Užsakovas

Panevėžio m. savivaldybės administracija

**Panevėžio miesto gyventojų apklausa**

**Tyrimo ataskaita**

Vykdytojas

UAB „Eurotela“

2017 m. liepa

Turinys

[Santrauka 3](#_Toc488910939)

[1. Tyrimo metodologija 5](#_Toc488910940)

[2. Tyrimo rezultatai 7](#_Toc488910941)

[2.1. Bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimas 7](#_Toc488910942)

[2.2. Pasitenkinimo paslaugomis indeksai 13](#_Toc488910943)

[2.3. Socialinių paslaugų vertinimas 15](#_Toc488910944)

[2.4. Paslaugų verslui vertinimas 17](#_Toc488910945)

[2.5. Žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugų vertinimas 18](#_Toc488910946)

[2.6. Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos 20](#_Toc488910947)

[2.7. Teisinių paslaugų vertinimas 21](#_Toc488910948)

[2.8. Archyvo dokumentų išdavimo paslaugų vertinimas 22](#_Toc488910949)

[2.9. Viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas 24](#_Toc488910950)

[Priedas Nr. 1. Pasiskirstymų pagal socialines, demografines charakteristikas lentelės 26](#_Toc488910951)

[Priedas Nr. 2. Klausimynas 45](#_Toc488910952)

[Priedas Nr. 3. Statistinių paklaidų lentelė 58](#_Toc488910953)

# Santrauka

Vartotojų pasitenkinimo viešosiomis/ administracinėmis paslaugomis savivaldybėse tyrimas buvo atliktas Panevėžio miesto savivaldybės užsakymu 2017 m. birželio mėnesį Panevėžio savivavaldybėje. Tyrimo tikslas buvo nustatyti vartotojų pasitenkinimą savivaldybių teikiamomis/ administruojamomis paslaugomis. Jo klausimynas buvo sudarytas remiantis 2009 m. vida5us reikalų ministro įsakymu patvirtinta **„**Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Tyrimo metu buvo apklausti 523 nuolatiniai suaugę (18 metų ir vyresni) savivaldybės gyventojai.

Tyrimas parodė, kad Panevėžio miestu gyventojai yra ganėtinai patenkinti (7,37 balo iš 10), kiek kitokia padėtis vertinant Panevėžio savivaldybės darbą, jį respondentai įvertino tik kaip patenkinamą (5,9 balo iš 10). Svarbiausiomis paslaugomis laikomos civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos (6,17 balo iš 10), o mažiausiai svarbiomis - socialinės paslaugos ir pašalpos (4,56 balo iš 10). Geriausiai įvertintos civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos (7,28 balo iš 10), o prasčiausiai - žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos (5,77 balo iš 10).

Per pastaruosius 12 mėn. į savivaldybę kreipėsi 42,3% apklaustųjų. Didžioji dalis apklaustųjų į savivaldybę kreipėsi tiesioginio kontakto būdu, t.y. 86% besikreipusiųjų, kiti kreipimosi būdai daug mažiau populiarūs. Dažniausiai buvo kreipiamasi dėl pažymų išdavimo (29,6%) ir gyvenamosios vietos deklaravimo (27%). Gerai vertinamos savivaldybėje teikiamos gyvenamosios vietos deklaravimo (8,48 balo iš 10), nepalankiausiai - pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas (5,11 balo iš 10). Vertinant teiginius apie savivaldybės administracijos darbą geriausiai įvertintas patogus darbo laikas (4,17 balo 5 balų skalėje), nepalankiausiai įvertintas teiginys, kad gyventojų problema buvo išspręsta „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ (3,64 balo iš 5).

Vartotojų pasitenkinimo paslaugomis indeksai nurodo nevienodą pasitenkinimą skirtingomis paslaugomis. Aukščiausias indeksas yra civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugomis, o žemiausias pasitenkinimas - žemėtvarkos (88 balai), statybos leidimų išdavimo (63,5 balo) paslaugomis.

Socialinės paslaugos ir pašalpos nėra populiaros tarp Panevėžio gyventojų. Iš visų išvardintų socialinių paslaugų ir pašalpų dažniausiai kreiptasi dėl socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo (10,1%), taip pat informacijos/konsultacijos/dokumentacijos tvarkymo dėl socialinių paslaugų skyrimo (12,2%). Dėl kitų paslaugų kreipėsi labai mažai respondentų (apie 5% ir mažiau). Pastebėtina, kad tų paslaugų, kuriomis naudojasi didesnis procentas apklaustųjų vertinimas yra palankiausias, virš 7 balų 10 balų sklalėje. Prasčiausiai vertinamos transporto organizavimo paslaugos (5,44 balo iš 10), be kita ko pastarosiomis naudojasi mažiausias skaičius asmenų.

Dėl paslaugų verslui kreipėsi nedidelis skaičius respondentų. Daugiausia dėl statybą leidžiančių dokumentų išdavimo ir perregistravimo (8,8%), mažiausiai dėl pirminės teisinės pagalbos (2,9%). Pirminė teisinė pagalba vertinama ir nepalankiausiai (5,33 balo iš 10), palankiausiai vertinamos leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimą (7 balais iš 10).

Savivaldybės teikiamų žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugų naudojimas menkas, dėl įvairių paslaugų kreipėsi iki 12% respondentų, mažiausiai dėl statinio adreso suteikimo, grąžinimo (4,4%), pastarosios vertinamos ir palankiausiai (7,48 balo iš 10).

Mažai besikreipusiųjų yra ir dėl civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugų. Mažiausiai kreiptasi dėl ištuokos registravimo (0,8%), daugiausiai dėl mirties registravimo (6,5%). Vis dėlto šios paslaugos vertinamos labai gerai, t.y. kiekvienas paslaugos tipas apytikriai vertinamas devyniais balais.

Labai mažai respondentų naudojosi teisinėmis paslaugomis. Nepaisant to, daugiausia naudojosi pirmine teisine pagalba (4,6%) ir notaro paslaugomis (4.8%). Pastarosios (notaro) paslaugos įvertintos palankiausiai (7,96 balo iš 10).

Archyvo duomenų išdavimo paslaugomis (kiekviena paslauga) naudojosi iki 7,8% gyventojų. Šios paslaugos vertinamos patenkinamai gerai, t.y. apytiksliai 6 balais iš 10. Apklaustieji ganėtinai patenkinti šias paslaugas teikiančių specialistų mandagumu ir maloniu bendravimu (3,51 balo iš 5).

Viešosios bibliotekos paslaugomis naudojosi maždaug trečdalis gyventojų bei dažniau moterys ir asmenys su aukštuoju išsilavinimu. Šios paslaugos yra vienos geriausiai įvertintų, vidutiniškai 9,25 balo dešimties balų skalėje. Bibliotekos darbuotojai respondentų nuomone yra maloniai bendraujantys, o paslaugos yra laisvai prieinamos.

# Tyrimo metodologija

Panevėžio miesto gyventojų tyrimas (toliau – tyrimas) atliktas 2017 m. birželio 12 – 30 dienomis. Tyrimo metu buvo apklausti 523 nuolatiniai suaugę (18 metų ir vyresni) Panevėžio miesto savivaldybės gyventojai.

Tyrimas buvo atliekamas tiesioginio interviu būdu pagal su užsakovu suderintą klausimyną (šios ataskaitos priedas Nr. 1). Klausimynas apėmė šias temas:

* Bendras gyvenamosios vietovės vertinimas,
* Bendras savivaldybės darbo vertinimas,
* Socialinių paslaugų vertinimas,
* Paslaugų verslui vertinimas,
* Žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugų vertinimas,
* Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugų vertinimas,
* Archyvo dokumentų išdavimo paslaugų vertinimas,
* Viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas.

Tyrimo atranka buvo vykdoma taikant atsitiktinės maršrutinės atrankos principus.

Pirmame etape atsitiktiniu būdu atrinkti pirminiai atrankos punktai (adresai), nuo kurių pradedant tyrime dalyvauti buvo atrenkamas kas trečias namų ūkis (butas, individualus namas). Namų ūkiuose konkretus respondentas buvo atrenkamas naudojant artimiausio gimtadienio taisyklę. Namų ūkyje buvo apklausiamas tik vienas respondentas. Tyrimą atliko 6 interviuotojai.

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

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

Statistiškai reikšmingi (neatsitiktiniai tyrimo imties požiūriu) atsakymų pasiskirstymų skirtumai tarp respondentų grupių yra pažymėti raidelėmis lentelėse ataskaitos prieduose[[1]](#footnote-1).

# Tyrimo rezultatai

## Bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimas

Respondentai buvo prašomi bendrai įvertinti savo gyvenamąsias vietoves bei savivaldybės darbą. Respondentams buvo užduodami klausimai „kaip Jūs bendrai vertinate savo gyvenamąją vietovę, Panevėžio miestą?“ ir „kaip Jūs bendrai vertinate Panevėžio savivaldybės darbą?“. Panevėžio miestu respondentai yra ganėtinai patenkinti, vidutiniškai įvertino 7,37 balo. Savivaldybės darbu yra mažiau patenkinti, jį vertina tik kaip patenkinamą, t.y. 5,94 balo (žr. diagramą Nr.1).

**Diagrama Nr. 1. Bendras miesto ir savivaldybės darbo vertinimas**

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

Šiek tiek palankiau nei vidutiniškai savo gyvenamąją vietovę vertina 40 – 49 m. amžiaus Panevėžio miesto savivaldybės gyventojai bei tie, kurių pajamos, tenkančios vienam šeimos nariui per mėnesį, siekia iki 800 eurų, o štai patys vyriausi gyventojai bei tie, kurių pajamos yra 801-1000 eurų intervale,Panevėžio miestą vertina nepalankiau nei vidutiniškai. Savivaldybės darbą palankiau nei vidutiniškai vertina jaunesni, iki 30 metų amžiaus ir tie gyventojai, kurių išsilavinimas nėra aukštasis, o nepalankiau nei vidutiniškai savivaldybės darbą vertina 50-59 metų amžiaus bei su aukštuoju išsilavinimu (žr. Priede Nr. 1).

Į klausimą „Kiek jums yra bendrai svarbios Panevėžio savivaldybės teritorijoje teikiamos paslaugos?” atsakė didžioji dalis respondentų, t.y. atsakiusiųjų skaičius tarp visų teikiamų paslaugų rūšių yra panašus. Vis dėlto ne visos paslaugos vienodai svarbios. Statistiškai reikšmingai svarbiausios paslaugos pasak respondentų yra civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos bei paslaugos verslui. Mažiausiai svarbimis laikomos socialinės paslaugos ir pašalpos bei teisinės paslaugos (žr. Diagrama Nr. 2).

**Lentelė Nr. 1. Bendra savivaldybės teritorijoje teikiamų paslaugų svarba**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paslaugos** | **Vidurkis** | **N** |
| **Socialinės paslaugos ir pašalpos** | 4.56 | 471 |
| **Teisinės paslaugos** *(pirminės ir antrinės teisinės pagalbos paslaugos, notarų, antstolių paslaugos)* | 5.16 | 466 |
| **Paslaugos verslui***(licenzijų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų išdavimas)* | 6.07 | 467 |
| **Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos***(konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimų tvarkos, statybos leidimų išdavimas, teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos, statinio adreso suteikimas/keitimas)* | 5.78 | 472 |
| **Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos***(civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas.)* | 6.17 | 473 |
| **Archyvinių savivaldybės ir juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos** | 5.84 | 465 |

*Kl. 4.Kiek jums yra bendrai svarbios Panevėžio savivaldybės teritorijoje teikiamos paslaugos?Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu.*

Paslaugos verslui bei žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaudos statistiškai reikšmingai svarbesnės vyrams nei moterims. Teisinės paslaugos yra svarbesnės respondentams, kurių pajamos yra 600 eurų ir mažesnės nei tiems, kurių pajamos yra didesnės nei 600 eurų (vertinti atsargiai dėl šioje kategorijoje esančios respondentų daugumos, o kitose mažumos atsakiusiųjų) (žr. Priede Nr. 1).

Panevėžio savivaldybės teikiamų skirtingų paslaugų vertinimai taip pat skiriasi. Statistiškai reikšmingai palankiausiai vertinamos civilinės metrikacijos ir laidojimo bei archyvinių savivaldybės bei juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos, o prasčiausiai žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos bei paslaugos verslui (žr. Lentelė Nr. 2).

**Lentelė Nr. 2. Bendras savivaldybės teritorijoje teikiamų paslaugų vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Paslaugos** | **Vidurkis** | **N** |
| **Socialinės paslaugos ir pašalpos** | 6.15 | 328 |
| **Teisinės paslaugos***(pirminės ir antrinės teisinės pagalbos paslaugos, notarų, antstolių paslaugos)* | 6.04 | 295 |
| **Paslaugos verslui** *(licenzijų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų išdavimas)* | 5.82 | 344 |
| **Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos** *(konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimų tvarkos, statybos leidimų išdavimas, teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos, statinio adreso suteikimas/keitimas)* | 5.77 | 343 |
| **Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos** *(civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas)* | 7.28 | 376 |
| **Archyvinių savivaldybės ir juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos** | 6.65 | 317 |

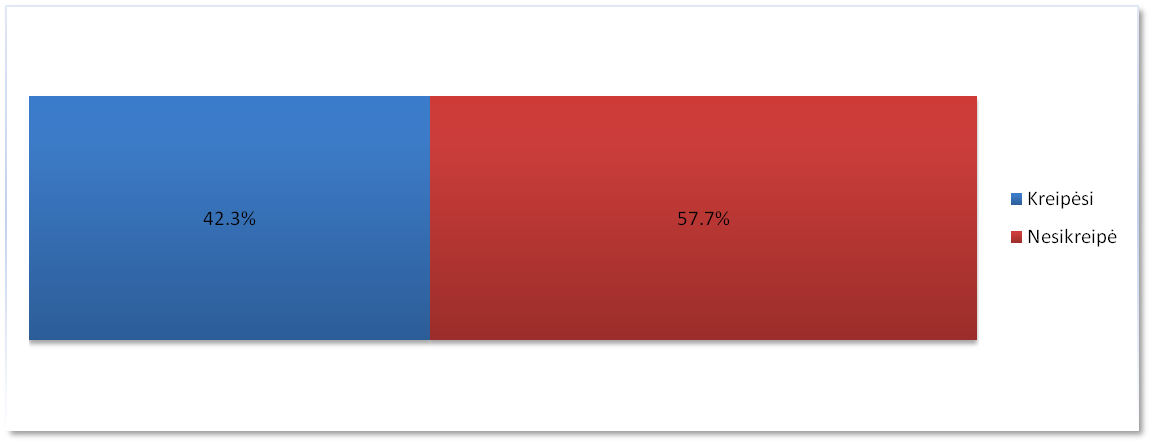
*Kl. 5.Kaip Jūs bendrai vertinate Panevėžio savivaldybės teikiamas paslaugas?Įvertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai:*

Tiesa, vyrai statistiškai reikšmingai geriau nei moterys vertina socialines paslaugas ir pašalpas, teisines, civininės metrikacijos ir laidojimo paslaugas, o paslaugas verslui statistiškai reikšmingai palankiausiai vertina jaunesni respondentai (iki 30 metų amžiaus), o vyriausi (60+ metų amžiaus) šias paslaugas vertina nepalankiausiai (žr. Priede Nr. 1).

Atkreiptinas dėmesys, kad savivaldybės teikiamos paslaugos verslui apklaustųjų nurodomos kaip svarbiausios, bet vertinimas tarp visų paslaugų rūšių yra vienas prasčiausių, vyriausieji respondentai vertina ypač nepalankiai, taip pat, kaip ir civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugas (tarp visų amžiaus kategorijų) (žr. Priede Nr. 1).

Pereinant prie to, kiek respondentų per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi į Panevėžio savivaldybę, pastebima, kad kreipėsi mažiau nei pusė gyventojų (žr. Diagrama Nr. 2).

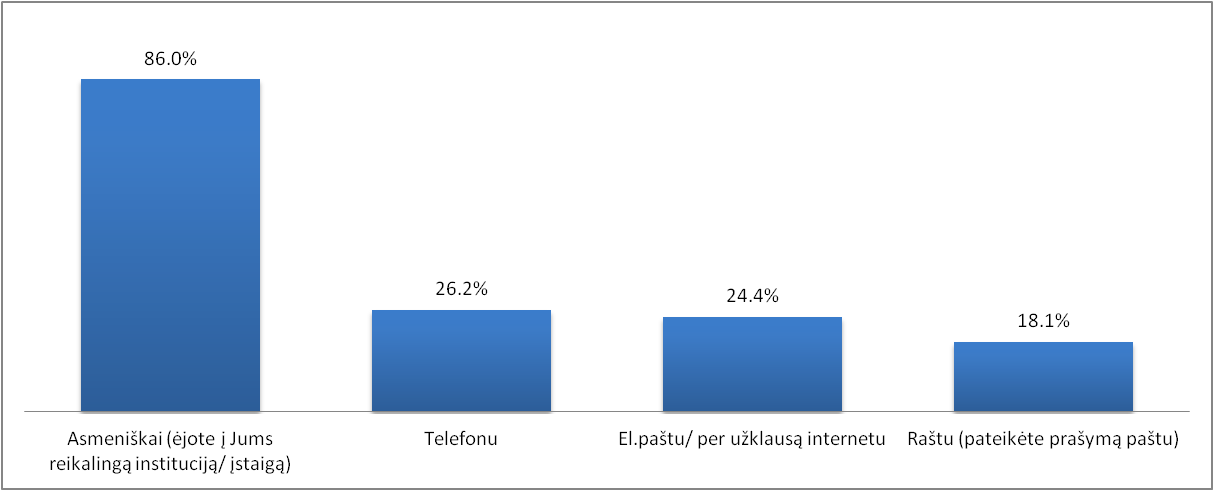
**Diagrama Nr. 2.Per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi į savivaldybę**

****

Tarp besikreipusiųjų didesnė dalis yra moterys, stipriai išsiskiria aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys, pastarieji į savivaldybę kreipėsi daugiausiai (atsižvelgiant ir į pasiskirstymą tarp kitų išsilavinimo kategorijų, ir į pasiskirstymą tarp turinčių aukštąjį išsilavinimą) (žr. Priede Nr. 1).

Tie respondentai, kurie kreipėsi savivaldybę buvo prašomi nurodyti kreipimosi būdą. Panevėžio miesto savivaldybėje vyrauja tiesioginis kontaktas. Kitais kreipimosi būdais naudojasi nedaugelis žmonių, o mažiausiai kreipiasi raštu (žr. Diagramą Nr. 3).

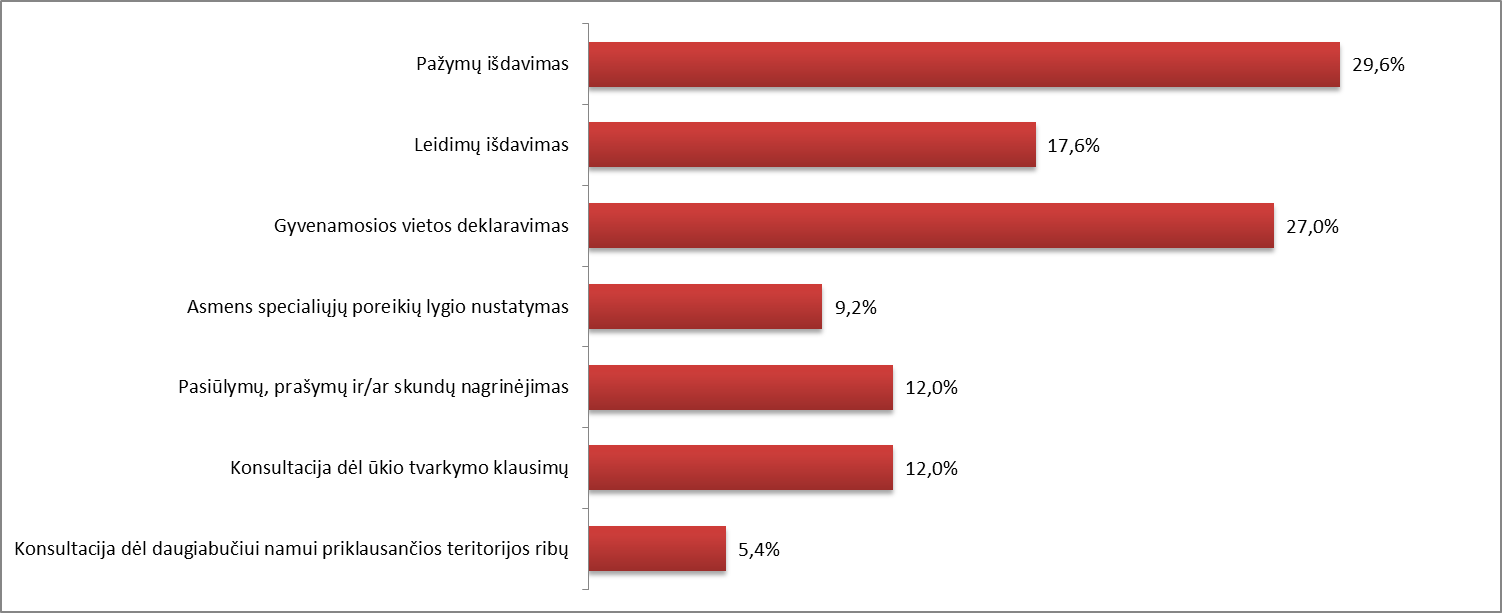
**Diagrama Nr. 3. Kreipimosi į savivaldybę būdai**

****

Atsižvelgiant į kreipimosi pobūdžio pasiskirstymą pagal demografines charakteristikas, išsiskiria kreipimosi raštu būdas pagal lytį. Vyrai statistiškai reikšmingai dažniau nei moterys yra linkę į savivaldybę kreiptis raštu (žr. Priede Nr. 1).

Per paskurinius 12 mėnesių daugiausiai respondentai naudojosi savivaldybės teikiamomis paslaugomis: pažymų išdavimu, gyvenamosios vietos deklaravimu, šiek tiek mažiau - leidimų išdavimu. Mažiausiai naudojosi konsulacija dėl daugiabučiui namui priklausančios teritorijos ribų (žr. Diagrama Nr. 4).

**Diagrama Nr. 4. Per paskurinius 12 mėn. naudojosi šiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis:**

**

Palankiausiai iš pateiktų paslaugų yra vertinamos savivaldybėje teikiamos gyvenamosios vietos deklaravimo bei pažymų išdavimo paslaugos, nepalankiausiai - pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas (žr. Lentelė Nr. 3).

**Lentelė Nr. 3.Šių paslaugų teikimo savivaldybėje vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paslauga | Vidurkis | N |
| Pažymų išdavimas | 7.58 | 155 |
| Leidimų išdavimas | 6.22 | 92 |
| Gyvenamosios vietos deklaravimas | 8.48 | 141 |
| Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas | 6.90 | 48 |
| Pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas | 5.11 | 63 |
| Konsultacija dėl ūkio tvarkymo klausimų | 5.92 | 63 |
| Konsultacija dėl daygiabučiui namui priklausančios teritorijos ribų | 5.36 | 28 |

*Kl. 8.Ar per paskutinius 12 mėn.naudojotės šiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis. Kaip vertinate šių paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):*

Pažymų išdavimą palankiau nei vidutiniškai vertina 30-39 metų amžiaus, blogiau nei vidutiniškai 50-59 metų amžiaus gyventojai. Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugą palankiau vertina moterys nei vyrai. Konsultacijos dėl daugiabučiui namui priklausančios teritorijos ribų paslaugą prasčiausiai įvertino 50-59 metų amžiaus asmenys (žr. Priede Nr. 1).

Vertinant savivaldybės administracijos darbą, respondentai buvo paprašyti įvertinti kiekvieną iš teiginių. Išryškėjo tai, kad statistiškai reikšmingai palankiausiai įvertintas patogus savivaldybės darbo laikas. Mažiausiai (statistiškai rekšmingai) patenkinti dėl turimos problemos sprendimo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“, dėl savivaldybės administracijos reagavimo iš karto į gyventojo turimą problemą bei jos išsprendimo laiku, dėl specialistų kompetencijos bei suteiktos informacijos išsamumo (žr. Lentelė Nr. 4).

**Lentelė Nr. 4. Vertinant savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Teiginys | Vidurkis | N |
| Savivaldybės administracijos darbo laikas Jums yra patogus | 4.17 | 483 |
| Savivaldybės administracijos pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų | 4.04 | 468 |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto | 3.68 | 400 |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ | 3.65 | 402 |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką) | 3.78 | 400 |
| Savivaldybės administracijoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus | 3.85 | 415 |
| Savivaldybės administracijos specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą | 3.82 | 438 |
| Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | 4.02 | 450 |
| Savivaldybės administracijoje teikiama informacija yra išsami | 3.84 | 430 |
| Aptarnavimas vieno langelio principu savivaldybėje veikia gerai | 3.97 | 389 |

*Kl. 9. Vertindami savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):*

Teiginių vertinimas pagal demografines charakteristikas nerodo, kad yra tam tikrų ryškesnių skirtumų.

## Pasitenkinimo paslaugomis indeksai

Analizuojant duomenis buvo skaičiuojami vartotojų pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis indeksai, naudojant Vidaus reikalų ministerijos patvirtintą metodiką[[2]](#footnote-2). Vartotojų pasitenkinimo indeksas buvo skaičiuotas taikant toliau pateiktą formulę.

**VPI1 (%)** = I klausimų dalies aritmetinis vidurkis

**VPI1** = 

kur:

i = 2, ... , n – klausimo numeris;

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

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

a – klausimų skaičius I klausimyno dalyje;

Pasitenkinimo paslaugomis indeksai apskaičiuoti pagal klausimyno klausimus (indeksus sudaro):

1. Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksą sudaro 10.1 – 10.9 klausimai;
2. Pasitenkinimo paslaugomis verslui indeksą sudaro 11.1 11.7 klausimai;
3. Pasitenkinimo žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksą sudaro 12.1 – 12.5 klausimai;
4. Pasitenkinimo civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugomis indeksą sudaro 13.1 – 13.5 klausimai;
5. Pasitenkinimo teisinėmis paslaugomis indeksą sudaro 15.1 – 15.4 klausimai;
6. Pasitenkinimo archyvo duomenų išdavimo paslaugomis indeksą sudaro 16.1 – 16.3 klausimai;
7. Bendrą pasitenkinimo paslaugomis indeksą sudaro bendrai 10, 11, 12, 13, 15, 16 klausimų visos dalys.

Gauti rezultatai pateikiami lentelėje Nr. 5.

Apskaičiuoti vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai rodo, kad didžiausias pasitenkinimas yra civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugomis, o mažiausiai gyventojai yra patenkinti žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugomis (žr. Lentelė Nr. 5).

**Lentelė Nr. 5. Vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai**

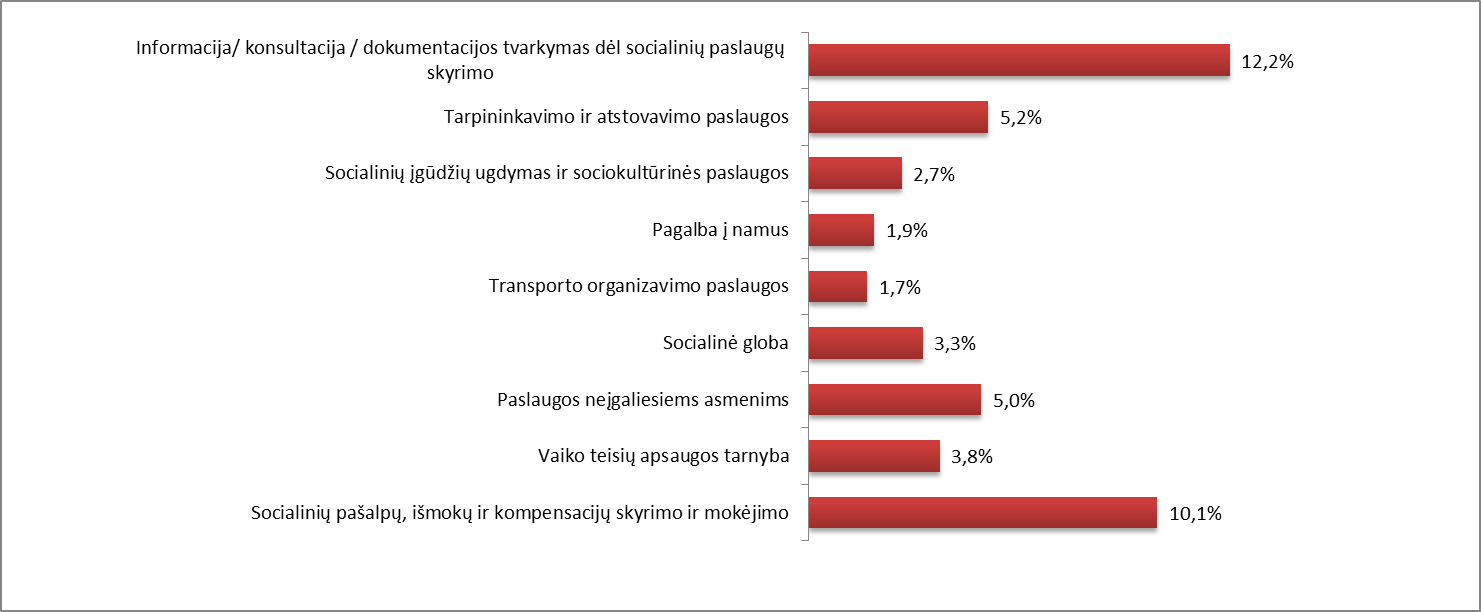
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| VPI pavadinimas | Indeksas | N |
| Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas | 72.20 | 98 |
| Pasitenkinimo paslagomis verslui indeksas | 67.62 | 96 |
| Pasitenkinimo žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksas | 63.52 | 95 |
| Pasitenkinimo civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugomis indeksas | 88.00 | 80 |
| Pasitenkinimo teisinėmis paslaugomis indeksas | 71.15 | 47 |
| Pasitenkinimo archyvo duomenų išdavimo paslaugomis indeksas | 69.15 | 45 |
| Bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas | 73.04 | 267 |

Indeksų pjūviai pagal demografines charakteristikas nerodo jokių skirtumų tarp respondentų grupių, todėl neaptariami.

## Socialinių paslaugų vertinimas

Šiame skyriuje analizuojamas naudojimasis socialinėmis paslaugomis, jų vertinimas. Dauguma savivaldybės gyventojų nėra turėję reikalų su savivaldybe dėl socialinių paslaugų. Populiariausios paslaugos, kuriomis naudojasi savivaldės gyventojai yra informacijos/konsultacijos/dokumentacijos tvarkykymas dėl socialinių paslaugų skyrimo, taip pat socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas ir mokėjimas. Kitomis paslaugomis naudojosi perpus mažiau ar net tik keletas apklaustųjų (žr. Diagrama Nr. 5).

**Diagrama Nr. 5. Per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi dėl šių socialinių paslaugų ir pašalpų:**



Palankiausiai tarp socialinių paslaugų ir pašalpų įvertintas Informacijos/konsultacijos/dokumentacijos dėl socialinių paslaugų skyrimo (statistiškai reikšmingai), taip pat socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimas bei mokėjimas, t.y. virš 7 balų. Praščiausiai įvertintos transport organizavimo paslaugos, o tai tik patenkinamas vertinimas, t.y. 5,44 balo dešimties balų skalėje (žr. Lentelė Nr. 6)

**Lentelė Nr. 6. Socialinių paslaugų ir pašalpų savivaldybėje vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Socialinės paslaugos ir pašalpos | Vidurkis | N |
| Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo | 7.89 | 64 |
| Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos *(pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius)* | 6.19 | 27 |
| Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos*(dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose)* | 7.00 | 14 |
| Pagalba į namus *(pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant)* | 6.90 | 10 |
| Transporto organizavimo paslaugos *(galimybė už mokestį naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, reabilitacijos, chemoterapijos atvejais)* | 5.44 | 9 |
| Socialinė globa *(dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa)* | 5.71 | 17 |
| Paslaugos neįgaliesiems asmenims *(būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.)* | 5.88 | 26 |
| Vaiko teisių apsaugos tarnyba | 6.10 | 20 |
| Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo *(pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą)* | 7.89 | 53 |

*Kl. 10.Ar per pastaruosius 12 mėn.kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų? Kaip vertinate socialines paslaugas ir pašalpas Panevėžio savivaldybėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):*

Atsižvelgiant į demografinius pjūvius paminėtinas tik statistiškai reikšmingas 1,4 balo palankesnis moterų (8,4 balo) socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo vertinimas. Pagal kitas demografines charakteristikas analizė yra neprasminga dėl mažo atsakiusiųjų į klausimus skaičiaus (žr. Priede Nr. 1).

## Paslaugų verslui vertinimas

Paslaugomis verslui naudojosi nedidelis visų apklaustųjų procentas. Daugiausia kreipėsi dėl statybą leidžiančių dokumentų išdavimo ir perregistravimo, mažiausiai dėl pirminės teisinės pagalbos (žr. Diagrama Nr. 6).

**Diagrama Nr. 6.Per pastaruosius 12 mėn. kreipėsi dėl šių paslaugų verslui**



Palankiausiai, t.y. pakankamai gerai vertinamas leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas, nepalankiausiai pirminė teisinė pagalba, tik patenkinamai (vertinti atsargiai dėl mažo atsakiusiųjų skaičiaus). (žr. Lentelė Nr. 7).

**Lentelė Nr. 7.Savivaldybės teikiamų paslaugų verslui vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Paslaugos verslui | Vidurkis | N |
| Leidimų norint atlikti žemės kasinėjimo ir atitvėrimo darbus išdavimas | 6.55 | 33 |
| Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas | 7.00 | 28 |
| Juridinių asmenų valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaracijų priėmimas | 6.84 | 31 |
| Valstybinės žemės nuomos mokesčių mokėtojų (juridinių ir fizinių asmenų) paklausimų ir raštų žemės nuomos klausimais priėmimas | 6.00 | 25 |
| Pirminė teisinė pagalba | 5.33 | 15 |
| Leidimų saugotinų medžių ir krūmų kirtimo, persodinimo ar kitokio pašalinimo, genėjimo darbams išdavimas | 5.56 | 25 |
| Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas ir perregistravimas (statybos leidimai statyti statinius, rašytinių pritarimų statinio projektui rengti išdavimas, pritarimo laikino statinio (kiosko, lauko kavinės, laikino prekybos įrenginio) supaprastintų projektų sprendiniams (naudojimo laiko pratęsimas) išdavimas) | 6.70 | 46 |

***Kl. 11.Ar per pastaruosius 12 mėn.kreipėtės dėl paslaugų verslui. Kaip vertinate Panevėžio savivaldybės teikiamas paslaugas verslui?*** *(vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):*

Dėl mažo atsakiusiųjų į klausimus apie paslaugų verslui vertinimą skaičiaus analizė pagal demografines charakteristikas yra neprasminga.

## Žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugų vertinimas

Rečiausiai gyventojai į savivaldybę žemėtvarkos ir leidimų statybai išdavimo sritysekreipiasi dėl statinio adreso soteikimo, gražinimo (Diagrama Nr. 7).

**Diagrama Nr. 7. Per paskutinius 12 mėn. kreipėsi dėl žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugų**



Palankiausiai respondentų vertinamas statinio adreso suteikimo paslaugos, praščiausiai konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos (žr. Lentelė Nr. 8).

**Lentelė Nr. 8. Savivaldybės teikiamų žemėtvarkos, statybos leidimų, išdavimo paslaugų vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Viešoji paslauga | Vidurkis | N |
| Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos | 5.82 | 61 |
| Statybos leidimų (griauti, statyti) išdavimas | 6.37 | 51 |
| Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos (dokumentų derinimas, tvirtinimas, registravimas) | 6.12 | 51 |
| Statinio adreso suteikimas, grąžinimas | 7.48 | 23 |
| Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas | 6.53 | 36 |

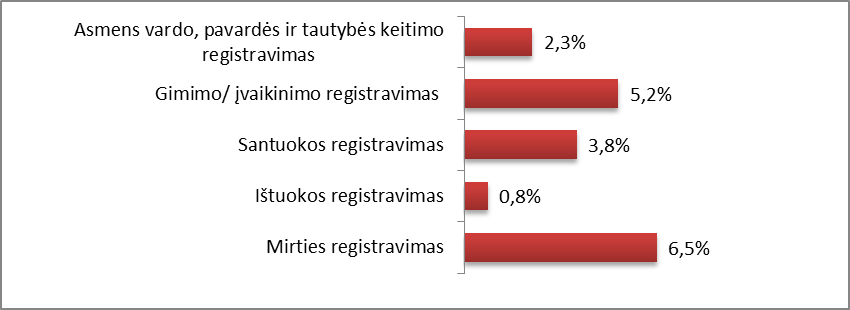
*Kl. 12.Ar per paskutinius 12 mėn.kreipėtės dėl žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugų. Kaip vertinate Panevėžio savivaldybės teikiamas žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugas? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):*

Analizei pagal demografines charakteristikas duomenų nepakanka, todėl jų aptarimas būtų bergždžias dėl milžiniškos paklaidos.

## Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos

Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugomis naudojosi tik nedidelis procentas apklaustųjų. Daugiausia naudojosi mirties registravimo, o mažiausiai ištuokos registravimo paslaugomis (žr. Diagrama Nr. 8).

**Diagrama Nr. 8. Per paskutinius 12 mėn. naudojosi savivaldybės teikiamomis civilinės metrikacijos paslaugomis**



Nors atsakiusiųjų į klausimą „Kaip vertinate savivaldybės teikiamas civilinės metrikacijos paslaugas?“ skaičius nedidelis, vis dėlto turime pastebėti, kad beveik visos paslaugos įvertintos gerai ar labai gerai (žr. Lentelė Nr. 9).

**Lentelė Nr. 9. Savivaldybės teikiamų civilinės metrikos paslaugų vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Viešoji paslauga | Vidurkis | N |
| Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas | 9.17 | 12 |
| Gimimo/ įvaikinimo registravimas | 8.41 | 27 |
| Santuokos registravimas | 9.20 | 20 |
| Ištuokos registravimas | 9.25 | 4 |
| Mirties registravimas | 8.47 | 34 |

*Kl. 13.Ar per paskutinius 12 mėn.naudojotės civilinės metrikacijos skyriaus paslaugomis (tai yra civilinės būklės aktų registravimas: registravote gimimą, įvaikinimą, santuoką, ištuoką, mirties registravimą ir pan.) Kaip vertinate savivaldybės teikiamas civilinės metrikacijos paslaugas? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):*

Vertinant savivaldybės administracijos civilinės metrikacijos, kiekvieną iš teiginių respondentai įvertino labai gerai (į kiekvieną teiginį atsakė maždaug pusė apklaustųjų)(Lantelė Nr. 10).

**Lentelė Nr. 10. Vertinant savivaldybės administracijos civilinės metrikacijos, kiekvieno iš teiginių vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Teiginys | Vidurkis | N |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų reikalas ar klausimas buvo išspręsti greitai, per priimtiną laiką. | 3.97 | 254 |
| Savivaldybės administracijoje nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | 4.04 | 261 |
| Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | 4.04 | 262 |

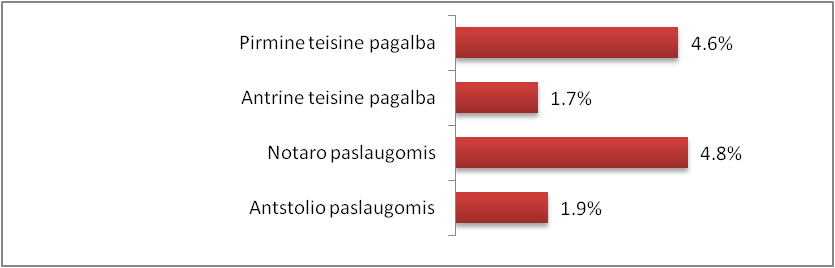
*Kl. 14.Vertindami savivaldybės administracijos civilinės metrikacijos, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):*

Teiginius: kai kreipėsi į savivaldybės administraciją apklaustųjų reikalas ar klausimas buvo išspręstas greitai, per priimtiną laiką bei nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas, palankiau nei vidutiniškai vertino aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys (žr. Priede Nr. 1).

## Teisinių paslaugų vertinimas

Savivaldybės teikiamomis teisinėmis paslaugomis naudojasi labai mažas procentas apklaustųjų. Dažniau naudojosi notaro paslaugomis ir pirmine teisine pagalba, rečiaus antstolio paslaugomis bei antrine teisine pagalba (žr. Diagrama Nr.9).

**Diagrama Nr. 9. Per paskutinius 12 mėn. naudojosi teisinėmis savivaldybės teikiamomis paslaugomis**



Statistiškai reikšmingai palankiausiai gyventojai vertina savivaldybėje teikiamas notaro paslaugas, prasčiausiai vertinamos antstolio paslaugos (vertinti atsargiai dėl mažos imties)(žr. Lentelė Nr. 11).

**Lentelė Nr. 11. Savivaldybės teikiamų teisinių paslaugų vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Viešoji paslauga | Vidurkis | N |
| Pirmine teisine pagalba | 6.71 | 24 |
| Antrine teisine pagalba | 6.89 | 9 |
| Notaro paslaugomis | 7.96 | 25 |
| Antstolio paslaugomis | 4.20 | 10 |

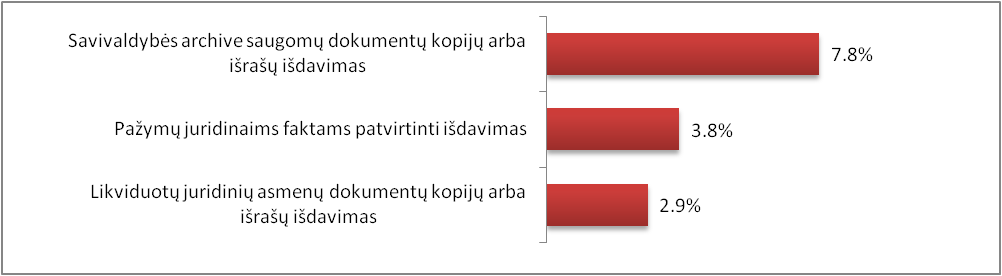
*Kl. 15.Ar per paskutinius 12 mėn.naudojotės teisinėmis savivaldybės teikiamomis paslaugomis? Kaip vertinate savivaldybės teikiamas teisines paslaugas? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):*

Analizė pagal demografines charakteristikas nepateikiama dėl per mažo skaičiaus atsakiusiųjų.

## Archyvo dokumentų išdavimo paslaugų vertinimas

Archyvo duomenų išdavimo paslaugomis naudojosi mažas skaičius apklaustųjų Panevėžio gyventojų. Daugiausia naudojosi savivaldybės archyve saugomų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimo paslaugomis, kitomis perpus mažiau (žr. Diagrama Nr. 10).

**Diagrama Nr. 10. Per paskutinius 12 mėn. naudojosi savivaldybės archyvo teikiamomis paslaugomis**



Nors statistiškai reikšmingų vertinimo skirtumų nėra, bet galima pažymėti, kad savivaldybės archyve saugomų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas vertinamas palankiau, nei kitos archyvo duomenų išdavimo paslaugos (žr. Lentelė Nr. 12).

**Lentelė Nr. 12. Savivaldybės archyvo teikiamų paslaugų vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Viešoji paslauga | Vidurkis | N |
| Savivaldybės archive saugomų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas | 6.83 | 41 |
| Pažymų juridinaims faktams patvirtinti išdavimas | 5.90 | 20 |
| Likviduotų juridinių asmenų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas | 5.87 | 15 |

*Kl. 16.Ar per paskutinius 12 mėn.naudojotės savivaldybės archyvo teikiamomis paslaugomis? Kaip vertinate savivaldybės teikiamas archyvo paslaugas? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):*

Likviduotų juridinių asmenų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimą praščiau nei vidutiniškai vertina asmenys su aukštuoju išsilavinimu, geriau nei vidutiniškai asmenys su aukštesniuoju/spec. viduriniuoju išsilavinimu (žr. Priede Nr. 1).

Vertinant savivaldybės administracijos archyvo paslaugas, palankiausiai respondentų įvertintas administracijos specialistų mandagumas ir malonus bendravimas (žr. Lentelė Nr. 13).

**Lentelė Nr. 13. Vertinant savivaldybės administracijos archyvo paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Teiginys | Vidurkis | N |
| Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, Jūsų reikalas ar klausimas buvo išspręsti greitai, per priimtiną laiką. | 3.36 | 142 |
| Savivaldybės administracijoje nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | 3.38 | 144 |
| Savivaldybės administracijos specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | 3.51 | 143 |

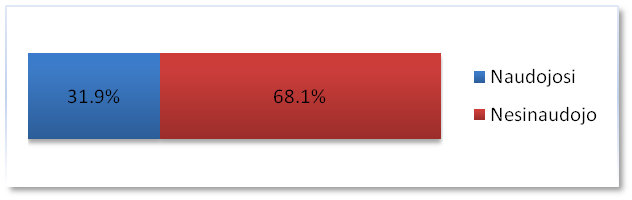
*Kl. 17. Vertindami savivaldybės administracijos archyvo paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):*

“Savivaldybės administracijos pecialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais” palankiausiai vertina 50-59 metų amžiaus apklaustieji, nepalankiausiai 40-49 metų amžiaus (žr. Priede Nr. 1).

## Viešosios bibliotekos paslaugų vertinimas

Panevėžio miesto viešiosios bibliotekos teikiamomis knygų dalinimosi paslaugomis naudojasi apytikriai trečdalis apklaustųjų (žr. Diagrama Nr. 11).

**Diagrama Nr. 11.Per paskutinius 12 mėn.naudojosimiesto viešosios biliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis**

**

Viešosios bibliotekos paslaugomis statistiškai reikšmingai dažniau naudojasi moterys nei vyrai bei asmenys su aukštuoju išsilavinimu.

Nors naudojasi ganėtinai mažas skaičius apklaustųjų, visgi šos paslaugos įvertintos labai gerai, vidutiniškai 9,25 balo dešimties balų skalėje. Vertinant miesto viešosios bibliotekos teikiamas knygų skolinimos paslaugas, teiginiai: „Panevėžio mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas“ bei „Panevėžio m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais“ taip pat įvertinti labai gerai (žr. lentelė Nr. 14).

**Lentelė Nr. 14. Vertinant miesto viešosios biliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Teiginys | Vidurkis | N |
| Panevėžio mieste nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | 4.84 | 166 |
| Panevėžio m. viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais | 4.85 | 167 |

*Kl. 20. Vertindami Panevėžio miesto viešosios biliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):*

O reikšmingų teiginių vertinimo skirtumų pagal demografines charakteristikas nepastebima.

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

* 1. **Bendras demografinis pasiskirstymas**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Bendros demografinės charakteristikos | | % | | N | |
| Respondento lytis | Vyras | | 50.5% | | 264 | |
| Moteris | | 49.5% | | 259 | |
| Išsilavinimas | Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | | 15.3% | | 80 | |
| Aukštesnysis / spec. vidurinis | | 31.7% | | 166 | |
| Aukštasis | | 53.0% | | 277 | |
| Užsiėmimas | Dirbantis | | 87.4% | | 457 | |
| Nedirbantis | | 7.8% | | 41 | |
| Pensininkas | | 4.8% | | 25 | |
| Šeimos narių skaičius (įskaitant respondentą) | 1 asmuo | | 13.6% | | 71 | |
| 2 asmenys | | 24.3% | | 127 | |
| 3 asmenys | | 21.8% | | 114 | |
| 4 asmenys | | 31.4% | | 164 | |
| 5 asmenys | | 7.8% | | 41 | |
| 6 asmenys ir daugiau | | 1.1% | | 6 | |
| Šeimyninė padėtis | Netekėjusi / nevedęs | | 11.1% | | 58 | |
| Ištekėjusi / vedęs / kohabituoja | | 75.1% | | 393 | |
| Išsiskyrusi / (-ęs) / gyvenantys atskirai | | 11.7% | | 61 | |
| Našlė / (-ys) | | 2.1% | | 11 | |
| Amžius | iki 30 m. | | 8.0% | | 42 | |
| 30-39 m. | | 29.4% | | 154 | |
| 40-49 m. | | 30.8% | | 161 | |
| 50-59 m. | | 21.8% | | 114 | |
| 60 m. ir daugiau | | 9.9% | | 52 | |
| Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | iki 600 eur. imtinai | | 83.0% | | 434 | |
| 601-800 eur. | | 8.4% | | 44 | |
| 801-1000 eur. | | 5.7% | | 30 | |
| 1001 eur. ir daugiau | | 2.9% | | 15 | |
| Viso | | 100.0% | | 523 | |

* 1. **Bendras gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
|  | |  | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Bendras Panevėžio miesto vertinimas | Vidurkis | 7.4a | 7.4a | 7.6a,b | 7.4a,b | 7.6a | 7.2a,b | 6.7b |
| N | 264a | 259a | 42a,b | 154a,b | 161a | 114a,b | 52b |
| Bendras Panevėžio savivaldybės darbo vertinimas | Vidurkis | 5.8a | 6.1a | 6.7a | 6.1a,b | 6.1a,b | 5.5b | 5.3b,c |
| N | 264a | 259a | 42a | 154a,b | 161a,b | 114b | 52b,c |

* 1. **Bendri gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Bendras Panevėžio miesto vertinimas | Vidurkis | 7.8a | 7.3a | 7.2a | 7.4a | 7.5a | 6.2b | 7.4a,b |
| N | 80a | 166a | 277a | 434a | 44a | 30b | 15a,b |
| Bendras Panevėžio savivaldybės darbo vertinimas | Vidurkis | 6.4a | 6.2a | 5.7b | 6.0a | 5.6a | 5.5a | 5.4a |
| N | 80a | 166a | 277b | 434a | 44a | 30a | 15a |

* 1. **Bendri savivaldybės teritorijoje teikiamų paslaugų svarbos vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Socialinėspaslaugos ir pašalpos | Vidurkis | 4.5a | 4.6a | 4.1a | 4.8a | 4.6a | 4.2a | 4.9a |
| N | 238a | 233a | 39a | 137a | 144a | 103a | 48a |
| Teisinės paslaugos | Vidurkis | 5.2a | 5.2a | 4.7a | 5.2a | 5.4a | 5.0a | 5.2a |
| N | 235a | 231a | 40a | 135a | 143a | 102a | 46a |
| Paslaugos verslui | Vidurkis | 6.4a | 5.7b | 6.3a | 6.2a | 6.0a | 5.9a | 6.0a |
| N | 241a | 226b | 40a | 132a | 146a | 103a | 46a |
| Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos | Vidurkis | 6.2a | 5.3b | 5.2a | 5.6a | 6.1a | 5.6a | 6.1a |
| N | 240a | 232b | 41a | 136a | 146a | 102a | 47a |
| Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos | Vidurkis | 6.1a | 6.3a | 5.6a | 6.4a | 6.1a | 6.1a | 6.4a |
| N | 238a | 235a | 40a | 136a | 143a | 107a | 47a |
| Archyvinių savivaldybės ir juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos | Vidurkis | 5.9a | 5.8a | 5.4a | 5.9a | 5.7a | 6.0a | 6.2a |
| N | 234a | 231a | 40a | 132a | 147a | 100a | 46a |

* 1. **Bendri gyvenamosios vietovės ir savivaldybės darbo vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Socialinės paslaugos ir pašalpos | Vidurkis | 4.9a | 4.5a | 4.5a | 4.7a | 3.5a | 4.2a | 3.1a |
| N | 73a | 140a | 258a | 392a | 40a | 25a | 14a |
| Teisinės paslaugos | Vidurkis | 5.2a | 5.3a | 5.1a | 5.4a | 3.6b | 4.0a,b | 5.4a,b |
| N | 72a | 138a | 256a | 385a | 42b | 26a,b | 13a,b |
| Paslaugos verslui | Vidurkis | 6.0a | 5.7a | 6.3a | 6.1a | 5.6a | 6.3a | 7.3a |
| N | 76a | 133a | 258a | 385a | 40a | 27a | 15a |
| Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos | Vidurkis | 5.2a | 5.6a | 6.0a | 5.7a | 5.5a | 5.9a | 8.0a |
| N | 75a | 138a | 259a | 388a | 41a | 28a | 15a |
| Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos | Vidurkis | 6.0a | 6.7a | 5.9a | 6.4a | 5.0a | 5.6a | 5.4a |
| N | 71a | 140a | 262a | 390a | 42a | 27a | 14a |
| Archyvinių savivaldybės ir juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos | Vidurkis | 5.6a | 6.2a | 5.7a | 6.0a | 5.2a | 5.4a | 5.7a |
| N | 72a | 134a | 259a | 382a | 41a | 27a | 15a |

**1.6 Bendri savivaldybės teritorijoje teikiamų paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Socialinėspaslaugos ir pašalpos | Vidurkis | 5.8a | 6.5b | 6.0a | 6.3a | 6.2a | 5.9a | 6.0a |
| N | 161a | 167b | 29a | 92a | 103a | 66a | 38a |
| Teisinės paslaugos | Vidurkis | 5.6a | 6.5b | 6.3a | 6.5a | 5.9a | 5.9a | 5.4a |
| N | 155a | 140b | 26a | 85a | 90a | 61a | 33a |
| Paslaugos verslui | Vidurkis | 5.7a | 6.0a | 6.8a | 6.1a,b | 5.5a,b | 5.9a,b | 5.0b |
| N | 192a | 152a | 28a | 95a,b | 111a,b | 75a,b | 35b |
| Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos | Vidurkis | 5.6a | 6.0a | 6.2a | 6.2a | 5.6a | 5.8a | 5.1a |
| N | 188a | 155a | 23a | 98a | 112a | 73a | 37a |
| Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos | Vidurkis | 6.9a | 7.6b | 7.3a | 7.4a | 7.2a | 7.5a | 6.7a |
| N | 186a | 190b | 31a | 111a | 115a | 79a | 40a |
| Archyvinių savivaldybės ir juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos | Vidurkis | 6.5a | 6.8a | 6.7a | 6.7a | 6.5a | 7.0a | 6.2a |
| N | 168a | 149a | 26a | 80a | 99a | 73a | 39a |

**1.7 Bendri savivaldybės teritorijoje teikiamų paslaugų vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Socialinėspaslaugos ir pašalpos | Vidurkis | 5.6a | 6.0a | 6.4a | 6.2a | 5.5a | 5.7a | 6.0a |
| N | 53a | 97a | 178a | 282a | 21a | 18a | 7a |
| Teisinės paslaugos | Vidurkis | 5.5a | 6.1a | 6.2a | 6.1a | 5.3a | 5.2a | 7.3a |
| N | 46a | 91a | 158a | 249a | 21a | 18a | 7a |
| Paslaugos verslui | Vidurkis | 5.4a | 5.8a | 6.0a | 5.8a | 5.9a | 5.7a | 5.5a |
| N | 52a | 102a | 190a | 279a | 30a | 22a | 13a |
| Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos | Vidurkis | 5.4a | 5.8a | 5.9a | 5.9a | 5.6a | 5.0a | 4.9a |
| N | 51a | 99a | 193a | 279a | 30a | 21a | 13a |
| Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos | Vidurkis | 6.8a | 7.3a | 7.4a | 7.4a | 6.5a | 7.1a | 7.5a |
| N | 56a | 118a | 202a | 314a | 30a | 21a | 11a |
| Archyvinių savivaldybės ir juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos | Vidurkis | 6.0a | 6.6a | 6.8a | 6.7a | 6.2a | 6.0a | 7.6a |
| N | 44a | 102a | 171a | 263a | 27a | 20a | 7a |

**1.8 Per pastaruosius 12 mėn.Kreipėsi į savivaldybę, pasiskirstymas pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| % | 37,9%a | 46,7%b | 42,9%a | 44,8%a | 46,0%a | 37,7%a | 32,7%a |
| N | 100 | 121 | 18 | 69 | 74 | 43 | 17 |

**1.9 Per pastaruosius 12 mėn.kreipėsi į savivaldybę, pasiskirstymas pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| % | 38,8%a,b | 31,9%a | 49,5%b | 42,4%a | 31,8%a | 50,0%a | 53,3%a |
| N | 31 | 53 | 137 | 184 | 14 | 15 | 8 |

**1.10 Kreipimosi į savivaldybę būdai, pasiskirstymas pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Asmeniškai (ėjo į reikalingą instituciją/ įstaigą) | % | 82,0% | 89,3% | 72,2% | 87,0% | 87,8% | 88,4% | 82,4% |
| N | 82a | 108a | 13a | 60a | 65a | 38a | 14a |
| Telefonu | % | 29,0% | 24,0% | 16,7% | 31,9% | 31,1% | 14,0% | 23,5% |
| N | 29a | 29a | 3a | 22a | 23a | 6a | 4a |
| El.paštu/ per užklausą internetu | % | 27,0% | 22,3% | 27,8% | 23,2% | 25,7% | 23,3% | 23,5% |
| N | 27a | 27a | 5a | 16a | 19a | 10a | 4a |
| Raštu (pateikė prašymą paštu) | % | 24,0% | 13,2% | 5,6% | 20,3% | 24,3% | 4,7% | 29,4% |
| N | 24a | 16b | 1a | 14a | 18a | 2a | 5a |

**1.11 Kreipimosi į savivaldybę būdai, pasiskirstymas pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Asmeniškai (ėjo į reikalingą instituciją/ įstaigą) | % | 90,3% | 92,5% | 82,5% | 88,0% | 71,4% | 80,0% | 75,0% |
| N | 28a | 49a | 113a | 162a | 10a | 12a | 6a |
| Telefonu | % | 29,0% | 18,9% | 28,5% | 25,5% | 28,6% | 33,3% | 25,0% |
| N | 9a | 10a | 39a | 47a | 4a | 5a | 2a |
| El.paštu/ per užklausą internetu | % | 16,1% | 20,8% | 27,7% | 23,4% | 28,6% | 33,3% | 25,0% |
| N | 5a | 11a | 38a | 43a | 4a | 5a | 2a |
| Raštu (pateikė prašymą paštu) | % | 19,4% | 20,8% | 16,8% | 19,0% | 21,4% | 6,7% | 12,5% |
| N | 6a | 11a | 23a | 35a | 3a | 1a | 1a |

**1.12 Šių paslaugų teikimo savivaldybėje vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Pažymų išdavimas | Vidurkis | 7.3a | 7.9a | 7.4a,b | 8.3a | 7.7a,b | 6.4b | 5.9b,c |
| N | 80a | 75a | 16a,b | 50a | 59a,b | 19b | 11b,c |
| Leidimų išdavimas | Vidurkis | 6.1a | 6.4a | 6.7a | 7.0a | 6.2a | 5.4a | 4.8a |
| N | 56a | 36a | 6a | 31a | 29a | 18a | 8a |
| Gyvenamosios vietos deklaravimas | Vidurkis | 8.0a | 8.9b | 8.0a | 8.8a | 8.7a | 8.5a | 7.1a |
| N | 67a | 74b | 15a | 53a | 43a | 20a | 10a |
| Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas | Vidurkis | 6.3a | 7.4a | 5.5a | 7.4a | 7.5a | 6.5a | 6.1a |
| N | 23a | 25a | 2a | 13a | 11a | 15a | 7a |
| Pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas | Vidurkis | 4.6a | 5.6a | 7.0a | 5.1a | 5.8a | 4.7a | 2.9a |
| N | 31a | 32a | 4a | 14a | 24a | 13a | 8a |
| Konsultacija dėl ūkio tvarkymo klausimų | Vidurkis | 5.8a | 6.1a | 7.0a | 6.4a | 6.5a | 5.4a | 3.2a |
| N | 32a | 31a | 5a | 21a | 16a | 15a | 6a |
| Konsultacija dėl daugiabučiui namui priklausančios teritorijos ribų | Vidurkis | 5.2a | 5.6a | 7.3a,b | 5.2a,b | 7.4a | 1.6b | 5.0a,b |
| N | 18a | 10a | 3a,b | 6a,b | 8a | 5b | 6a,b |

**1.13 Šių paslaugų teikimo savivaldybėje vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Pažymų išdavimas | Vidurkis | 8.0a | 7.4a | 7.6a | 7.6a | 7.5a | 7.9a | 6.3a |
| N | 26a | 39a | 90a | 126a | 13a | 10a | 6a |
| Leidimų išdavimas | Vidurkis | 7.7a | 5.5b | 6.2a,b | 6.4a | 5.3a | 6.5a | 5.1a |
| N | 13a | 25b | 54a,b | 71a | 6a | 8a | 7a |
| Gyvenamosios vietos deklaravimas | Vidurkis | 8.2a | 8.2a | 8.6a | 8.5a | 6.4b | 9.5a | 9.0a,b |
| N | 20a | 27a | 94a | 123a | 8b | 8a | 2a,b |
| Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas | Vidurkis | 7.8a | 6.6a | 6.8a | 7.1a | 4.4b | 10.01 | .2 |
| N | 8a | 16a | 24a | 42a | 5b | 11 | 02 |
| Pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas | Vidurkis | 4.7a | 5.5a | 5.0a | 4.9a | 5.6a | 5.7a | 6.7a |
| N | 6a | 13a | 44a | 50a | 7a | 3a | 3a |
| Konsultavosi dėl ūkio tvarkymo klausimų | Vidurkis | 4.7a | 6.5a | 5.9a | 6.0a | 5.8a | .2 | 4.0a |
| N | 6a | 17a | 40a | 54a | 6a | 02 | 3a |
| Konsultavosi dėl daygiabučiui namui priklausančios teritorijos ribų | Vidurkis | 6.0a | 5.7a | 5.0a | 5.1a | 7.0a | .2 | 2.01 |
| N | 3a | 10a | 15a | 22a | 5a | 02 | 11 |

**1.14 Vertinant savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Darbo laikas yra patogus | Vidurkis | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a |
| N | 246a | 237a | 39a | 141a | 152a | 102a | 49a |
| Pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų | Vidurkis | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 3.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a |
| N | 239a | 229a | 38a | 139a | 148a | 96a | 47a |
| Kai kreipėsi, į problemą buvo reaguota iš karto | Vidurkis | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 4.0a | 3.0a |
| N | 205a | 195a | 32a | 127a | 129a | 75a | 37a |
| Kai kreipėsi, problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ | Vidurkis | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a |
| N | 205a | 197a | 33a | 126a | 128a | 76a | 39a |
| Kai kreipėsi, problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką) | Vidurkis | 3.0a | 3.0a | 4.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a |
| N | 204a | 196a | 33a | 126a | 130a | 77a | 34a |
| Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus | Vidurkis | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 4.0a | 3.0a |
| N | 218a | 197a | 37a | 130a | 134a | 79a | 35a |
| Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą | Vidurkis | 3.0a | 3.0a | 4.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a |
| N | 224a | 214a | 38a | 138a | 140a | 86a | 36a |
| Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | Vidurkis | 4.0a | 4.0a | 3.0a | 3.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a |
| N | 230a | 220a | 36a | 138a | 143a | 93a | 40a |
| Teikiama informacija yra išsami | Vidurkis | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a | 3.0a |
| N | 220a | 210a | 37a | 134a | 135a | 86a | 38a |
| Aptarnavimas vieno langelio principu savivaldybėje veikia gerai | Vidurkis | 3.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 3.0a | 4.0a | 3.0a |
| N | 192a | 197a | 27a | 126a | 128a | 74a | 34a |

**1.15 Vertinant savivaldybės administracijos darbą ir jos teikiamas paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Darbo laikas yra patogus | Vidurkis | 4.5a | 4.1a | 4.1a | 4.2a | 4.2a | 3.8a | 4.3a |
| N | 73a | 150a | 260a | 396a | 43a | 29a | 15a |
| Pietų pertraukos laikas nesukelia sunkumų kreipiantis dėl paslaugų | Vidurkis | 4.1a | 4.0a | 4.1a | 4.0a | 4.2a | 3.8a | 4.4a |
| N | 73a | 148a | 247a | 385a | 41a | 28a | 14a |
| Kai kreipėsi, į problemą buvo reaguota iš karto | Vidurkis | 3.7a | 3.6a | 3.7a | 3.7a | 3.7a | 3.6a | 3.7a |
| N | 62a | 123a | 215a | 334a | 30a | 24a | 12a |
| Kai kreipėsi, problema buvo išspręsta be reikalo „nesiuntinėjant iš vieno kabineto į kitą“ | Vidurkis | 3.6a | 3.6a | 3.7a | 3.6a | 3.7a | 4.0a | 3.5a |
| N | 62a | 128a | 212a | 335a | 31a | 24a | 12a |
| Kai kreipėsi, problema buvo išspręsta laiku (per institucijos nurodytą laiką) | Vidurkis | 3.7a | 3.8a | 3.8a | 3.8a | 4.1a | 3.9a | 3.3a |
| N | 62a | 125a | 213a | 333a | 31a | 24a | 12a |
| Darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus | Vidurkis | 4.0a | 3.7a | 3.9a | 3.8a | 3.8a | 4.2a | 3.6a |
| N | 62a | 133a | 220a | 342a | 32a | 27a | 14a |
| Specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą | Vidurkis | 3.9a | 3.8a | 3.8a | 3.8a | 3.6a | 4.0a | 3.4a |
| N | 69a | 134a | 235a | 363a | 34a | 27a | 14a |
| Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | Vidurkis | 4.1a | 4.1a | 4.0a | 4.0a | 3.8a | 4.1a | 4.1a |
| N | 71a | 140a | 239a | 373a | 36a | 27a | 14a |
| Teikiama informacija yra išsami | Vidurkis | 4.0a | 3.9a | 3.7a | 3.9a | 3.7a | 3.8a | 3.5a |
| N | 65a | 135a | 230a | 357a | 34a | 26a | 13a |
| Aptarnavimas vieno langelio principu savivaldybėje veikia gerai | Vidurkis | 4.0a | 4.0a | 3.9a | 4.0a | 3.8a | 3.7a | 3.9a |
| N | 58a | 120a | 211a | 321a | 33a | 22a | 13a |

**1.16 Vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas | Vidurkis | 66.9a | 75.7a | 83.3a | 77.6a | 77.9a | 61.9a | 60.3a |
| N | 39a | 59a | 6a | 27a | 30a | 20a | 15a |
| Pasitenkinimo paslagomis verslui indeksas | Vidurkis | 67.2a | 68.3a | 68.9a | 69.0a | 67.7a | 65.1a | 68.3a |
| N | 59a | 37a | 7a | 26a | 36a | 20a | 7a |
| Pasitenkinimo žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksas | Vidurkis | 63.9a | 63.0a | 77.1a | 62.3a | 67.1a | 55.7a | 61.9a |
| N | 53a | 42a | 7a | 31a | 29a | 19a | 9a |
| Pasitenkinimo civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugomis indeksas | Vidurkis | 89.0a | 87.2a | 98.6a | 88.0a | 88.1a | 83.6a | 81.3a |
| N | 35a | 45a | 7a | 32a | 26a | 11a | 4a |
| Pasitenkinimo teisinėmis paslaugomis indeksas | Vidurkis | 66.1a | 75.6a | 55.8a | 80.9a | 66.5a | 81.1a | 50.0a |
| N | 22a | 25a | 6a | 10a | 13a | 14a | 4a |
| Pasitenkinimo archyvo duomenų išdavimo paslaugomis indeksas | Vidurkis | 71.7a | 66.2a | 71.3a | 63.6a | 77.5a | 71.4a | 56.0a |
| N | 24a | 21a | 5a | 11a | 10a | 14a | 5a |
| Bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas | Vidurkis | 72.0a | 74.1a | 76.3a | 73.9a | 75.2a | 70.1a | 67.4a |
| N | 133a | 134a | 23a | 84a | 79a | 53a | 28a |

**1.17 Vartotojų pasitenkinimo skirtingomis paslaugomis indeksai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis,  nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis  / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur.  imtinai | 601-800  eur. | 801-1000  eur. | 1001 eur. ir  daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Pasitenkinimo socialinėmis paslaugomis indeksas | Vidurkis | 68.8a | 71.6a | 73.2a | 72.9a | 56.2a | 100.01 | .2 |
| N | 12a | 28a | 58a | 91a | 6a | 11 | 02 |
| Pasitenkinimo paslagomis verslui indeksas | Vidurkis | 67.9a | 63.7a | 68.6a | 67.0a | 70.4a | 75.0a | 65.8a |
| N | 15a | 17a | 64a | 77a | 6a | 6a | 7a |
| Pasitenkinimo žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugomis indeksas | Vidurkis | 60.0a | 72.9a | 61.4a | 63.5a | 71.7a | 67.5a | 54.4a |
| N | 11a | 19a | 65a | 75a | 7a | 5a | 8a |
| Pasitenkinimo civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugomis indeksas | Vidurkis | 87.3a | 87.8a | 88.3a | 87.5a | 88.6a | 96.0a | 80.01 |
| N | 11a | 23a | 46a | 67a | 7a | 5a | 11 |
| Pasitenkinimo teisinėmis paslaugomis indeksas | Vidurkis | 82.9a | 69.0a | 69.1a | 69.1a | 82.5a | 90.01 | 80.0a |
| N | 7a | 14a | 26a | 40a | 4a | 11 | 2a |
| Pasitenkinimo archyvo duomenų išdavimo paslaugomis indeksas | Vidurkis | 82.0a | 73.3a | 64.1a | 71.1a | 70.0a | 55.0a | 50.01 |
| N | 5a | 15a | 25a | 37a | 3a | 4a | 11 |
| Bendras pasitenkinimo paslaugomis indeksas | Vidurkis | 71.0a | 74.2a | 73.1a | 73.5a | 71.8a | 76.2a | 59.1a |
| N | 38a | 69a | 160a | 221a | 21a | 16a | 9a |

**1.18 Socialinių paslaugų ir pašalpų savivaldybėje vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo | Vidurkis | 7.0a | 8.4a | 8.2a | 8.6a | 8.3a | 7.4a | 5.9a |
| N | 22a | 42a | 5a | 18a | 21a | 11a | 9a |
| Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos | Vidurkis | 4.4a | 6.8a | 9.5a | 8.0a | 5.7a | 5.4a | 5.0a |
| N | 7a | 20a | 2a | 5a | 9a | 5a | 6a |
| Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos | Vidurkis | 3.0a | 8.6b | .1 | 8.0a | 8.2a | 10.02 | 3.7a |
| N | 4a | 10b | 01 | 3a | 6a | 12 | 4a |
| Pagalba į namus | Vidurkis | 5.2a | 9.5a | 10.02 | .1 | 8.3a | 10.0a | 3.5a |
| N | 6a | 4a | 12 | 01 | 3a | 2a | 4a |
| Transporto organizavimo paslaugos | Vidurkis | 4.2a | 7.0a | .1 | .1 | 7.3a | 10.02 | 3.4a |
| N | 5a | 4a | 01 | 01 | 3a | 12 | 5a |
| Socialinė globa | Vidurkis | 4.1a | 7.5a | .1 | .1 | 6.8a | 6.7a | 3.2a |
| N | 9a | 8a | 01 | 01 | 5a | 7a | 5a |
| Paslaugos neįgaliesiems asmenims | Vidurkis | 5.1a | 7.4a | 9.02 | 5.0a | 7.0a | 5.4a | 5.5a |
| N | 17a | 9a | 12 | 3a | 6a | 8a | 8a |
| Vaiko teisių apsaugos tarnyba | Vidurkis | 4.4a | 7.5b | 9.0a | 6.0a | 7.0a | 5.5a | 4.0a |
| N | 9a | 11b | 2a | 4a | 6a | 4a | 4a |
| Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo | Vidurkis | 7.0a | 8.4b | 8.0a | 8.1a | 8.4a | 8.5a | 6.3a |
| N | 20a | 33b | 4a | 17a | 14a | 8a | 10a |

**1.19 Socialinių paslaugų ir pašalpų savivaldybėje vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo | Vidurkis | 6.2a | 8.1a | 8.2a | 8.0a | 5.7a | 10.01 | .2 |
| N | 9a | 15a | 40a | 60a | 3a | 11 | 02 |
| Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos | Vidurkis | 5.0a | 6.4a | 6.2a | 6.2a | 5.0a | 10.01 | .2 |
| N | 2a | 10a | 15a | 23a | 3a | 11 | 02 |
| Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos | Vidurkis | .2 | 7.1a | 6.8a | 7.3a | 4.0a | 10.01 | .2 |
| N | 02 | 8a | 6a | 11a | 2a | 11 | 02 |
| Pagalba į namus | Vidurkis | 10.01 | 6.6a | 6.5a | 7.3a | 4.0a | 10.01 | .2 |
| N | 11 | 5a | 4a | 7a | 2a | 11 | 02 |
| Transporto organizavimo paslaugos | Vidurkis | .2 | 6.4a | 4.3a | 5.2a | 4.0a | 10.01 | .2 |
| N | 02 | 5a | 4a | 6a | 2a | 11 | 02 |
| Socialinė globa | Vidurkis | .2 | 6.3a | 5.3a | 5.5a | 5.3a | 10.01 | .2 |
| N | 02 | 7a | 10a | 13a | 3a | 11 | 02 |
| Paslaugos neįgaliesiems asmenims | Vidurkis | 8.5a | 5.9a | 5.6a | 6.0a | 4.3a | 10.01 | .2 |
| N | 2a | 7a | 17a | 21a | 4a | 11 | 02 |
| Vaiko teisių apsaugos tarnyba | Vidurkis | .2 | 6.4a | 5.9a | 6.0a | 5.3a | 10.01 | .2 |
| N | 02 | 7a | 13a | 16a | 3a | 11 | 02 |
| Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo | Vidurkis | 6.3a | 8.2a | 7.9a | 8.0a | 6.5a | 10.01 | .2 |
| N | 4a | 17a | 32a | 48a | 4a | 11 | 02 |

**1.20 Savivaldybės teikiamų paslaugų verslui vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Leidimų norint atlikti žemės kasinėjimo ir atitvėrimo darbus išdavimas | Vidurkis | 6.6a | 6.4a | 8.0a | 6.8a | 6.5a | 5.3a | 9.01 |
| N | 19a | 14a | 2a | 11a | 13a | 6a | 11 |
| Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas | Vidurkis | 7.4a | 6.6a | 10.0a | 7.2a | 6.1a | 7.0a | 6.5a |
| N | 14a | 14a | 2a | 11a | 7a | 4a | 4a |
| Juridinių asmenų valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaracijų priėmimas | Vidurkis | 6.5a | 7.2a | 10.0a | 6.3a | 7.1a | 6.9a | 5.0a |
| N | 15a | 16a | 2a | 7a | 12a | 7a | 3a |
| Valstybinės žemės nuomos mokesčių mokėtojų paklausimų ir raštų žemės nuomos klausimais priėmimas | Vidurkis | 5.4a | 6.7a | 10.01 | 5.9a | 5.9a | 6.0a | 5.0a |
| N | 13a | 12a | 11 | 7a | 8a | 7a | 2a |
| Pirminė teisinė pagalba | Vidurkis | 4.4a | 6.4a | 3.01 | 6.4a | 5.8a | 4.7a | 4.0a |
| N | 8a | 7a | 11 | 5a | 4a | 3a | 2a |
| Leidimų saugotinų medžių ir krūmų kirtimo, persodinimo ar kitokio pašalinimo, genėjimo darbams išdavimas | Vidurkis | 5.8a | 4.8a | 3.01 | 2.7a | 6.9a | 4.0a | 5.3a |
| N | 19a | 6a | 11 | 3a | 14a | 4a | 3a |
| Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas ir perregistravimas | Vidurkis | 6.5a | 7.1a | 6.3a | 6.8a | 6.8a | 7.0a | 5.0a |
| N | 33a | 13a | 4a | 13a | 18a | 9a | 2a |

**1.21 Savivaldybės teikiamų paslaugų verslui vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Leidimų norint atlikti žemės kasinėjimo ir atitvėrimo darbus išdavimas | Vidurkis | 7.1a | 6.5a | 6.4a | 6.6a | 6.01 | 2.01 | 7.7a |
| N | 7a | 4a | 22a | 28a | 11 | 11 | 3a |
| Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas | Vidurkis | 7.2a | 5.3a | 7.3a | 6.8a | 10.01 | 7.3a | 7.5a |
| N | 5a | 4a | 19a | 22a | 11 | 3a | 2a |
| Juridinių asmenų valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaracijų priėmimas | Vidurkis | 8.3a | 6.1a | 6.9a | 6.7a | 6.5a | 9.0a | 7.0a |
| N | 4a | 9a | 18a | 21a | 4a | 2a | 4a |
| Valstybinės žemės nuomos mokesčių mokėtojų paklausimų ir raštų žemės nuomos klausimais priėmimas | Vidurkis | 7.0a | 5.3a | 5.9a | 5.7a | 5.01 | 10.01 | 6.8a |
| N | 5a | 4a | 16a | 19a | 11 | 11 | 4a |
| Pirminė teisinė pagalba | Vidurkis | 10.01 | 4.6a | 5.2a | 4.92 | 6.01 | .2 | 10.01 |
| N | 11 | 5a | 9a | 132 | 11 | 02 | 11 |
| Leidimų saugotinų medžių ir krūmų kirtimo, persodinimo ar kitokio pašalinimo, genėjimo darbams išdavimas | Vidurkis | 6.4a | 5.7a | 5.1a | 5.42 | .2 | 4.01 | 10.01 |
| N | 7a | 3a | 15a | 232 | 02 | 11 | 11 |
| Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas ir perregistravimas | Vidurkis | 7.1a | 7.3a | 6.5a | 6.9a | 6.7a | 4.01 | 5.8a |
| N | 8a | 6a | 32a | 38a | 3a | 11 | 4a |

**1.22 Savivaldybės teikiamų žemėtvarkos, statybos leidimų, išdavimo paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir |
|  | |  |  |  |  |  |  | daugiau |
| Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos | Vidurkis | 5.6a | 6.0a | 8.3a | 5.9a,b | 6.6a,b | 3.8b | 5.3a,b |
| N | 31a | 30a | 4a | 28a,b | 13a,b | 10b | 6a,b |
| Statybos leidimų išdavimas | Vidurkis | 6.4a | 6.3a | 7.5a | 6.0a | 7.8a | 5.0a | 5.7a |
| N | 32a | 19a | 2a | 22a | 14a | 7a | 6a |
| Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos | Vidurkis | 6.0a | 6.3a | 8.5a | 5.9a | 6.7a | 5.1a | 6.1a |
| N | 29a | 22a | 2a | 20a | 14a | 8a | 7a |
| Statinio adreso suteikimas, grąžinimas | Vidurkis | 7.7a | 7.3a | 7.01 | 8.1a | 9.0a | 6.0a | 4.0a |
| N | 12a | 11a | 11 | 12a | 4a | 4a | 2a |
| Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas | Vidurkis | 6.7a | 6.4a | 7.0a | 7.4a | 6.4a | 6.0a | 5.7a |
| N | 18a | 18a | 2a | 9a | 14a | 8a | 3a |

**1.23 Savivaldybės teikiamų žemėtvarkos, statybos leidimų, išdavimo paslaugų vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos | Vidurkis | 4.7a | 6.9a | 5.7a | 5.8a | 7.2a | 4.7a | 5.3a |
| N | 7a | 11a | 43a | 49a | 5a | 3a | 4a |
| Statybos leidimų išdavimas | Vidurkis | 6.0a | 8.0a | 6.2a | 6.4a | 7.6a | 4.0a | 6.2a |
| N | 9a | 6a | 36a | 38a | 5a | 3a | 5a |
| Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos | Vidurkis | 3.8a | 7.7b | 6.0a,b | 6.1a | 7.8a | 6.0a | 2.5a |
| N | 5a | 10b | 36a,b | 41a | 5a | 3a | 2a |
| Statinio adreso suteikimas, grąžinimas | Vidurkis | 7.5a | 9.0a | 6.9a | 7.2a | 9.0a | 8.01 | .2 |
| N | 2a | 6a | 15a | 19a | 3a | 11 | 02 |
| Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas | Vidurkis | .2 | 6.7a | 6.5a | 6.4a | 7.7a | 9.01 | 5.0a |
| N | 02 | 9a | 27a | 30a | 3a | 11 | 2a |

**1.24 Savivaldybės teikiamų civilinės metrikos paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir |
|  | |  |  |  |  |  |  | daugiau |
| Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas | Vidurkis | 9.0a | 9.2a | 10.01 | 8.8a | 9.0a | 9.5a | 10.01 |
| N | 2a | 10a | 11 | 4a | 4a | 2a | 11 |
| Gimimo/ įvaikinimo registravimas | Vidurkis | 8.8a | 8.1a | 10.0a | 8.2a | 9.0a | 9.5a | 2.01 |
| N | 12a | 15a | 3a | 17a | 4a | 2a | 11 |
| Santuokos registravimas | Vidurkis | 9.3a | 9.1a | 9.8a | 8.8a | 9.5a | 9.5a | .2 |
| N | 9a | 11a | 4a | 10a | 4a | 2a | 02 |
| Ištuokos registravimas | Vidurkis | 9.5a | 9.0a | .2 | 8.01 | 9.52 | 10.01 | .2 |
| N | 2a | 2a | 02 | 11 | 22 | 11 | 02 |
| Mirties registravimas | Vidurkis | 8.4a | 8.5a | 10.01 | 9.0a | 8.4a | 8.2a | 8.0a |
| N | 14a | 20a | 11 | 6a | 15a | 9a | 3a |

**1.25 Savivaldybės teikiamų civilinės metrikos paslaugų vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Asmens vardo, pavardės ir tautybės keitimo registravimas | Vidurkis | 10.01 | 10.01 | 9.02 | 9.12 | .2 | 10.01 | .2 |
| N | 11 | 11 | 102 | 112 | 02 | 11 | 02 |
| Gimimo/ įvaikinimo registravimas | Vidurkis | 8.8a | 10.0a | 8.2a | 8.6a | 5.5a | 10.01 | 8.01 |
| N | 4a | 2a | 21a | 23a | 2a | 11 | 11 |
| Santuokos registravimas | Vidurkis | 9.0a | 9.7a | 8.9a | 9.2a | 8.8a | 10.0a | .2 |
| N | 2a | 7a | 11a | 13a | 4a | 3a | 02 |
| Ištuokos registravimas | Vidurkis | 10.01 | 9.01 | 9.02 | 9.0a | .2 | 9.5a | .2 |
| N | 11 | 11 | 22 | 2a | 02 | 2a | 02 |
| Mirties registravimas | Vidurkis | 8.3a | 8.2a | 8.8a | 8.2a | 9.8a | 9.5a | .2 |
| N | 4a | 14a | 16a | 28a | 4a | 2a | 02 |

**1.26 Vertinant savivaldybės administracijos civilinės metrikacijos, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Kai kreipėsi, reikalas ar klausimas buvo išspręsti greitai, per priimtiną laiką | Vidurkis | 3.9a | 4.0a | 3.9a | 4.1a | 4.0a | 4.1a | 3.4a |
| N | 116a | 138a | 21a | 80a | 82a | 46a | 25a |
| Nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | Vidurkis | 4.0a | 4.1a | 3.9a | 4.1a | 4.1a | 4.2a | 3.4a |
| N | 120a | 141a | 21a | 82a | 86a | 48a | 24a |
| Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | Vidurkis | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 4.0a | 4.3a | 3.7a |
| N | 121a | 141a | 21a | 82a | 87a | 48a | 24a |

**1.27 Vertinant savivaldybės administracijos civilinės metrikacijos, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Kai kreipėsi, reikalas ar klausimas buvo išspręsti greitai, per priimtiną laiką | Vidurkis | 4.0a,b | 3.6a | 4.2b | 4.0a | 3.6a | 3.5a | 4.3a |
| N | 47a,b | 88a | 119b | 217a | 17a | 13a | 7a |
| Nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | Vidurkis | 4.1a,b | 3.7a | 4.3b | 4.1a | 3.7a | 3.6a | 4.1a |
| N | 47a,b | 91a | 123b | 221a | 18a | 14a | 8a |
| Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | Vidurkis | 4.1a | 3.8a | 4.2a | 4.1a | 3.7a | 3.6a | 4.3a |
| N | 47a | 92a | 123a | 222a | 18a | 14a | 8a |

**1.28 Savivaldybės teikiamų teisinių paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir |
|  | |  |  |  |  |  |  | daugiau |
| Pirminė teisinė pagalba | Vidurkis | 6.0a | 7.1a | 4.8a | 8.0a | 5.9a | 8.8a | 4.0a |
| N | 8a | 16a | 4a | 5a | 7a | 6a | 2a |
| Antrinė teisinė pagalba | Vidurkis | 6.3a | 7.2a | 3.0a | 8.5b | 6.0a,b | 10.01 | .2 |
| N | 3a | 6a | 2a | 4b | 2a,b | 11 | 02 |
| Notaro paslaugos | Vidurkis | 8.2a | 7.8a | 5.8a | 8.0a | 9.0a | 8.0a | 10.01 |
| N | 13a | 12a | 4a | 6a | 6a | 8a | 11 |
| Antstolio paslaugos | Vidurkis | 4.4a | 3.7a | 4.0a | 7.5a | 4.0a | 1.01 | 2.01 |
| N | 7a | 3a | 2a | 2a | 4a | 11 | 11 |

**1.29 Savivaldybės teikiamų teisinių paslaugų vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Pirminė teisinė pagalba | Vidurkis | 8.3a | 5.6a | 6.8a | 6.4a | 7.5a | 9.01 | 10.01 |
| N | 3a | 5a | 16a | 20a | 2a | 11 | 11 |
| Antrinė teisinė pagalba | Vidurkis | 5.01 | 8.5a | 6.7a | 6.52 | .2 | .2 | 10.01 |
| N | 11 | 2a | 6a | 82 | 02 | 02 | 11 |
| Notaro paslaugos | Vidurkis | 9.0a | 9.1a | 6.7a | 8.0a | 9.0a | .2 | 6.01 |
| N | 5a | 8a | 12a | 22a | 2a | 02 | 11 |
| Antstolio paslaugos | Vidurkis | 5.7a | 3.5a | 3.7a | 4.22 | .2 | .2 | .2 |
| N | 3a | 4a | 3a | 102 | 02 | 02 | 02 |

**1.30 Savivaldybės archyvo teikiamų paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Savivaldybės archive saugomų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas | Vidurkis | 7.2a | 6.5a | 7.0a | 6.2a | 7.7a | 7.1a | 5.6a |
| N | 21a | 20a | 4a | 10a | 10a | 12a | 5a |
| Pažymų juridinaims faktams patvirtinti išdavimas | Vidurkis | 6.6a | 4.9a | 5.7a | 6.6a | 6.8a | 4.4a | 6.01 |
| N | 12a | 8a | 3a | 7a | 4a | 5a | 11 |
| Likviduotų juridinių asmenų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas | Vidurkis | 5.9a | 5.8a | 4.0a | 6.3a | 7.5a | 5.4a | .2 |
| N | 11a | 4a | 2a | 6a | 2a | 5a | 02 |

**1.31 Savivaldybės archyvo teikiamų paslaugų vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Savivaldybės archive saugomų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas | Vidurkis | 8.3a | 6.9a | 6.5a | 7.0a | 7.0a | 5.5a | 5.01 |
| N | 4a | 13a | 24a | 33a | 3a | 4a | 11 |
| Pažymų juridinaims faktams patvirtinti išdavimas | Vidurkis | 7.0a | 6.1a | 5.3a | 5.7a | 7.5a | 6.0a | 5.01 |
| N | 3a | 8a | 9a | 14a | 2a | 3a | 11 |
| Likviduotų juridinių asmenų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas | Vidurkis | 6.5a,b | 7.9a | 3.3b | 5.6a | 7.5a | 6.0a | 5.01 |
| N | 2a,b | 7a | 6b | 9a | 2a | 3a | 11 |

**1.32 Vertinant savivaldybės administracijos archyvo paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Kai kreipėsi, reikalas ar klausimas buvo išspręsti greitai, per priimtiną laiką | Vidurkis | 3.3a | 3.5a | 3.2a | 3.2a | 3.3a | 3.9a | 3.0a |
| N | 71a | 71a | 12a | 40a | 42a | 32a | 16a |
| Nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | Vidurkis | 3.4a | 3.4a | 3.1a | 3.4a | 3.2a | 3.9a | 2.9a |
| N | 72a | 72a | 12a | 41a | 43a | 32a | 16a |
| Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | Vidurkis | 3.5a | 3.6a | 3.4a,b | 3.4a,b | 3.2a | 4.2b | 3.2a,b |
| N | 71a | 72a | 12a,b | 40a,b | 43a | 32b | 16a,b |

**1.33 Vertinant savivaldybės administracijos archyvo paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Kai kreipėsi, reikalas ar klausimas buvo išspręsti greitai, per priimtiną laiką | Vidurkis | 3.3a | 3.2a | 3.5a | 3.3a | 3.3a | 3.8a | 3.0a |
| N | 23a | 52a | 67a | 112a | 15a | 11a | 4a |
| Nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | Vidurkis | 3.4a | 3.2a | 3.5a | 3.3a | 3.3a | 3.7a | 4.0a |
| N | 23a | 52a | 69a | 113a | 15a | 11a | 5a |
| Specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais | Vidurkis | 3.4a | 3.4a | 3.6a | 3.5a | 3.4a | 3.7a | 4.5a |
| N | 23a | 52a | 68a | 113a | 15a | 11a | 4a |

**1.34 Per paskutinius 12 mėn.naudojosi miesto viešosios biliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis, pasiskirstymas pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir daugiau |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| % | 20,5%a | 43,6%b | 28,6%a | 35,1%a | 32,3%a | 27,2%a | 34,6%a |
| N | 54 | 113 | 12 | 54 | 52 | 31 | 18 |

**1.35 Per paskutinius 12 mėn.naudojosi miesto viešosios biliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis, pasiskirstymas pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| % | 20,0%a | 18,7%a | 43,3%b | 32,9%a | 22,7%a | 36,7%a | 20,0%a |
| N | 16 | 31 | 120 | 143 | 10 | 11 | 3 |

**1.36 Panevėžio miesto viešosios bibliotekos teikiamų knygų skolinimosi paslaugų vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir |
|  |  |  |  |  |  |  | daugiau |
| Vidurkis | 9.2a | 9.3a | 9.0a | 9.5a | 9.2a | 8.9a | 9.4a |
| N | 54a | 113a | 12a | 54a | 52a | 31a | 18a |

**1.37 Panevėžio miesto viešosios bibliotekos teikiamų knygų skolinimosi paslaugų vertinimo vidurkiai pagališsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vidurkis | 9.3a | 9.3a | 9.2a | 9.2a | 9.6a | 9.1a | 10.0a |
| N | 16a | 31a | 120a | 143a | 10a | 11a | 3a |

**1.38 Vertinant miesto viešosios biliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal lytį ir amžių**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Lytis | | Amžiaus grupė | | | | |
| Vyras | Moteris | iki 30 m. | 30-39 m. | 40-49 m. | 50-59 m. | 60 m. ir |
|  | |  |  |  |  |  |  | daugiau |
| Nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | Vidurkis | 4.8a | 4.9a | 4.7a | 4.9a | 4.8a | 4.8a | 4.8a |
| N | 54a | 112a | 12a | 54a | 52a | 30a | 18a |
| Viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais | Vidurkis | 4.9a | 4.8a | 4.8a | 4.8a | 4.9a | 4.8a | 4.8a |
| N | 54a | 113a | 12a | 54a | 52a | 31a | 18a |

**1.39 Vertinant miesto viešosios biliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas, kiekvieno iš teiginių vertinimo vidurkiai pagal išsilavinimą ir pajamas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Išsilavinimas | | | Pajamos vienam šeimos nariui per mėnesį | | | |
| Pradinis, nebaigtas vidurinis, vidurinis | Aukštesnysis / spec. vidurinis | Aukštasis | iki 600 eur. imtinai | 601-800 eur. | 801-1000 eur. | 1001 eur. ir daugiau |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| Nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas | Vidurkis | 4.8a | 4.9a | 4.8a | 4.9a | 4.9a | 4.5a | 4.7a |
| N | 16a | 31a | 119a | 142a | 10a | 11a | 3a |
| Viešosios bibliotekos darbuotojai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais | Vidurkis | 4.8a | 4.8a | 4.9a | 4.9a | 5.0a | 4.5a | 5.0a |
| N | 16a | 31a | 120a | 143a | 10a | 11a | 3a |

# Priedas Nr. 2. Klausimynas

Gerbiami Panevėžio gyventojai,

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

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

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

Dėkojame už sutikimą dalyvauti apklausoje!

1. **Ar Jūs nuolat gyvenate Panevėžio mieste, ... ar esate atvykęs/-usi ... (esate ... svečias)?**
   1. Nuolatinis gyventojas 🡪 TĘSTI
   2. Atvykęs/ -usi (svečias) 🡪*BAIGTI*

|  |
| --- |
| **BENDROJI KLAUSIMYNO DALIS**  **(VISIEMS RESPONDENTAMS)** |

|  |
| --- |
| **I. BENDRAS GYVENAMOSIOS VIETOVĖS VERTINIMAS** |

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

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

1. **Kiek metų gyvenate Panevėžyje?**
   1. Penkis ir mažiau metų;
   2. 6-10 metų;
   3. Daugiau kaip 10 metų.

|  |
| --- |
| **II. BENDRAS SAVIVALDYBĖS DARBO VERTINIMAS** |

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Paslaugos | Visiškai nesvarbu Labai svarbu | | | | | | | | | | N/A |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | **Socialinėspaslaugos ir pašalpos** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2. | **Teisinės paslaugos (**pirminės ir antrinės teisinės pagalbos paslaugos, notarų, antstolių paslaugos) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3. | **Paslaugos verslui***(licenzijų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų išdavimas)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 4. | **Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos***(konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimų tvarkos, statybos leidimų išdavimas, teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos, statinio adreso suteikimas/keitimas)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 5. | **Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos***(civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas.)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 6. | **Archyvinių savivaldybės ir juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Paslaugos | Labai blogai Labai gerai | | | | | | | | | | N/A |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | **Socialinėspaslaugos ir pašalpos** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2. | **Teisinės paslaugos (**pirminės ir antrinės teisinės pagalbos paslaugos, notarų, antstolių paslaugos) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3. | **Paslaugos verslui***(licenzijų verstis prekyba išdavimas, nekilnojamojo turto mokesčio lengvatos teikimas juridiniams asmenims, leidimų išdavimas)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 4. | **Žemėtvarkos srities ir statybos leidimų išdavimo paslaugos***(konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimų tvarkos, statybos leidimų išdavimas, teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos, statinio adreso suteikimas/keitimas)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 5. | **Civilinės metrikacijos ir laidojimo paslaugos***(civilinės būklės aktų registravimas: gimimo, įvaikinimo, santuokos, ištuokos, mirties registravimas)* | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 6. | **Archyvinių savivaldybės ir juridinių asmenų dokumentų išdavimo paslaugos** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

1. **Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į savivaldybę?**
   1. Taip
   2. Ne (eikite prie 8 klausimo)
2. **Kokiu būdu kreipėtės į savivaldybę Jums rūpimais klausimais?**

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

1. **Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės šiomis savivaldybės teikiamomis paslaugomis. Kaip vertinate šių paslaugų teikimą Panevėžio savivaldybėje?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

| Nr. |  | Nesi-krei-piau | Labai blogai Labai gerai | | | | | | | | | | N/A |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 1. | Pažymų išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2. | Leidimų išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3 | Gyvenamosios vietos deklaravimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 4. | Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 5. | Pasiūlymų, prašymų ir/ar skundų nagrinėjimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 6. | Konsultavotės dėl ūkio tvarkymo klausimų (pvz.: kas šiuo metu administruoja tam tikrą namą, kas išveža konkretaus namo šiukšles ir pan.) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 7. | Konsultavotės dėl daygiabučiui namui priklausančios teritorijos ribų | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

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

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

|  |
| --- |
| **III. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS** |

1. **Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės dėl socialinių paslaugų ir pašalpų? Kaip vertinate socialines paslaugas ir pašalpas Panevėžio savivaldybėje?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

| Nr. | Socialinės paslaugos | Nesikreipiau | Labai blogai Labai gerai | | | | | | | | | | N/A |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 1. | Informacija/ konsultacija / dokumentacijos tvarkymas dėl socialinių paslaugų skyrimo | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2. | Tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugos *(pvz., nukreipimas pas reikiamą teisininką, pagalba užsiregistruojant pas gydytoją ar kitą reikiamą specialistą, pagalba sumokant mokesčius)* | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3. | Socialinių įgūdžių ugdymas ir sociokultūrinės paslaugos*(dienos metu teikiamos paslaugos savarankiškumo įgūdžių lavinimui; laisvalaikio organizavimo paslaugos, bendravimas, dalyvavimas grupinio socialinio darbo užsiėmimuose)* | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 4. | Pagalba į namus *(pagalba kasdieniniuose darbuose, kambarių tvarkymas, pagalba apsiperkant)* | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 5. | Transporto organizavimo paslaugos *(galimybė už mokestį naudotis savivaldybės įstaigos transportu gydymo, reabilitacijos, chemoterapijos atvejais)* | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 6. | Socialinė globa (dienos, trumpalaikė, ilgalaikė socialinė globa) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 7. | Paslaugos neįgaliesiems asmenims (būsto pritaikymas, aprūpinimas kompensacine technika: vežimėliais, ramentais ir kt.) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 8. | Vaiko teisių apsaugos tarnyba | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 9. | Socialinių pašalpų, išmokų ir kompensacijų skyrimo ir mokėjimo (pavyzdžiui, išmokos vaikams, piniginės socialinės paramos, kompensavimo už šildymą) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

|  |
| --- |
| **IV. PASLAUGŲ VERSLUI VERTINIMAS** |

1. **Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės dėl paslaugų verslui. Kaip vertinate Panevėžio savivaldybės teikiamas paslaugas verslui?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

|  |  | Nesi-kreipiau | Labai blogai Labai gerai | | | | | | | | | | N/A |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 1. | Leidimų norint atlikti žemės kasinėjimo ir atitvėrimo darbus išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2. | Leidimų prekiauti ir teikti paslaugas viešose vietose išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3. | Juridinių asmenų valstybinės žemės nuomos mokesčio deklaracijų priėmimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 4. | Valstybinės žemės nuomos mokesčių mokėtojų (juridinių ir fizinių asmenų) paklausimų ir raštų žemės nuomos klausimais priėmimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 5. | Pirminė teisinė pagalba | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 6. | Leidimų saugotinų medžių ir krūmų kirtimo, persodinimo ar kitokio pašalinimo, genėjimo darbams išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 7. | Statybą leidžiančių dokumentų išdavimas ir perregistravimas (statybos leidimai statyti statinius, rašytinių pritarimų statinio projektui rengti išdavimas, pritarimo laikino statinio (kiosko, lauko kavinės, laikino prekybos įrenginio) supaprastintų projektų sprendiniams (naudojimo laiko pratęsimas) išdavimas) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

|  |
| --- |
| **V. ŽEMĖTVARKOS, STATYBOS LEIDIMŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS** |

1. **Ar per paskutinius 12 mėn. kreipėtės dėl žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugų. Kaip vertinate Panevėžio savivaldybės teikiamas žemėtvarkos, statybos leidimų išdavimo paslaugas?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

| Nr. | Viešoji paslauga | Nesi-kreipiau | Labai blogai Labai gerai | | | | | | | | | | N/A |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 1. | Konsultacijos dėl teritorijų planavimo, statybos leidimų išdavimo tvarkos | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2. | Statybos leidimų (griauti, statyti) išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3. | Teritorijų ir žemės sklypų planavimo paslaugos (dokumentų derinimas, tvirtinimas, registravimas) | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 4. | Statinio adreso suteikimas, grąžinimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 5. | Leidimo išorinei vaizdinei reklamai įrengti išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

|  |
| --- |
| **VI. CIVILINĖS METRIKACIJOS IR LAIDOJIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS** |

1. **Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės civilinės metrikacijos skyriaus paslaugomis (tai yra civilinės būklės aktų registravimas: registravote gimimą, įvaikinimą, santuoką, ištuoką, mirties registravimą ir pan.) Kaip vertinate savivaldybės teikiamas civilinės metrikacijos paslaugas?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

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

1. **Vertindami savivaldybės administracijos civilinės metrikacijos, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių** (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Teiginys | Visiškai nesutinku Visiškai sutinku | | | | | N/A |
| 1. | Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, **Jūsų reikalas ar klausimas buvo išspręsti greitai, per priimtiną laiką.** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 2. | Savivaldybės administracijoje **nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 3. | Savivaldybės administracijos **specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

|  |
| --- |
| **VII. TEISINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS** |

1. **Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės teisinėmis savivaldybės teikiamomis paslaugomis? Kaip vertinate savivaldybės teikiamas teisines paslaugas?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

| Nr. | Viešoji paslauga | Nesi-naudojau | Labai blogai Labai gerai | | | | | | | | | | N/A |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 1. | Pirmine teisine pagalba | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2. | Antrine teisine pagalba | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3. | Notaro paslaugomis | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 4. | Antstolio paslaugomis | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

|  |
| --- |
| **VIII. ARCHYVO DOKUMENTŲ IŠDAVIMO PASLAUGŲ VERTINIMAS** |

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

| Nr. | Viešoji paslauga | Nesinau-dojau | Labai blogai Labai gerai | | | | | | | | | | N/A |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 1. | Savivaldybės archive saugomų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 2. | Pažymų juridinaims faktams patvirtinti išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |
| 3. | Likviduotų juridinių asmenų dokumentų kopijų arba išrašų išdavimas | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

1. **Vertindami savivaldybės administracijos archyvo paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių** (skalėje nuo 1 iki 5, kur 1 – visiškai nesutinku, 5 – visiškai sutinku):

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Teiginys | Visiškai nesutinku Visiškai sutinku | | | | | N/A |
| 1. | Kai kreipėtės į savivaldybės administraciją, **Jūsų reikalas ar klausimas buvo išspręsti greitai, per priimtiną laiką.** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 2. | Savivaldybės administracijoje **nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 3. | Savivaldybės administracijos **specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

|  |
| --- |
| **IX. VIEŠOSIOS BIBLIOTEKOS PASLAUGŲ VERTINIMAS** |

1. Ar per paskutinius 12 mėn. naudojotės Panevėžio miesto viešosios biliotekos teikiamomis knygų skolinimosi paslaugomis?
2. Taip
3. Ne (PEREITI PRIE DEMOGRAFINIŲ KLAUSIMŲ)
4. Kaip vertinate Panevėžio miesto viešosios biliotekos teikiamas knygų skolinimosi paslaugas**?** (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nr. | Teiginys | Visiškai nesutinku Visiškai sutinku | | | | | N/A |
| 1. | Panevėžio mieste**nesunku gauti šias paslaugas, jų prieinamumas yra pakankamas** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 2. | Panevėžio m. viešosios bibliotekos darbuotojai **yra mandagūs ir maloniai bendrauja su lankytojais** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |

|  |
| --- |
| ***DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI*** |

D1. Respondento lytis:

* 1. Vyras.
  2. Moteris.

D2.Amžius (suėję metai): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

D3. Išsilavinimas:

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

D4. Užsiėmimas:

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

D5. Šeimos narių skaičius (įskaitant Jus):

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

D7. Jūsų šeimyninė padėtis:

1. Netekėjusi / nevedęs.
2. Ištekėjusi / vedęs / gyvename nesusituokę.
3. Išsiskyrusi / (-ęs) / gyvenu atskirai.
4. Našlė / (-ys).

D8. Kokia suma tenka vienam Jūsų šeimos nariui per mėnesį?

Sudėkite visų šeimos narių atlyginimus, pensijas, stipendijas ir t. t. ir padalinkite iš šeimos narių skaičiaus \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_EUR.

# Priedas Nr. 3. Statistinių paklaidų lentelė

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

**Kaip naudotis lentele:**

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

1. Statistiškai reikšmingi skirtumai priklausomai nuo testuojamų kintamųjų buvo nustatomi naudojant Chi-kvadrato testą (naudotas 95% patikimumo lygmuo) ir koreguotų standartizuotų liekanų reikšmes (reikšmingas skirtumas fiksuotas esant mažesnei nei -2 arba didesnei nei +2 reikšmei), t-testą, vieno kintamojo dispersijos analizę (ANOVA) taikant Bonferoni post-hoc kriterijų. Plačiau apie šių ir kitų statistinių metodų pobūdį bei taikymą galima rasti V. Čekanavičiaus ir G. Murausko knygoje „Statistika ir jos taikymai“, Vilnius, 2000.

   *Reikšmės, esančios tame pačiame stulpelyje ir turinčios skirtingus indeksus (a,b,c…), statistiškai reikšmingai (p< 0.05) skiriasi tarpusavyje.* [↑](#footnote-ref-1)
2. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministro 2009 m. birželio 30 d. įsakymu Nr. 1V-339 patvirtinta **„**Viešųjų paslaugų vartotojų patenkinimo indekso apskaičiavimo metodika“. Valstybės žinios, 2009, Nr. 81 – 3391. [↑](#footnote-ref-2)