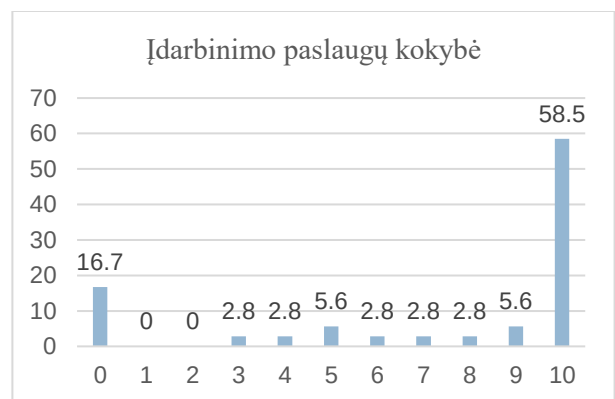
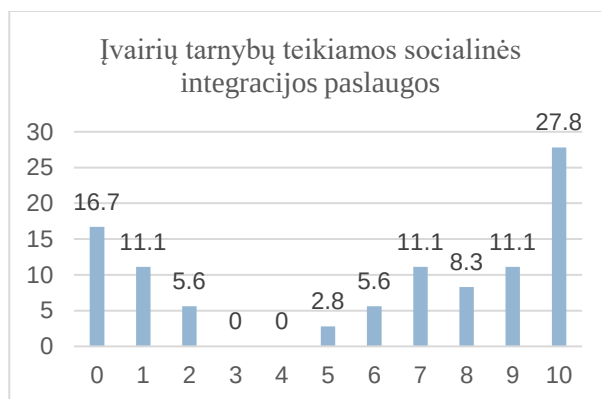
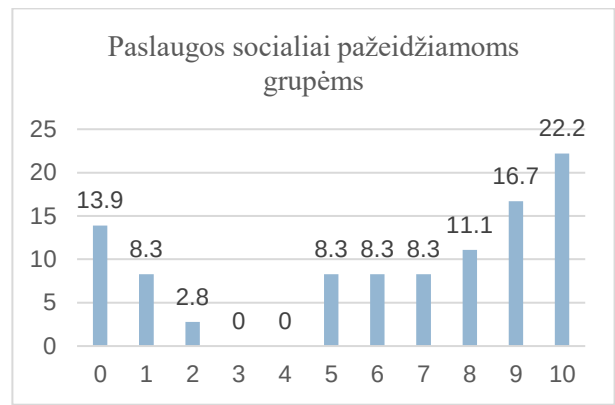
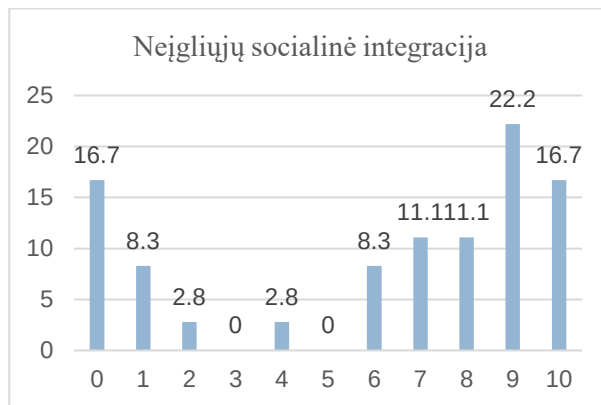
4.2.1. Viešųjų paslaugų svarba

Nagrinėjant viešųjų paslaugų svarbą Zarasų rajono savivaldybėje identifikuojami svarbiausi viešųjų paslaugų veiksniai, vertinama jų svarba. Viešųjų paslaugų svarbos veiksnių suvestinė pateikiama grafike. Taip pat pateikiamas procentinis atsakymų pasiskirstymas (3 lentelė). Remiantis daugiausia balų surinkusiais veiksniais išskiriami svarbiausi viešųjų paslaugų aspektai, turintys svarbią reikšmę administracinių paslaugų klientų pasitenkinimui. Jie aprašomi pateikiant detalesnius grafikus.

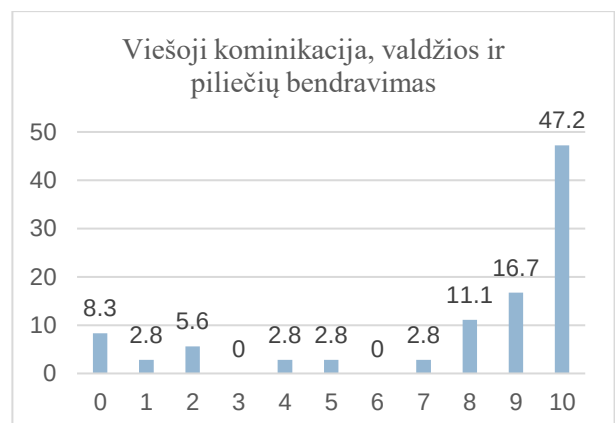
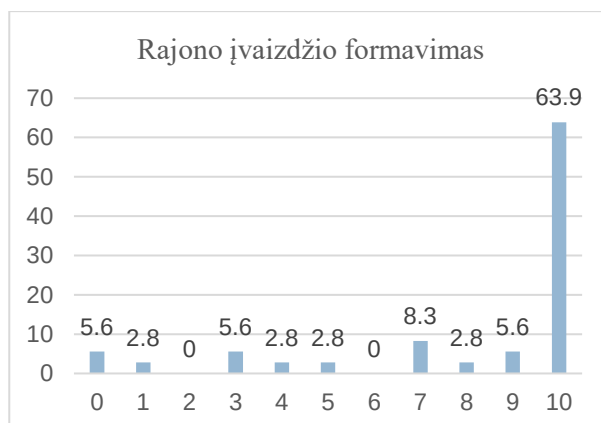
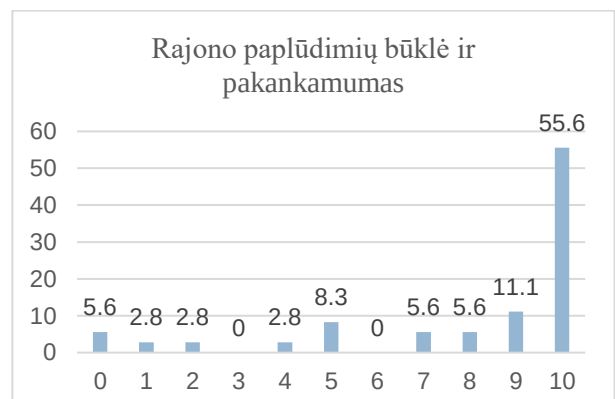
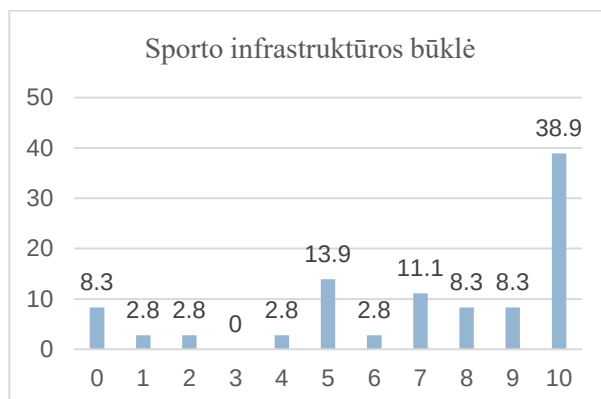
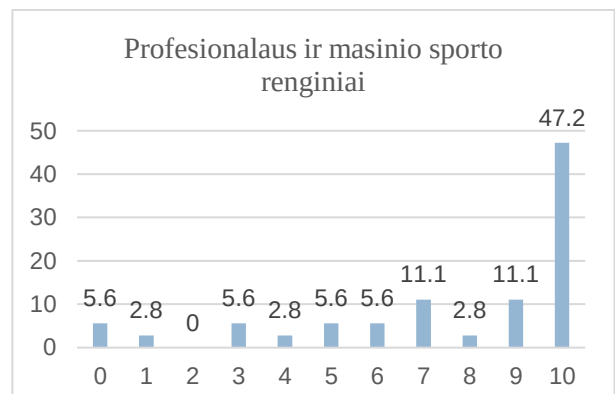
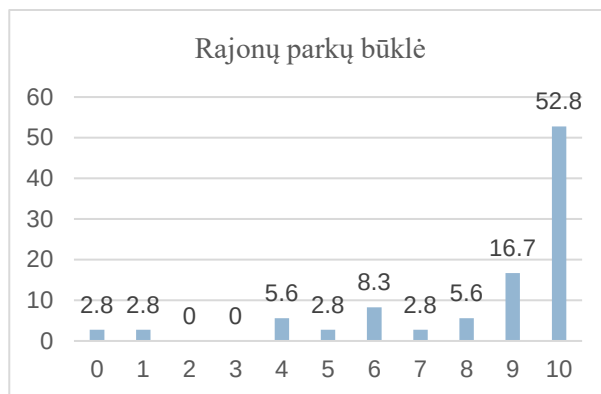
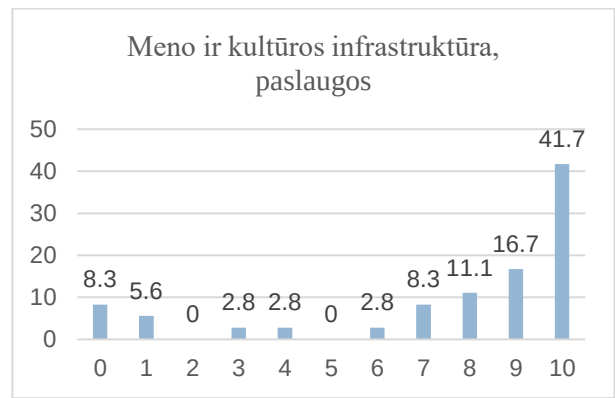
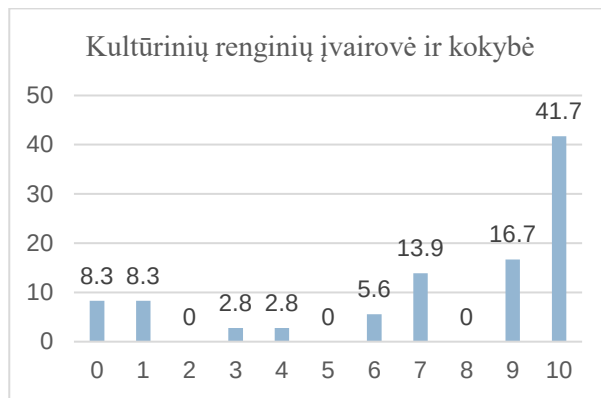
Vertinimo rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose. 2 paveiksle pateiktas viešųjų įstaigų teikiamų paslaugų kokybės vertinimas pagal atskiras viešųjų paslaugų sritis.



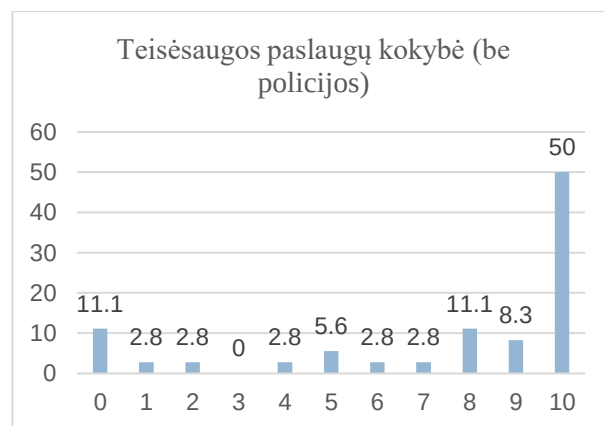
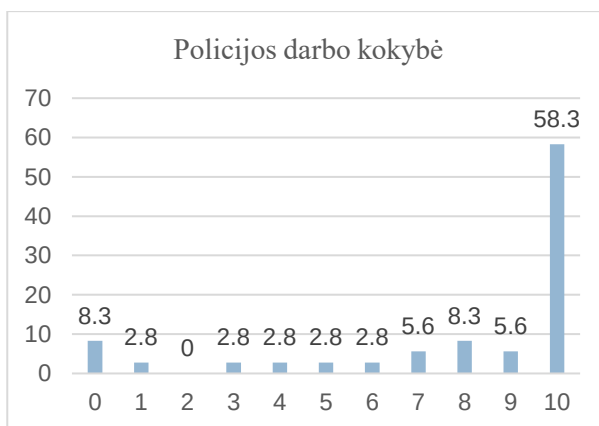
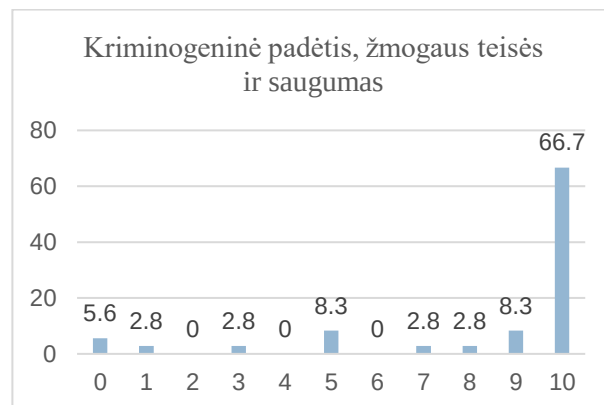
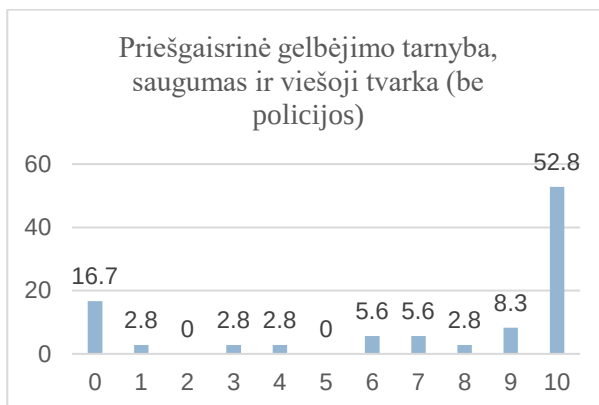
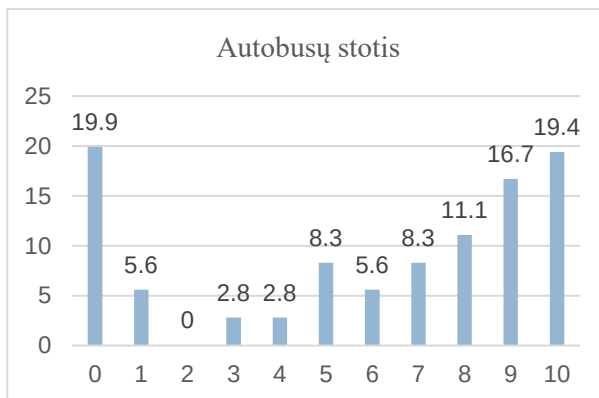
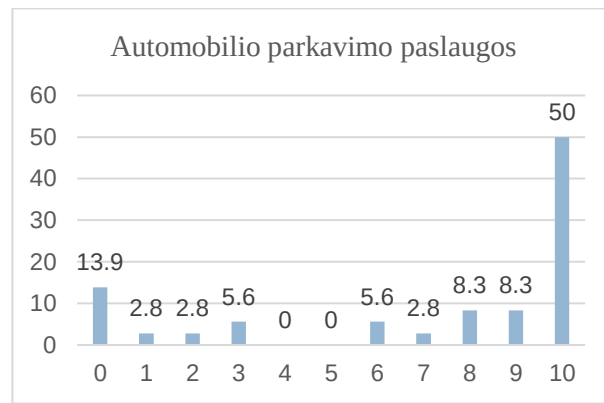
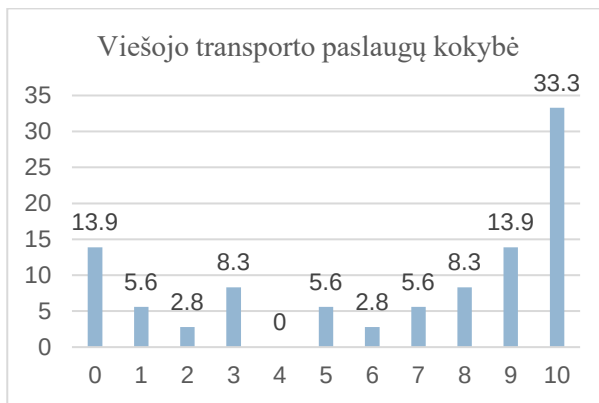
2 paveikslas. Viešųjų paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



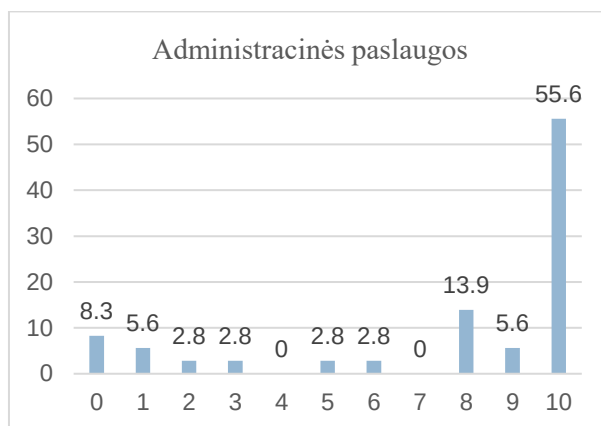
2 paveikslo tęsinys. Viešųjų paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



2 paveikslas tęsinys. Viešųjų paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



2 paveikslo tęsinys. Viešųjų paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



2 paveikslo tęsinys. Viešųjų paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

3 lentelė. Viešųjų paslaugų svarba, atsakymų vidurkliai

Nr.	Viešoji paslauga	Vidurkis
1.	Gatvių, vidinių kiemų priežiūra, apšvietimo būklė	8,6
2.	Švaros, tvarkos ir higienos standartų palaikymas	8,3
3.	Gyvūnų priežiūros problemos sprendimas	7,3
4.	Rajono žaliųjų plotų priežiūra	8,2
5.	Centralizuotai tiekiamų paslaugų kokybė (vanduo, šiluma, elektra)	8,3
6.	Sveikatos paslaugų prieinamumas, pirminės sveikatos priežiūros darbo kokybė	8,9
7.	Stacionarios ligoninių ir greitosios pagalbos paslaugų kokybė	8,5
8.	Paliatyvinės (sergančių aktyvia progresuojančia, toli pažengusia liga) slaugos ir priežiūros paslaugų kokybė	7,5
9.	Visuomenės sveikatos centro, biuro ir ligoninių kasų paslaugos	6,3
10.	Neįgalųjų socialinė integracija	6,1
11.	Paslaugos socialiai pažeidžiamoms grupėms	6,3
12.	Įvairių tarnybų teikiamos socialinės integracijos paslaugos	5,9
13.	Įdarbinimo paslaugų kokybė	7,4
14.	Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	8,4
15.	Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas	7,9
16.	Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas	7,7
17.	Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija	6,0

18.	Kultūrinių renginių įvairovė ir kokybė	7,3
19.	Meno ir kultūros infrastruktūra, paslaugos	7,6
20.	Rajono parkų būklė	8,3
21.	Profesionalaus ir masinio sporto renginiai	7,6
22.	Sporto infrastruktūros būklė	7,1
23.	Rajono paplūdimių būklė ir pakankamumas	8,0
24.	Rajono įvaizdžio formavimas	8,1
25.	Viešoji komunikacija, valdžios ir piliečių bendravimas	7,7
26.	Viešojo transporto paslaugų kokybė	6,4
27.	Automobilių parkavimo paslaugos	7,2
28.	Autobusų stotis	5,9
29.	Eismo dalyvių saugumas	8,5
30.	Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, saugumas ir viešoji tvarka (be policijos)	7,2
31.	Kriminogeninė padėtis, žmogaus teisės ir saugumas	8,4
32.	Policijos darbo kokybė	7,9
33.	Teisėsaugos paslaugų kokybė (be policijos)	7,5
34.	Administracinės paslaugos	7,7

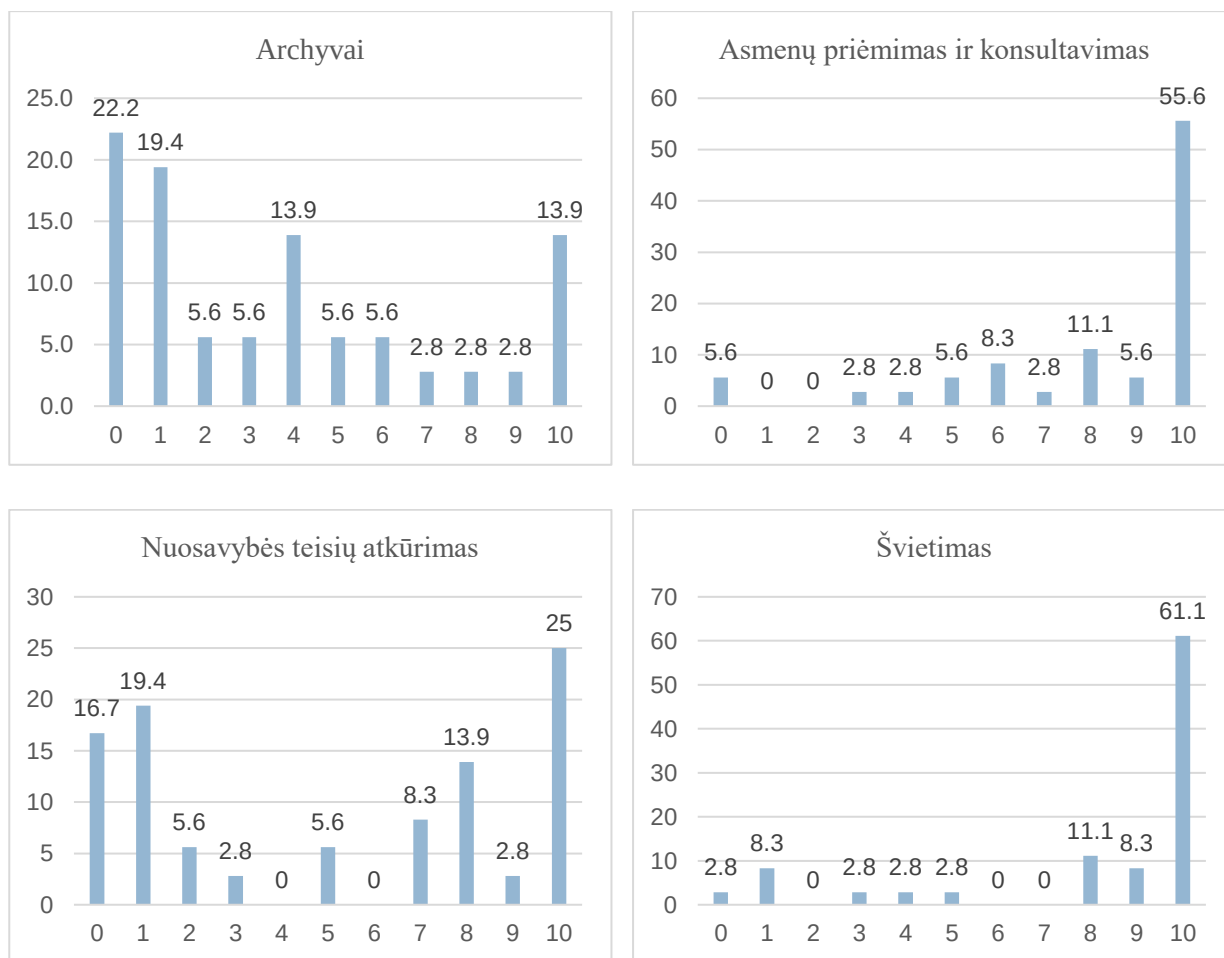
Analizuojant viešųjų paslaugų svarbą nustatyta, kad svarbiausios viešosios paslaugos yra šios:

- Sveikatos paslaugų prieinamumas, pirminės sveikatos priežiūros darbo kokybė;
- Gatvių, vidinių kiemų priežiūra, apšvietimo būklė;
- Stacionarios ligoninių ir greitosios pagalbos paslaugų kokybė;
- Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė;
- Švaros, tvarkos ir higienos standartų palaikymas;
- Centralizuotai teikiamų paslaugų kokybė (vanduo, šiluma, elektra);
- Rajono parkų būklė;
- Rajono įvaizdžio formavimas.

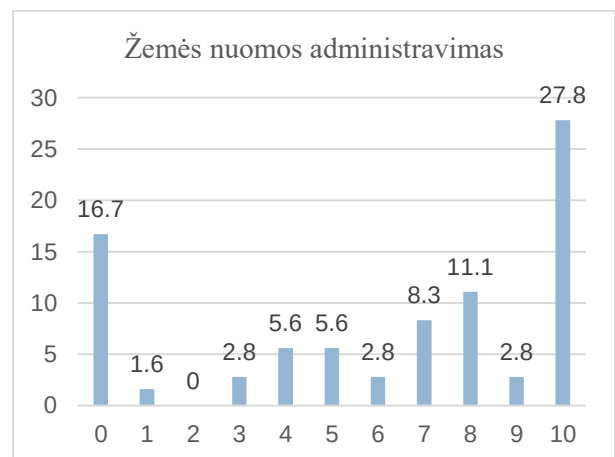
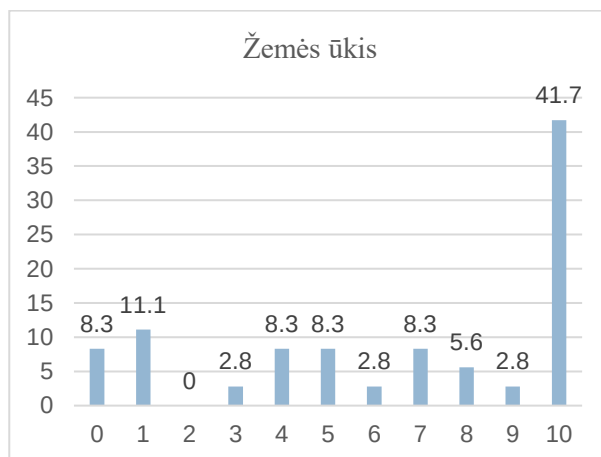
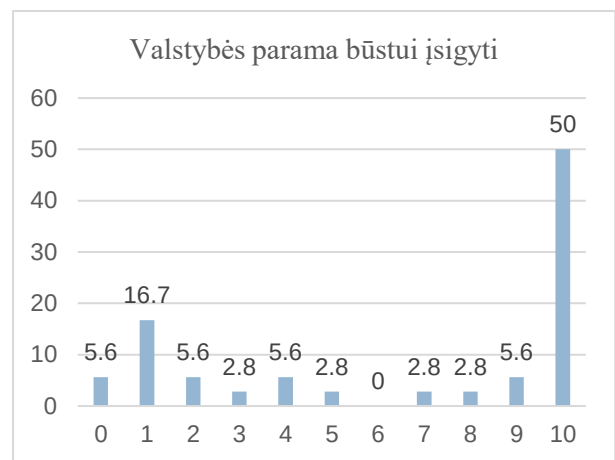
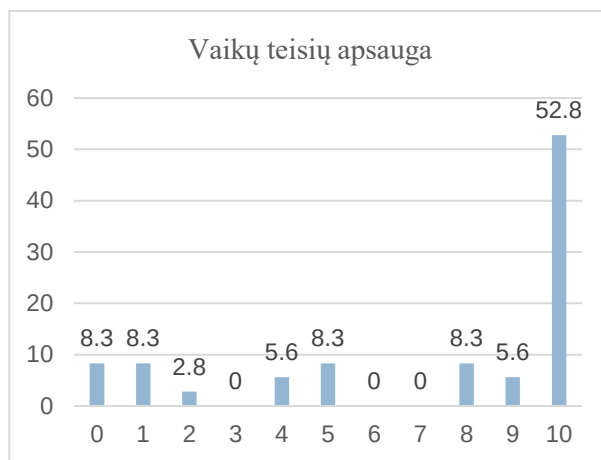
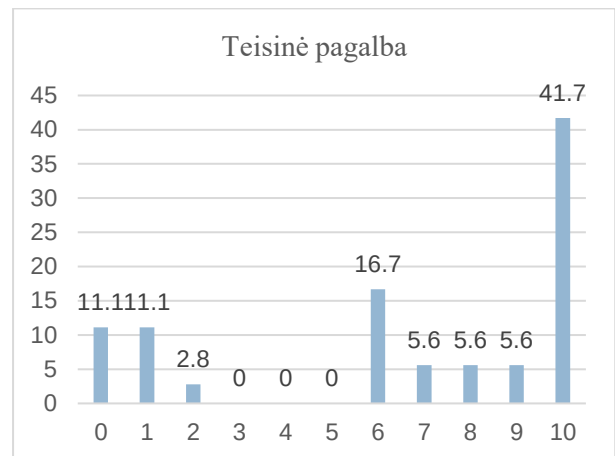
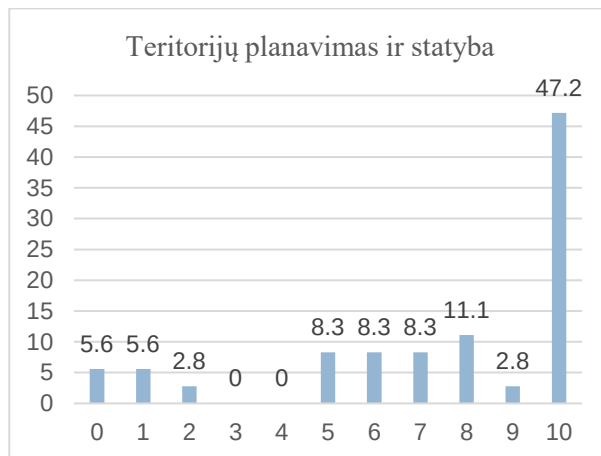
Mažiausią įtaką turi autobusų stotis ir įvairių tarnybų teikiamos socialinės integracijos paslaugos.

4.2.2. Administracinių paslaugų svarba

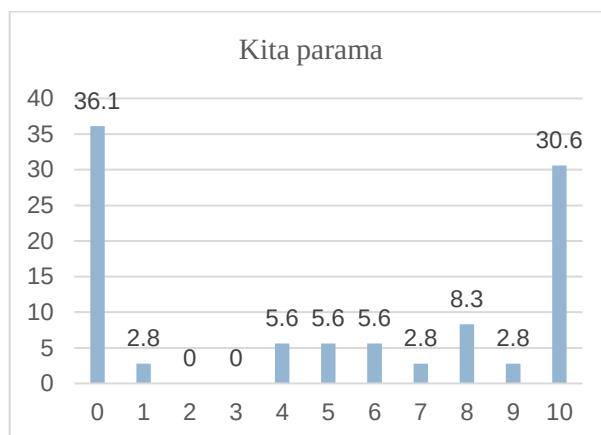
Administracinė paslauga – viešojo administravimo subjekto veiksmai, apimantys leidimų, licencijų ar dokumentų, kuriais patvirtinamas tam tikras juridinis faktas, išdavimą, asmenų deklaracijų priėmimą ir tvarkymą, asmenų konsultavimą viešojo administravimo subjekto kompetencijos klausimais, įstatymų nustatytos viešojo administravimo subjekto informacijos teikimą asmenims, administracinės procedūros vykdymą. Vertinant administracinių paslaugų svarbą vertintos Zarasų rajono savivaldybės administracijos teikiamos viešosios paslaugos. Vertinimų rezultatai pavaizduoti žemiau esančiuose grafikuose (3 paveiksle ir 4 lentelėje).



3 paveikslas. Administracinių paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



3 paveikslo tęsinys. Administracinių paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



3 paveikslas. Administracinių paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

4 lentelė. Administracinių paslaugų svarba, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas

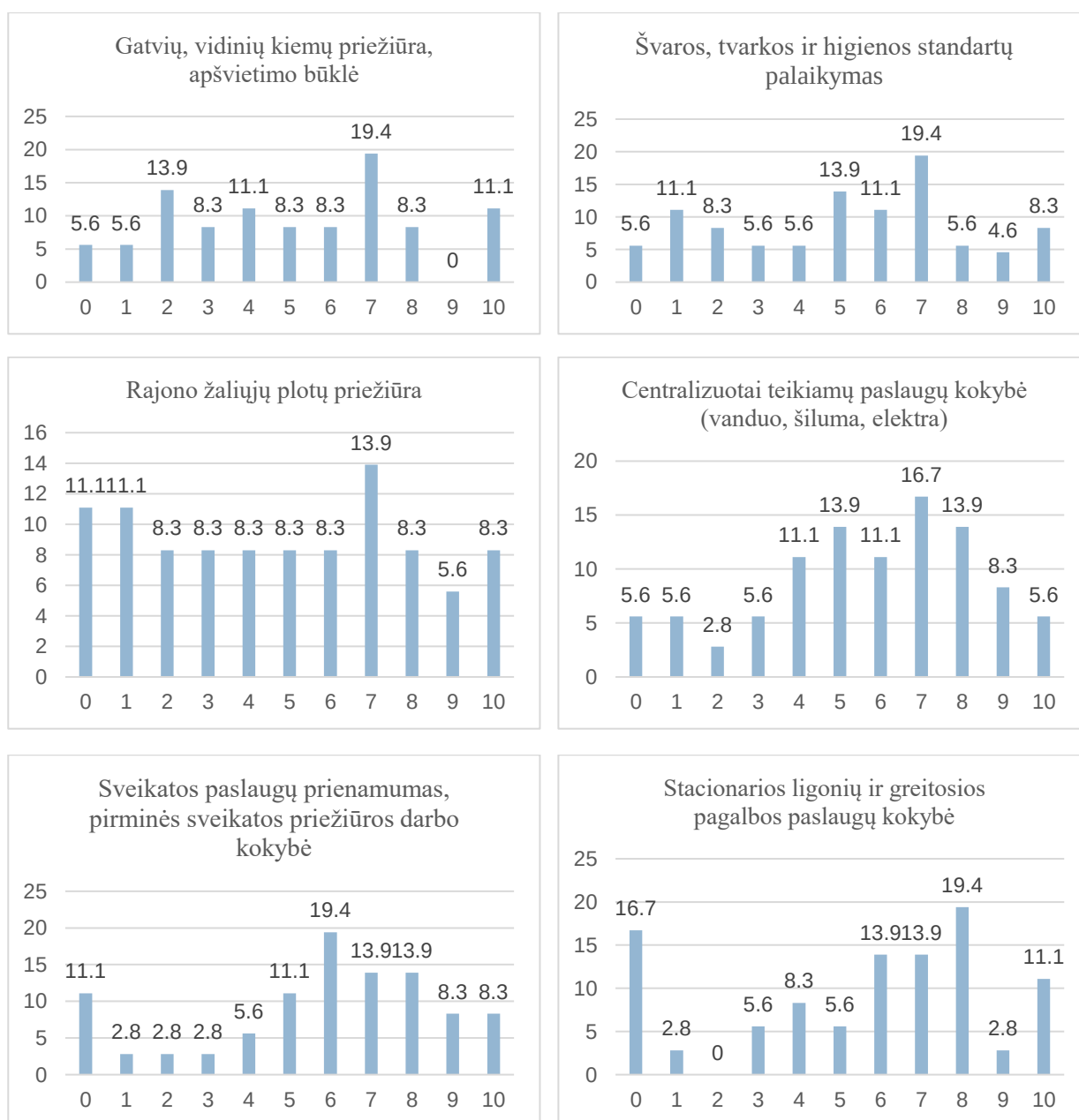
Nr.	Administracinė paslauga	Vidurkis
1.	Archyvai	3,7
2.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	8,1
3.	Civilinė metrikacija	5,5
4.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).	5,1
5.	Nuosavybės teisių atkūrimas	5,1
6.	Švietimas	8,2
7.	Teritorijų planavimas ir statyba	7,5
8.	Teisinė pagalba	6,7
9.	Vaikų teisių apsauga	7,2
10.	Valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti	6,6
11.	Žemės ūkis	6,6
12.	Seniūnijų teikiamos paslaugos	8,3
13.	Žemės nuomos administravimas	5,4
14.	Kita parama	5,0

Vertinant administracinių paslaugų svarbą nustatyta, kas svarbiausia respondentams yra šios paslaugos - seniūnijų teikiamos paslaugos, švietimas, asmenų priėmimas ir konsultavimas. Mažiausiai svarbios paslaugos – archyvai, kita parama.

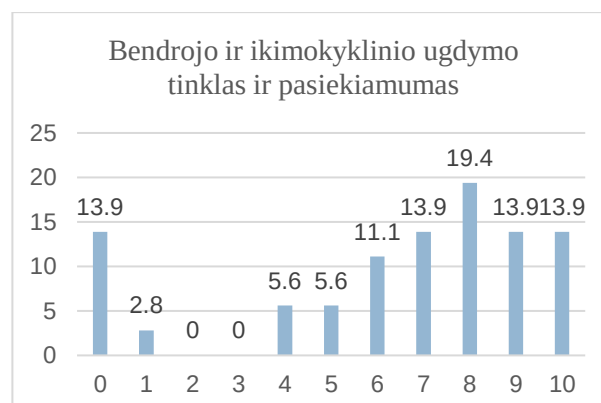
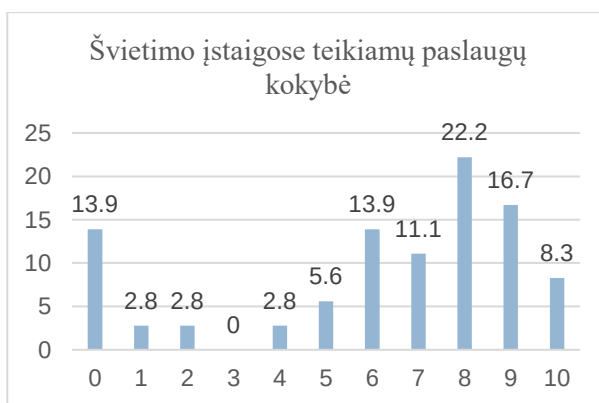
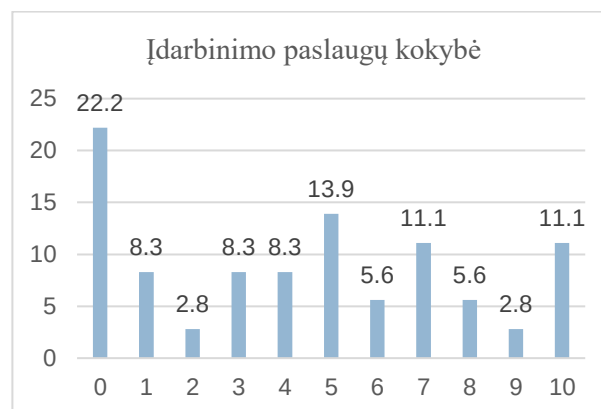
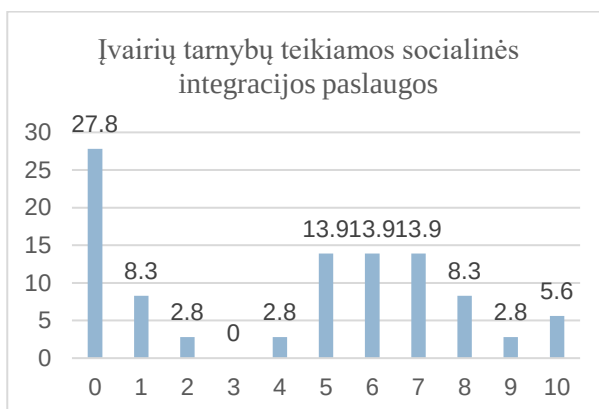
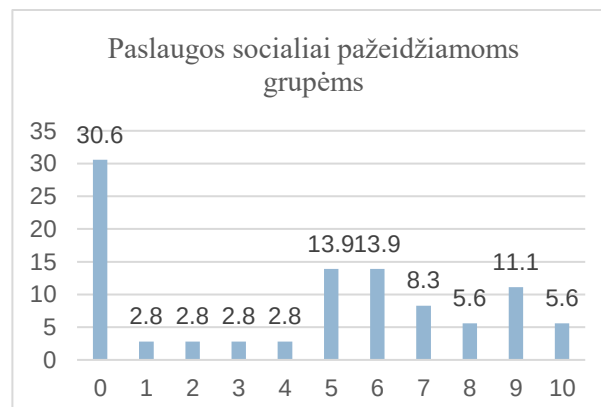
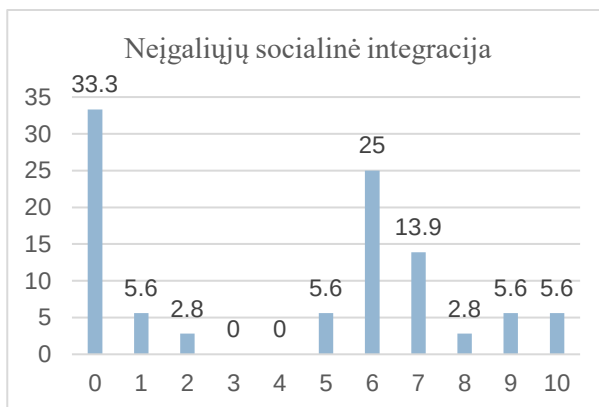
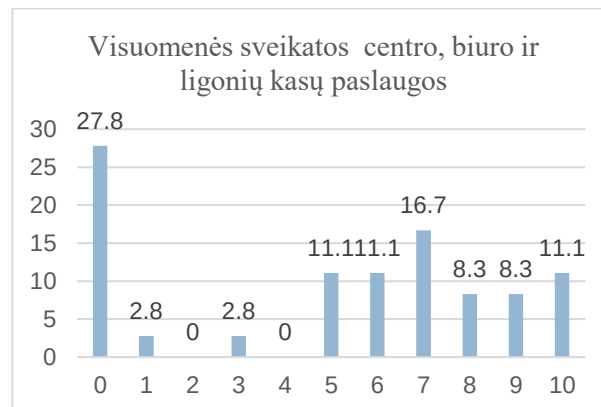
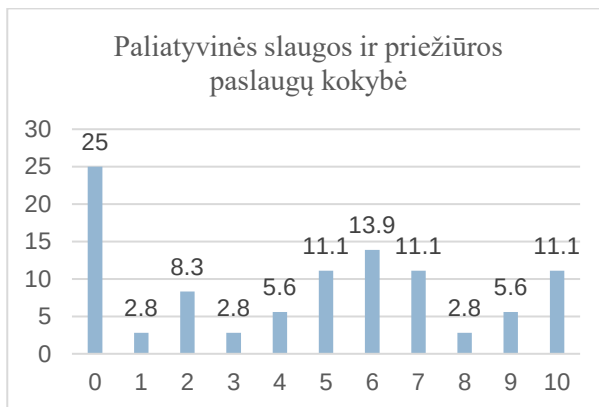
4.3. Viešųjų ir administracinių paslaugų vertinimas Zarasų rajono savivaldybėje

4.3.1. Viešųjų paslaugų vertinimas

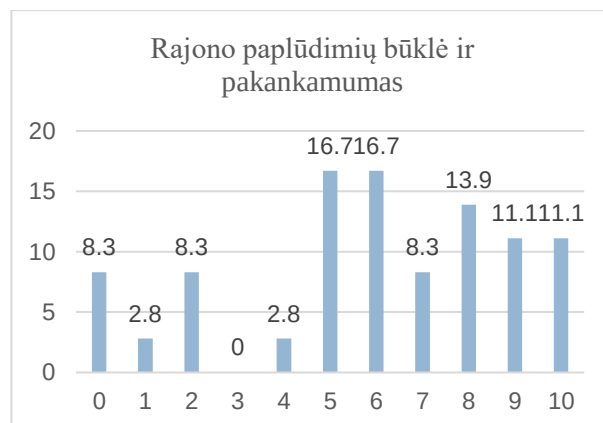
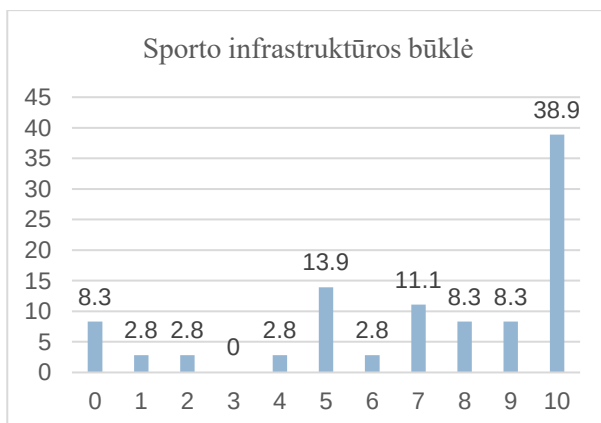
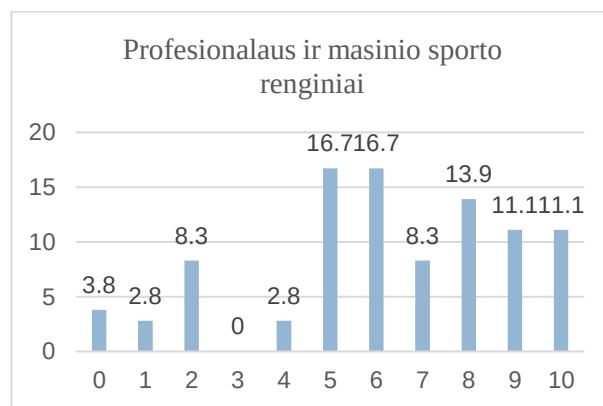
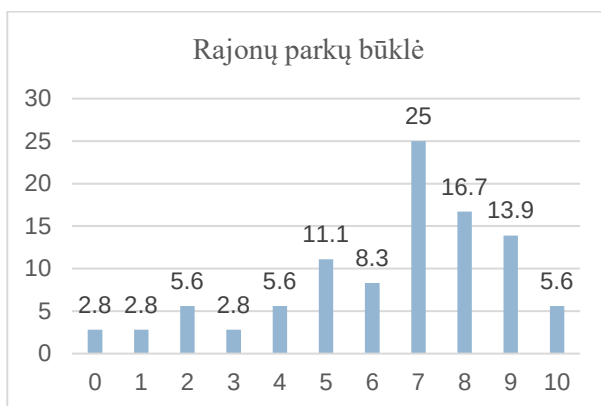
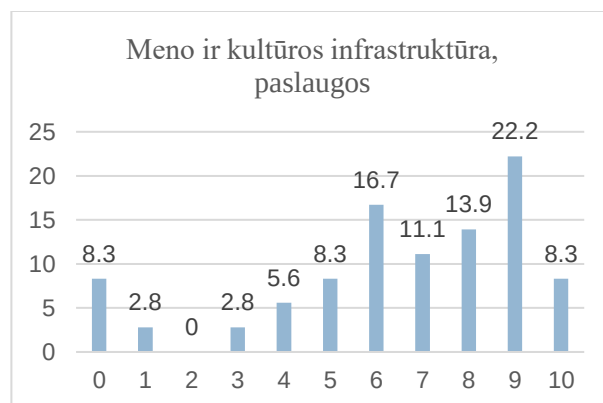
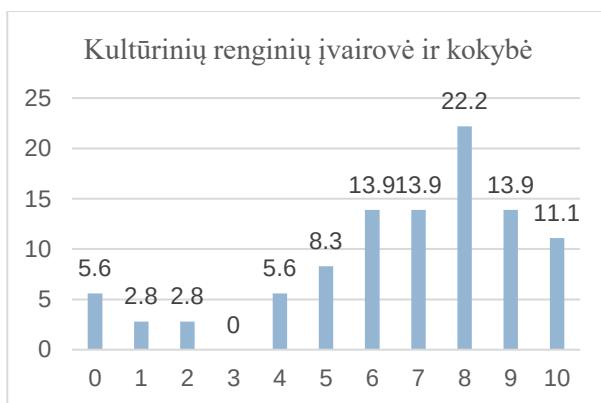
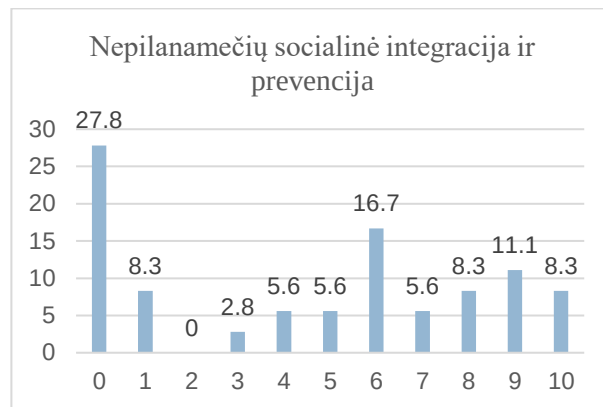
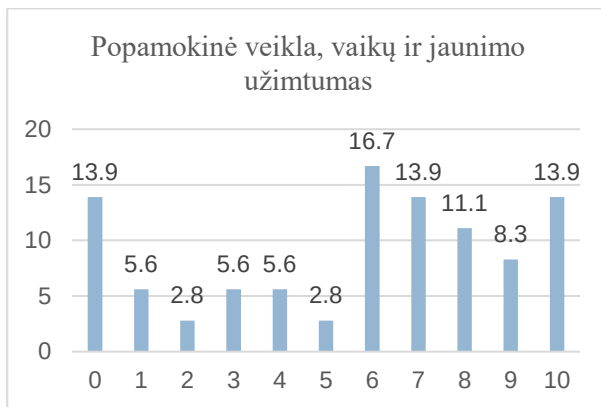
Vertinant vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis Zarasų rajone respondentų prašoma įvertinti atskiras viešąsias paslaugas. Viešųjų paslaugų vertinimas pateikiamas grafikuose (4 paveikslas). Taip pat pateikiamas procentinis atsakymų pasiskirstymas (5 lentelė). Tyrimo rezultatai pateikiami patenkinimo rezultatų suvestine sudaryta remiantis viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso metodika bei tyrimo metodologija.



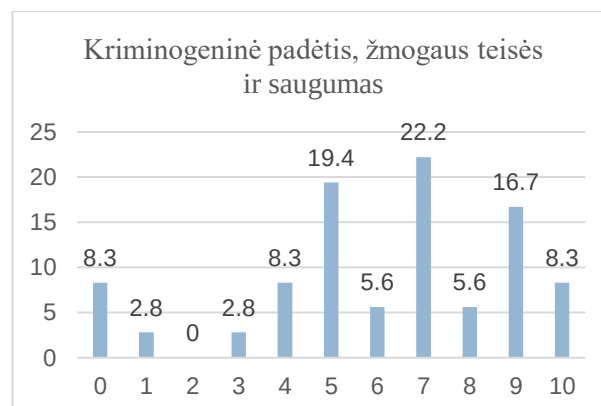
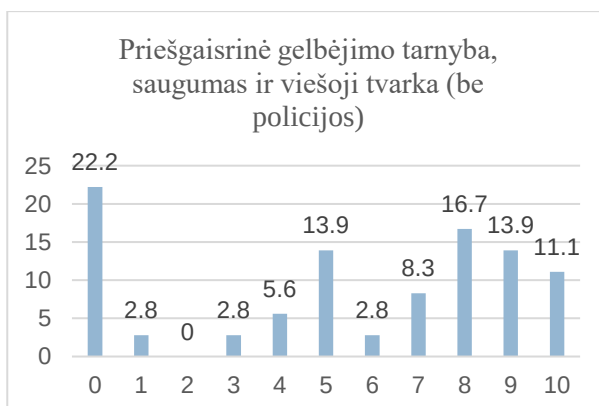
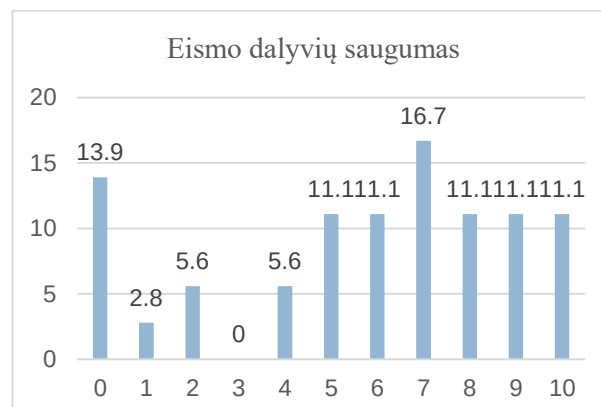
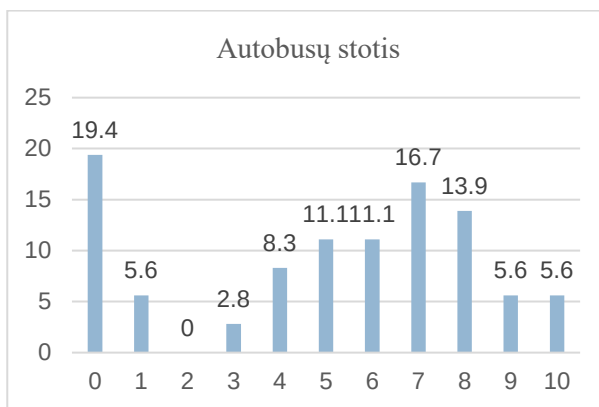
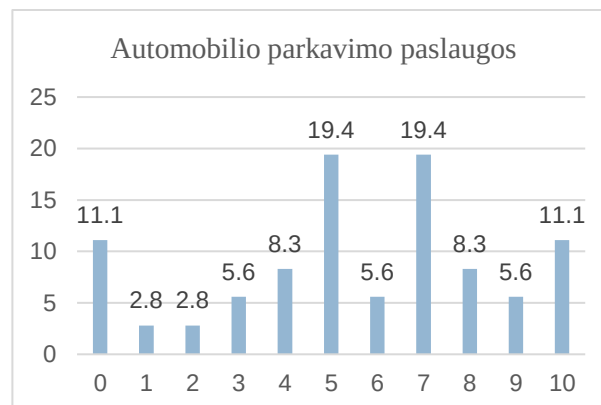
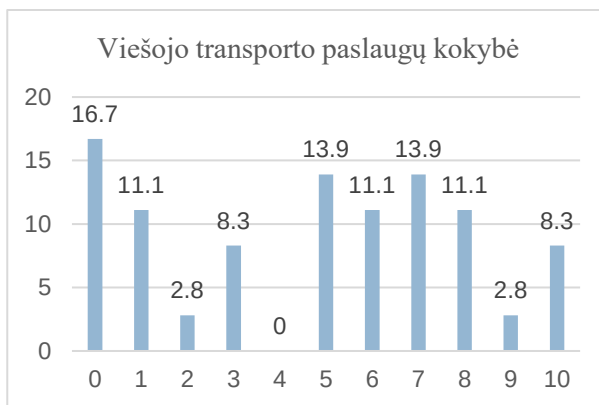
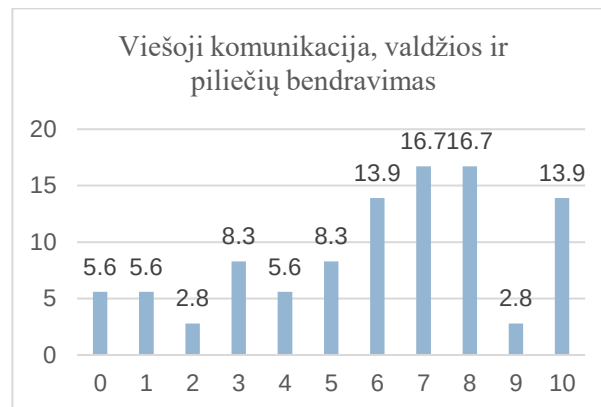
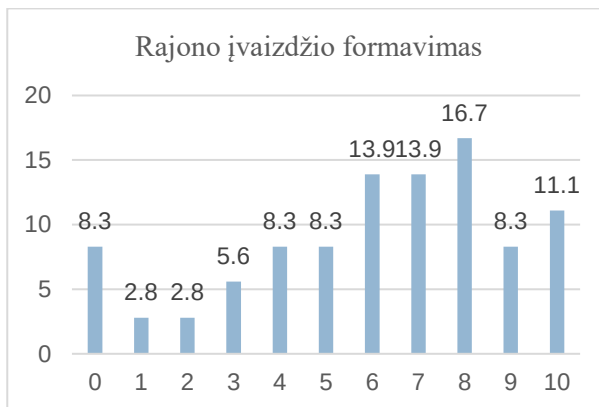
4 paveikslas. Viešųjų paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)



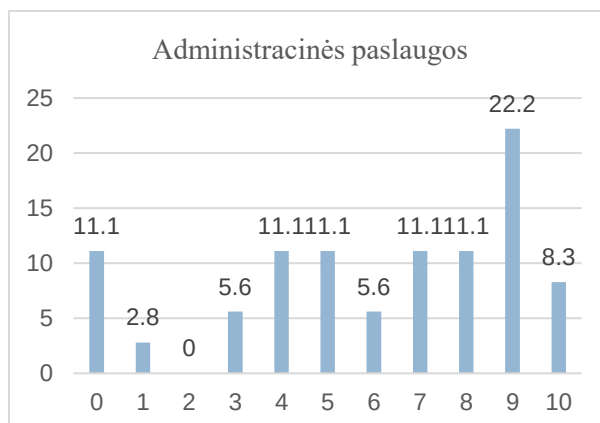
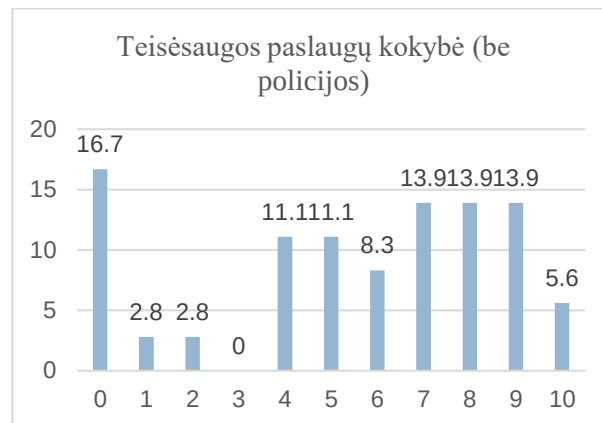
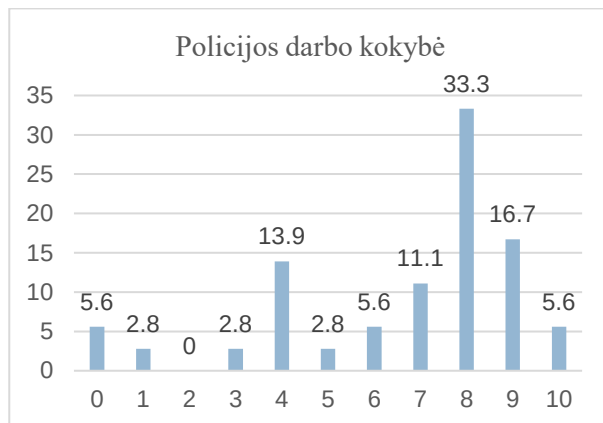
4 paveikslas tęsinys. Viešųjų paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)



4 paveikslas tęsinys. Viešųjų paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)



4 paveikslas tęsinys. Viešųjų paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)



4 paveikslas tęsinys. Viešųjų paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais (0 – neturi nuomonės, 1 – labai blogai, 10 – labai gerai)

5 lentelė. Viešųjų paslaugų vertinimas, atsakymų vidurkiai (0 – neturiu nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

Nr.	Viešoji paslauga	Vidurkis
1.	Gatvių, vidinių kiemų priežiūra, apšvietimo būklė	5,4
2.	Švaros, tvarkos ir higienos standartų palaikymas	5,4
3.	Gyvūnų priežiūros problemos sprendimas	5,3
4.	Rajono žaliųjų plotų priežiūra	6,0
5.	Centralizuotai tiekiamų paslaugų kokybė (vanduo, šiluma, elektra)	7,5
6.	Sveikatos paslaugų prieinamumas, pirminės sveikatos priežiūros darbo kokybė	6,8
7.	Stacionarios ligoninių ir greitosios pagalbos paslaugų kokybė	6,6
8.	Paliatyvinės (sergančių aktyvia progresuojančia, toli pažengusia liga) slaugos ir priežiūros paslaugų kokybė	4,5
9.	Visuomenės sveikatos centro, biuro ir ligoninių kasų paslaugos	7,0
10.	Neįgaliųjų socialinė integracija	6,2

Nr.	Viešojo paslauga	Vidurkis
11.	Paslaugos socialiai pažeidžiamoms grupėms	4,4
12.	Įvairių tarnybų teikiamos socialinės integracijos paslaugos	5,8
13.	Įdarbinimo paslaugų kokybė	5,6
14.	Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	7,2
15.	Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas	7,4
16.	Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas	6,5
17.	Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija	6,5
18.	Kultūrinių renginių įvairovė ir kokybė	7,1
19.	Meno ir kultūros infrastruktūra, paslaugos	7,1
20.	Rajono parkų būklė	6,6
21.	Profesionalaus ir masinio sporto renginiai	6,8
22.	Sporto infrastruktūros būklė	6,5
23.	Rajono paplūdimių būklė ir pakankamumas	6,4
24.	Rajono įvaizdžio formavimas	6,3
25.	Viešojo komunikacija, valdžios ir piliečių bendravimas	5,7
26.	Viešojo transporto paslaugų kokybė	6,2
27.	Automobilių parkavimo paslaugos	6,2
28.	Autobusų stotis	6,2
29.	Eismo dalyvių saugumas	6,7
30.	Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, saugumas ir viešojo tvarka (be policijos)	7,0
31.	Kriminogeninė padėtis, žmogaus teisės ir saugumas	6,6
32.	Policijos darbo kokybė	7,0
33.	Teisėsaugos paslaugų kokybė (be policijos)	6,5
34.	Administracinės paslaugos	6,8

Zarasų rajono gyventojai labai gerai vertina šias viešąsias paslaugas:

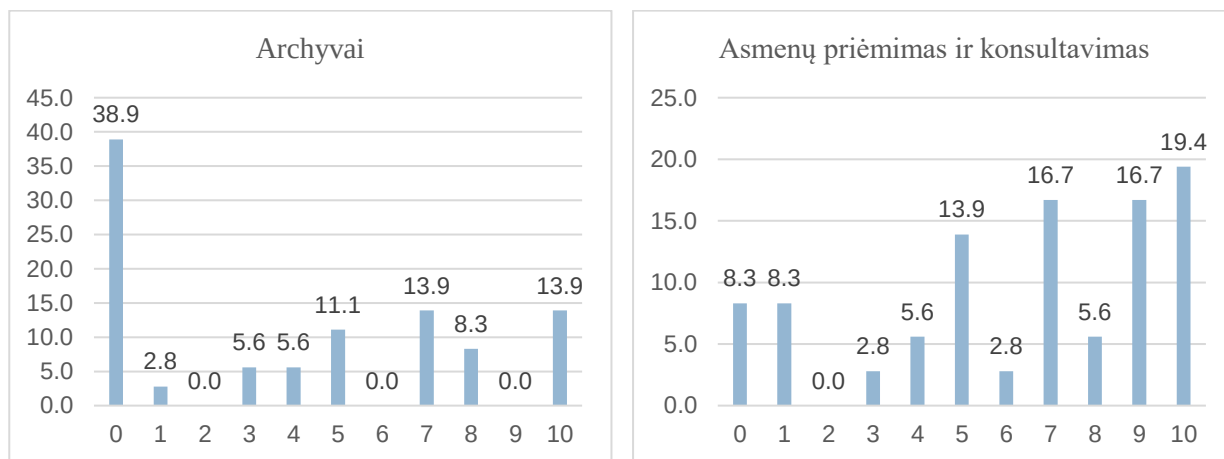
- Centralizuotai tiekiamų paslaugų kokybė (vanduo, šiluma, elektra);
- Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė;

- Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas;
- Visuomenės sveikatos centro, biuro ir ligoninių kasų paslaugos;
- Kultūrinių renginių įvairovė ir kokybė;
- Meno ir kultūros infrastruktūra, paslaugos;
- Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, saugumas ir viešoji tvarka (be policijos);
- Policijos darbo kokybė.

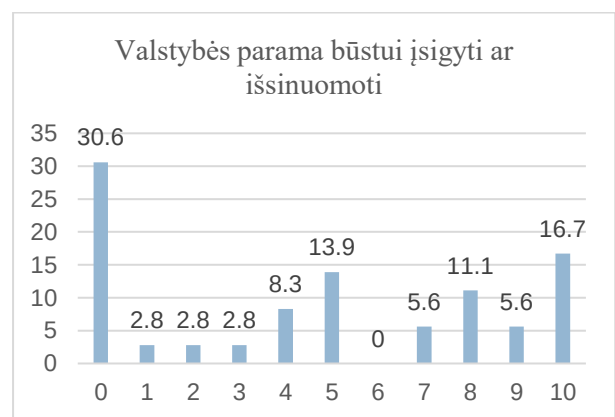
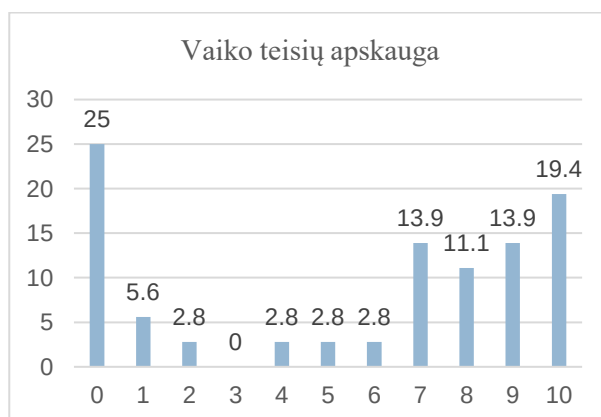
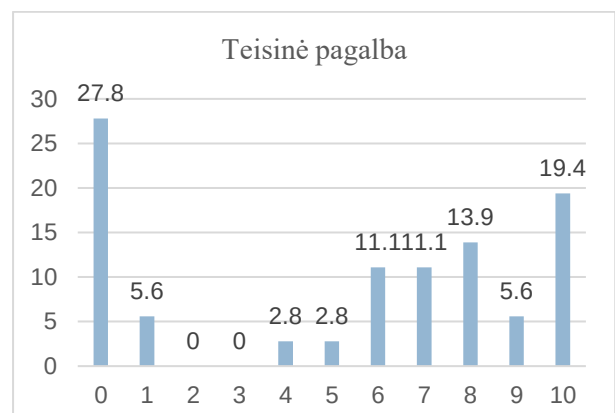
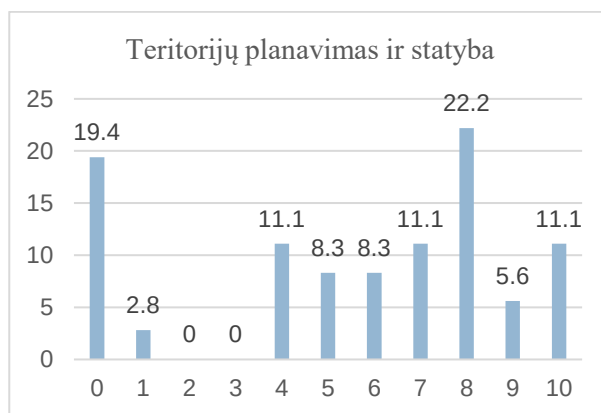
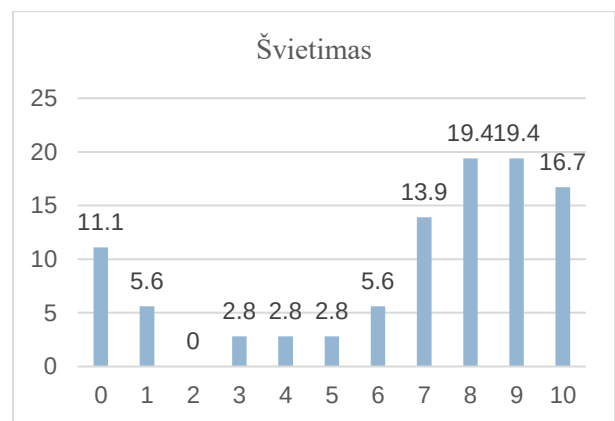
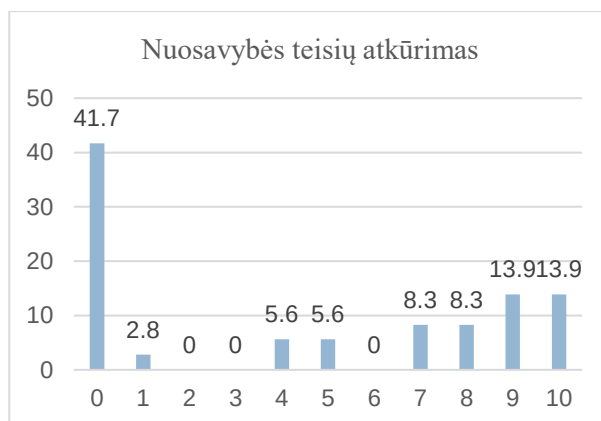
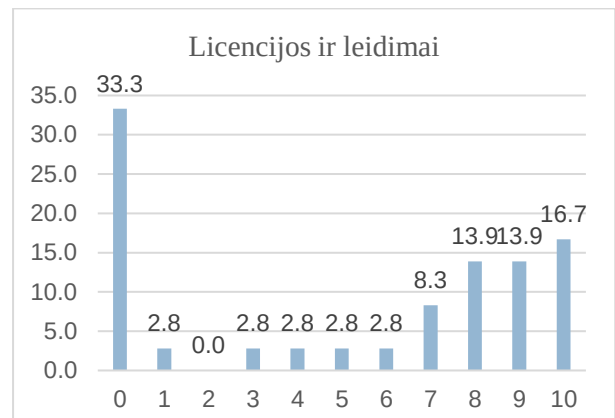
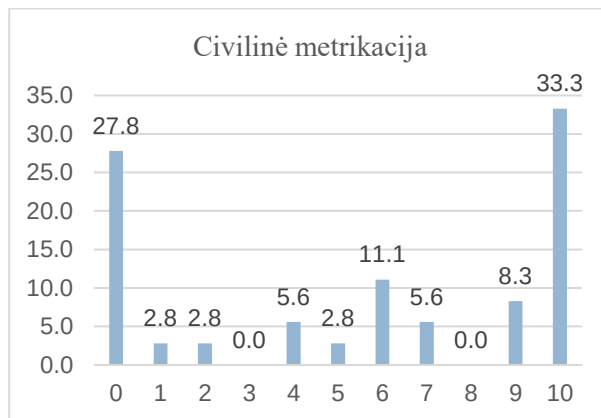
Blogiausiai vertinama paliatyvinės (sergančių aktyvia progresuojančia, toli pažengusia liga) slaugos ir priežiūros paslaugų kokybė bei paslaugos socialiai pažeidžiamoms grupėms.

4.3.2. Administracinių paslaugų vertinimas

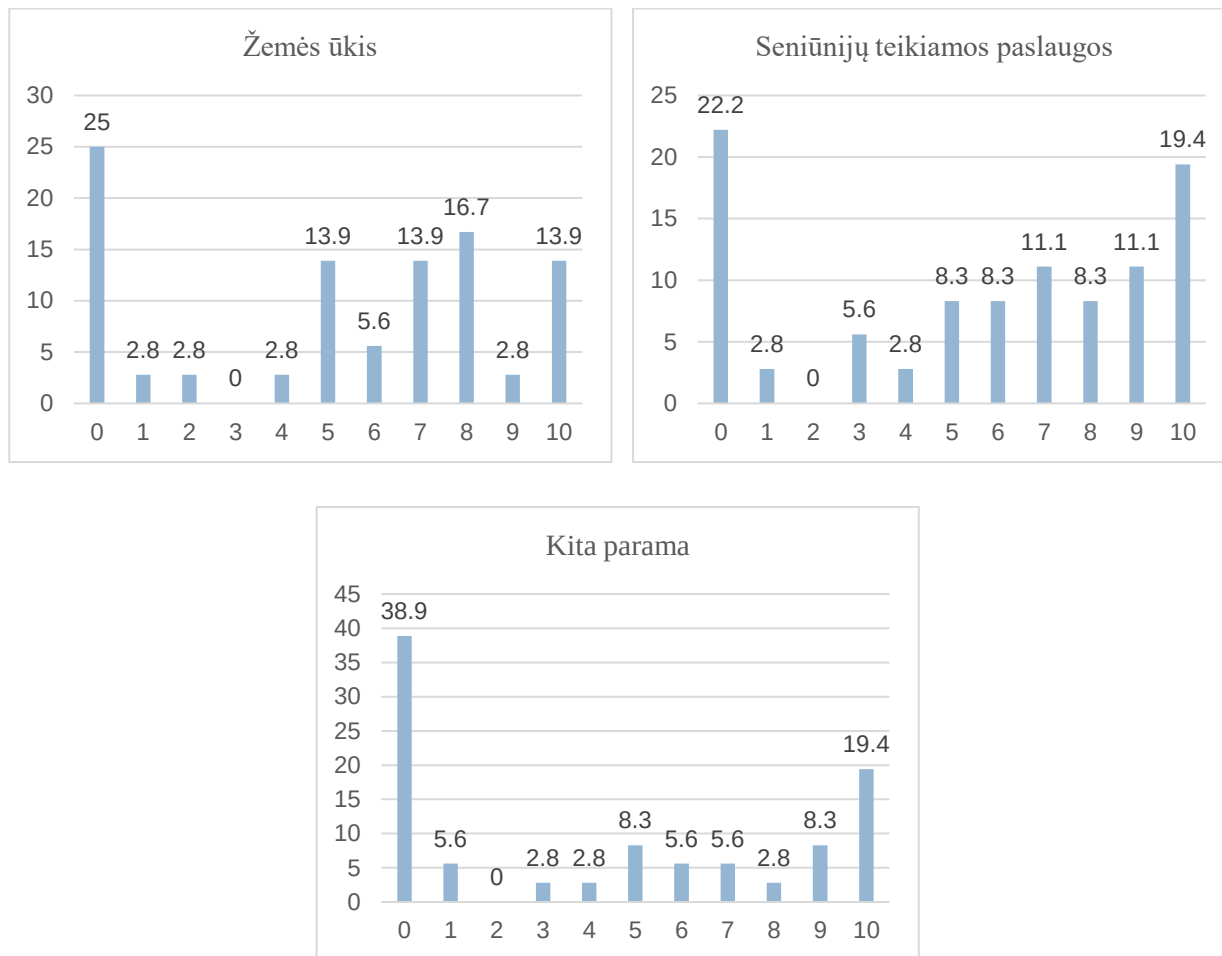
Vertinant administracines paslaugas nagrinėtos Zarasų rajono savivaldybės administracijos teikiamos administracinės paslaugos pagal šias grupes – archyvai, asmenų priėmimas ir konsultavimas, civilinė metrikacija, licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas), nuosavybės teisių atkūrimas, švietimas, teritorijų planavimas ir statyba, teisinė pagalba, vaikų teisių apsauga, valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti, žemės ūkis, seniūnijų teikiamos paslaugos, žemės nuomos administravimas, kita parama. Vertinimų rezultatai pavaizduoti grafikuose (5 paveikslas) ir 6 lentelėje.



5 paveikslas. Administracinių paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



5 paveikslo tęsinys. Administracinių paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas (0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)



5 paveikslas tęsinys. Administracinių paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas
(0 – neturi nuomonės, 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

6 lentelė. Administracinių paslaugų vertinimas, atsakymų pasiskirstymas procentais vertinimas

Nr.	Administracinė paslauga	Vidurkis
1.	Archyvai	6,5
2.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	6,9
3.	Civilinė metrikacija	7,7
4.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).	7,7
5.	Nuosavybės teisių atkūrimas	7,6
6.	Švietimas	7,5
7.	Teritorijų planavimas ir statyba	6,9
8.	Teisinė pagalba	7,3
9.	Vaikų teisių apsauga	7,4

10.	Valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti	6,7
11.	Žemės ūkis	6,9
12.	Seniūnijų teikiamos paslaugos	7,2
13.	Žemės nuomos administravimas	6,9
14.	Kita parama	7,0

Vertinant administracines paslaugas geriausiai paslaugų vartotojų įvertintos šios paslaugos: civilinė metrikacija, nuosavybės teisių atkūrimas, švietimas, licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas). Blogiausiai vertinamos paslaugos – archyvai ir valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti.

5. VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VARTOTOJŲ PASITENKINIMO INDEKSAS

Vartotojų patenkinimas – vartotojų pasitenkinimo suteikta viešąja paslauga įvertinimas paslaugos atitikimo jų lūkesčiams aspektu. Vartotojų patenkinimo indeksas (toliau – VPI) – indeksas, parodantis procentinį vartotojų patenkinimą viešosiomis paslaugomis, kur 100 proc. reiškia visišką patenkinimą. 7 lentelėje pateikiama viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo rezultatų suvestinė. Lentelėje pateikiamas bendras vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.), labiausiai patenkinti, labiausiai nepatenkinti, bendras vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.), vartotojų, kurie kreipėsi dėl paslaugos, pasitenkinimas gautu rezultatu (proc.), kreipimosi priežastis, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas, kreipimosi būdas, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas, pagrindiniai nepasitenkinimą nulėmę veiksniai, kriterijai. 8 lentelėje pateikiamas paslaugos kriterijų vertinimas.

7 lentelė. Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimo rezultatų suvestinė

Paslaugos	Gatvių, vidinių kiemų priežiūra, apšvietimo būklė	Švaros, tvarkos ir higienos standartų palaikymas	Gyvūnų priežiūros problemos sprendimas	Rajono žaliųjų plotų priežiūra	Centralizuotai teikiamų paslaugų kokybė (vanduo, šiluma, elektra)	Sveikatos paslaugų prieinamumas, pirminės sveikatos priežiūros darbo kokybė	Stacionarios ligoninių ir greitosios pagalbos paslaugų kokybė	Paliatyvinės (sergančių aktyvia progresuojančia , toli pažengusia liga) slaugos ir priežiūros paslaugų kokybė
Bendras vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	54,4	54,6	53,4	60,2	75,4	70,3	66,2	45,6
Labiausiai patenkinti	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys
Labiausiai nepatenkinti	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys
Bendras vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	38,6	37,0	38,4	34,3	38,7	32,2	33,5	34,2
Vartotojų, kurie kreipėsi dėl paslaugos, pasitenkinimas gautu rezultatu (proc.)	76,4	72,2	74,6	72,2	73,6	76,3	64,3	66,7
Kreipimosi priežastis, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; nusiskundimas administracinėmi s paslaugomis

Paslaugos	Gatvių, vidinių kiemų priežiūra, apšvietimo būklė	Švaros, tvarkos ir higienos standartų palaikymas	Gyvūnų priežiūros problemos sprendimas	Rajono žaliųjų plotų priežiūra	Centralizuotai teikiamų paslaugų kokybė (vanduo, šiluma, elektra)	Sveikatos paslaugų prieinamumas, pirminės sveikatos priežiūros darbo kokybė	Stacionarios ligoninių ir greitosios pagalbos paslaugų kokybė	Paliatyvinės (sergančių aktyvia progresuojančia , toli pažengusia liga) slaugos ir priežiūros paslaugų kokybė
Kreipimosi būdas, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu
Pagrindiniai nepasitenkinimą nulėmę veiksniai, kriterijai	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas	Paslaugų pasiekiamumas, darbo laikas	Patalpų tvarkingumas

7 lentelės tęsinys. Vartotojų pasitenkinimo tyrimų rezultatų suvestinė

Paslaugos	Visuomenės sveikatos centro, biuro ir ligoninių kasų paslaugos	Neįgalųjų socialinė integracija	Paslaugos socialiai pažeidžiamoms grupėms	Įvairių tarnybų teikiamos socialinės integracijos paslaugos	Įdarbinimo paslaugų kokybė	Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas	Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas
Bendras vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	70,7	62,3	44,1	58,2	56,3	72,2	74,3	65,2
Labiausiai patenkinti	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys
Labiausiai nepatenkinti	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys
Bendras vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, pasitenkinimas	31,6	34,8	34,8	33,3	32,20	35,4	34,89	34,7

Paslaugos	Visuomenės sveikatos centro, biuro ir ligoninių kasų paslaugos	Neįgaliųjų socialinė integracija	Paslaugos socialiai pažeidžiamoms grupėms	Įvairių tarnybų teikiamos socialinės integracijos paslaugos	Įdarbinimo paslaugų kokybė	Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas	Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas
viešosiomis paslaugomis (proc.)								
Vartotojų, kurie kreipėsi dėl paslaugos, pasitenkinimas gautu rezultatu (proc.)	72,4	74,9	73,4	73,6	65,5	64,5	65,9	65
Kreipimosi priešastis, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)
Kreipimosi būdas, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu
Pagrindiniai nepasitenkinimą nulėmę veiksniai, kriterijai	Institucijos vieta, informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas, patalpos	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas, patalpos	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas, patalpos	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas, patalpos

7 lentelės tęsinys. Vartotojų pasitenkinimo tyrimų rezultatų suvestinė

Švietimo indikatoriai	Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija	Kultūrinių renginių įvairovė ir kokybė	Meno ir kultūros infrastruktūra , paslaugos	Rajono parkų būklė	Profesionalaus ir masinio sporto renginiai	Sporto infrastruktūros būklė	Rajono papildinių būklė ir pakankamu mas	Rajono įvaizdžio formavimas	Viešojo komunikacija, valdžios ir piliečių bendravimas
Bendras vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	65,2	71,3	71,8	66,5	66,2	65,0	64,2	63,1	57,2
Labiausiai patenkinti	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys
Labiausiai nepatenkinti	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys
Bendras vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	38,7	36,8	37,4	36,8	30,7	21,7	33,7	36,8	37
Vartotojų, kurie kreipėsi dėl paslaugos, pasitenkinimas gautu rezultatu (proc.)	62,8	64,5	62,3	63,8	63,5	64,6	62,4	63,8	63,6
Kreipimosi priežastis, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., rašymas suteikti tam	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos;	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam

Švietimo indikatoriai	Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija	Kultūrinių renginių įvairovė ir kokybė	Meno ir kultūros infrastruktūra, paslaugos	Rajono parkų būklė	Profesionalaus ir masinio sporto renginiai	Sporto infrastruktūros būklė	Rajono paplūdimių būklė ir pakankamumas	Rajono įvaizdžio formavimas	Viešojo komunikacija, valdžios ir piliečių bendravimas
	viešąją paslaugą)	tikrą viešąją paslaugą)	tikrą viešąją paslaugą)	tikrą viešąją paslaugą)		tikrą viešąją paslaugą)			tikrą viešąją paslaugą)
Kreipimosi būdas, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu
Pagrindiniai nepasitenkinimą nulėmę veiksniai, kriterijai	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas, specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Informacijos prieinamumas, Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas

7 lentelės tęsinys. Vartotojų pasitenkinimo tyrimų rezultatų suvestinė

Švietimo indikatoriai	Viešojo transporto paslaugų kokybė	Automobilių parkavimo paslaugos	Autobusų stotis	Eismo dalyvių saugumas	Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, saugumas ir viešojo tvarka (be policijos)	Kriminogeninė padėtis, žmogaus teisės ir saugumas	Policijos darbo kokybė	Teisėsaugos paslaugų kokybė (be policijos)	Administracinės paslaugos
Bendras vartotojų pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	62,5	62,3	62,1	67,2	70,3	66,6	70,2	65,3	68,3
Labiausiai patenkinti	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys	Dirbantys

Švietimo indikatoriai	Viešojo transporto paslaugų kokybė	Automobilių parkavimo paslaugos	Autobusų stotis	Eismo dalyvių saugumas	Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, saugumas ir viešoji tvarka (be policijos)	Kriminogeninė padėtis, žmogaus teisės ir saugumas	Policijos darbo kokybė	Teisėsaugos paslaugų kokybė (be policijos)	Administracinės paslaugos
Labiausiai nepatenkinti	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys	Nedirbantys
Bendras vartotojų, kurie kreipėsi dėl konkrečios paslaugos, pasitenkinimas viešosiomis paslaugomis (proc.)	38,7	36,8	37,4	36,8	30,7	21,7	33,7	36,8	37
Vartotojų, kurie kreipėsi dėl paslaugos, pasitenkinimas gautu rezultatu (proc.)	62,8	64,5	62,3	63,8	63,5	64,6	62,4	63,8	64,2
Kreipimosi priežastis, kai vartotojas labiausiai nepatenkintas	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)	Norėdami gauti tam tikros informacijos; dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą viešąją paslaugą)
Kreipimosi būdas, kai vartotojas	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu	Asmeniškai, telefonu

Švietimo indikatoriai	Viešojo transporto paslaugų kokybė	Automobilių parkavimo paslaugos	Autobusų stotis	Eismo dalyvių saugumas	Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, saugumas ir viešojo tvarka (be policijos)	Kriminogeninė padėtis, žmogaus teisės ir saugumas	Policijos darbo kokybė	Teisėsaugos paslaugų kokybė (be policijos)	Administracinės paslaugos
labiausiai nepatenkintas									
Pagrindiniai nepasitenkinimą nulėmę veiksniai, kriterijai	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas, specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Informacijos prieinamumas , specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas	Informacijos prieinamumas	Specialistų kompetencija ir darbo išmanymas, paslaugų prieinamumas

8 lentelė. Viešosios paslaugos kriterijų vertinimas

Nr.	Teiginys	Bendras kriterijaus įvertinimas, proc.
1	Institucija ar įstaiga, teikianti administracines paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	84,4
2	Administracines paslaugas teikiančios institucijos ar įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	69,2
3	Administracinės paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	68,0
4	Kai kreipėtės dėl administracinių paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	61,6
5	Kai kreipėtės dėl administracinių paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos ar įstaigos nurodytą laiką)	70,4
6	Administracines paslaugas teikiančioje institucijoje ar įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	62,0
7	Administracines paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	67,2
8	Administracines paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	71,3
9	Administracinių paslaugų institucijos ar įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	68,4
10	Administracines paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	79,6
11	Administracines paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	78,4

Remiantis viešųjų paslaugų kriterijų vertinimu išsiskiria šie veiksniai, turėję teigiamą įtaką geram paslaugų kokybės vertinimui:

- Institucija ar įstaiga, teikianti administracines paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje;
- Administracines paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos;
- Administracines paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą.

6. APIBENDINIMAS

6.1. Rekomendacijos

Remiantis visuotinės kokybės vadybos brandos lygo Zarasų rajono savivaldybės administracijoje vertinimu pateikiamos rekomendacijos, ką organizacija turėtų padaryti, kad pasiektų aukštą brandos lygį visuotinės kokybės vadybos srityje. Tikslai išdalinti į du etapus, pagal atskiras savybes, pasiekus I etapo tikslus galima siekti II etapo tikslų. Tikslai iškelti remiantis tarptautine praktika ir Bendrojo vertinimo modelio taikymo išorinio vertinimo tvarkos aprašu, patvirtintu Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2014 m. vasario 4 d. įsakymu Nr. 1V-47.

9 lentelė. Rekomenduojami tikslai visuotinės kokybės vadybos brandos lygio kėlimui Zarasų rajono savivaldybės administracijoje

Savybės	Siekiamas brandos lygis	I etapo tikslai	II etapo tikslai
1. Lyderystė ir siekiamo tikslo pastovumas.	Branda	1. Išlaikyti organizacijos veiklos tikslų pastovumą besikeičiančioje organizacijos veiklos aplinkoje. 2. Supažindinti organizacijos darbuotojus ir kitus suinteresuotus asmenis su organizacijos vadovybės pozicija dėl organizacijos veiklos tikslų ir vertybių ir jų pastovumu. 3. Savo elgesiu rodyti pavyzdį organizacijos darbuotojams.	1. Reguliariai vertinti vadovavimo kokybę (atliekant organizacijos darbuotojų pasitenkinimo darbu tyrimus ir kt.).
2. Orientacija į rezultatus.	Branda	1. Aiškiai apibrėžti savo veiklos tikslus ir siektinus rezultatus, atsižvelgiant į šiais rezultatais suinteresuotų asmenų lūkesčius.	1. Nuolat vertinti pasiektus veiklos rezultatus ir jais remtis tobulinant savo veiklą. 2. Suinteresuotus asmenis įtraukti į organizacijos veiklos tikslų ir siektinų

Savybės	Siekiamas brandos lygis	I etapo tikslai	II etapo tikslai
		2. Nuolat skatinti į rezultatus orientuotą organizacijos kultūrą. 3. Atlikti išsamų organizacijos veiklos rezultatais suinteresuotų asmenų esamų ir galimų lūkesčių įvertinimą. 4. Įvertinus siektinų veiklos rezultatų sritis, nustatyti pirmuosius tikslus, orientuotus į suinteresuotų asmenų esamų bei galimų lūkesčių patenkinimą.	rezultatų nustatymą ir peržiūrą. 3. Atsižvelgiant į nustatytus organizacijos veiklos tikslus, siektinus rezultatus ir turimus išteklius, organizuoti ir kontroliuoti organizacijos veiklos tobulinimo procesą.
3. Dėmesys suinteresuotiems asmenims.	Branda	1. Į veiklos vertinimą ir jos tobulinimą organizacija turi įtraukti suinteresuotus asmenis. 2. Atlikti išsamų suinteresuotų asmenų pasitenkinimo organizacijos teikiamomis paslaugomis ir lūkesčių vertinimą (matavimas). Šio vertinimo (matavimo) rezultatais remtis tobulinant organizacijos veiklą. 3. Tobulinti paslaugų teikimą, atsižvelgdami į suinteresuotų asmenų lūkesčius.	1. Nuolat reaguoti į suinteresuotų asmenų lūkesčius, tobulinant paslaugų teikimą ir kitas veiklos sritis. 2. Nuolat domėtis esamais ir būsimais suinteresuotų asmenų lūkesčiais. 3. Tobulinant organizacijos veiklą, nuolat remtis suinteresuotų asmenų pasitenkinimo teikiamomis organizacijos paslaugomis ir lūkesčių vertinimų (matavimų) rezultatais. 4. Įtraukti suinteresuotus asmenis į savo veiklos tobulinimo procesus.
4. Organizacijos veiklos procesų valdymas.	Branda	1. Susieti organizacijos veiklos planavimą ir planavimo dokumentų	1. Nuolat tobulinti svarbiausius organizacijos veiklos procesus, siekiant

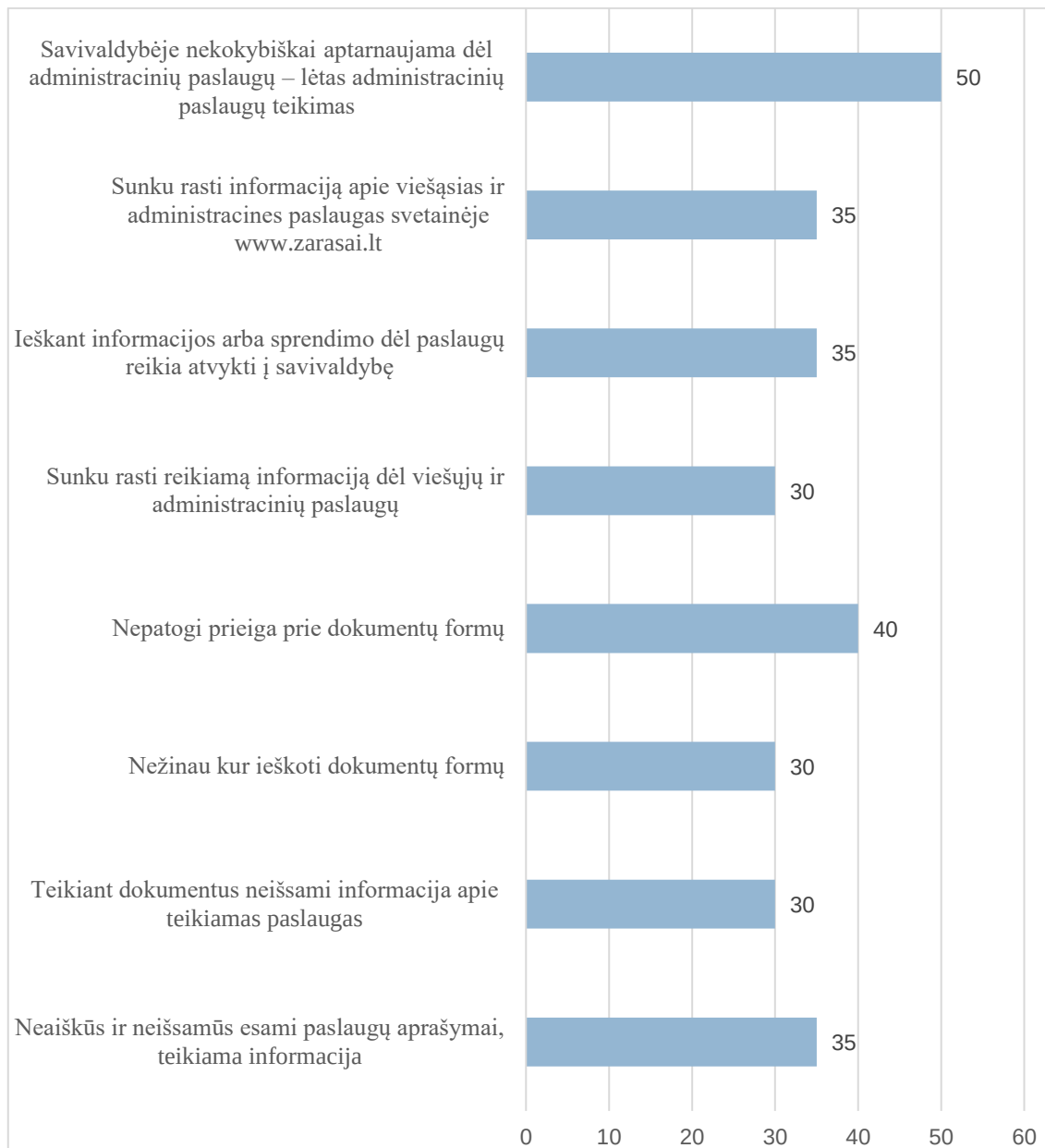
Savybės	Siekiamas brandos lygis	I etapo tikslai	II etapo tikslai
		įgyvendinimą su svarbiausiais organizacijos veiklos procesais. 2. Identifikuoti visus svarbiausius veiklos procesus. 3. Paskirti už atskirus svarbiausius organizacijos veiklos procesus atsakingus asmenis. 4. Atsižvelgiant į organizacijos veiklos planavimo dokumentus, nustatyti svarbiausių organizacijos veiklos procesų tikslus. 5. Vertinti svarbiausius savo veiklos procesų rezultatus pagal jiems nustatytus tikslus. 6. Naudoti svarbiausių savo veiklos procesų valdymui informacinę sistemą.	padidinti jų efektyvumą. Sprendimus dėl organizacijos veiklos tobulinimo grįsti atliktų organizacijos veiklos vertinimų ir palyginimų, su kitų organizacijų veikla, rezultatais. 2. Sukurti išsamų visų svarbiausių savo veiklos procesų vaizdą, stebimą ir valdomą informacinę sistemą. 3. Nuolat stebėti svarbiausi organizacijos veiklos procesus, vertinti pagal pasiektus rezultatus ir atitinkamai tobulinti. 4. Supažindinti organizacijos darbuotojus, kuriuose organizacijos veiklos procesuose jie dalyvauja ir kokie yra šių procesų tikslai.
5. Organizacijos darbuotojų mokymas ir jų įtraukimas į organizacijos veiklos tobulinimo procesus.	Branda	1. Kurti darbo aplinką, grindžiamą pasitikėjimu, atvirumu, pripažinimu, įgalinimu ir kitomis panašiomis vertybėmis. 2. Formuoti savo žmogiškųjų išteklių valdymo politiką į šį procesą įtraukti ir pačius darbuotojus.	1. Aktyviai įtraukti darbuotojus į organizacijos veiklos planavimo dokumentų rengimą ir veiklos tobulinimo procesus. 2. Skatinti darbuotojus už jų iniciatyvumą ir lojalumą organizacijai.

Savybės	Siekiamas brandos lygis	I etapo tikslai	II etapo tikslai
		3. Sukurti sistemą savo darbuotojams ugdyti (vertinimas, mokymai, dialogas ir kt.).	
6. Nuolatinis mokymasis ir organizacijos veiklos tobulinimas.	Branda	1. Skatinamas nuolatinį veiklos tobulinimą. Tai vykdyti dalinantis turimomis žiniomis ir atsižvelgiant į darbuotojų pasiūlymus. 2. Veiklą grįsti PATK („planuok, atlik, tikrink, koreguok“) ciklo (toliau – PATK ciklas) principais. 3. Keistis patirtimi su kitomis organizacijomis. 4. Identifikuoti galimybes ir kliūtis, turinčias įtakos diegiamoms naujovėms ir mokymuisi. 5. Skatinti darbuotojus imtis atsakomybės už jų atliekamus veiklos tobulinimo veiksmus.	1. Sistemingai analizuoti esamą situaciją, diegti veiklos naujoves ir reguliariai lyginti savo veiklą su kitų organizacijų veikla. 2. Vykdyti nuolatinį mokymąsi ir dalijimąsi patirtimi su kitomis organizacijomis. 3. Organizacijos veiklos tobulinimo iniciatyvas vykdyti laikantis PATK ciklo principų. 4. Vykdamas veiklos tobulinimo iniciatyvas taikyti pažangius metodus ir pasiekti konkrečius rezultatus.
7. Partnerystės plėtojimas.	Branda	1. Plėtoti partnerystę taikant abipusės naudos principą. Gautą patirtį pritaikant organizacijos veiklos tobulinimui. 2. Palaikyti nuolatinis partnerystės ryšius su visais identifikuotais partneriais.	1. Atlikti reguliarių partnerių veiklos efektyvumo ir jų vykdomų veiklos tobulinimo iniciatyvų vertinimą. 2. Ieškoti naujų partnerių.

Savybės	Siekiamas brandos lygis	I etapo tikslai	II etapo tikslai
8. Organizacijos socialinė atsakomybė.	Brandą	1. Aktyviai dalyvauti veikloje, susijusioje su socialine atsakomybe. 2. Įvertinti jai ir socialiniams partneriams naudingus socialinius projektus. 3. Įgyvendinti iniciatyvas, turinčias įtakos socialinėms, ekonominėms ar kitoms įtakos sritims, taip pat visuomenės informavimo priemonėms.	1. Pasiekusi matomų rezultatų, tenkinant socialinių partnerių lūkesčius. 2. Organizacijos veiklos viziją sieti su socialine atsakomybe ir dalintis šiomis idėjomis su organizacijos darbuotojais. 3. Integruoti šią veiklos viziją į savo veiklos planavimo dokumentus. 4. Kartu su socialiniais partneriais skatinti ir įgyvendinti jai ir socialiniams partneriams naudingus projektus. 5. Įvertinti socialinę atsakomybę atskirose savo veiklos srityse ir šio vertinimo rezultatus aptarti su socialiniais partneriais.

Viena iš brandos lygio nustatymo savybių yra dėmesys suinteresuotiems asmenims (viešųjų paslaugų vartotojams). Todėl yra labai svarbu nustatyti viešųjų paslaugų vartotojų poreikius, vertinti viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimą ir jo kitimą, nustatyti tobulintinas veiklos sritis ir siekti kokybiškesnio viešųjų paslaugų teikimo. Atliekant tyrimą buvo atlikta apklausa, kurios metu buvo įvertinta viešųjų paslaugų kokybė ir vartotojų pasitenkinimas viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis Zarasų rajono savivaldybėje bei identifikuoti rekomenduojami veiksmai, kurie pagerintų paslaugų pasitenkinimą, vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministro įsakymu 2009 m. birželio 30 d. Nr. 1V-339 patvirtinta „Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Respondentų buvo klausiama, kodėl yra nepatenkinti viešosiomis paslaugomis teikiančių institucijų ar įstaigų viešosiomis paslaugomis,

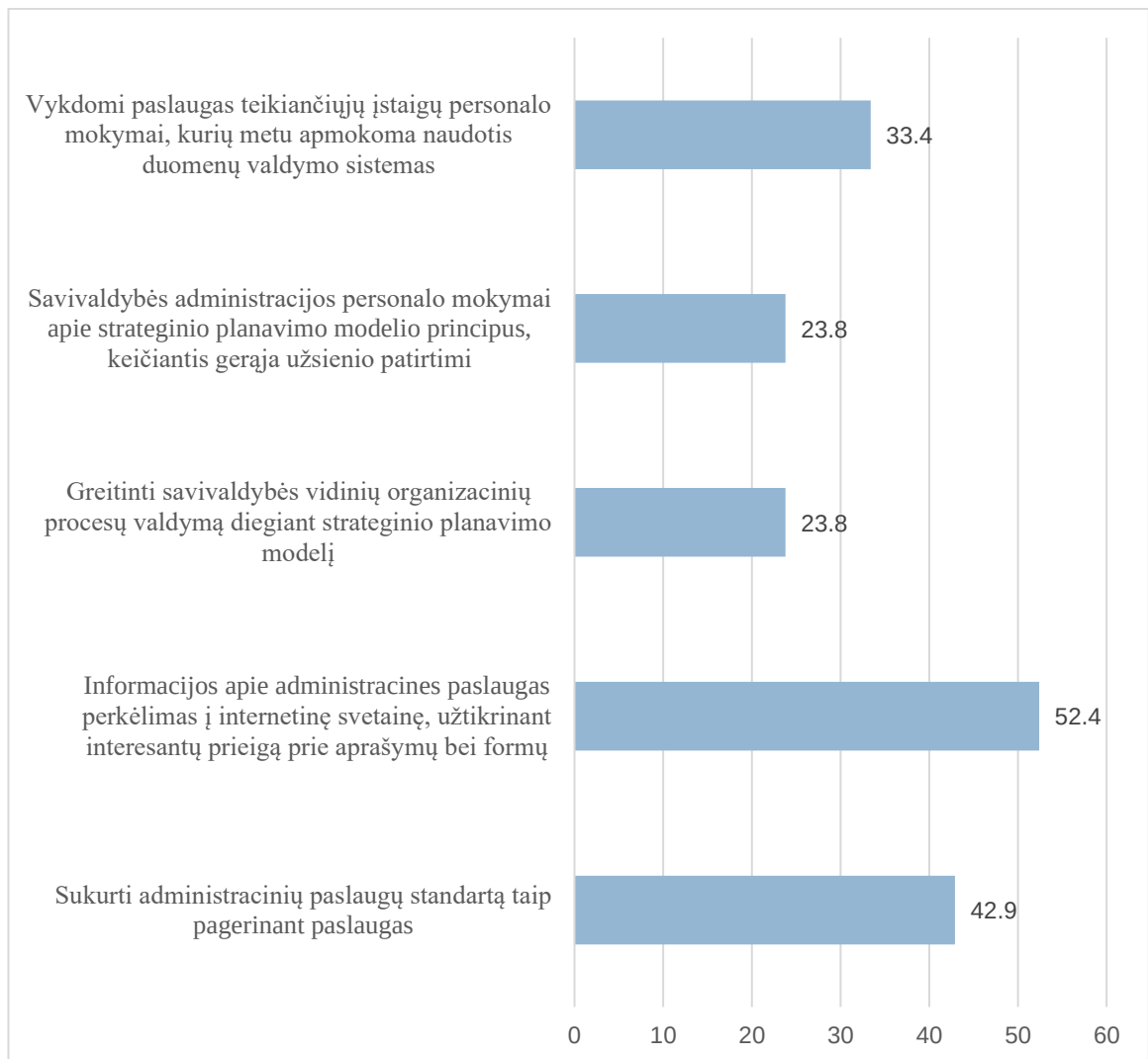
informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą ir pateikti pasiūlymus kaip gerinti paslaugas. Rezultatai pavaizduoti grafike (6 paveikslas).



6 paveikslas. Respondentų atsakymai, kodėl yra nepatenkinti viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis teikiančių institucijų ar įstaigų viešosiomis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą

Remiantis respondentų atsakymais, pagrindinės priežastys dėl kurių kyla administracinių paslaugų gavėjų nepasitenkinimas paslaugomis yra tai, kad savivaldybėje nekokybiškai aptarnaujama dėl administracinių paslaugų, t.y. lėtas administracinių paslaugų teikimas. Respondentus taip pat pikтина nepatogi prieiga prie dokumentų formų, neišsamūs esami paslaugų aprašymai, teikiama informacija. Apklaustieji išsakė, kad jiems netinka tai, kad ieškant informacijos arba sprendimo dėl paslaugų reikia atvykti į savivaldybę.

Respondentų buvo klausiama, kaip galima pagerinti viešąsias ir administracines paslaugas. Žemiau pateiktame grafike pateiktas atsakymų pasiskirstymas procentais (7 paveikslas).



7 paveikslas. Respondentų pasiūlymai kaip gerinti viešąsias ir administracines paslaugas, atsakymų pasiskirstymas procentais

Pagal atsakymus matome, kad svarbiausi veiksniai, kurie gali pagerinti vartotojų pasitenkinimą viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis yra (1) informacijos apie administracines paslaugas perkėlimas į interneto svetainę, užtikrinant interesantų prieigą prie aprašymų bei formų ir (2) sukurti administracinių paslaugų standartą taip pagerinant paslaugas. Tačiau kiti veiksmai taip pat svarbūs gerinant pasitenkinimą viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis.

Remiantis brandos lygio nustatymo ir apklausos rezultatais Zarasų rajono savivaldybės administracijai **rekomenduojama:**

- **Sukurti viešųjų paslaugų standartą taip pagerinant paslaugas.** Paslaugų teikimas – tai viešojo valdymo institucijų veiklos sritis, esanti arčiausiai gyventojų. Paslaugos standartas suprantamas ir kaip tam tikros formos dokumentas, kuriame pateikiama informacija apie paslaugų kokybės parametrus ir savivaldybės įsipareigojimus dėl jų laikymosi. Tai visuomenei skirtas dokumentas, kuriuo siekiama informuoti gyventojus, kokios kokybės paslaugų jie gali tikėtis ir reikalauti; paskelbti paslaugas teikiančių viešojo valdymo institucijų įsipareigojimus, kaip jos pasižada laikytis nustatytų paslaugų kokybės parametrų. Paslaugų standartai gali būti nustatomi tiek administracinėms, tiek ir viešosioms paslaugoms.
- **Sumodeliuoti administracinių paslaugų teikimo procesus naudojant BPMN arba analogišką standartą.** BPMN (Business Process Modeling Notation) yra plačiai taikomas procesų modeliavimo standartas, leidžiantis aiškiai ir struktūruotai apibrėžti administracinėms paslaugos teikimui naudojamą procesą. BPMN arba analogiškas standartas yra būtinas efektyvesniam paslaugų valdymui siekiant didesnio klientų pasitenkinimo, nes jis padeda organizacijoms aiškiai identifikuoti proceso žingsnių seką, numatyti aiškius proceso ir veiklos efektyvumo vertinimo kriterijus, optimizuoti dabartinius procesus ir ateityje vyksiančius organizacinius ir operacinius pakeitimus.
- **Įsidiegti pagrindinių veiklos efektyvumo ir rezultatyvumo rodiklių stebėsenos sistemą.** Rodikliai – vadybos įrankis, padedantis organizacijoms nuolat stebėti savo veiklą bei jos rezultatus ir nenukrypti nuo pagrindinio tikslo siekimo. Veiklos efektyvumo ir rezultatyvumo rodiklių matavimas – vadybos ir vidinės savikontrolės įrankis. Ši sistema padėtų fiksuoti ir vertinti pagrindinius veiklos efektyvumo ir rezultatyvumo rodiklius, stebėti jų kitimą laike (kas mėnesį, ketvirtį, metus). Veiklos efektyvumo (rezultatyvumo) rodiklių stebėsenai turi būti atliekama kas mėnesį ar ketvirtį. Veiklos efektyvumo ir rezultatyvumo rodikliai skirti: užtikrinti savivaldybės tikslų pasiekimą, padėti laiku priimti teisingus valdymo sprendimus; atspindėti savivaldybės naudą visuomenei; parodyti savivaldybės pastangas gerinti viešųjų ir administracinių paslaugų teikimo kokybę; užtikrinti grįžtamąjį ryšį iš verslininkų. Tinkamai veiklos efektyvumo ir rezultatyvumo rodiklių stebėsenai būtinos sąlygos: apibrėžti duomenų surinkimo procesai; taikomos vienodos duomenų fiksavimo formos (informacinės sistemos ir pan.); užtikrinta duomenų rinkimo, fiksavimo, analizės kontrolė; darbuotojai apmokyti rinkti, fiksuoti, analizuoti duomenis. Efektyvi rodiklių stebėsenos sistema prisidės prie savivaldybės teikiamų viešųjų ir

administracinių paslaugų kokybės, efektyvumo ir greičio. Rodikliai galimi būti naudojami skaičiuojant viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksą. Galimi rodiklių pavyzdžiai – paslaugos suteikimo laikas, reakcijos į užklausą laikas, kliento laukimo laikas, gautų skundų skaičius, klientų grįžtamasis ryšys.

- **Greitinti savivaldybės vidinių organizacinių procesų valdymą diegiant strateginio planavimo modelį.** Strateginis planavimas suprantamas kaip tam tikra sistema, kurios paskirtis – parengti strateginį veiklos planą, atsižvelgiant į viziją, misiją ir tikslus. Savivaldybei rekomenduojama įsdiegti strateginį planavimo modelį pagrįstą subalansuotų rodiklių sistema. Subalansuotų rodiklių sistema yra strateginis veiklos valdymo įrankis, leidžiantis įgyvendinti įmonės strateginius tikslus ir kontroliuoti strategijos vykdymą, pasitelkus efektyvumo rodiklius. Tai matavimo sistema, susieta su strateginėmis organizacijos kryptimis, atskirianti viziją ir organizacijos strategiją, gerinanti vidaus ir išorinę komunikaciją, organizacijos strateginių tikslų kontrolę. Efektyvus ir veiksmingas strateginio planavimo modelis prisidės prie savivaldybės vidinių organizacinių procesų gerinimo ir teikiamų administracinių paslaugų greitinimo.
- **Vykdyti savivaldybės administracijos personalo mokymus,** keičiantis gerąja užsienio patirtimi. Siekiant efektyvaus procesų modeliavimo ir valdymo, efektyvumo ir rezultatyvumo rodiklių stebėsenos sistemos diegimo, strateginio planavimo modelio veikimo, paslaugų standarto parengimo, įgyvendinimo ir paslaugų kokybės ir efektyvumo pagerinimo būtina vykdyti savivaldybės administracijos darbuotojų mokymus atitinkamomis temomis. Taip pat svarbu keistis gerąja užsienio patirtimi sprendžiant savivaldybės veiklos efektyvumo ir rezultatyvumo, paslaugų teikimo procesų tobulinimo, strateginio planavimo, rodiklių stebėsenos klausimus.
- **Vykdyti paslaugas teikiančiųjų įstaigų personalo mokymus,** kurių metu apmokoma naudotis viešųjų paslaugų standartu ir veiklos efektyvumo ir rezultatyvumo rodiklių stebėsenos sistema. Šie mokymai būtini siekiant sėkmingo viešųjų paslaugų standarto įgyvendinimo, rodiklių sistemos įdiegimo viešąsias paslaugas teikiančiose įstaigose.

Norime pabrėžti, kad aukščiau išvardintini administracinių paslaugų tobulinimo veiksniai tiesiogiai prisidėtų prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu 2012 m. vasario 7 d. Nr. 171 patvirtintos „Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos“ 2 tikslo „Užtikrinti visuomenės poreikius atitinkančių paslaugų teikimą“ 11.1. uždavinio „Gerinti paslaugų kokybę

taikant subsidarumo principą ir kuo aktyviau į tai įtraukiant visuomenę“ šios įgyvendinimo krypties 11.1.1. „Nustatyti viešųjų paslaugų kokybės standartus ir optimizuoti teikiamų paslaugų apimtį.“ Kadangi aukščiau išvardintų tobulinimo veiksmų dėka būtų plėtojamas paslaugas teikiančių įstaigų ir paslaugų vartotojų dialogas, ieškoma bendrų sutarimų dėl teikiamų paslaugų kokybės, teikimo būdo. Taip pat visuomenei būtų aišku, kokios paslaugų kokybės ji gali tikėtis iš paslaugų teikėjų. Būtų tobulinami viešojo valdymo sektorių administracinių ir viešųjų paslaugų teikimo režimai ir jais remiantis formuojami ir visuomenei skelbiami minimalūs atitinkamų paslaugų kokybės standartai, sudaromas minimalių paslaugų kokybės standartų rinkinys ir pagal jį vertinami administracinių paslaugų teikėjai. Paslaugų teikėjai vadovautųsi paslaugų kokybės standartais, bet ir įsipareigotų paslaugų vartotojams jų laikytis. Taip pat būtų siekiama ribotais finansiniais ištekliais teikti geros kokybės paslaugas, optimizuojama teikiamų paslaugų apimtis, nuolat analizuojamos paslaugų teikimo procedūros, vertinamas teikiamų paslaugų tikslingumas, tiriami jų atitikties visuomenės poreikiams.

6.2. Tyrimo duomenų panaudojimo galimybės

Ataskaitoje pateikti įvairūs, vienas kitą papildantys ir patogūs interpretuoti konkrečios paslaugos ar jų rinkinio vertinimo rodikliai. Kaip rodo tyrimų, atliktų pagal panašias metodikas, patirtis, apklausos rezultatai gali (ir turėtų būti) taikomojo mokslo duomenų teisėmis naudojami vietos valdžios, jos administracinių organų, taip pat kontroliuojamų įmonių ir ūkinių subjektų veikloje. Šiuo požiūriu paminėtini šie veiklos ruožai:

- Strateginių ir bendrųjų planų rengimas, monitoringas ir koregavimas;
- Investicijų projektų pagrindimas;
- Metinio biudžeto formavimas;
- Paraiškų LR vyriausybės programoms pagrindimas;
- Paraiškų ES struktūriniams fondams pagrindimas;
- Vietos valdžios ir verslo partnerystės programų parengimas;
- Savivaldybės padalinių, skyrių ir tarnybų darbo kontrolė bei efektyvinimas (padalinių veiklos auditas, strateginis planavimas pagal sektorius ir pan.);
- Savivaldybės kontroliuojamų viešųjų įstaigų, įmonių ir ūkio subjektų veiklos kontrolė bei efektyvinimas;
- Dialogo tarp gyventojų ir vietos valdžios puoselėjimas;
- Personalo ir organizacinio mokymosi projektų parengimas;
- Kitos veiklos pagal poreikį.

6.3. Gyventojų apklausos tyrimo kartotinumumas ir tęstinumas

Apklausos tyrimą tikslinga būtų kartoti kas 2-3 metai. Ilgesni laiko tarpai tarp 2 apklausų, pvz., siekiantys 4-8 metus ir daugiau būtų mažiau prasmingi, kadangi egzistuoja tam tikri strateginio planavimo ciklai, tarybos kadencijos laikotarpis. Taip pat prisideda ir tokie veiksniai kaip globalizacija, išmaniųjų technologijų plėtra, kurie ženkliai spartina gyvenimo tempą bei skatina didelius pokyčius. Labai viena nuo kitos nutolusios dvi apklausos, būtų kaip du atskiri tyrimai, kurių palyginimas nesuteiktų realaus pokyčio įvertinimo. Manytina, kad į vieną savivaldybės tarybos kadenciją, o kartu ir į vieną savivaldybės administracijos direkcijos darbo ciklą, idealiu atveju galėtų tilpti dvi tokios apklausos.

Norime atkreipti dėmesį, kad atliktas apklausos tyrimas nepaneigia motyvacijos ir prasmės lygiagrečiai vykdyti detalesnius gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimus, kurie būtų atliekami atskirų sektorių arba netgi pavienių, specializuotas paslaugas teikiančių, institucijų lygmeniu. Akivaizdu, kad detalizuoti „sektoriniai“ ir konkretūs „instituciniai“ gyventojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis tyrimai pilnai gali būti vykdomi lygiagrečiai su šioje ataskaitoje pristatytu unifikuotu tyrimu. Bet kuriuo atveju, gyventojų socialinių apklausų gausa bei įvairovė, ypač tokių, kurios būtų orientuotos į pasitenkinimo nustatymą, reiškia, kad kuriamos prielaidos veiklesnei demokratijai, efektyvesniam viešųjų paslaugų valdymui, geresnei gyvenimo kokybei.

PRIEDAS 1

VARTOTOJŲ PASITENKINIMO VIEŠOSIOMIS IR ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS ZARASŲ RAJONO SAVIVALDYBĖJE KLAUSIMYNAS

UAB 14 ir Zarasų rajono savivaldybės administracija anoniminę vartotojų pasitenkinimo Zarasų rajono viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis tyrimą. Tyrimo duomenys bus naudojami įgyvendinant Zarasų rajono savivaldybės administracijos projektą pagal finansavimo priemonę „Paslaugų ir asmenų aptarnavimo kokybės gerinimas savivaldybėse“ Nr. 10.1.3-ESFA-R-920. Tyrimo tikslinė grupė - išoriniai paslaugų vartotojai, t.y., Zarasų rajono savivaldybės gyventojai ir išoriniai paslaugų vartotojai.

Prašome atsakyti klausimyne pateiktus klausimus. Atsakydami į klausimus nurodykite atsakymą/-us pagal pateiktus vertinimo kriterijus.

Kilus klausimams kreipkitės į UAB 14 atstovą el. paštu 8 687 882 83 arba el. paštu info@keturiolika.lt.

1. Ar Jūs nuolat gyvenate Zarasų rajone, ar esate atvykęs (-usi) į Zarasų rajoną (esate svečias)?

- ☐ Nuolatinis Zarasų miesto ar rajono gyventojas
- ☐ Atvykęs (-usi) (Zarasų miesto ar rajono svečias). *Jei pasirinkote šį atsakymą, toliau neatsakinėkite į klausimyno klausimus.*

2. Kiek Jums yra svarbios viešosios paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

Nr.	Viešoji paslauga	Visiškai nesvarbu					Labai svarbu					Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Gatvių, vidinių kiemų priežiūra, apšvietimo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
2.	Švaros, tvarkos ir higienos standartų palaikymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
3.	Gyvūnų priežiūros problemos sprendimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
4.	Rajono žaliųjų plotų priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
5.	Centralizuotai tiekiamų paslaugų kokybė (vanduo, šiluma, elektra)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
6.	Sveikatos paslaugų prieinamumas, pirminės sveikatos priežiūros darbo kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
7.	Stacionarios ligoninių ir greitosios pagalbos paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
8.	Paliatyvinės (sergančių aktyvia progresuojančia, toli pažengusia liga) slaugos ir priežiūros paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
9.	Visuomenės sveikatos centro, biuro ir ligoninių kasų paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
10.	Neįgalųjų socialinė integracija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
11.	Paslaugos socialiai pažeidžiamoms grupėms	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
12.	Įvairių tarnybų teikiamos socialinės integracijos paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐

13.	Įdarbinimo paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
14.	Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
15.	Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
16.	Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
17.	Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
18.	Kultūrinių renginių įvairovė ir kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
19.	Meno ir kultūros infrastruktūra, paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
20.	Rajono parkų būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
21.	Profesionalaus ir masinio sporto renginiai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
22.	Sporto infrastruktūros būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
23.	Rajono paplūdimių būklė ir pakankamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
24.	Rajono įvaizdžio formavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
25.	Viešoji komunikacija, valdžios ir piliečių bendravimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
26.	Viešojo transporto paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
27.	Automobilių parkavimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
28.	Autobusų stotis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
29.	Eismo dalyvių saugumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
30.	Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, saugumas ir viešoji tvarka (be policijos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
31.	Kriminogeninė padėtis, žmogaus teisės ir saugumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
32.	Policijos darbo kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
33.	Teisėsaugos paslaugų kokybė (be policijos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
34.	Administracinės paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
35.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□

3. Kaip Jūs vertinate viešąsias paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

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

Nr.	Viešoji paslauga	Labai blogai					Labai gerai					Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Gatvių, vidinių kiemų priežiūra, apšvietimo būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□
2.	Švaros, tvarkos ir higienos standartų palaikymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	□

3.	Gyvūnų priežiūros problemos sprendimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
4.	Rajono žaliųjų plotų priežiūra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
5.	Centralizuotai tiekiamų paslaugų kokybė (vanduo, šiluma, elektra)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
6.	Sveikatos paslaugų prieinamumas, pirminės sveikatos priežiūros darbo kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
7.	Stacionarios ligoninių ir greitosios pagalbos paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
8.	Paliatyvinės (sergančių aktyvia progresuojančia, toli pažengusia liga) slaugos ir priežiūros paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
9.	Visuomenės sveikatos centro, biuro ir ligoninių kasų paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
10.	Neįgalųjų socialinė integracija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
11.	Paslaugos socialiai pažeidžiamoms grupėms	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
12.	Įvairių tarnybų teikiamos socialinės integracijos paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
13.	Įdarbinimo paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
14.	Švietimo įstaigose teikiamų paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
15.	Bendrojo ir ikimokyklinio ugdymo tinklas ir pasiekiamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
16.	Popamokinė veikla, vaikų ir jaunimo užimtumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
17.	Nepilnamečių socialinė integracija ir prevencija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
18.	Kultūrinių renginių įvairovė ir kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
19.	Meno ir kultūros infrastruktūra, paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
20.	Rajono parkų būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
21.	Profesionalaus ir masinio sporto renginiai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
22.	Sporto infrastruktūros būklė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
23.	Rajono paplūdimių būklė ir pakankamumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
24.	Rajono įvaizdžio formavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
25.	Viešojo komunikacija, valdžios ir piliečių bendravimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
26.	Viešojo transporto paslaugų kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
27.	Automobilių parkavimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
28.	Autobusų stotis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
29.	Eismo dalyvių saugumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐

30.	Priešgaisrinė gelbėjimo tarnyba, saugumas ir viešojo tvarka (be policijos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
31.	Kriminogeninė padėtis, žmogaus teisės ir saugumas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
32.	Policijos darbo kokybė	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
33.	Teisėsaugos paslaugų kokybė (be policijos)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
34.	Administracinės paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
35.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐

4. Ką siūlote siekiant pagerinti viešųjų paslaugų kokybę?

II. NAUDOJIMASIS ADMINISTRACINĖMIS PASLAUGOMIS

5. Kiek Jums yra svarbios administracinės paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu)

Nr.	Paslauga	Visiškai nesvarbu										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Archyvai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
2.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
3.	Civilinė metrikacija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
4.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
5.	Nuosavybės teisių atkūrimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
6.	Švietimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
7.	Teritorijų planavimas ir statyba	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
8.	Teisinė pagalba	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
9.	Vaikų teisių apsauga	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
10.	Valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
11.	Žemės ūkis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
12.	Seniūnijų teikiamos paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
13.	Žemės nuomos administravimas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
14.	Kita parama	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐

15.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
-----	------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

6. Kaip Jūs vertinate administracines paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje?

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

Nr.	Paslauga	Labai blogai										Labai gerai										Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Archyvai																					☐
2.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas																					☐
3.	Civilinė metrikacija																					☐
4.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).																					☐
5.	Nuosavybės teisių atkūrimas																					☐
6.	Švietimas																					☐
7.	Teritorijų planavimas ir statyba																					☐
8.	Teisinė pagalba																					☐
9.	Vaikų teisių apsauga																					☐
10.	Valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti																					☐
11.	Žemės ūkis																					☐
12.	Seniūnijų teikiamos paslaugos																					☐
13.	Žemės nuomos administravimas																					☐
14.	Kita parama																					☐
15.	Kita (įrašykite)																					☐

7. Ar per pastaruosius 12 mėnesių kreipėtės į Zarasų rajono savivaldybės administraciją dėl administracinių paslaugų?

- ☐ Taip
☐ Ne. Jei į šį klausimą atsakote „Ne“, toliau atsakinėkite į klausimyno III dalies klausimus.

8. Kokiu būdu kreipėtės dėl administracinių paslaugų paslaugų?

(Pažymėkite kreipimosi būdą nurodydami skaičių tinkamame stulpelyje. Pažymėkite visas Jums tinkamas paslaugas.)

Nr.	Paslauga	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą instituciją ar įstaigą)	Telefonu	El. paštu ar per užklauską internetu	Raštu (paštu)	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Archyvai	1	2	3	4	5 _____	☐
2.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	1	2	3	4	5 _____	☐
3.	Civilinė metrikacija	1	2	3	4	5 _____	☐
4.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).	1	2	3	4	5 _____	☐
5.	Nuosavybės teisių atkūrimas	1	2	3	4	5 _____	☐
6.	Švietimas	1	2	3	4	5 _____	☐
7.	Teritorijų planavimas ir statyba	1	2	3	4	5 _____	☐
8.	Teisinė pagalba	1	2	3	4	5 _____	☐
9.	Vaikų teisių apsauga	1	2	3	4	5 _____	☐
10.	Valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti	1	2	3	4	5 _____	☐
11.	Žemės ūkis	1	2	3	4	5 _____	☐
12.	Seniūnijų teikiamos paslaugos	1	2	3	4	5 _____	☐
13.	Žemės nuomos administravimas	1	2	3	4	5 _____	☐
14.	Kita parama	1	2	3	4	5 _____	☐
15.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5 _____	☐
16.	Archyvai	1	2	3	4	5 _____	☐
17.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	1	2	3	4	5 _____	☐
18.	Civilinė metrikacija	1	2	3	4	5 _____	☐
19.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).	1	2	3	4	5 _____	☐
20.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5 _____	

9. Priežastis, dėl kurios kreipėtės dėl administracinių paslaugų, buvo:

(Pažymėkite priežastį nurodydami skaičių tinkamame stulpelyje. Pažymėkite visas Jums tinkamas priežastis.)

Nr.	Paslauga	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą paslaugą)	Nusiskundimas Administracinėmis paslaugomis	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Archyvai	1	2	3	5 _____	☐
2.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	1	2	3	5 _____	☐
3.	Civilinė metrikacija	1	2	3	5 _____	☐
4.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).	1	2	3	5 _____	☐
5.	Nuosavybės teisių atkūrimas	1	2	3	5 _____	☐
6.	Švietimas	1	2	3	5 _____	☐
7.	Teritorijų planavimas ir statyba	1	2	3	5 _____	☐
8.	Teisinė pagalba	1	2	3	5 _____	☐
9.	Vaikų teisių apsauga	1	2	3	5 _____	☐
10.	Valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti	1	2	3	5 _____	☐
11.	Žemės ūkis	1	2	3	5 _____	☐
12.	Seniūnijų teikiamos paslaugos	1	2	3	5 _____	☐
13.	Žemės nuomos administravimas	1	2	3	5 _____	☐
14.	Kita parama	1	2	3	5 _____	☐
15.	Kita (įrašykite)	1	2	3	5 _____	☐
16.	Archyvai	1	2	3	5 _____	☐
17.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	1	2	3	5 _____	☐
18.	Civilinė metrikacija	1	2	3	5 _____	☐
19.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo	1	2	3	5 _____	☐

	darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).					
20.	Kita (įrašykite)	1	2	3	5 _____	☐

10. Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t. y. suteikta paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas)

Nr.	Paslauga	Labai nepatenkintas					Labai patenkintas					Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Archyvai	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.	Civilinė metrikacija	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.	Nuosavybės teisių atkūrimas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6.	Švietimas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7.	Teritorijų planavimas ir statyba	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8.	Teisinė pagalba	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9.	Vaikų teisių apsauga	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10.	Valstybės parama būstui įsigyti ar išsinuomoti	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11.	Žemės ūkis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12.	Seniūnijų teikiamos paslaugos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13.	Žemės nuomos administravimas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14.	Kita parama	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15.	Kita (įrašykite)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16.	Archyvai	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17.	Asmenų priėmimas ir konsultavimas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18.	Civilinė metrikacija	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19.	Licencijos ir leidimai (prekyba, lombardo veikla, kasinėjimo darbai, keleivių vežimas, loterijų, renginių organizavimas).	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20.	Kita (įrašykite)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Kodėl esate nepatenkintas administracinėmis paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą?

(Pažymėkite kelis atsakymus)

- ☐ Neaiškūs ir neišsamūs esami paslaugų aprašymai, teikiama informacija;
- ☐ Teikiant dokumentus neišsami informacija apie teikiamas paslaugas;
- ☐ Nežinau kur ieškoti dokumentų formų;
- ☐ Nepatogi prieiga prie dokumentų formų;
- ☐ Sunku rasti reikiamą informaciją dėl viešųjų ir administracinių paslaugų;
- ☐ Ieškant informacijos arba sprendimo dėl paslaugų reikia atvykti į savivaldybę;
- ☐ Sunku rasti informaciją apie viešąsias ir administracines paslaugas svetainėje www.zarasai.lt;
- ☐ Savivaldybėje nekokybiškai aptarnaujama dėl administracinių paslaugų – lėtas administracinių paslaugų teikimas;
- ☐ Kita (įrašykite):

12. Vertindami administracines paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų darbą ir jų teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?

(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku)

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku					Visiškai sutinku					Neturiu nuomonės
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.	Institucija ar įstaiga, teikianti administracines paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje											☐
2.	Administracines paslaugas teikiančios institucijos ar įstaigos darbo laikas Jums yra patogus											☐
3.	Administracinės paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas											☐
4.	Kai kreipėtės dėl administracinių paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto											☐
5.	Kai kreipėtės dėl administracinių paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos ar įstaigos nurodytą laiką)											☐
6.	Administracines paslaugas teikiančioje institucijoje ar įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus											☐
7.	Administracines paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą											☐
8.	Administracines paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais											☐
9.	Administracinių paslaugų institucijos ar įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama											☐
10.	Administracines paslaugas teikiančių institucijų ar įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos											☐
11.	Administracines paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą											☐

12.	Kita (įrašykite)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	☐
-----	------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--------------------------

13. Pasiūlymai kaip pagerinti paslaugas

(pažymėkite kelis atsakymus)

- ☐ Sukurti administracinių paslaugų standartą taip pagerinant paslaugas;
- ☐ Informacijos apie administracines paslaugas perkėlimas į internetinę svetainę, užtikrinant interesantų prieigą prie aprašymų bei formų;
- ☐ Greitinti savivaldybės vidinių organizacinių procesų valdymą diegiant strateginio planavimo modelį;
- ☐ Savivaldybės administracijos personalo mokymai apie strateginio planavimo modelio principus, keičiantis gerąja užsienio patirtimi;
- ☐ Vykdomi paslaugas teikiančiųjų įstaigų personalo mokymai, kurių metu apmokoma naudotis duomenų valdymo sistema;
- ☐ Kita (įrašykite):

III. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

1. Respondento lytis:

- ☐ Vyras
- ☐ Moteris

2. Amžius _____ (suėję metai)

3. Išsilavinimas:

- ☐ Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis
- ☐ Aukštesnysis arba spec. vidurinis
- ☐ Aukštasis

4. Užsiėmimas:

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

5. Šeimos narių skaičius (įskaitant Jus):

- ☐ 1 asmuo
- ☐ 2 asmenys
- ☐ 3 asmenys
- ☐ 4 asmenys
- ☐ 5 asmenys
- ☐ 6 asmenys ir daugiau

6. Gyvenamoji vieta:

- ☐ Miestas (įrašykite)
- ☐ Kaimas (įrašykite) _____

7. Seniūnija:

- ☐ Zarasų miesto seniūnija
- ☐ Zarasų seniūnija
- ☐ Antalieptės seniūnija

- ☐ Antazavės seniūnija
- ☐ Degučių seniūnija
- ☐ Dusetų seniūnija
- ☐ Imbrado seniūnija
- ☐ Salako seniūnija
- ☐ Suvieko seniūnija
- ☐ Turmanto seniūnija

8. Jūsų šeiminei padėtis:

- ☐ Netekėjusi arba nevedęs
- ☐ Ištekėjusi ar vedęs arba gyvename nesusituokę
- ☐ Išsiskyrusi (-ęs) arba gyvenu atskirai
- ☐ Našlė (-ys)

9. Kokia suma tenka vienam Jūsų šeimos nariui per mėnesį? (neprivaloma)

Sudėkite visų šeimos narių atlyginimus, pensijas, stipendijas ir t. t. Ir padalykite iš šeimos narių skaičiaus.

_____ EUR