



**VISUOMENĖS PASITENKINIMO MARIJAMPOLĖS
SAVIVALDYBĖS ADMINISTRACIJOS IR MARIJAMPOLĖS
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO TEIKIAMOMIS
VIEŠOSIOMIS SOCIALINĖMIS PASLAUGOMIS IR ASMENŲ
APTARNAVIMO KOKYBĖS PALYGINAMASIS TYRIMAS**



Vykdytojas VšĮ Mokslinių ir taikomųjų projektų centras
2023 m. birželio mėn.

TURINYS

I. TYRIMO METODOLOGIJA	3
1.1. Tyrimo tikslai	3
1.2. Tyrimo tikslinė grupė	3
1.3. Tyrimo imtis	3
1.4. Tyrimo atranka	3
1.5. Tyrimo metodas	3
1.6. Duomenų analizė	4
1.7. Statistinė duomenų paklaida	4
1.8. Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)	5
II. TYRIMO REZULTATAI	6
2.1. Pasitenkinimo indekso skaičiavimo principai	6
2.2. Bendras socialinių viešųjų paslaugų vertinimas	8
2.3. Naudojimasis socialinėmis viešosiomis paslaugomis	13
2.4. Detalus socialinių paslaugų vertinimas	22
III. IŠVADOS	34
IV. PRIEDAS	35

I. TYRIMO METODOLOGIJA

Kiekybinis sociologinis visuomenės nuomonės tyrimas atliktas 2023 metų gegužės 2 – 24 dienomis.

1.1. Tyrimo tikslai

Įvertinti esamą socialinių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybę Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės socialinės pagalbos centre bei jo padaliniuose.

1.2. Tyrimo tikslinė grupė

Marijampolės savivaldybės gyventojai.

1.3. Tyrimo imtis

Tyrimo metu iš viso apklausta 511 respondentų

1.4. Tyrimo atranka

Bendros populiacijos tyrime taikomi lyties ir amžiaus kriterijai.

1.5. Tyrimo metodas

Kombinuotas tyrimo metodas: 50 proc. CAPI (Computer Assisted Personal Interview) ir 50 proc. CAWI (Computer assisted web interview). CAPI apklausą atlieka profesionalus apklausėjas. Jis veda pokalbį su respondentu pagal parengtus ir patvirtintus klausimus, atsakymus fiksuodamas klausimyne. CAWI apklausoje respondentams siunčiama nuoroda į apklausą, kurią respondentas užpildo savarankiškai jam/jai patogiu metu. Nuoroda yra unikali, t.y: klausimyno negalima užpildyti kelis kartus.

Apklausa atlikta laikantis Europos visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų asociacijos (ESOMAR) kokybės standartų. Apklausėjų darbo kokybės kontrolė atlikta pakartotinai susisiekus su 10 proc. respondentų telefonu.

1.6. Duomenų analizė

Duomenų analizė buvo atliekama, naudojant SPSS/PC programinę įrangą. SPSS – pažangi ir profesionali programinė įranga, naudojama rinkti, peržiūrėti ir analizuoti statistinius duomenis. SPSS yra dažniausiai tyrėjų naudojama priemonė, analizuojant rinkos tyrimų duomenis.

1.7. Statistinė duomenų paklaida

Atrankiniuose kiekybiniuose tyrimuose visada išlieka statistinės paklaidos tikimybė, į kurią būtina atsižvelgti interpretuojant duomenis. Pvz.: jeigu apklausus 511 respondentų gavome, jog 18,9 proc. apklaustųjų piniginė socialinės paramos paslauga yra labai svarbi tai yra 95 proc. tikimybė, kad tikroji reikšmė yra tarp 15,3 proc. ir 22,5 proc.

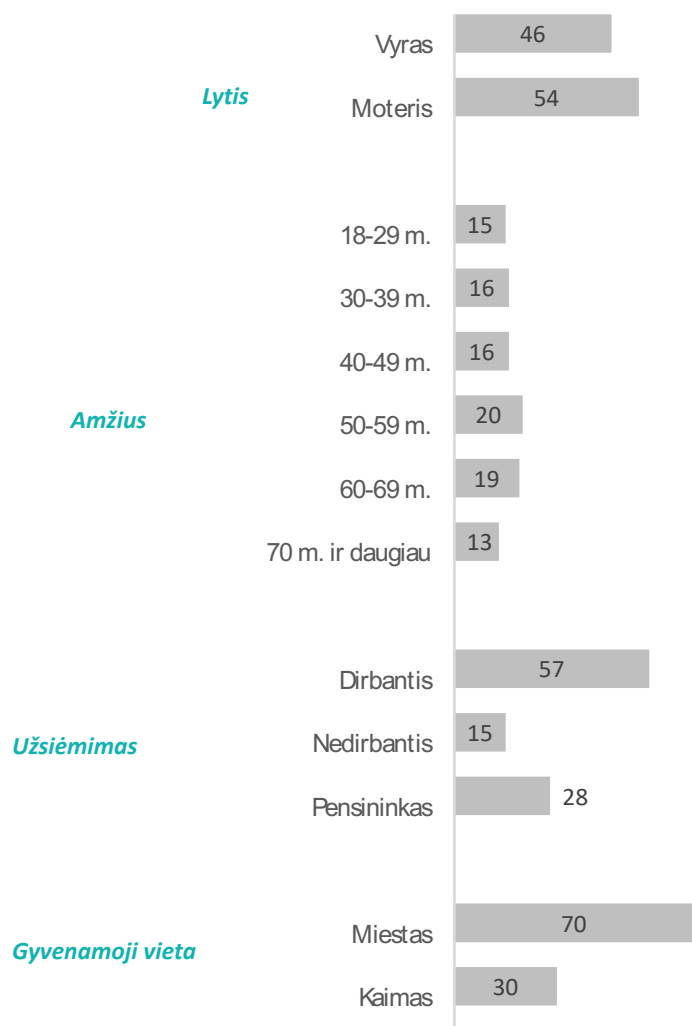
Įverčio tikslumas mažėja, mažėjant analizuojamų atsakymų skaičiui. Toliau pateikiama lentelė padedanti įvertinti statistinę paklaidą.

Statistinė duomenų paklaida:

	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.	Proc.
PASISKIRSTYMAS	5	10	15	20	25	30	40	50
N	95	90	85	80	75	70	60	50
100	4.4	6.0	7.1	8.0	8.7	9.2	9.8	10
200	3.1	4.2	5.0	5.7	6.1	6.5	6.9	7.1
300	2.5	3.5	4.1	4.6	5.0	5.3	5.7	5.8
400	2.2	3.0	3.6	4.1	4.3	4.6	4.9	5.0
500	1.9	2.7	3.2	3.6	3.9	4.1	4.4	4.5

600	1.7	2.4	2.9	3.2	3.5	3.7	3.9	4.0
800	1.5	2.1	2.5	2.8	3.0	3.2	3.4	3.5
1000	1.4	1.9	2.3	2.5	2.7	2.9	3.1	3.1
1500	1.1	1.5	1.8	2.1	2.2	2.4	2.5	2.6

1.8. Respondentų socialinės-demografinės charakteristikos (%)



II. TYRIMO REZULTATAI

2.1. Pasitenkinimo indekso skaičiavimo principai

Marijampolės savivaldybės viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas apskaičiuojamas, remiantis Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos patvirtinta Viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indekso apskaičiavimo metodika.

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

Marijampolės savivaldybės viešųjų paslaugų vertinimui pasirinkta keturiolika paslaugų:

1. Piniginė socialinė parama;
2. Būsto pritaikymas neįgaliesiems;
3. Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas;
4. Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas;
5. Paramos maisto produktais skyrimas;
6. Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus);
7. Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams;
8. Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams;
9. Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų;
10. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų;
11. Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams;
12. Labdaros daiktais ir rūbais teikimas;
13. Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis ;
14. Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu;

Pasitenkinimas kiekviena konkrečia paslauga vertinamas skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 reiškia „labai blogai“, o 10 reiškia „labai gerai“. Šie respondentų vertinimai vėliau paverčiami procentais (Lentelė 2.1.1).

Lentelė 2.1.1. Vertinimų konvertavimas į procentinę išraišką

Vertinimas skalėje nuo 1 iki 10	Procentinis atitikmuo
1 („labai blogai“)	10 %
2	20 %
3	30 %

Vertinimas skalėje nuo 1 iki 10	Procentinis atitikmuo
4	40 %
5	50 %
6	60 %
7	70 %
8	80 %
9	90 %
10 („labai gerai“)	100 %

Vartotojų pasitenkinimo indeksas – tai visų į tyrimą įtrauktų paslaugų kategorijų vertinimų svertinis vidurkis. Paslaugų svoris nustatomas atsižvelgiant į tai, kiek gyventojai yra susipažinę, susidūrę su atitinkama paslauga, t.y. turi nuomonę atitinkamu klausimu ir ją išsako (Lentelė 2.1.2).

Lentelė 2.1.2. Paslaugų svorių VPI nustatymas

Paslaugos kategorija	Klausta respondentų	Pateikė vertinimus (susidūrė / turi nuomonę)	Svoris bendrame pasitenkinimo indekse*
Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	511	448	6 %
Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	511	464	7 %
Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	511	464	7 %
Paramos maisto produktais skyrimas	511	479	8 %
Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	511	449	7 %
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	511	452	7 %
Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	511	455	7 %
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	511	465	7 %
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	511	460	7 %
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	511	462	7 %
Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	511	456	7 %
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo	511	457	7 %

Paslaugos kategorija	Klausta respondentų	Pateikė vertinimus (susidūrė / turi nuomonę)	Svoris bendrame pasitenkinimo indekse*
paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams			
Piniginė socialinė parama	511	475	8 %
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	511	475	8 %
			100 %

Svertinis pasitenkinimo viešosiomis paslaugomis vidurkis (t.y. VPI) apskaičiuojamas, laikantis šios formulės:

$$VPI = \sum_{k=1}^7 P_k Q_k$$

kur:

P – pasitenkinimas paslaugų kategorija

Q – paslaugų kategorijos svoris

k – paslaugų kategorijos numeris (nuo 1 iki 7)

2.2. Bendras socialinių viešųjų paslaugų vertinimas

Socialinių viešųjų paslaugų svarbos vertinimas

Visas šiame tyrime išvardytas socialinės paslaugas Marijampolės gyventojai įvertino kaip svarbias (vertinimo vidurkiai viršija 6 balus).

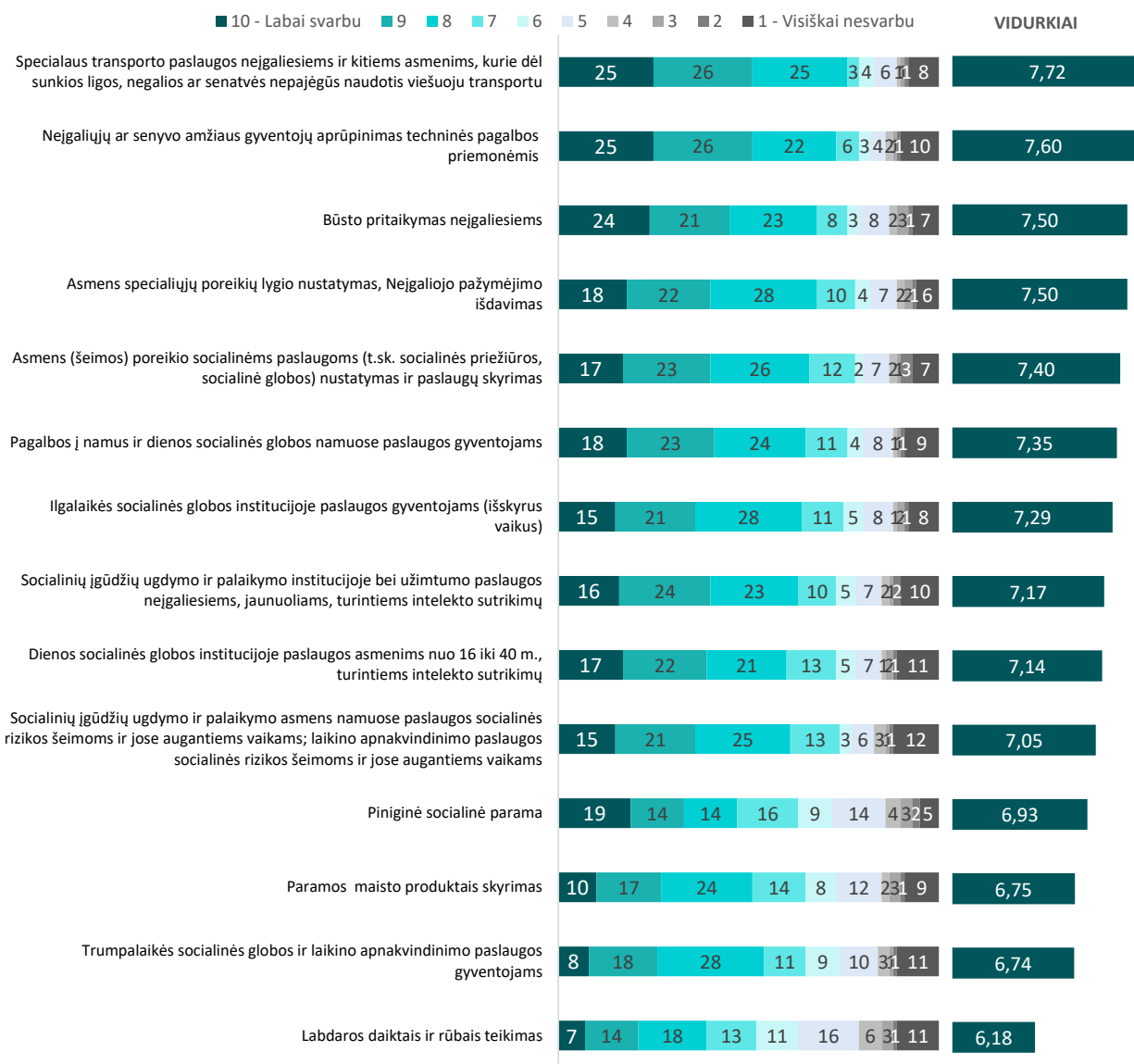
Svarbiausios paslaugos - specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu (7,7 balo) bei neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis (7,6 balo). Kitos svarbesnės paslaugos: būsto pritaikymas neįgaliesiems (7,5 balo), asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas (7,5 balo), asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas (7,4 balo) bei pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams (7,4 balo). Mažiausiai svarbi paslauga - labdaros daiktais ir rūbais teikimas (6,2 balo). (Lentelė 2.2.1)

Apskritai visų paslaugų svarba auga su respondentų amžiumi. Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms nustatymas ir paslaugų skyrimą aukščiau dažniau vertina moterys. Piniginę socialinę paramą – pensininkai.

Lentelė 2.2.1. Socialinių viešųjų paslaugų vertinimas pagal svarbą (N=511)

	Vidurkis	VPI 2023 m.	VPI 2017 m.

Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	7,72	77,20	32,20
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	7,60	76,00	36,80
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	7,50	75,00	31,40
Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	7,50	75,00	40,50
Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	7,40	74,00	34,70
Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	7,35	73,50	24,90
Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	7,29	72,90	29,40
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	7,17	71,70	24,10
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	7,14	71,40	23,90
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	7,05	70,50	27,90
Piniginė socialinė parama	6,93	69,30	42,40
Paramos maisto produktais skyrimas	6,75	67,50	37,50
Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	6,74	67,40	25,20
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	6,18	61,80	33,50



2.2.1. pav. Kiek Jums yra svarbios socialinės paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „visiškai nesvarbu“, 10 – „labai svarbu“; N=511).

Socialinių viešųjų paslaugų vertinimas (VPI)

Lyginant su 2017 m. rezultatais, 2023 m. bendras vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) padidėjo bei siekia 74 proc.. Bendrai visos paslaugos yra vertinamos teigiamai (individualus kiekvienos paslaugos VPI viršija 63 proc.).

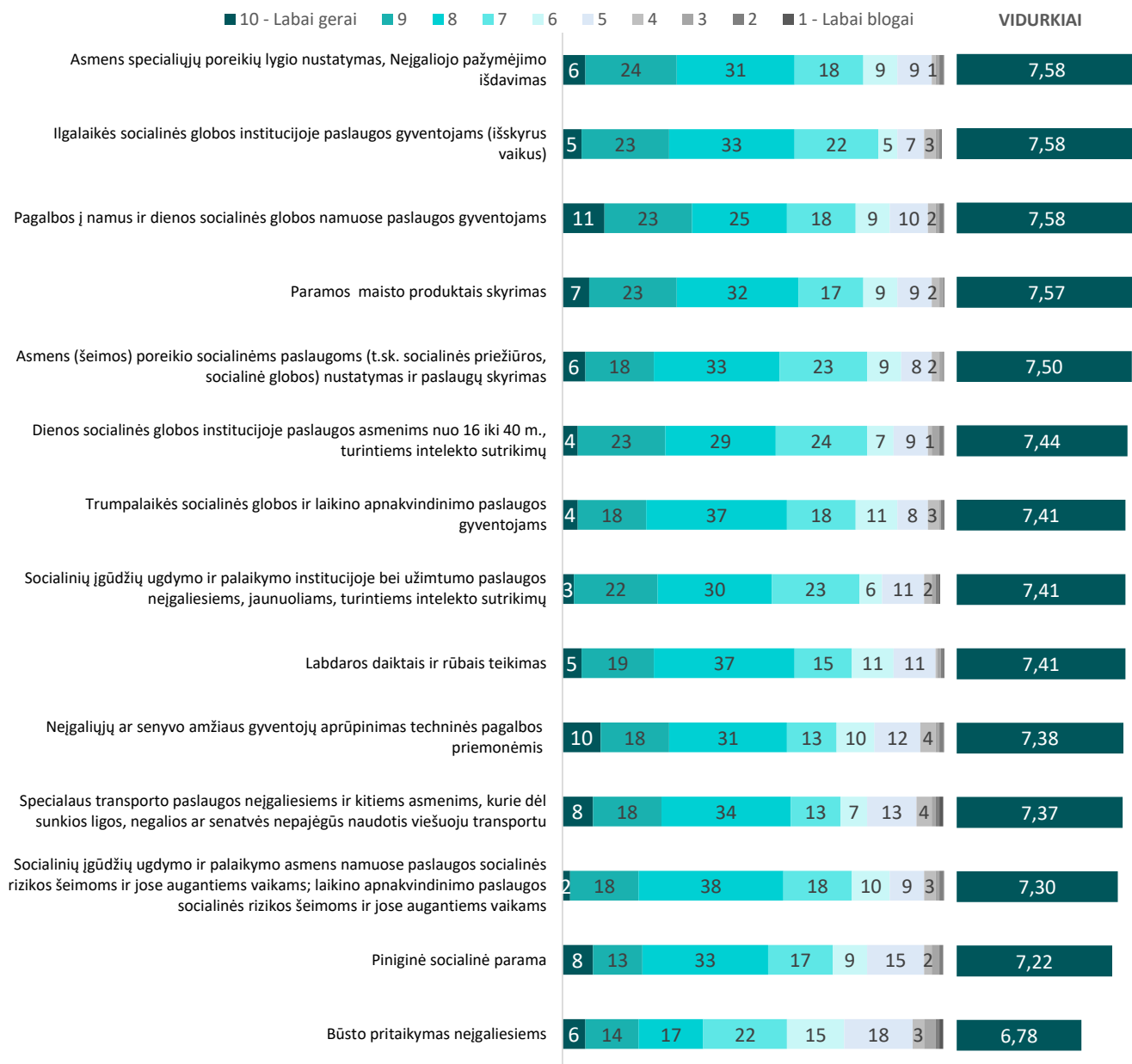
Palankiausiai vertinamos paslaugos - asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas, ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus), pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose

paslaugos gyventojams bei paramos maisto produktais skyrimas (vertinimo vidurkiai po 7,6 balo). Prasčiausiai - piniginė socialinė parama (7,2 balo) bei būsto pritaikymas neįgaliesiems (6,8 balo). (Lentelė 2.2.2)

Lyginant su 2017 m. ataskaita, aštuonių iš keturiolikos pateiktų paslaugų vertinimai ženkliai padidėjo (Lentelėje 2.2.1 padidėję vertinimai pažymėti žalia spalva).

Lentelė 2.2.2. Respondentų pasitenkinimas įvairiomis socialinėmis paslaugomis (N=511)

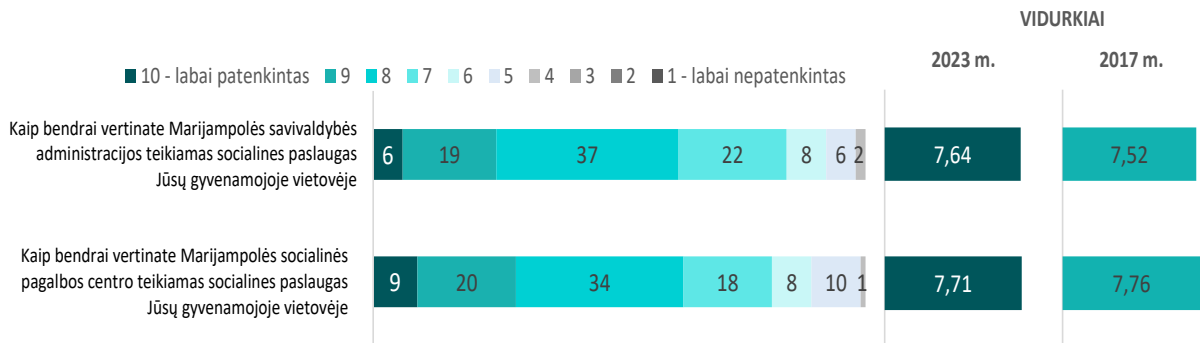
	Vidurkis	VPI 2023 m.	VPI 2017 m.
Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	7,58	75,8	76,0
Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	7,58	75,8	66,9
Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	7,58	75,8	64,3
Paramos maisto produktais skyrimas	7,57	75,7	74,8
Asmens (šėimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	7,50	75,0	74,1
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	7,44	74,4	63,8
Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	7,41	74,1	63,6
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	7,41	74,1	64,2
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	7,41	74,1	71,7
Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	7,38	73,8	74,1
Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	7,37	73,7	73,3
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	7,30	73,0	68,5
Piniginė socialinė parama	7,22	72,2	63,9
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	6,78	67,8	63,1
Bendras VPI		73,9	68,7



2.2.2. pav. Kaip vertinate socialines paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“; N=511).

Apskritai palankiau socialines paslaugas vertina gyventojai, kuriems teko susidurti su socialinėmis paslaugomis bei miesto gyventojai. Šias paslaugas dažniau prasčiau vertina vyresni nei 40 metų respondentai išskyrus neįgalųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis paslaugą.

Bendri Marijampolės savivaldybės administracijos bei Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamų socialinių paslaugų vertinimai, palyginus su 2017 m. ženkliai nepakito – abi įstaigos yra vertinamos palankiai, savivaldybės administracijos vertinimas siekia 7,6 balo iš 10, o socialinės pagalbos centro – 7,7 balo. (2.2.3. pav.)

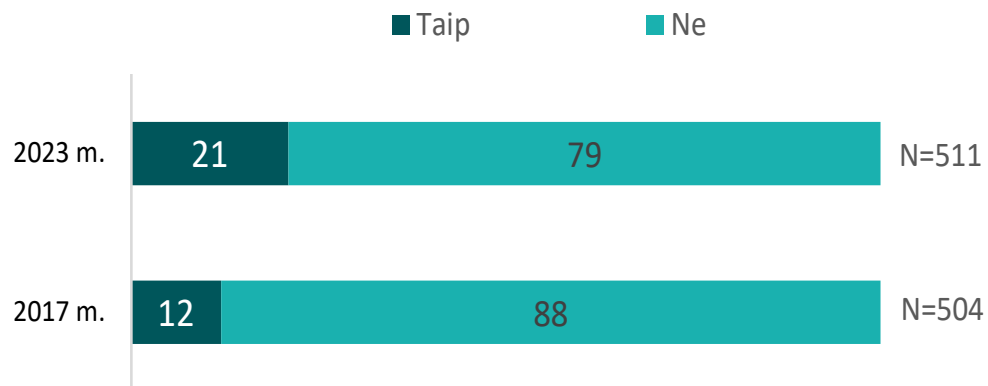


2.2.3. pav. Kaip vertinate socialinės paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“; N=511).

2.3. Naudojimasis socialinėmis viešosiomis paslaugomis

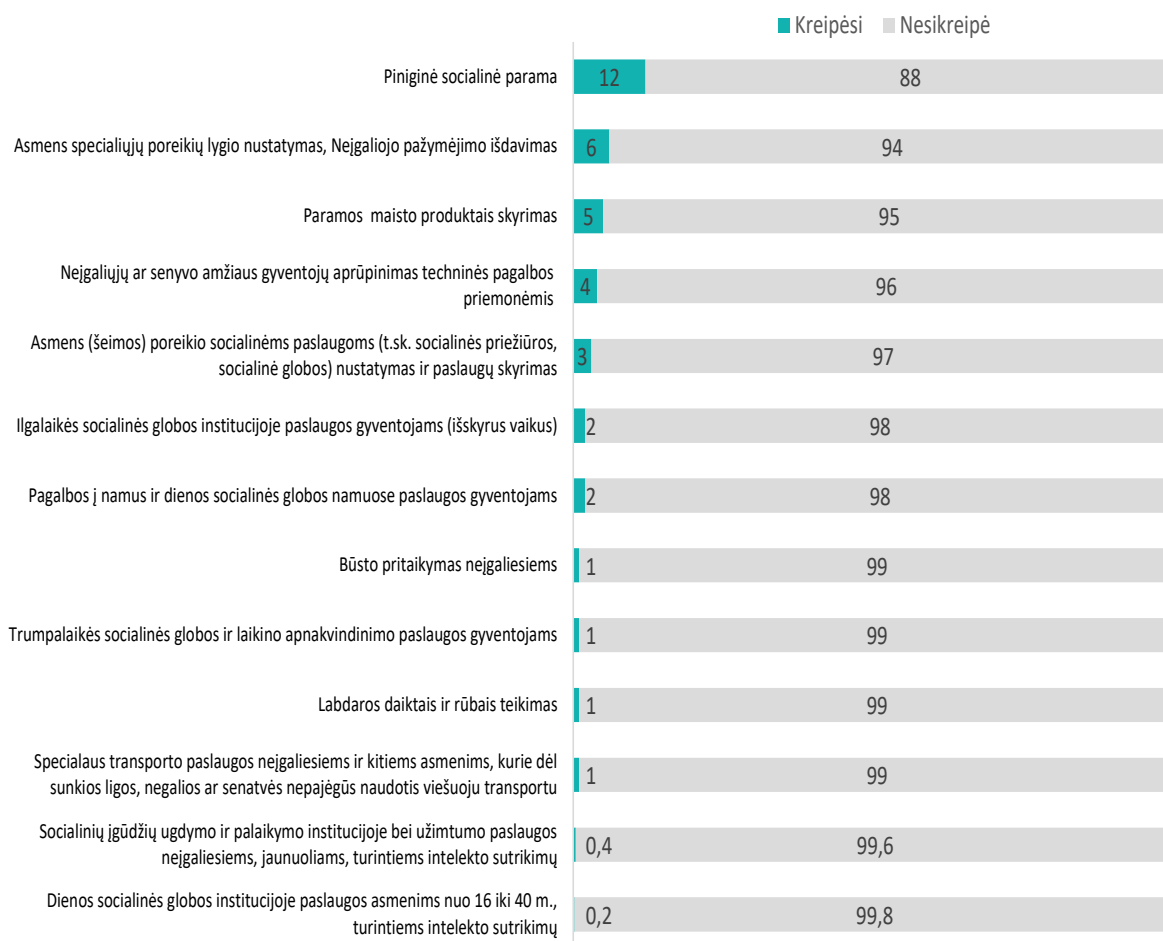
Penktadalis (21 proc.) gyventojų kreipėsi į Marijampolės savivaldybės administraciją ar Marijampolės socialinės pagalbos centrą dėl socialinių paslaugų per pastaruosius 12 mėnesių. Respondentų, kurie kreipėsi dėl paslaugų, skaičius palyginus su 2017 metų rezultatais ženkliai padidėjo – skirtumas siekia 9 procentinius punktus. (2.3.1. pav.)

Į šias įstaigas dažniau kreipiasi moteris, 40-69 metų apklaustieji bei miesto gyventojai.



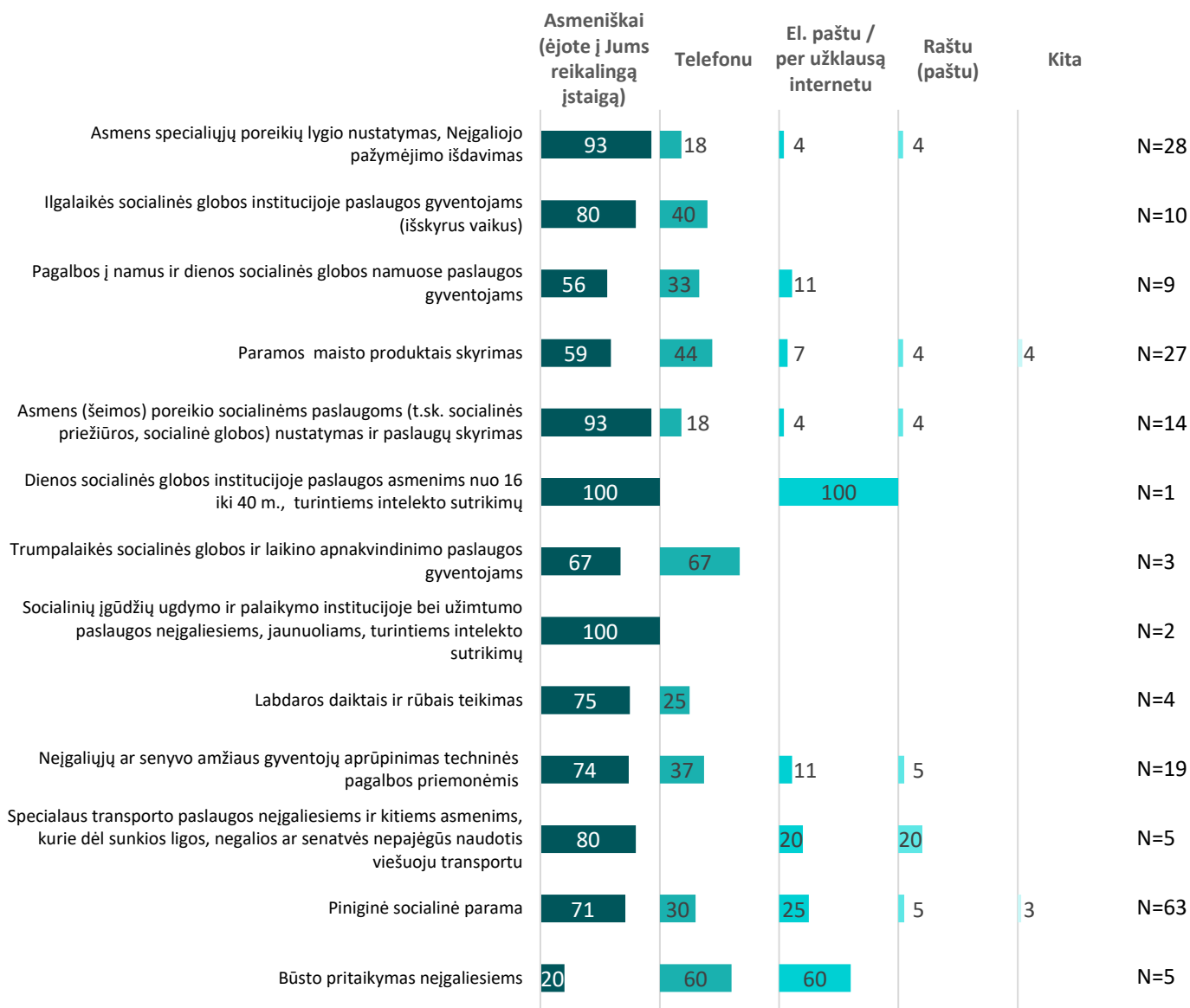
2.3.1. pav. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į atsakingą įstaigą (Marijampolės savivaldybės administraciją, Marijampolės socialinės pagalbos centrą) dėl socialinių paslaugų? (proc.).

Dažniausiai buvo kreipiamasi dėl piniginės socialinės paramos (12 proc.), asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymo, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimo (6 proc.), paramos maisto produktais skyrimo (5 proc.), neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimo techninės pagalbos priemonėmis (4 proc.), asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymo ir paslaugų skyrimo (3 proc.), ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus) (2 proc.) bei pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams (2 proc.). (2.3.2. pav.)



2.3.2. pav. Paslaugos, dėl kurių gyventojai kreipėsi į atsakingas įstaigas (proc.; N=511).

Dėl socialinių paslaugų dažniausiai kreipiamasi asmeniškai – gyventojai eina tiesiai į jiems reikalingą įstaigą. Rečiau skambinama telefonu ar bandoma susisiekti el. paštu arba siunčiama užklausa internetu. Nedaugeliui teko kreiptis raštu. (2.3.3. pav.)



2.3.3. pav. Koku būdu kreipėtės dėl socialinių paslaugų? (proc.; Galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.).

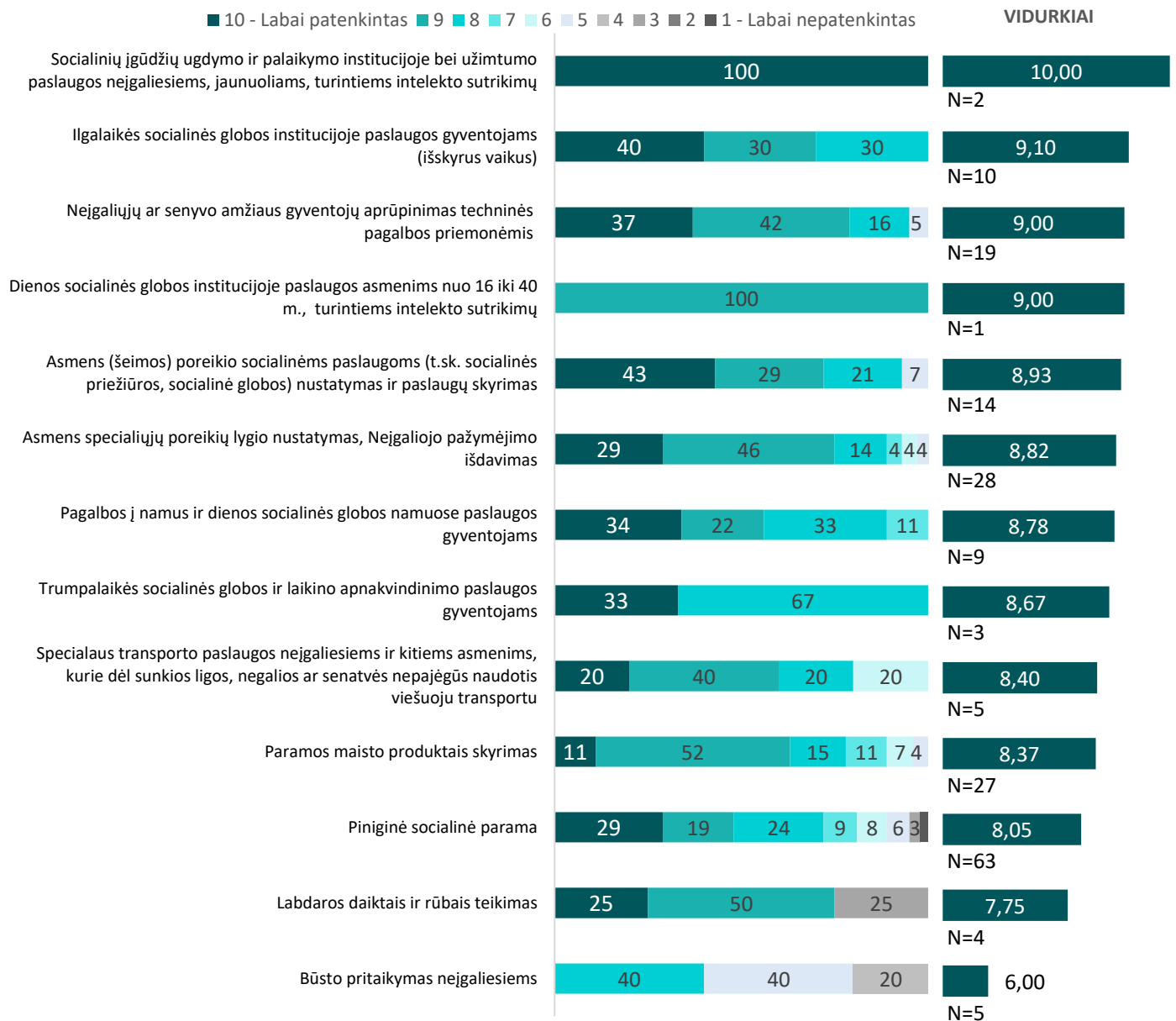
Dažniausiai gyventojai kreipiasi norėdami sutvarkyti dokumentus (pvz., pateikti prašymą suteikti paslaugą). Rečiau respondentai siekė gauti tam tikros informacijos. Vienam (1) šio tyrimo respondentui teko pateikti skundą dėl paslaugų. (2.3.4. pav.)



2.3.4. pav. Priežastis, dėl kurios kreipėtės dėl paslaugų, buvo: (proc.; Galimi keli atsakymai, suma viršija 100 proc.).

Pasitenkinimas beveik visomis suteiktomis paslaugomis yra aukštas – daugumos paslaugų vertinimo vidurkiai viršija 8 iš 10 balų. Paslaugos, kuriomis gyventojai yra labiausiai patenkinti: socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų (10,0 balų), ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus) (9,1 balo), neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis (9,0 balai) bei dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims

nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų (9,0 balai). Mažiausiai respondentai yra patenkinti teikimu labdaros daiktais ir rūbais (7,8 balo) bei būsto pritaikymu neįgaliesiems (6,0 balai). (2.3.5. pav.)



2.3.5. pav. Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t. y. paslaugas teikiančių įstaigų (Marijampolės savivaldybės administracijos, Marijampolės socialinės pagalbos centro) suteikta paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „Labai nepatenkintas“, 10 – „Labai patenkintas“)

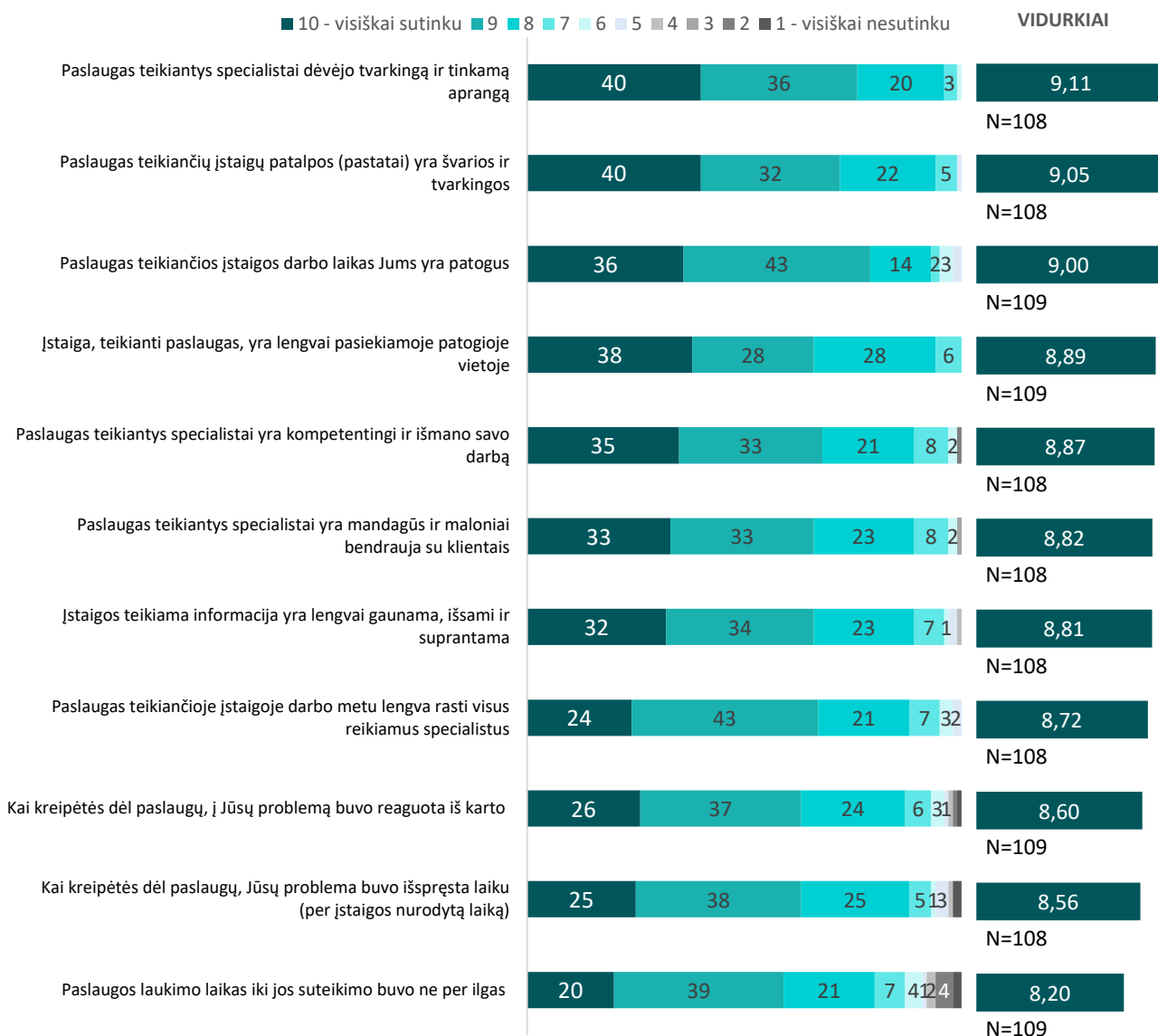
Lentelė 2.3.1. Respondentų pasitenkinimas įvairiomis socialinėmis paslaugomis

	Vidurkis	VPI 2023 m.	VPI 2017 m.
Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	10,00	100,0	
Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	9,10	91,0	
Neįgalųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	9,00	90,0	100,0
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	9,00	90,0	
Asmens (šėimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	8,93	89,3	91,7
Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	8,82	88,2	81,6
Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	8,78	87,8	
Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	8,67	86,7	
Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	8,40	84,0	100,0
Paramos maisto produktais skyrimas	8,37	83,7	80,0
Piniginė socialinė parama	8,05	80,5	72,4
Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	7,75	77,5	80,0
Būsto pritaikymas neįgaliesiems	6,00	60,0	90,0

Vertinant teiginius apie Marijampolės savivaldybės administracijos darbą ir teikiamas paslaugas, ženklų pokyčių lyginant su 2017 metų rezultatais nėra. Visi teiginiai yra vertinami aukštai – vertinimų vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (Lentelė 2.3.2.)

Aukščiausiai yra vertinama paslaugas teikiančių specialistų tvarkinga ir tinkama apranga (9,1 balo) bei paslaugas teikiančių įstaigų patalpų (pastatų) švara ir tvarka (9,1 balo).

Toliau rikiuojasi paslaugas teikiančios įstaigos lankytojams patogus darbo laikas (9,0 balai), įstaiga, teikianti paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje (8,9 balo), paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą (8,9 balo), paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais (8,8 balo), įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama (8,8 balo), paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus (8,7 balo), greitas reagavimas į kreipimąsi dėl problemos (8,6 balo), savalaikis problemų sprendimas (8,6 balo) bei ne per ilgą paslaugos laukimo laiką (8,2 balo).



2.3.6. pav. Vertindami socialines paslaugas teikiančios Marijampolės savivaldybės administracijos darbą ir teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „visiškai nesutinku“, 10 – „visiškai sutinku“)

Lentelė 2.3.2. Respondentų Marijampolės savivaldybės administracijos darbo ir teikiamų paslaugų vertinimas

	Vidurkis	VPI 2023 m.	VPI 2017 m.
Paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	9,11	91,1	98,2
Paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	9,05	90,5	87,4
Paslaugas teikiančios įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	9,00	90,0	93,8

Įstaiga, teikianti paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	8,89	88,9	89,8
Paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	8,87	88,7	90,0
Paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	8,82	88,2	90,5
Įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	8,81	88,1	89,3
Paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	8,72	87,2	87,7
Kai kreipėtės dėl paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	8,60	86,0	82,6
Kai kreipėtės dėl paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	8,56	85,6	83,2
Paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	8,20	82,0	80,5

Lyginant teiginių vertinimus apie Marijampolės socialinės pagalbos centro darbą ir teikiamas paslaugas, 2023 metų rezultatai neženkliai suprastėjo, tačiau išlieka aukšti - vertinimų vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (Lentelė 2.3.3.)

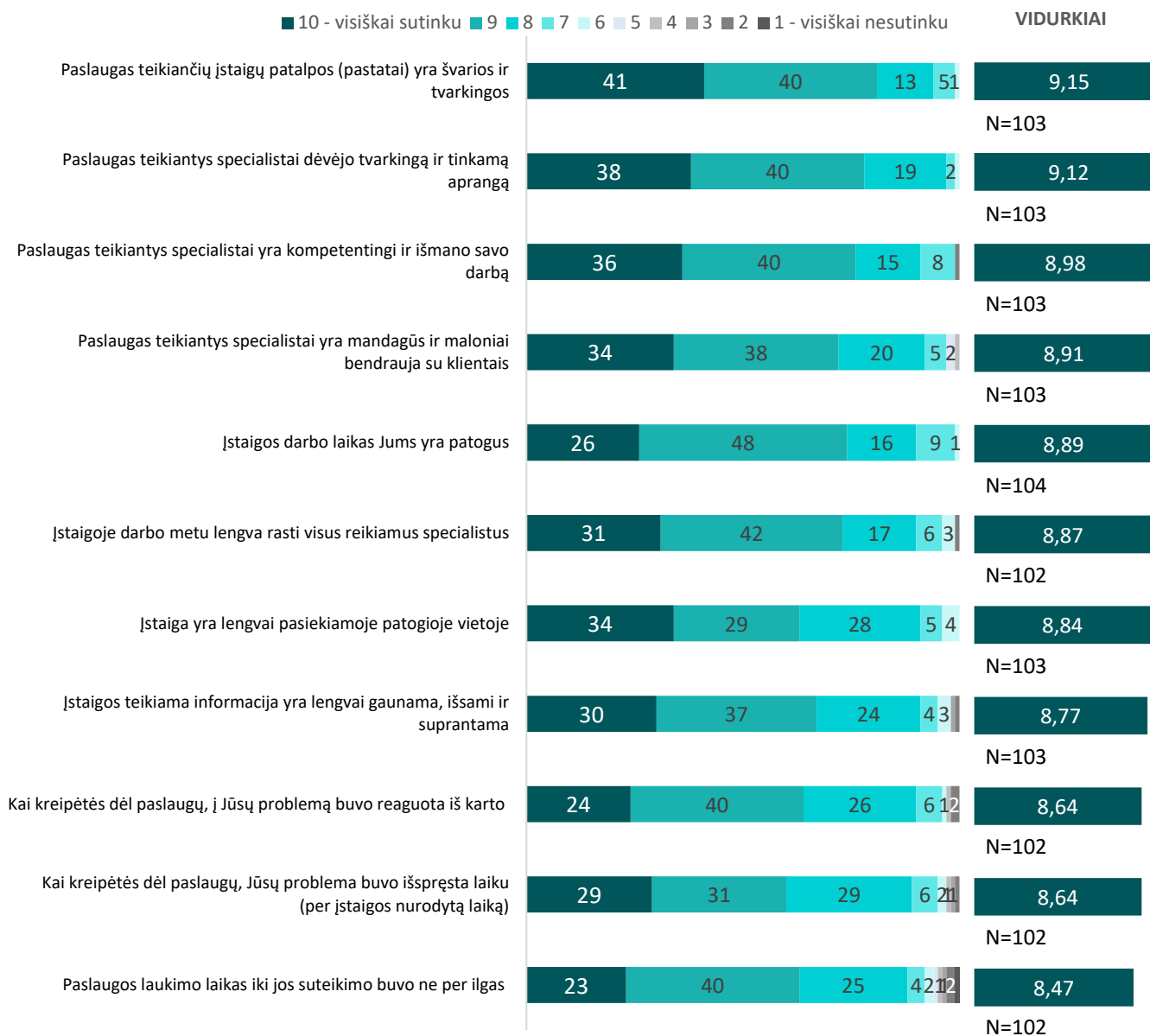
Aukščiausiai yra vertinama paslaugas teikiančių įstaigų patalpų (pastatų) švara ir tvarka (9,2 balo) bei paslaugas teikiančių specialistų tvarkinga ir tinkama apranga (9,1 balo).

Toliau rikiuojasi paslaugas teikiančių specialistų kompetencija ir savo darbo išmanymas (9,0 balai), paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais (8,9 balo), paslaugas teikiančios įstaigos lankytojams patogus darbo laikas (8,9 balo), paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus (8,9 balo), įstaiga, teikianti paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje (8,8 balo), įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama (8,8 balo), greitas reagavimas į kreipimąsi dėl problemos (8,6 balo), savalaikis problemų sprendimas (8,6 balo) bei ne per ilgas paslaugos laukimo laikas (8,5 balo).

Lentelė 2.3.3. Respondentų Marijampolės socialinės pagalbos centro darbo ir teikiamų paslaugų vertinimas

	Vidurkis	VPI 2023 m.	VPI 2017 m.
Paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	9,15	91,5	97,3
Paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	9,12	91,2	97,0
Paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	8,98	89,8	91,8
Paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	8,91	89,1	93,4
Įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	8,89	88,9	96,4
Įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	8,87	88,7	91,6
Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	8,84	88,4	92,5

Ištaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	8,77	87,7	91,1
Kai kreipėtės dėl paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	8,64	86,4	87,0
Kai kreipėtės dėl paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	8,64	86,4	81,6
Paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	8,47	84,7	88,9



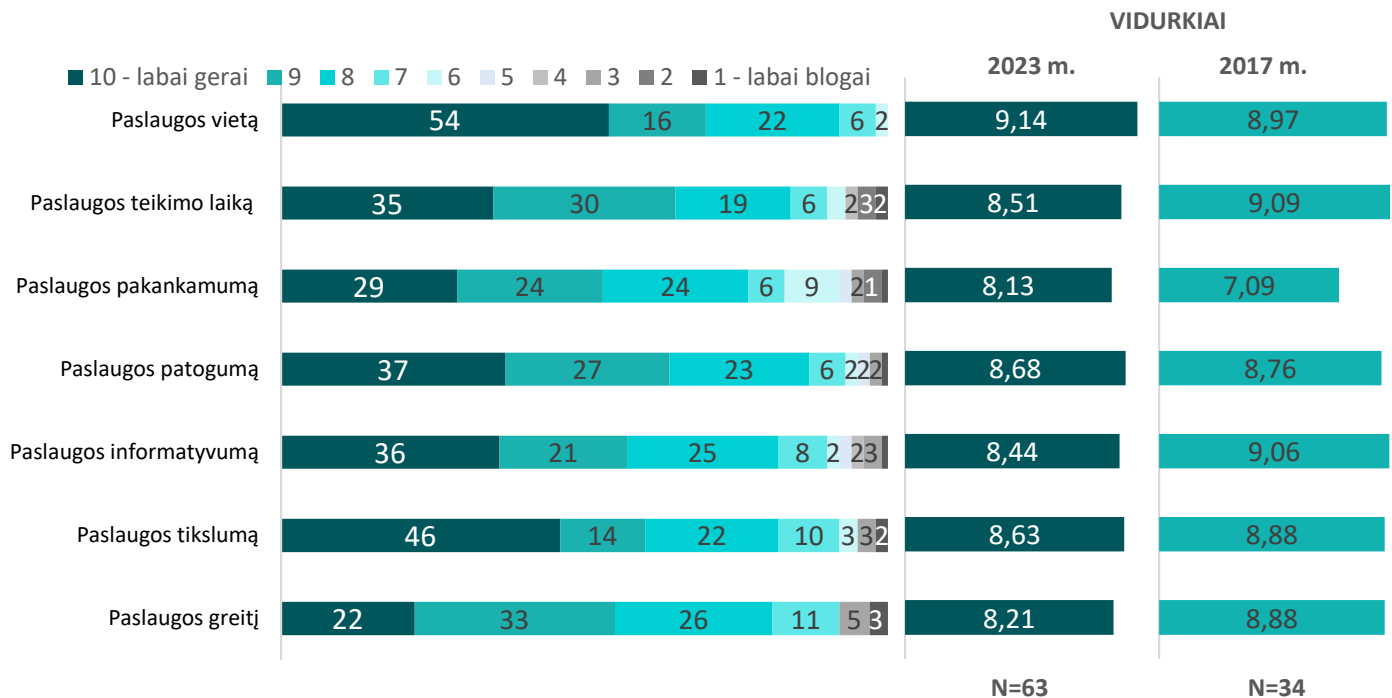
2.3.7. pav. Vertindami socialines paslaugas teikiančio Marijampolės socialinės pagalbos centro darbą ir teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „visiškai nesutinku“, 10 – „visiškai sutinku“)

2.4. Detalus socialinių paslaugų vertinimas

Piniginė socialinė parama

Lyginant su 2017 m. rezultatais, vertinimo vidurkiai ženkliai nepakito ir viršija 8 balus iš 10. (2.4.1. pav.)

Aukščiausiai vertinama paslaugos vieta (9,1 balo). Toliau rikiuojasi patogumas (8,7 balo), tikslumas (8,6 balo), teikimo laikas (8,5 balo), informatyvumas (8,4 balo), greitis (8,2 balo) bei pakankamumas (8,1 balo).

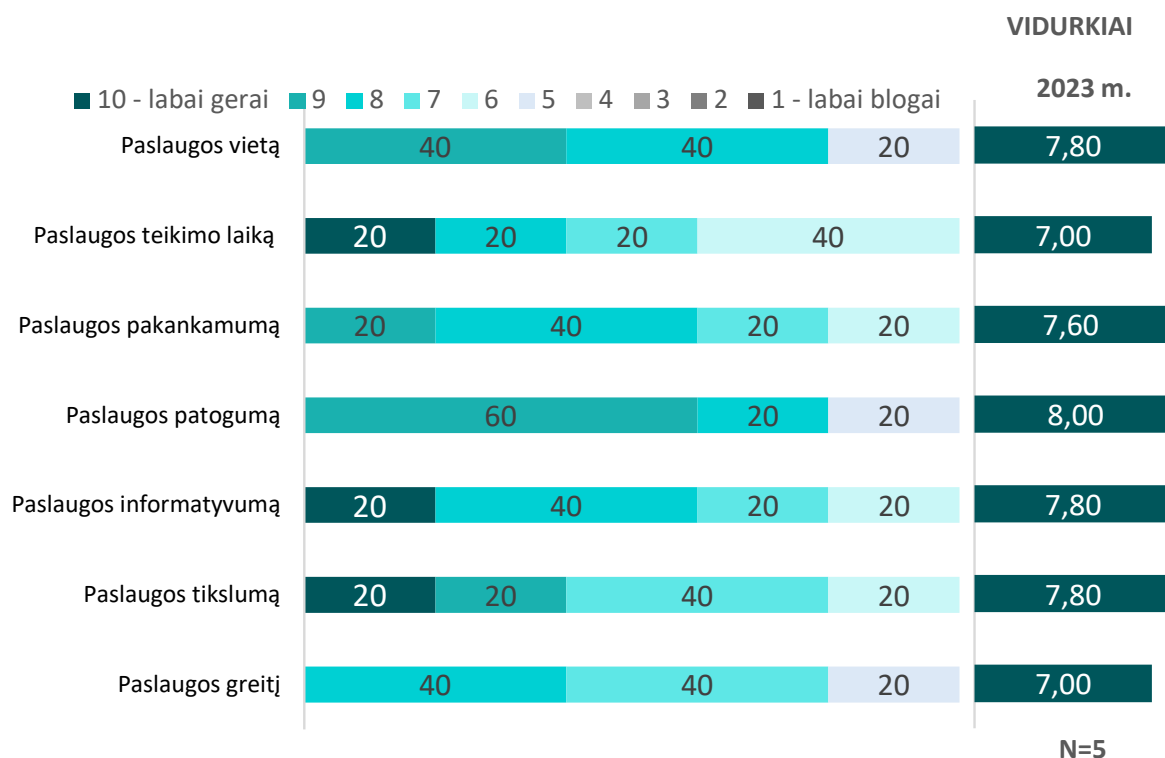


2.4.1. pav. Kaip Jūs vertinate 1. paslaugą (Piniginė socialinė parama) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Būsto pritaikymas neįgaliesiems

Būsto pritaikymo neįgaliesiems paslaugos aspektų vertinimo vidurkiai viršija 7 balus iš 10. (2.4.2. pav.)

Aukščiausiai vertinamas paslaugos patogumas (8,0 balai). Toliau rikiuojasi vieta (7,8 balo), informatyvumas (7,8 balo), tikslumas (7,8 balo), pakankamumas (7,6 balo), teikimo laikas (7,0 balai) bei greitis (7,0 balai).

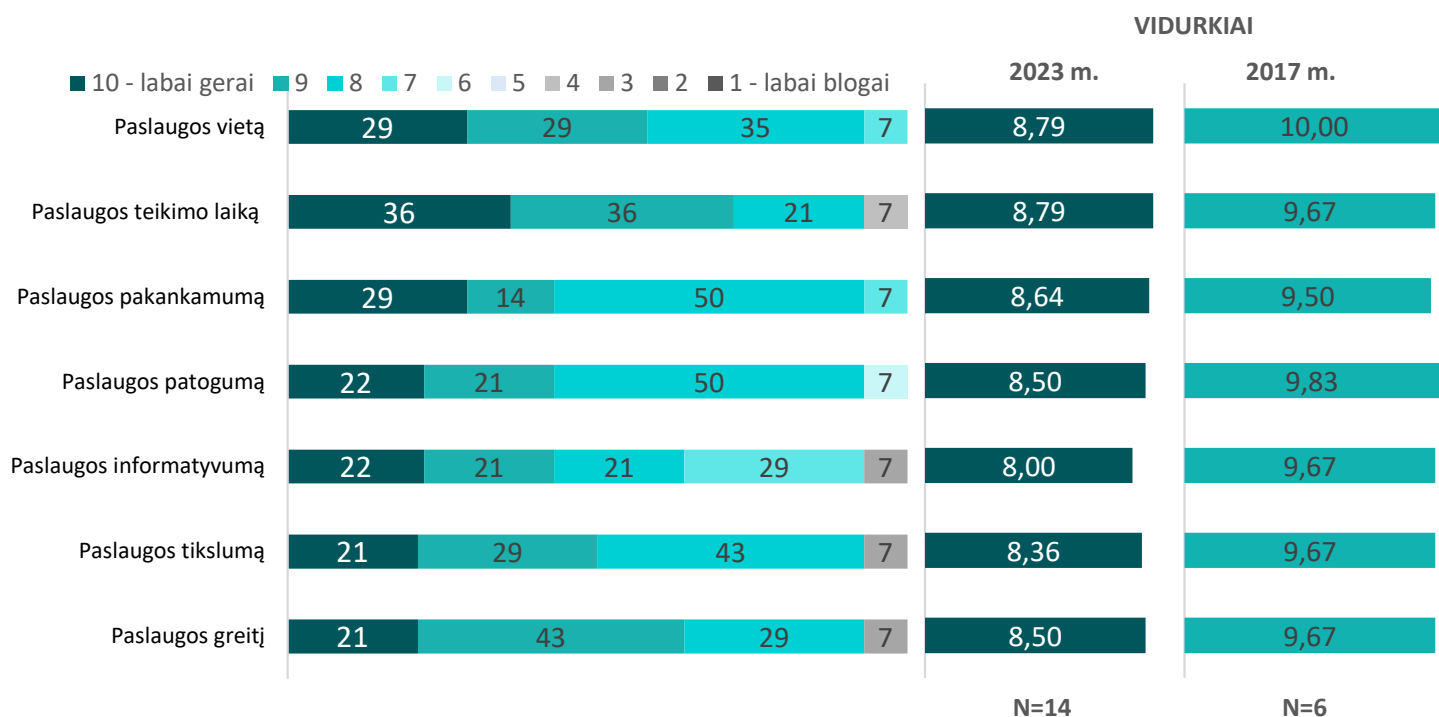


2.4.2. pav. Kaip Jūs vertinate 2. paslaugą (Būsto pritaikymas neįgaliesiems)
(proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Asmens (šėimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t. sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas

Asmens (šėimos) poreikio socialinėms paslaugoms nustatymo ir paslaugų skyrimo aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.3. pav.)

Aukščiausiai vertinama paslaugos vieta (8,8 balo) bei teikimo laikas (8,8 balo). Toliau rikiuojasi pakankamumas (8,6 balo), patogumas (8,5 balo), greitis (8,5 balo) tikslumas (8,4 balo) bei informatyvumas (8,0 balai).

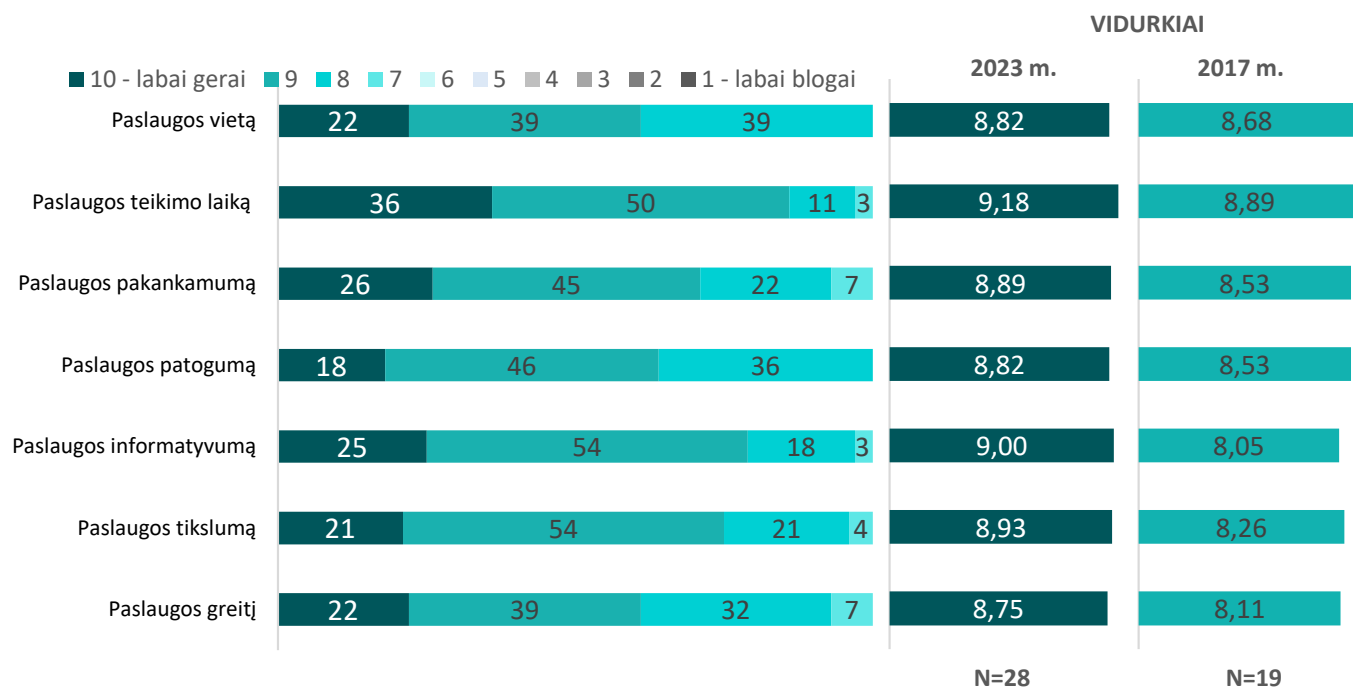


2.4.3. pav. Kaip Jūs vertinate 3. paslaugą (Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas

Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymo, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimo paslaugos aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.4. pav.)

Aukščiausiai vertinamas paslaugos teikimo laikas (9,2 balo). Toliau rikiuojasi informatyvumas (9,0 balai), tikslumas (8,9 balo), pakankamumas (8,9 balo), vieta (8,8 balo), patogumas (8,8 balo) bei greitis (8,8 balo).

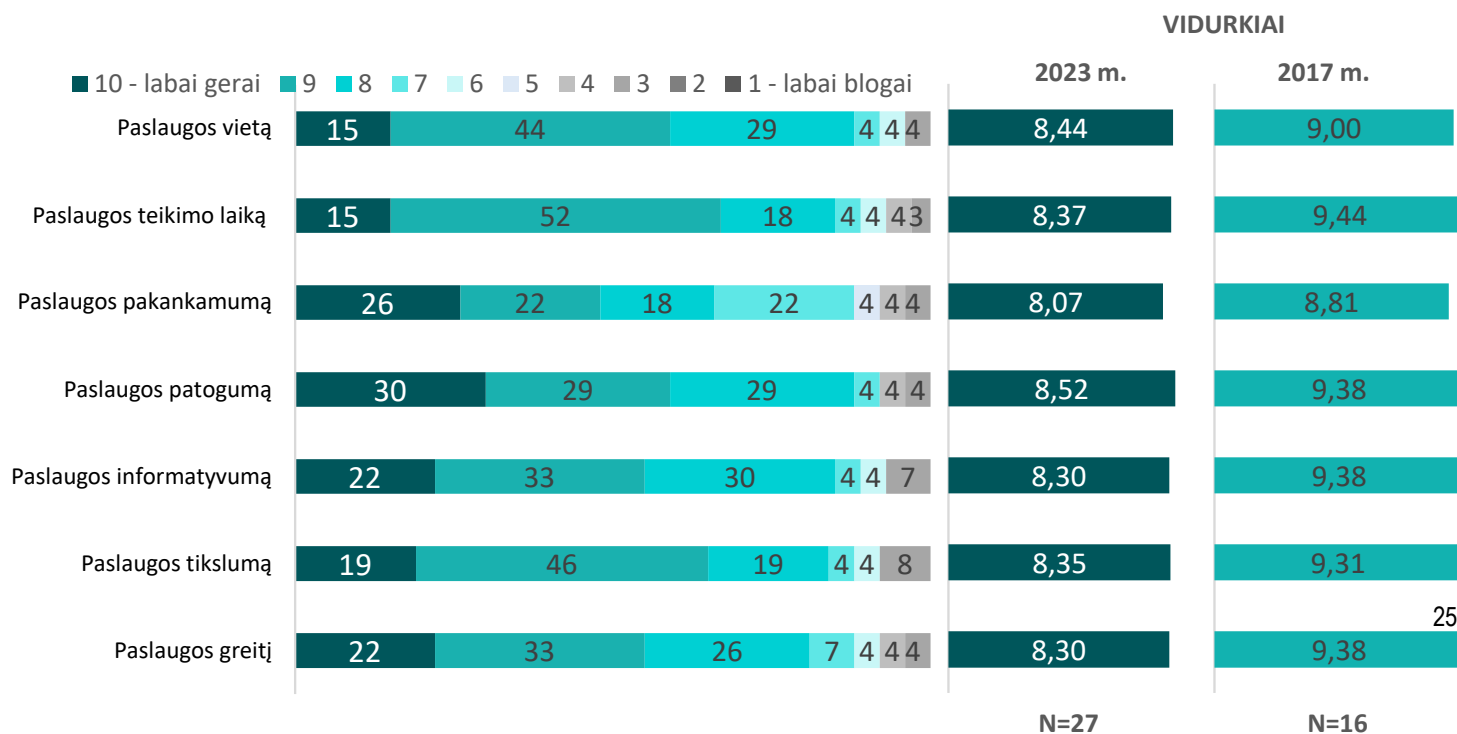


2.4.4. pav. Kaip Jūs vertinate 4. paslaugą (Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Paramos maisto produktais skyrimas

Paramos maisto produktais skyrimo paslaugos aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.5. pav.)

Aukščiausiai vertinamas paslaugos patogumas (8,5 balo). Toliau rikiuojasi vieta (8,4 balo), teikimo laikas (8,4 balo), tikslumas (8,4 balo), informatyvumas (8,3 balo), greitis (8,3 balo) bei pakankumas (8,1 balo).

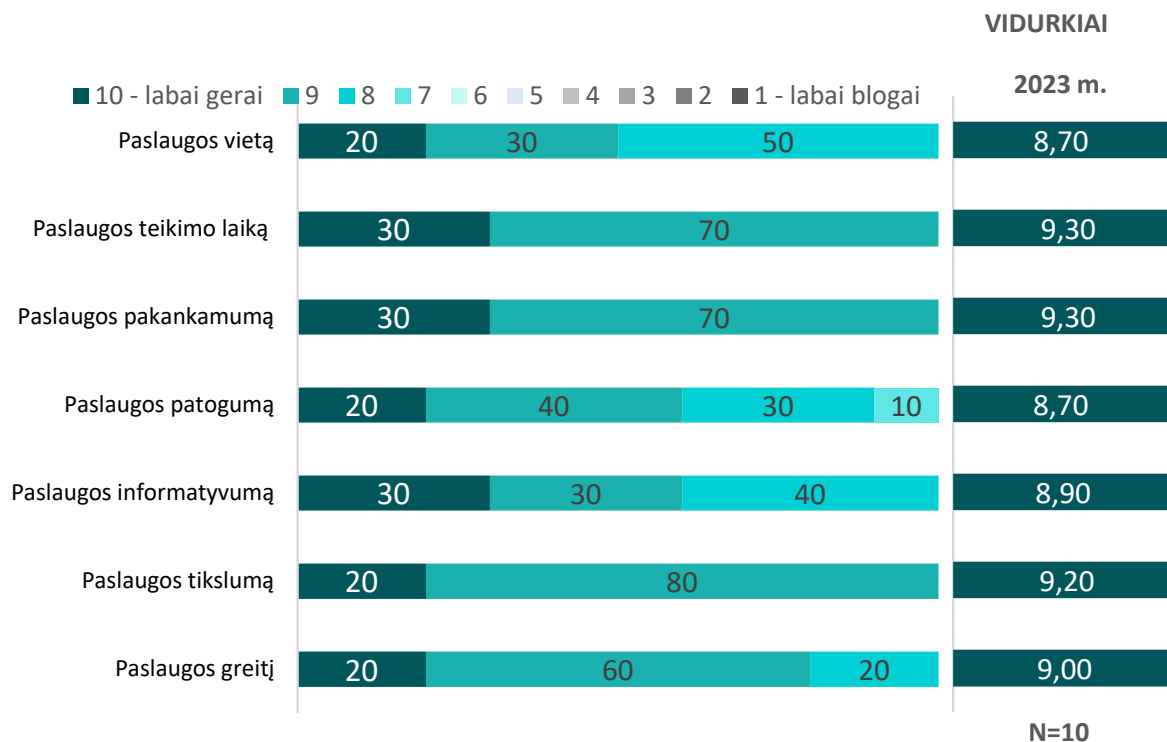


2.4.5. pav. Kaip Jūs vertinate 5. paslaugą (Paramos maisto produktais skyrimas)
(proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)

Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus) aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.6. pav.)

Aukščiausiai vertinamas paslaugos teikimo laikas (9,3 balo) bei pakankamumas (9,3 balo). Toliau rikiuojasi tikslumas (9,2 balo), greitis (9,0 balai), informatyvumas (8,9 balo), vieta (8,7 balo) bei patogumas (8,7 balo).

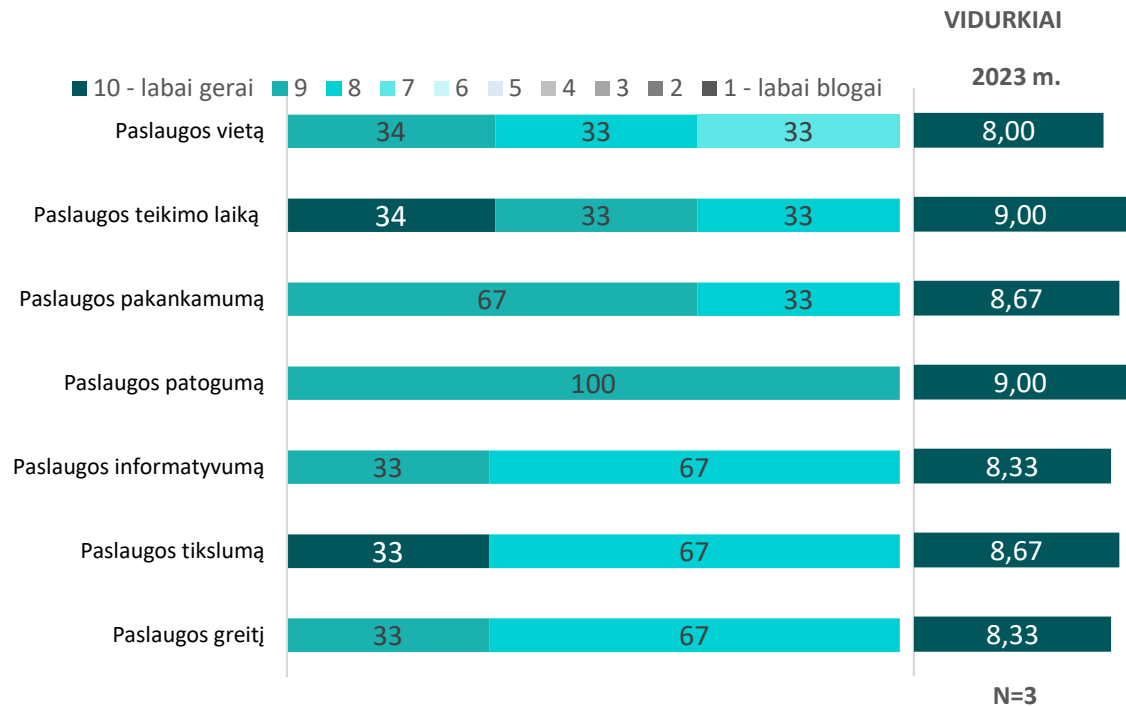


2.4.6. pav. Kaip Jūs vertinate 6. paslaugą (Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus))
(proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams

Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.7. pav.)

Aukščiausiai vertinamas paslaugos teikimo laikas (9,0 balai) bei patogumas (9,0 balai). Toliau rikiuojasi pakankamumas (8,7 balo), tikslumas (8,7 balo), informatyvumas (8,3 balo), greitis (8,3 balo) bei vieta (8,0 balai).

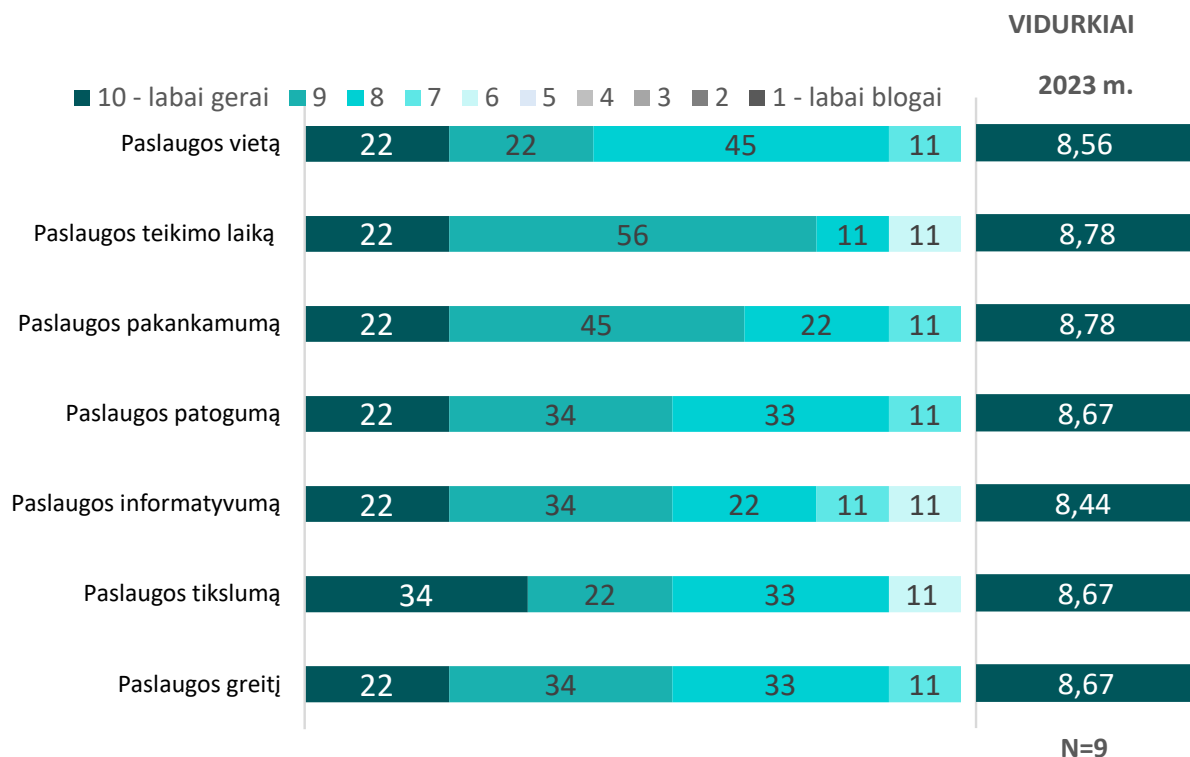


2.4.7. pav. Kaip Jūs vertinate 7. paslaugą (Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams

Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.8. pav.)

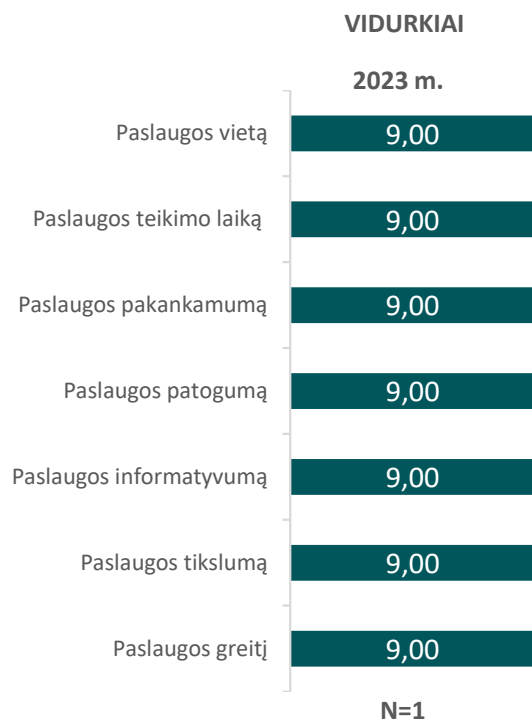
Aukščiausiai vertinamas paslaugos teikimo laikas (8,8 balo) bei pakankamumas (8,8 balo). Toliau rikiuojasi patogumas (8,7 balo), tikslumas (8,7 balo), greitis (8,7 balo), vieta (8,6 balo) bei informatyvumas (8,4 balo).



2.4.8. pav. Kaip Jūs vertinate 8. paslaugą (Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų

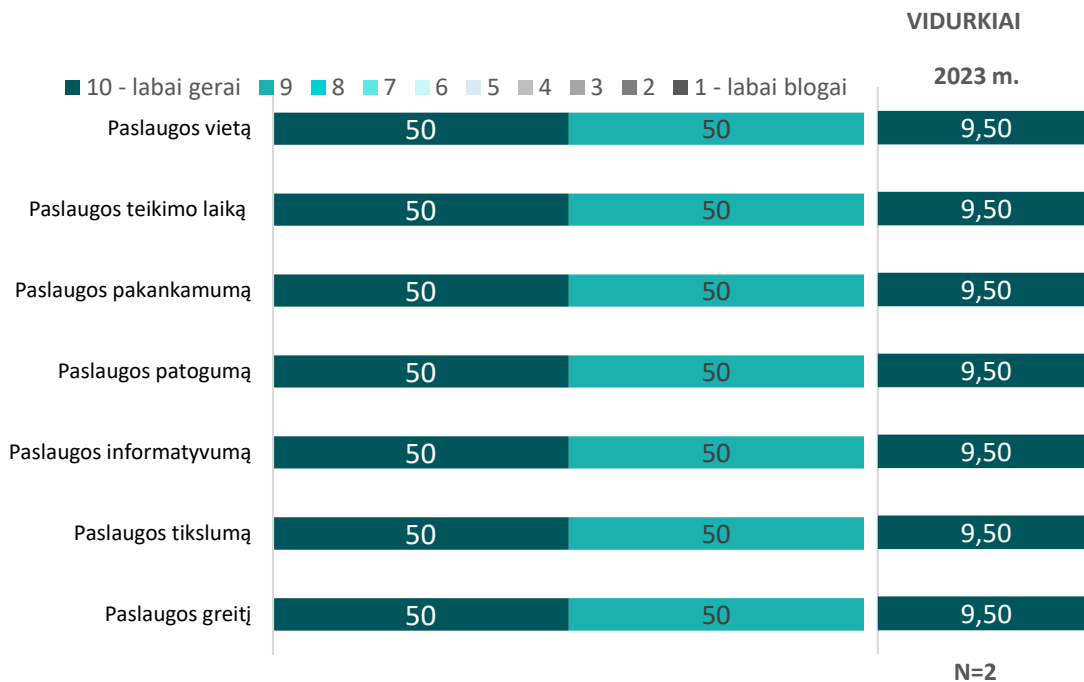
Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų aspektus vertino tik vienas (1) respondentas ir visi veiksniai buvo įvertinti 9,0 iš 10 balų. (2.4.9. pav.)



2.4.9. pav. Kaip Jūs vertinate 9. paslaugą (Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų

Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų aspektus vertino du (2) respondantai ir visi veiksnių vidurkiai yra lygūs 9,5 balo iš 10. (2.4.10. pav.)

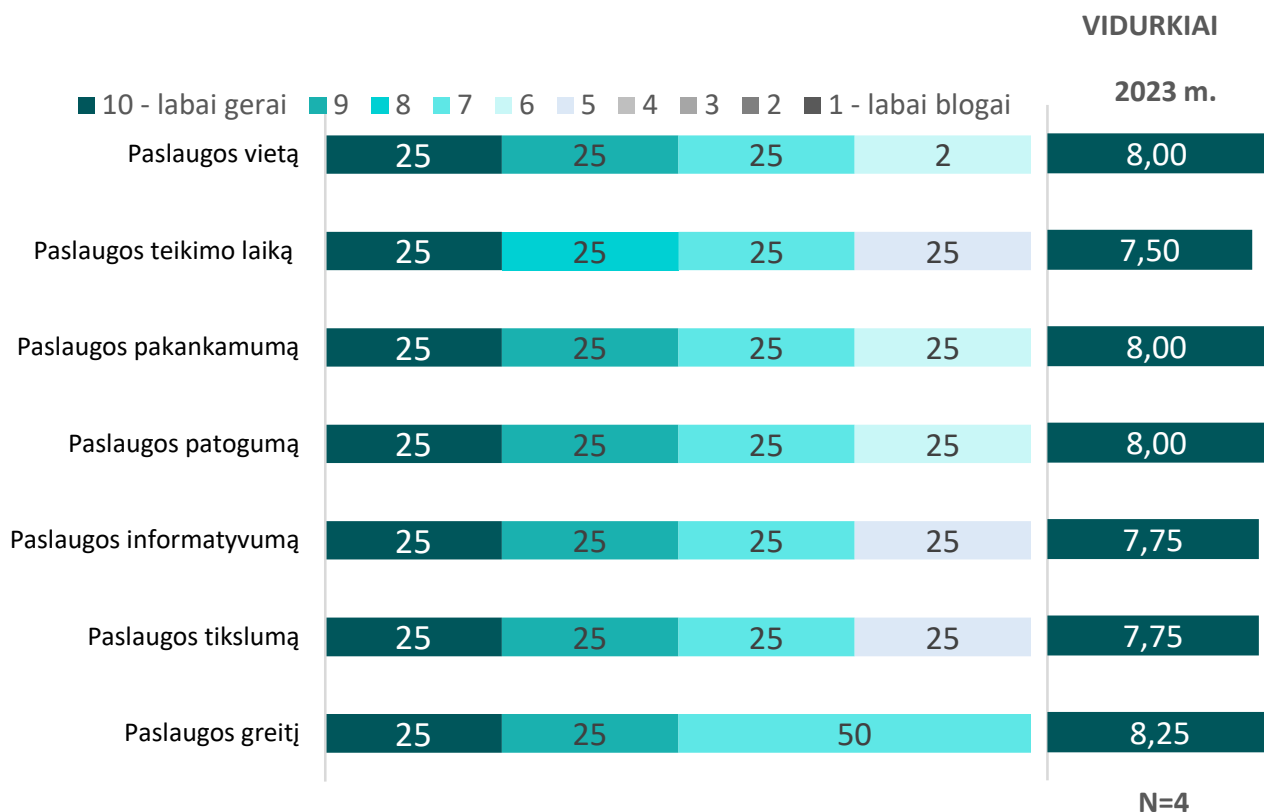


2.4.10. pav. Kaip Jūs vertinate 10. paslaugą (Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Labdaros daiktais ir rūbais teikimas

Labdaros daiktais ir rūbais teikimo paslaugos aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.11. pav.)

Aukščiausiai vertinamas paslaugos teikimo greitis (8,3 balo). Toliau rikiuojasi vieta (8,0 balai), pakankamumas (8,0 balai), patogumas (8,0 balai), informatyvumas (7,8 balo), tikslumas (7,8 balo) bei laikas (7,5 balai).

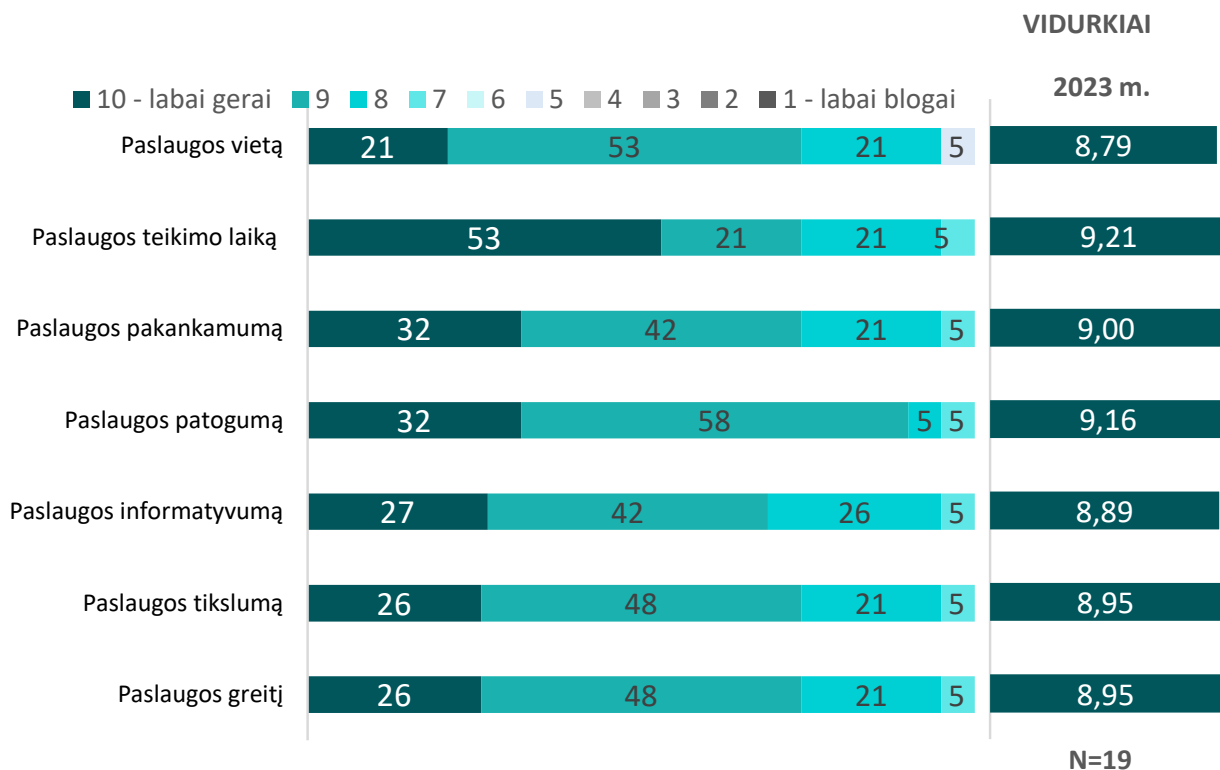


2.4.11. pav. Kaip Jūs vertinate 12. paslaugą (Labdaros daiktais ir rūbais teikimas) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis

Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis paslaugos aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.12. pav.)

Aukščiausiai vertinamas paslaugos teikimo laikas (9,2 balo) bei patogumas (9,2 balo). Toliau rikiuojasi pakankamumas (9,0 balai), tikslumas (9,0 balai), greitis (9,0 balai), informatyvumas (8,9 balo) bei vieta (8,8 balo).

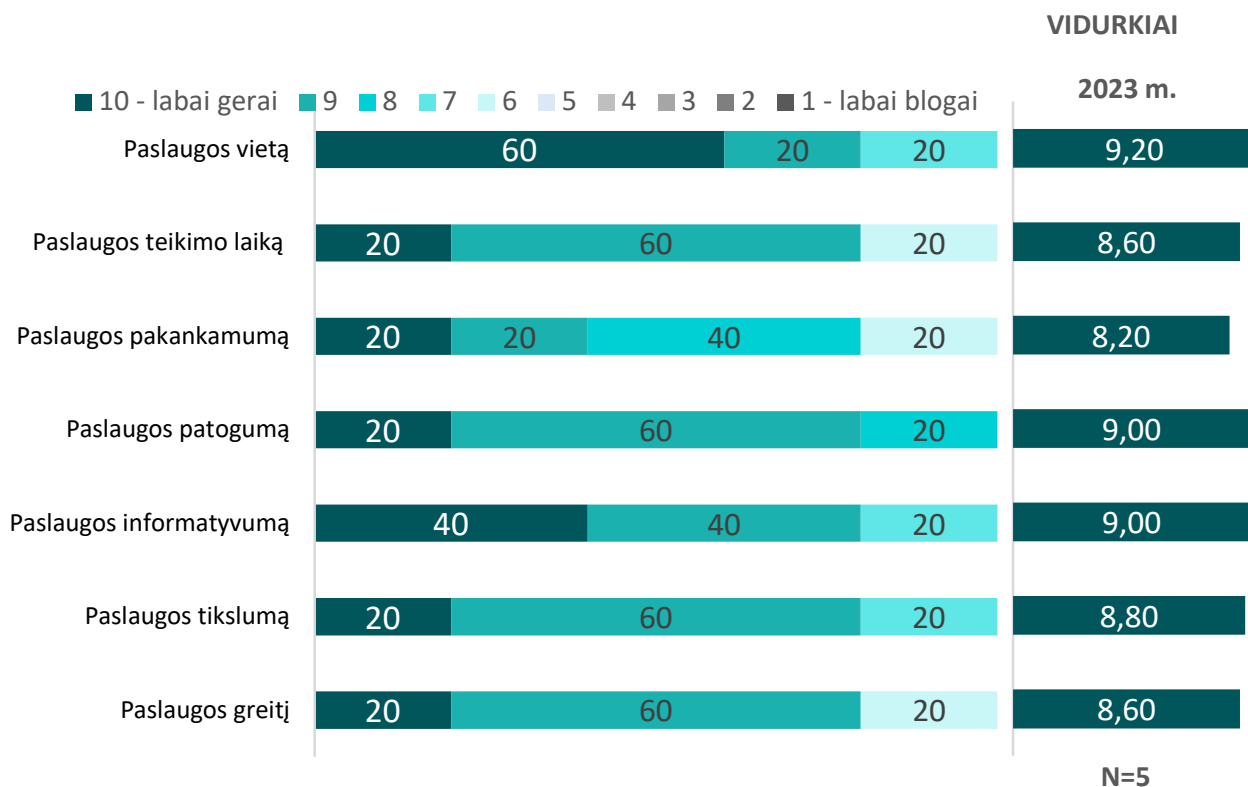


2.4.12. pav. Kaip Jūs vertinate 13. paslaugą (Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu

Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu aspektų vertinimo vidurkiai viršija 8 balus iš 10. (2.4.13. pav.)

Aukščiausiai vertinama paslaugos teikimo vieta (9,2 balo). Toliau rikiuojasi patogumas (9,0 balai), informatyvumas (9,0 balai), tikslumas (9,8 balo), laikas (8,6 balo), greitis (8,6 balo) bei pakankamumas (8,2 balo).



2.4.13. pav. Kaip Jūs vertinate 14. paslaugą (Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu) (proc., vidurkiai; vertinama 10 balų skalėje, kur 1 reiškia „labai blogai“, 10 – „labai gerai“)

III. IŠVADOS

- Vartotojų pasitenkinimo indeksas (VPI) lyginant su 2017 m. ataskaita padidėjo 5 procentiniais punktais ir siekia 74 proc. Atskirai visos paslaugos yra vertinamos teigiamai.
- Visos socialinės paslaugos yra vertinamos kaip svarbios (vertinimo vidurkiai viršija 6 balus). Labiau yra vertinamos techninio pobūdžio paslaugos (transportas, techninė pagalba, būsto pritaikymas).
- Dėl socialinių paslaugų dažniausiai kreipiamasi asmeniškai – gyventojai eina tiesiai į jiems reikalingą įstaigą.
- Dažniausiai kreipiamasi norint sutvarkyti dokumentus (pvz., prašymų pateikimas).

IV. PRIEDAS



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



Marijampolės savivaldybės gyventojų apklausa 2017 m. rugsėjis

Sveiki, aš esu ____ (vardas) iš visuomenės nuomonės tyrimo bendrovės UAB „Factus dominus“.

Siekdama įvertinti esamą socialinių paslaugų teikimo ir asmenų aptarnavimo kokybę Marijampolės savivaldybės administracijoje ir Marijampolės socialinės pagalbos centre bei jo padaliniuose, Marijampolės savivaldybės administracija vykdo Marijampolės savivaldybės gyventojų apklausą.

Labai svarbu, kad būtent Jūs atsakytumėte į šiuos klausimus, nes parenkant respondentus pagal atsitiktinės atrankos metodą Jūs patekote tarp apklausiamųjų Marijampolės savivaldybės gyventojų. Ši apklausa yra anoniminė, tad visi Jūsų atsakymai bus panaudoti tik statistinei analizei.

Dėkoju, kad dalyvaujate šioje apklausoje.

Apklauskos pradžia – _____ val. _____ min.

0. FILTRAVIMO KLAUSIMAI

1. Ar Jūs nuolat gyvenate Marijampolės savivaldybėje, ar esate atvykęs (-usi) į Marijampolės savivaldybę (esate svečias)?
 - 1.1. Nuolatinis Marijampolės savivaldybės gyventojas → TĘSTI
 - 1.2. Atvykęs (-usi) (Marijampolės savivaldybės svečias) → BAIGTI

I. BENDRAS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

1. Kiek Jums yra svarbios socialinės paslaugos Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesvarbu, 10 – labai svarbu):

Nr.	Paslauga	Visiškai nesvarbu		Labai svarbu			N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	...	9	10	99
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	...	9	10	99
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	...	9	10	99
4.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	...	9	10	99
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	...	9	10	99

Nr.	Paslauga	Visiškai nesvarbu			Labai svarbu			N/A
		1	2	...	9	10	99	
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	...	9	10	99	
7.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	...	9	10	99	
8.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	...	9	10	99	
9.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	...	9	10	99	
10.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	...	9	10	99	
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	2	...	9	10	99	
12.	Labdaros daiktai ir rūbais teikimas	1	2	...	9	10	99	
13.	Neįgalųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	...	9	10	99	
14.	Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	...	9	10	99	

2. Kaip vertinate socialinės paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.	Paslauga	Visiškai nesvarbu			Labai svarbu			N/A
		1	2	...	9	10	99	
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	...	9	10	99	
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	...	9	10	99	
3.	Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	...	9	10	99	
4.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	...	9	10	99	
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	...	9	10	99	
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	...	9	10	99	
7.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	...	9	10	99	
8.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	...	9	10	99	
9.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	...	9	10	99	
10.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	...	9	10	99	
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens	1	2	...	9	10	99	

Nr.	Paslauga	Visiškai nesvarbu		Labai svarbu			N/A
		1	2	...	9	10	99
	namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams						
12.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	...	9	10	99
13.	Neįgalųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	...	9	10	99
14.	Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	...	9	10	99

3. Kaip bendrai vertinate Marijampolės savivaldybės administracijos teikiamas socialines paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas):

Labai nepatenkintas		Labai patenkintas			N/A
1	2	...	9	10	99

4. Kaip bendrai vertinate Marijampolės socialinės pagalbos centro teikiamas socialines paslaugas Jūsų gyvenamojoje vietovėje (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas):

Labai nepatenkintas		Labai patenkintas			N/A
1	2	...	9	10	99

II. NAUDOJIMASIS SOCIALINĖMIS PASLAUGOMIS

1. Ar per pastaruosius 12 mėn. kreipėtės į atsakingą įstaigą (Marijampolės savivaldybės administraciją, Marijampolės socialinės pagalbos centrą) dėl socialinių paslaugų?

1.1. Taip.

1.2. Ne.

Jei į šį klausimą atsakoma „Ne“, toliau atsakinėti III dalies klausimus.

2. Kokiu būdu kreipėtės dėl socialinių paslaugų?

Eil. Nr.	Paslauga	Asmeniškai (ėjote į Jums reikalingą įstaigą)	Telefonu	El. paštu / per užklausa internetu	Raštu (paštu)	Kita (įrašykite)	Nesikreipiau
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	3	4	5	99
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	3	4	5	99
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	3	4	5	99

4.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	3	4	5	99
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	3	4	5	99
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	3	4	5	99
7.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	3	4	5	99
8.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	3	4	5	99
9.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4	5	99
10.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4	5	99
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	2	3	4	5	99
12.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	3	4	5	99
13.	Neįgalųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	3	4	5	99
14.	Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	3	4	5	99

Klausti apie tas socialines paslaugas, dėl kurių kreipėsi (žiūrėti 2 klausimą)

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

Eil. Nr.	Paslauga	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą paslaugą)	Nusiskundimas paslaugomis	Kita (irašykite)
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	3	4
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	3	4
3.	Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	3	4
4.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	3	4
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	3	4
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	3	4
7.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	3	4
8.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	3	4
9.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4
10.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	3	4
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	2	3	4
12.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	3	4
13.	Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	3	4
14.	Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims,	1	2	3	4

Eil. Nr.	Paslauga	Norėdami gauti tam tikros informacijos	Dokumentų tvarkymas (pvz., prašymas suteikti tam tikrą paslaugą)	Nusiskundimas paslaugomis	Kita (rašykite)
	kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu				

Klausti apie tas paslaugas, dėl kurių kreipėsi (žiūrėti 2 klausimą).

4. Ar Jūs esate patenkintas rezultatu, t.y. paslaugas teikiančių įstaigų (Marijampolės savivaldybės administracijos, Marijampolės socialinės pagalbos centro) suteikta paslauga, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai nepatenkintas, 10 – labai patenkintas):

Nr.	Paslauga	Labai nepatenkintas		Labai patenkintas			N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Piniginė socialinė parama	1	2	...	9	10	99
2.	Būsto pritaikymas neįgaliesiems	1	2	...	9	10	99
3.	Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	1	2	...	9	10	99
4.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	1	2	...	9	10	99
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	1	2	...	9	10	99
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	1	2	...	9	10	99
7.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	1	2	...	9	10	99
8.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	1	2	...	9	10	99
9.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	1	2	...	9	10	99
10.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	1	2	...	9	10	99
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	1	2	...	9	10	99
12.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	1	2	...	9	10	99
13.	Neįgaliųjų ar senovo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	1	2	...	9	10	99
14.	Specialaus transporto paslaugos neįgaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	1	2	...	9	10	99

Jei bent viename 4-ojo klausimo punkte įvertinimas 1–3, toliau atsakinėti 5 klausimą.

5. Kodėl esate nepatenkintas socialines paslaugas teikiančių įstaigų paslaugomis, informacija, dokumentų tvarkymu, reagavimu į nusiskundimą? (rašykite):

Nr.	Paslauga	Priežastis (rašykite)
1.	Piniginė socialinė parama	
2.	Būsto pritaikymas neigaliesiems	
3.	Asmens (šeimoms) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas	
4.	Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas	
5.	Paramos maisto produktais skyrimas	
6.	Ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)	
7.	Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams	
8.	Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams	
9.	Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų	
10.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neigaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų	
11.	Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams	
12.	Labdaros daiktais ir rūbais teikimas	
13.	Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis	
14.	Specialaus transporto paslaugos neigaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu	

6. Vertindami socialines paslaugas teikiančios Marijampolės savivaldybės administracijos darbą ir teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku					Visiškai sutinku		N/A
		1	2	...	9	10			
1.	Įstaiga, teikianti paslaugas, yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	1	2	...	9	10	99		
2.	Paslaugas teikiančios įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	1	2	...	9	10	99		

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku		Visiškai sutinku			N/A
		1	2	...	9	10	
3.	Paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	1	2	...	9	10	99
4.	Kai kreipėtės dėl paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	1	2	...	9	10	99
5.	Kai kreipėtės dėl paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugas teikiančioje įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	...	9	10	99
8.	Paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	...	9	10	99
9.	Įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	1	2	...	9	10	99
10.	Paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	1	2	...	9	10	99
11.	Paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	1	2	...	9	10	99

7. Vertindami socialines paslaugas teikiančio Marijampolės socialinės pagalbos centro darbą ir teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku):

Nr.	Teiginys	Visiškai nesutinku		Visiškai sutinku			N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje patogioje vietoje	1	2	...	9	10	99
2.	Įstaigos darbo laikas Jums yra patogus	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos laukimo laikas iki jos suteikimo buvo ne per ilgas	1	2	...	9	10	99
4.	Kai kreipėtės dėl paslaugų, į Jūsų problemą buvo reaguota iš karto	1	2	...	9	10	99
5.	Kai kreipėtės dėl paslaugų, Jūsų problema buvo išspręsta laiku (per įstaigos nurodytą laiką)	1	2	...	9	10	99
6.	Įstaigoje darbo metu lengva rasti visus reikiamus specialistus	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugas teikiantys specialistai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	1	2	...	9	10	99
8.	Paslaugas teikiantys specialistai yra mandagūs ir maloniai bendrauja su klientais	1	2	...	9	10	99
9.	Įstaigos teikiama informacija yra lengvai gaunama, išsami ir suprantama	1	2	...	9	10	99
10.	Paslaugas teikiančių įstaigų patalpos (pastatai) yra švarios ir tvarkingos	1	2	...	9	10	99
11.	Paslaugas teikiantys specialistai dėvėjo tvarkingą ir tinkamą aprangą	1	2	...	9	10	99

III. DETALUS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VERTINIMAS

Klausti apie tas paslaugas, dėl kurių kreipėsi (žiūrėti II skyriaus 2 klausimą, 3-5 psl.).

1. Kaip Jūs vertinate 1. paslaugą (Piniginė socialinė parama) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

2. Kaip Jūs vertinate 2. paslaugą (Būsto pritaikymas neįgaliesiems) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

3. Kaip Jūs vertinate 3. paslaugą (Asmens (šeimos) poreikio socialinėms paslaugoms (t.sk. socialinės priežiūros, socialinė globos) nustatymas ir paslaugų skyrimas) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

4. Kaip Jūs vertinate 4. paslaugą (Asmens specialiųjų poreikių lygio nustatymas, Neįgaliojo pažymėjimo išdavimas) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

5. Kaip Jūs vertinate 5. paslaugą (Paramos maisto produktais skyrimas) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

6. Kaip Jūs vertinate 6. paslaugą (Ilgalaiškės socialinės globos institucijoje paslaugos gyventojams (išskyrus vaikus)) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

7. Kaip Jūs vertinate 7. paslaugą (Trumpalaikės socialinės globos ir laikino apnakvindinimo paslaugos gyventojams) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

8. Kaip Jūs vertinate 8. paslaugą (Pagalbos į namus ir dienos socialinės globos namuose paslaugos gyventojams) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

9. Kaip Jūs vertinate 9. paslaugą (Dienos socialinės globos institucijoje paslaugos asmenims nuo 16 iki 40 m., turintiems intelekto sutrikimų) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
				...	9	10	99

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

10. Kaip Jūs vertinate 10. paslaugą (Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo institucijoje bei užimtumo paslaugos neįgaliesiems, jaunuoliams, turintiems intelekto sutrikimų) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

11. Kaip Jūs vertinate 11. paslaugą (Socialinių įgūdžių ugdymo ir palaikymo asmens namuose paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams; laikino apnakvindinimo paslaugos socialinės rizikos šeimoms ir jose augantiems vaikams) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

12. Kaip Jūs vertinate 12. paslaugą (Labdaros daiktais ir rūbais teikimas) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

13. Kaip Jūs vertinate 13. paslaugą (Neįgaliųjų ar senyvo amžiaus gyventojų aprūpinimas techninės pagalbos priemonėmis) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai	Labai gerai	N/A
-----	--	--------------	-------------	-----

		1	2	...	9	10	99
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

14. Kaip Jūs vertinate 14. paslaugą (Specialaus transporto paslaugos neigaliesiems ir kitiems asmenims, kurie dėl sunkios ligos, negalios ar senatvės nepajėgūs naudotis viešuoju transportu) (skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – labai blogai, 10 – labai gerai):

Nr.		Labai blogai			Labai gerai		N/A
		1	2	...	9	10	
		1	2	...	9	10	99
1.	Paslaugos vieta	1	2	...	9	10	99
2.	Paslaugos teikimo laiką	1	2	...	9	10	99
3.	Paslaugos pakankamumą	1	2	...	9	10	99
4.	Paslaugos patogumą	1	2	...	9	10	99
5.	Paslaugos informatyvumą	1	2	...	9	10	99
6.	Paslaugos tikslumą	1	2	...	9	10	99
7.	Paslaugos greitį	1	2	...	9	10	99

IV. DEMOGRAFINIAI KLAUSIMAI

1. Respondento lytis:

1.1. Vyras.

1.2. Moteris.

2. Amžius (suėję metai) _____

3. Užsiėmimas:

3.1. Dirbantis (verslininkas, dirbantis žemės ūkyje, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovas, specialistas, tarnautojas, darbininkas ir kita).

3.2. Nedarbantis (bedarbis, namų šeimininkė / asmuo, esantis motinystės / vaiko priežiūros atostogose, moksleivis / studentas).

3.3. Pensininkas (pensininkas (nedirbantis), žmogus su negalia).

4. Gyvenamoji vietovė:

4.1. Miestas (įrašykite) _____

4.2. Kaimas (įrašykite) _____