



VIDAUS REIKALŲ  
MINISTERIJA

---

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

---

Projektų ir kokybės valdymo skyrius  
Miglė Gelčytė  
Dr. Eglė Vileikienė

2023 m.  
Vilnius

## Turinys

<b>TYRIMO METODIKA</b>	<b>2</b>
<b>I. TYRIMO IŠVADOS</b>	<b>5</b>
<b>II. TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ</b>	<b>7</b>
<b>1. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo efektyvumo vertinimas</b>	<b>7</b>
1.1. Gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas dažnumas	7
1.2. Administracinių ir viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas	9
1.3. Kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas būdai, tikslas ir paslaugų pobūdis	13
1.4. Papildomų dokumentų pateikimas valstybės ir savivaldybių įstaigoms	15
1.5. „Vieno langelio“ padalinio naudos vertinimas	16
1.6. Gyventojų nuomonės apie aptarnavimo kokybę teiravimasis	17
1.7. Administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas	18
1.8. Gyventojų požiūris į jų problemų sprendimą	21
<b>2. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiama informacija ir gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje</b>	<b>23</b>
2.1. Informaciniai šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ar savivaldybės įstaigų teikiamas paslaugas	23
2.2. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamos informacijos apie paslaugas vertinimas	24
2.3. Gyventojų žinojimas apie galimybes ir būdus pateikti pasiūlymą ar skundą valstybės ir savivaldybių įstaigoms	26
2.4. Informacijos poreikis apie galimybes dalyvauti sprendžiant viešuosius vietos reikalus	28
2.5. Gyventojų dalyvavimo vietos savivaldoje forma	29
2.6. Gyventojų nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežastys	31
<b>3. Valstybės ir savivaldybių įstaigų ir valstybės tarnautojų veiklos vertinimas</b>	<b>34</b>
3.1. Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbo vertinimas	34
3.2. Pasitikėjimas valstybės įstaigomis	35
3.3. Darbo valstybės tarnyboje patrauklumo vertinimas	39
3.4. Valstybės tarnautojų savybių vertinimas	41
<b>1 PRIEDAS. APKLAUSOS ANKETA</b>	<b>43</b>

## TYRIMO METODIKA

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau VRM) iniciatyva 2023 m. rugsėjo - spalio mėn. buvo atliktas reprezentatyvus Lietuvos gyventojų nuomonės tyrimas. Pagal parengtą klausimyną tyrimą atliko Didžiosios Britanijos rinkos ir viešosios nuomonės tyrimų kompanija „Baltijos tyrimai“.

**Tyrimo metodas.** Tyrimo duomenys buvo renkami taikant apklausos metodą. Apklausa atlikta standartizuoto interviu būdu, naudojant iš anksto parengtą klausimyną. 2023 m. klausimyno pagrindinės temos pavaizduotos 1. paveikslėlyje (žr. 1. pav.).

### 1. pav. Pagrindinės 2023 m. gyventojų apklausos temos

Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo efektyvumo vertinimas

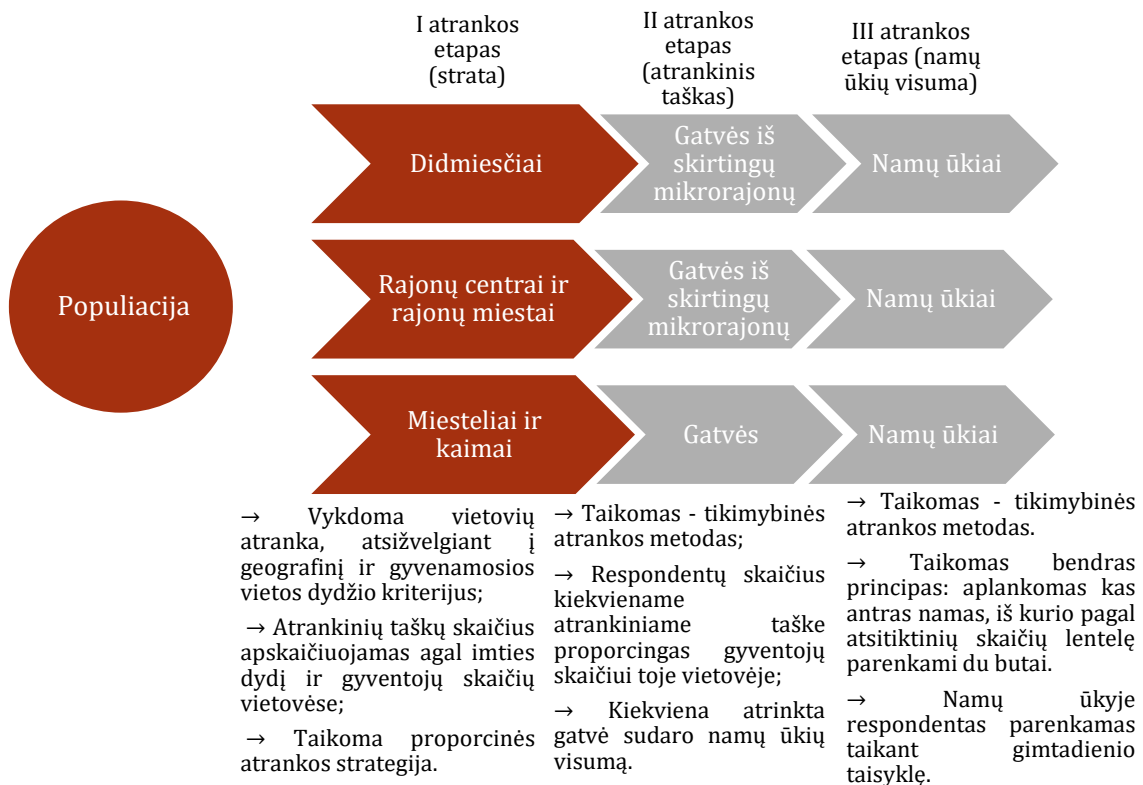
Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiama informacija ir gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje

Valstybės ir savivaldybių įstaigų ir valstybės tarnautojų veiklos vertinimas

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

**Tyrimo imtis.** Tyrimo metu apklausti 1023 Lietuvos gyventojai. Respondentų sudėtis atitiko visų šalies gyventojų pasiskirstymą pagal amžių, lytį, išsimokslinimą, socialinę padėtį, gyvenamąją vietą ir kitus požymius.

**Tyrimo atranka.** Tyrimo metu taikytas daugiapakopės stratifikuotos tikimybinės atrankos metodas, užtikrinantis duomenų reprezentatyvumą. Respondentų atranka atlikta keliais etapais (žr. 2. pav.).



2. pav. Tyrimo atrankos etapai

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

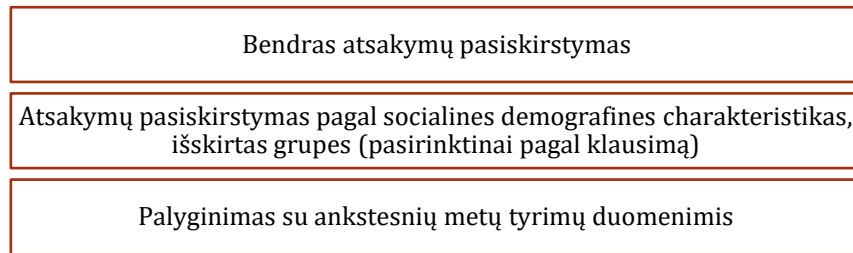
**Statistinė duomenų paklaida.** Šio tyrimo rezultatų paklaida neviršijo 3,1 proc. (kai atsakymai pasiskirsto 50 proc. ir 50 proc.), patikimumo riba 0,95 (žr. 1. lentelę).

1. lentelė. Statistinės paklaidos lentelė

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

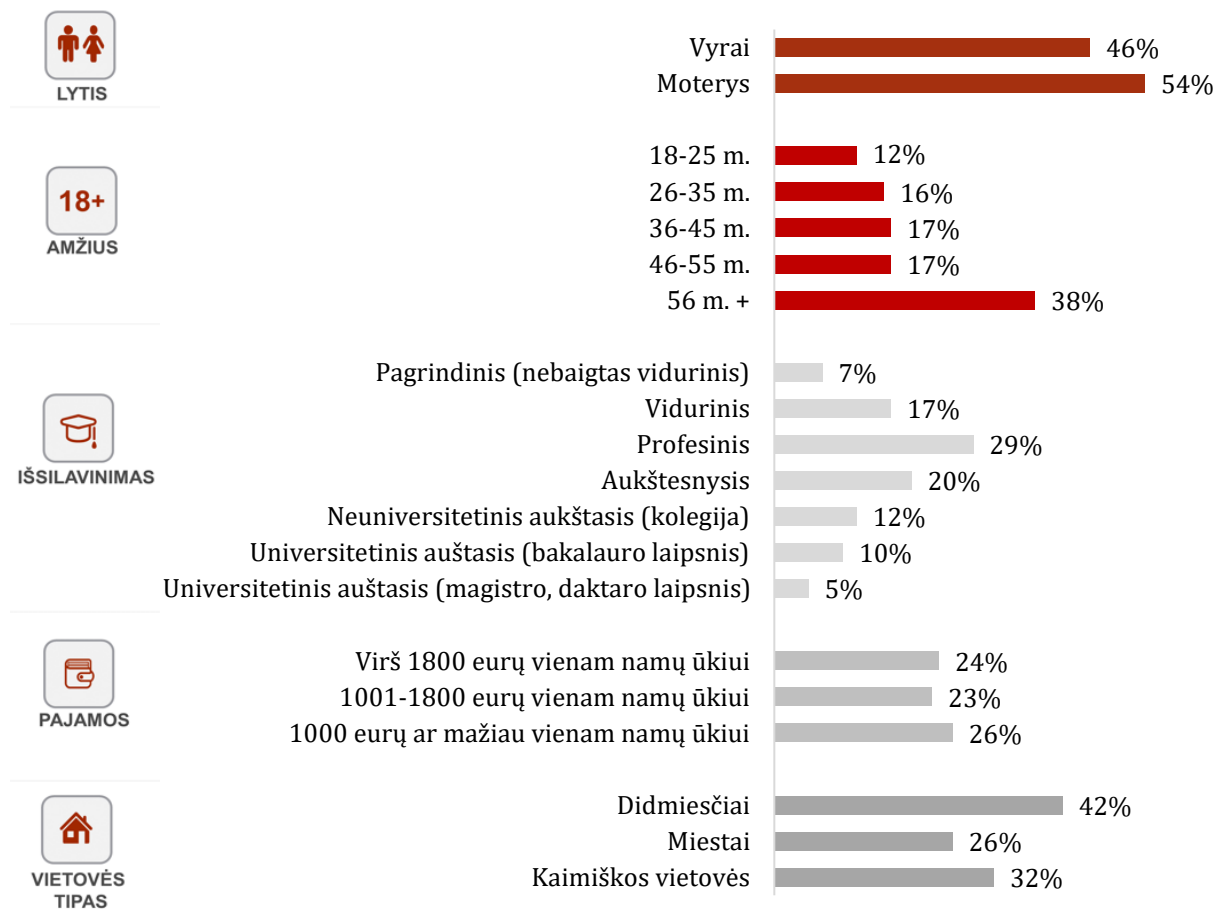
**Tyrimo duomenų analizė.** Duomenų analizė atlikta naudojant SPSS programą (angl. *Statistical Package for the Social Sciences*).

2023 m. tyrimo duomenys analizuoti vadovaujantis šiuo principu:



3 pav. Tyrimo duomenų analizės principas

Apklaustųjų socialinės demografinės charakteristikos:



4 pav. Apklaustųjų socialinės demografinės charakteristikos 2023 m.

## I. TYRIMO IŠVADOS

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

- ✓ Per paskutinius 12 mėn. į valstybės ir savivaldybių įstaigas dėl administracinių ir viešųjų paslaugų kreipėsi daugiau nei pusė gyventojų (59 proc.). Dažniausiai gyventojai kreipėsi dėl turto tvarkymo paslaugų ir socialinių išmokų bei kompensacijų. Toliau pagal kreipimosi dažnumą sekė – asmens duomenų tvarkymas ir komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos.
- ✓ Dažniausiai gyventojai į valstybės ar savivaldybės įstaigas kreipėsi atvykdami į įstaigą. Šių gyventojų dalis lyginant su ankstesniais metais išaugo ir sumažėjo gyventojų, kurie kreipėsi ar bendravo telefonu bei kreipėsi el. būdu.
- ✓ Dažniausiai per paskutinius 12 mėn. gyventojai į valstybės ar savivaldybės įstaigas kreipėsi dėl informacijos ar konsultacijos, dėl prašymo pateikimo siekiant gauti piniginę išmoką, dėl dokumento ar jo kopijos gavimo, dėl paslaugos suteikimo.
- ✓ Siekiant gauti valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamas paslaugas, 43 proc. gyventojų reikėjo pateikti papildomus dokumentus.
- ✓ „Vieno langelio“ padalinio naudą išvelgė du trečdaliai gyventojų.
- ✓ Beveik ketvirtadalis gyventojų, kurie kreipėsi į įstaigas per paskutinius 12 mėn., nurodė, kad jų nuomonės buvo teiraujamosi apie aptarnavimo kokybę.
- ✓ 2023 m. administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas siekė 0,78 balo. Gyventojai, kurie naudojosi tam tikromis paslaugomis, geriausiai įvertino specialistų sugebėjimą atsakyti į rūpimus klausimus ar pateikti reikalingą informaciją. Gyventojai taip pat dažnai pritarė teiginiui, kad jiems buvo suteikta informacija apie paslaugos teikimo eigą. Prasčiausiai vertinami teiginiai - turėjau galimybę pasirinkti sau priimtina apmokėjimo už paslaugą būdą ir mano prašymas, skundas buvo priimtas ir atsakymas į jį pateiktas laikantis „vieno langelio“ principu.
- ✓ Ketvirtadalis gyventojų pritarė, o daugiau nei pusė nepritarė teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai.

### 2. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiama informacija ir gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje

- ✓ Pagrindiniais informacijos šaltiniais apie valstybės ar savivaldybės įstaigų teikiamas paslaugas yra pačių įstaigų interneto svetainės bei pati įstaiga.
- ✓ 2023 m. viešojo valdymo įstaigų viešinosios informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficientas siekė 0,56 balo.
- ✓ Pusė gyventojų žinojo apie galimybes ir būdus teikti siūlymus ar skundus viešojo valdymo įstaigoms jiems svarbiais klausimais.

- ✓ Gyventojų dalis, kuriai pakako informacijos apie galimybes dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius vietos reikalus, buvo beveik tokia pati kaip ir gyventojų, kuriai tokios informacijos nepakako.
- ✓ Trečdalis gyventojų per paskutinius 12 mėn. dalyvavo ar sprendė viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje. Tai dažniausiai darė dalyvaudami savanoriškoje veikloje ir vietos bendruomenės, nevyriausybinės organizacijos veikloje. Puse gyventojų ketina ateityje dalyvauti sprendžiant viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje.
- ✓ Pagrindinės nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežastys: gyventojai netiki, jog gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams; žmonėms tai nerūpi; trūksta iniciatyvių žmonių vietos bendruomenėje; gyventojai neturi laiko; trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio.

### **3. Valstybės ir savivaldybių įstaigų ir valstybės tarnautojų veiklos vertinimas**

- ✓ Daugiau nei pusė gyventojų valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino teigiamai, priešingą vertinimą išsakė ketvirtadalis gyventojų.
- ✓ Penki iš dešimties gyventojų pasitikėjo valstybės įstaigomis, trys iš dešimties – nepasitikėjo, o du gyventojai iš dešimties neturėjo nuomonės šiuo klausimu.
- ✓ Keturi iš dešimties gyventojų darbą valstybės tarnyboje vertino kaip patrauklų, o trys iš dešimties norėtų dirbti valstybės tarnyboje.
- ✓ Gyventojai dažniau išskyrė teigiamas valstybės tarnautojų savybes, tokias kaip mandagumas, savo darbo išmanymas, darbštumas ir žmonių teisių gerbimas.

## II. TYRIMO DUOMENŲ ANALIZĖ

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

Siekiant bendrai įvertinti valstybės ir savivaldybių teikiamų paslaugų ir jų aptarnavimo aspektus, visos paslaugos suskirstytos į 13 sričių (žr. 1.1. pav.).

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

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

- **Asmens duomenų tvarkymas** - gimimo, santuokos ar mirties registravimas, asmens dokumentų išdavimas, pažymų ar išrašų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas ir pan.
- **Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos** - vandens, dujų, elektros ar šilumos tiekimo, nuotekų valymo, būsto administravimo, švaros viešosiose vietose, atliekų tvarkymo, apšvietimo, vaikų žaidimo aikštelių, aikštelių gyvūnams ir pan.
- **Kultūros ir sporto administravimo paslaugos** - bibliotekų, muziejų, kitų kultūros įstaigų darbas bei sporto aikštynų veikla ir priežiūra.
- **Turto ir pajamų tvarkymo paslaugos** - pastatų, žemės ar automobilio / kitos transporto priemonės registravimas, pajamų ir / ar turto deklaravimas bei pan.
- **Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos** - policijos, prokuratūros, teismų, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybos ar kitos teisinės pagalbos paslaugos.
- **Socialinės paslaugos** - paslaugos socialiai pažeidžiamoms asmenų grupėms, neįgaliesiems, socialinės rizikos šeimoms, senyvo amžiaus asmenims ar pan.
- **Socialinės išmokos ir kompensacijos** - senatvės pensijos, ligos išmokos, motinystės / tėvystės pašalpos, vaiko pinigai, šildymo kompensacijos ar kitos išmokos.
- **Susisiekimo ir pašto administravimo paslaugos** - viešojo transporto darbas, kelių remontas / priežiūra, pašto veiklos ir pan.
- **Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos** (išskyrus gydymo paslaugas, t.y. greitoji medicininė pagalba, poliklinikos ar ligoninių paslaugos) - kai kreipimasi į Valstybinę ligonių kasą ar Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą (pvz., nukreipimas Covid-19 testavimuisi ar konsultacija dėl izoliavimosi terminų), deklaracijų pildymas kertant valstybės sieną, dėl paslaugų gavimo, susijusių su sveikatos priežiūra ir sveikatos draudimu ar kita medicinos įstaigų veikla.
- **Švietimo administravimo paslaugos** - savivaldybių teikiamos paslaugos dėl darželio, mokyklos ar užklausinės veiklos.
- **Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu** - žemėtvarkos, geodezijos, žvejybos ar medžioklės, pasėlių deklaravimo ar veterinarijos veikla

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

Atlikto tyrimo rezultatai atskleidė, kad per paskutinius 12 mėn. į valstybės ir savivaldybių įstaigas dėl viešųjų ir administracinių paslaugų kreipėsi 59 proc. gyventojų. Didžioji dalis žmonių naudojami keliomis teikiamomis paslaugomis, dažniausiai kreipėsi dėl turto tvarkymo paslaugų (23 proc.) ir socialinių išmokų bei kompensacijų (21 proc.). Gyventojai taip pat dažnai kreipėsi dėl asmens duomenų tvarkymo paslaugų (19 proc.), dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo

paslaugų (16 proc.) bei dėl sveikatos apsaugos administravimo paslaugų (11 proc.). Mažiau nei dešimtadalis gyventojų per paskutinius 12 mėn. kreipėsi dėl paslaugų, susijusių su žemės ūkiu (7 proc.), socialinių paslaugų (6 proc.), švietimo administravimo paslaugų (5 proc.) bei viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugų (4 proc.). Retas gyventojas kreipėsi dėl susisiekiimo ir pašto administravimo paslaugų (3 proc.) bei dėl kultūros ir sporto administravimo paslaugų (3 proc.). Per paskutinius 12 mėn. jokių reikalų su šias paslaugas teikiančiomis įstaigomis neturėjo ar nežino, kad turėjo, keturi iš dešimties (41 proc.) gyventojų.

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

2017-2020 m. gyventojų kreipimosi į valstybės ir savivaldybių įstaigas tendencijos buvo panašios: dažniausiai gyventojai į valstybės ir savivaldybių įstaigas kreipėsi dėl asmens duomenų tvarkymo, socialinių išmokų ir kompensacijų bei dėl komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugų. Išskirtiniai yra 2021 m., pasidėjus Covid-19 pandemijai išaugo gyventojų dalis, kurie kreipėsi dėl sveikatos apsaugos administravimo paslaugų. Tačiau dažnesnis kreipimasis dėl šios paslaugos (lyginant su 2017-2020 metais) stebimas ir 2022 m.

2022-2023 m. paslaugų, dėl kurių dažniausiai gyventojai kreipėsi į valstybės ir savivaldybių įstaigas, sąrašas kito. Dažniausiai gyventojai kreipėsi dėl socialinių išmokų ir kompensacijų, tai galėjo lemti išaugusios komunalinės išlaidos bei vis dar teikiamos kompensacijos finansiškai nukentėjusiam verslui dėl COVID-19. Įtakos galėjo turėti ir 2022 m. vasario 24 d. prasidėjęs karas Ukrainoje. Rusijai pradėjus karą iš Ukrainos į Lietuvą atvyko virš 80 tūkst. karo pabėgėlių ir juos priėmusiems gyventi buvo skirtos kompensacijos. Taip pat gyventojai dažniau nei anksčiau kreipėsi dėl turto tvarkymo paslaugų, šį augimą galėjo lemti paslaugoms priskiriamų paslaugų sąrašo pokytis – įtrauktos pajamų tvarkymo paslaugos, turto deklaravimas (žr. 1.1. lentelę).

1.1. lentelė. Kreipimasis į valstybės ir savivaldybių įstaigas dėl jų teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų per 12 mėn., 2016–2023 m. duomenys (proc.).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Asmens duomenų tvarkymas	15	18	19	17	18	18	19	19
Socialinės išmokos ir kompensacijos	14	17	19	17	15	15	26	21
Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos	19	15	12	12	14	18	17	16
Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos	47	7	9	9	9	24	18	11
Socialinės paslaugos	9	9	9	7	8	11	9	6
Turto ir pajamų tvarkymo paslaugos	16	12	11	6	6	15	24	23
Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu	-	7	6	5	5	7	7	7
Švietimo administravimo paslaugos	7	4	6	3	3	8	8	5
Viešosios tvarkos ir apsaugos paslaugos	9	4	2	2	3	4	4	4
Susisiekiimo ir pašto administravimo paslaugos	2	3	3	1	3	4	3	3
Kultūros ir sporto administravimo paslaugos	2	2	1	1	3	2	4	3
Per 12 mėn. neturėjo jokių reikalų – nesilankė, nesikreipė	37	48	41	45	42	41	41	41

## 1.2. Administracinių ir viešųjų paslaugų vartotojų pasitenkinimo indeksas

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

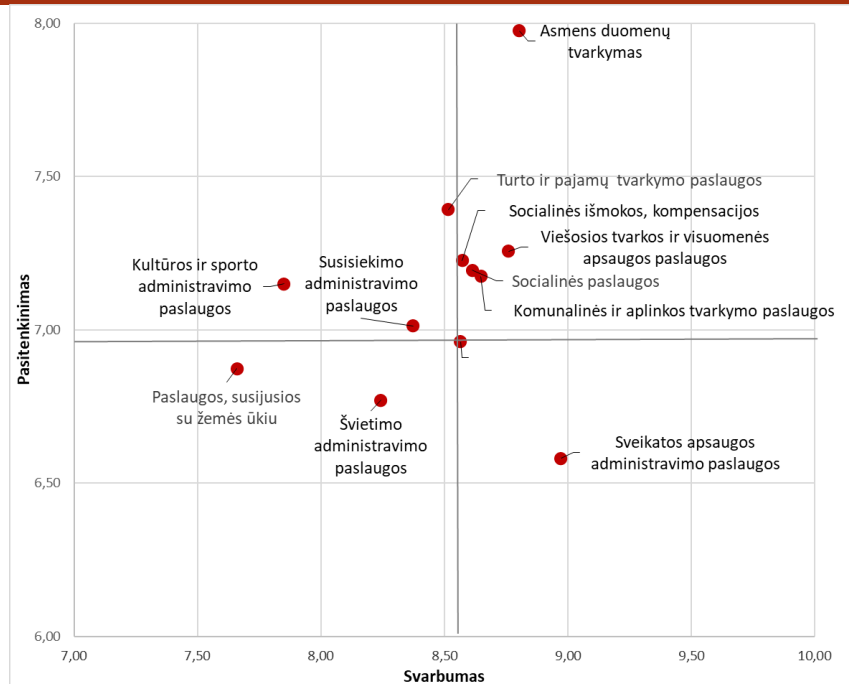
Gyventojai buvo prašomi nurodyti, ar jiems bendrai svarbi valstybės ir savivaldybių įstaigų veikla ir kaip jie bendrai vertina šių įstaigų darbą 10 balų skalėje. Atitinkamai 10 balų skalėje buvo matuojamas kiekvienos veiklos srities svarbumas ir pasitenkinimas. Gyventojai vertino šias valstybės ir savivaldybių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

1. Asmens duomenų tvarkymas
2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos
3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos
4. Turto ir pajamų tvarkymo paslaugos (pastatų, žemės, transporto priemonių)
5. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos
6. Socialinės paslaugos
7. Socialinės išmokos, kompensacijos
8. Susisiekimo administravimo paslaugos
9. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos
10. Švietimo administravimo paslaugos
11. Paslaugos susijusios su žemės ūkiu

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

Šiame žemėlapyje (žr. 1.2. pav.) horizontali ašis žymi santykinį vertinamų viešųjų paslaugų sričių svarbumą gyventojams, o vertikali – pasitenkinimą šia paslauga. Šis žemėlapis parodo tas viešųjų paslaugų sritis, kurios gyventojams yra svarbios, ir tuo pačiu, turi būti tobulinamos (apatinė dešinioji žemėlapio dalis).

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



1.2. pav. Vartotojų pasitenkinimo ir svarbumo žemėlapis

Svarbiausia viešųjų paslaugų sritimi gyventojai įvardijo sveikatos apsaugos administravimą (9 balai), tačiau šios srities vertinimas yra vienas prasčiausių (6,6 balo). Būtent šios srities paslaugų teikimo gerinimui reikėtų skirti didžiausią dėmesį. Viena svarbiausių ir geriausiai vertinamų sričių – asmens duomenų tvarkymas (svarba 8,8 balo, pasitenkinimas – 8 balai). Svarbios, bet šiek tiek prasčiau vertinamos – viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos (atitinkamai 8,8 ir 7,3 balo), turto ir pajamų tvarkymo (8,5 ir 7,4 balo), socialinės paslaugos (8,6 ir 7,2 balo), socialinės išmokos ir kompensacijos (8,6 ir 7,2 balo) bei komunalinės ir aplinkos tvarkymo paslaugos (8,7 ir 7,2 balo).

Mažiau svarbios, bet gana gerai vertinamos sritys – susiekimo administravimo paslaugos (8,4 ir 7 balai) bei kultūros ir sporto administravimo paslaugos (7,9 ir 7,2 balo). Šiek tiek prasčiau vertinamos paslaugos susijusios su žemės ūkiu (7,7 ir 6,9 balo) bei švietimo administravimo paslaugos (8,2 ir 6,8 balo).

Kai kurių paslaugų kokybės negalėjo įvertinti nemaža dalis gyventojų: paslaugų susijusių su žemės ūkiu 30 proc., kultūros ir sporto administravimo – 22 proc., švietimo administravimo – 18 proc., turto ir pajamų tvarkymo – 17 proc., socialinių išmokų ir kompensacijų – 14 proc., socialinių paslaugų – 14 proc., susiekimo administravimo paslaugų – 14 proc.

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



LYTIS

**ryšys yra.** Moterims buvo aktualesnės socialinės paslaugos, susisiekimo, turto ir pajamų tvarkymo paslaugos. Vyrai palankiau vertino paslaugas susijusias su žemės ūkiu, o moterys – socialines paslaugas.



AMŽIUS

**ryšys yra.** Jaunesniems buvo aktualesnės kultūros ir sporto bei švietimo administravimo paslaugos, vidutinio amžiaus gyventojams – švietimo administravimo paslaugos, o vyresniems – socialinių išmokų ir kompensacijų bei socialinės paslaugos. Jauniausi prasčiau vertino daugelį sričių, ypač komunalines, turto ir pajamų tvarkymo ir susisiekimo administravimo paslaugas.



IŠSILAVINIMAS

**ryšys yra.** Aukštąjį išsilavinimą turintieji beveik visas paslaugas (išskyrus žemės ūkio) įvardijo kaip svarbesnes, kita vertus jie buvo mažiau patenkinti jų kokybe (ypač sveikatos, švietimo, susisiekimo administravimo ir komunalinėmis paslaugomis).



PAJAMOS

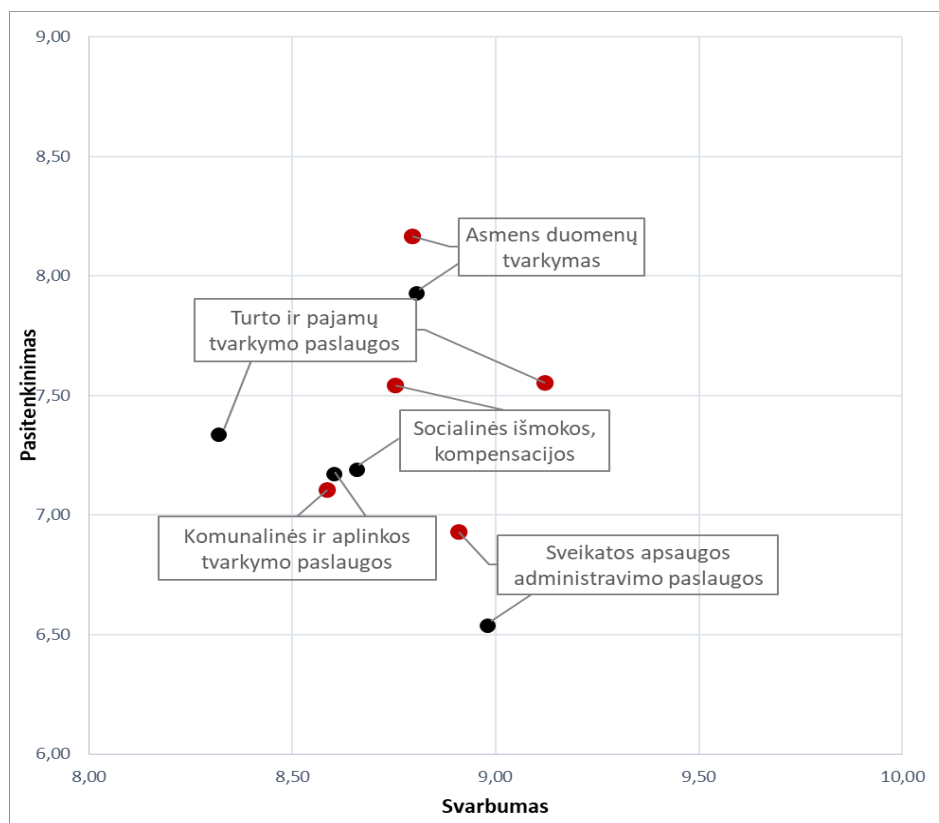
**ryšys yra.** Mažiausias pajamas gaunantys gyventojai visas paslaugų sritis vertino prasčiausiai, o turintieji didžiausias pajamas – geriausiai (išimtis tik susisiekimo paslaugos, kurios jiems mažiau aktualios).

VIETOVĖS  
TIPAS

**ryšys yra.** Kaimiškų vietovių gyventojams mažiau aktualios buvo beveik visos paslaugos, jie prasčiau vertino socialinių išmokų ir kompensavimo, turto ir pajamų tvarkymo bei komunalines paslaugas. Didmiesčių gyventojams daug mažiau aktualios žemės ūkio paslaugos.

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

Tyrimo metu buvo aiškintasi, kiek gyventojų per paskutinius 12 mėnesių kreipėsi (ar turėjo reikalų) į valstybės ir savivaldybių įstaigas dėl viešųjų ir administracinių paslaugų minėtose srityse (žr. 1.1 skyrių). Tolesnėje analizėje buvo vertinamos tik tos paslaugų sritys, su kuriomis gyventojai per paskutinius 12 mėnesių susidūrė dažniausiai, t. y.: turto ir pajamų tvarkymo paslaugos (23 proc.), socialinės išmokos ir kompensacijos (21 proc.), asmens duomenų tvarkymo (19 proc.), komunalinės ir aplinkos tvarkymo (16 proc.) ir sveikatos apsaugos administravimo (11 proc.) paslaugos.



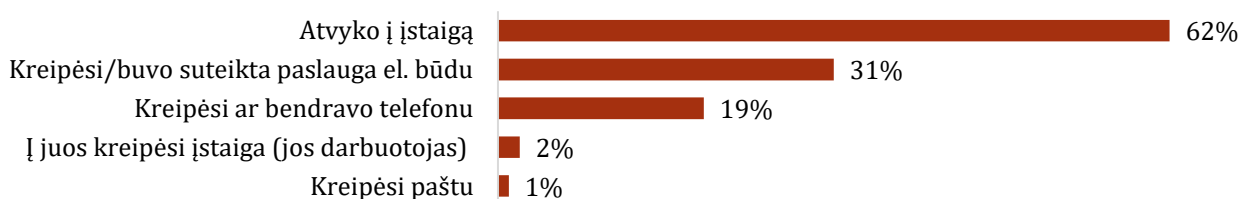
1.4. pav. Paslaugų sričių, su kuriomis dažniausiai susidūrė gyventojai, vartotojų pasitenkinimo ir svarbumo žemėlapis (gyventojų, kurie naudojami konkrečia paslauga, vertinimas pažymėtas raudona spalva, kurie nesinaudojo – juoda)

Minėtų paslaugų pasitenkinimo ir svarbumo žemėlapyje (žr. 1.4. pav.) matyti, kad pastebimai skyrėsi gyventojų, kurie nesinaudojo konkrečia paslauga (žemėlapyje pažymėti juoda spalva) ir tų, kurie naudojami tam tikromis paslaugomis (pažymėta raudonai). Tyrimo duomenų analizė parodė, kad tam tikromis paslaugomis (ypač turto ir pajamų tvarkymo), naudojęsi žmonės jas vertina kaip svarbesnes, lyginant su tais, kurie šiomis paslaugomis nesinaudojo. Svarbu ir tai, kad gyventojai, kurie naudojami turto ir pajamų tvarkymo, asmens duomenų tvarkymo, socialinių išmokų ir kompensacijų bei sveikatos apsaugos administravimo paslaugomis, jas vertina geriau, nei nesinaudoję. Tuo metu beveik nesiskiria vertinimai žmonių, kurie naudojami komunalinėmis ir aplinkos tvarkymo paslaugomis bei tų, kurie jomis nesinaudojo.

Per pastaruosius aštuonerius metus keitėsi tam tikrų paslaugų vertinimai. Pastebimai išaugo pasitenkinimas asmens duomenų tvarkymo (nuo 7,1 iki 8 balų), tačiau sumažėjo pasitenkinimas sveikatos apsaugos administravimo (nuo 6,9 iki 6,4 balo), švietimo administravimo (nuo 7,2 iki 6,8 balo) bei susisiekiimo administravimo paslaugomis (nuo 7,2 iki 7 balo).

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

Gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į valstybės ar savivaldybių įstaigas, paklausus, kokių būdu jie tą darė, paaiškėjo, kad 62 proc. kreipėsi tiesiogiai, t. y. atvyko į pačią instituciją, 19 proc. kreipėsi ar bendravo telefonu, 31 proc. kreipėsi ar jiems buvo suteikta paslauga elektroniniu būdu, 1 proc. - išsiuntė kreipimąsi paštu, 2 proc. - nurodė, kad į juos kreipėsi pati įstaiga (jos darbuotojas ar pareigūnas) (žr. 1.5. pav.).



1.5. pav. Kaip per paskutinius 12 mėn. Jūs bendravote (turėjote reikalų) su valstybės ar savivaldybės įstaigomis? (N=586), 2023 m.

Į įstaigas atvyko proporcingai daugiau vyresnių, kaime gyvenančių ir žemesnį išsilavinimą turinčių gyventojų. O elektroniniu būdu dėl paslaugos proporcingai daugiau kreipėsi aukštesnį išsilavinimą turintys asmenys, gyvenantys miestuose ir didmiesčiuose bei vidutinio amžiaus gyventojai.

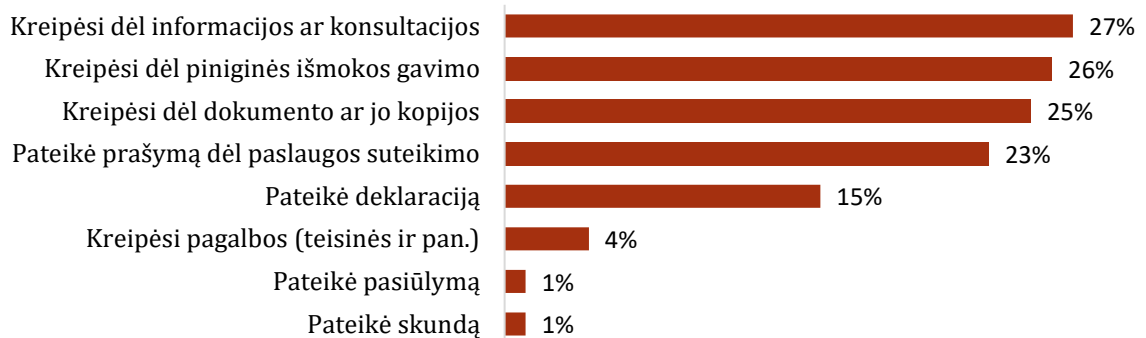
Analizuojant 2009–2023 m. duomenis, matomas nuoseklus gyventojų, kurie atvyko į įstaigą, mažėjimas bei besikreipusiųjų el. būdu ir telefonu, augimas. Tiesiogiai atvykusiųjų institucijas ir įstaigas gyventojų mažiausiai buvo 2020 m. Tikėtina, kad tai susiję su 2020 m. šalyje paskelbtu karantinu, kurio metu buvo stengiamasi išvengti tiesioginių kontaktų, o tai lėmė žymų gyventojų dalies, kurie atvyko į įstaigą sumažėjimą. Dėl minėtos priežasties 2020 m. beveik dvigubai išaugo besikreipusiųjų telefonu, o 2021 m. šis skaičius buvo didžiausias per visą lyginamąjį laikotarpį. 2020 m. taip pat padaugėjo gyventojų, kurie kreipėsi ar jiems buvo suteikta paslauga el. būdu ir ši tendencija vyravo 2021-2022 m. Pastaraisiais metais, nepaisant spartėjančio paslaugų skaitmenizavimo procesų, 2023 m. sumažėjo besikreipusiųjų tiek el. būdu, tiek telefonu ir padaugėjo gyventojų, kurie atvyko į įstaigą. Gyventojų, kurie kreipėsi paštu ar į kuriuos kreipėsi pati įstaiga (jos darbuotojas, pareigūnas), dalis liko nedidelė (žr. 1.2. lentelę).

1.2. lentelė. Kaip per paskutinius 12 mėn. Jūs bendravote (turėjote reikalų) su valstybės ar savivaldybės įstaigomis? 2009–2023 m. palyginimas (proc.)

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Atvyko į įstaigą	92	90	90	91	89	91	94	92
Kreipėsi ar buvo suteikta paslauga el. būdu	3	5	4	4	8	6	9	14
Kreipėsi ar bendravo telefonu	15	20	14	21	15	8	15	29
Kreipėsi paštu	9	4	4	4	9	9	5	3
Į juos kreipėsi įstaiga (jos darbuotojas)	-	-	-	-	-	-	-	4
Neturi nuomonės	-	1	1	0	2	0	-	1

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Atvyko į įstaigą	84	81	68	44	59	54	62
Kreipėsi ar buvo suteikta paslauga el. būdu	22	27	37	44	46	44	31
Kreipėsi ar bendravo telefonu	24	15	23	40	47	36	19
Kreipėsi paštu	5	3	4	7	4	5	1
Į juos kreipėsi įstaiga (jos darbuotojas)	3	1	1	2	3	4	2
Neturi nuomonės	3	3	0	1	1	0	3

Per paskutinius 12 mėn. gyventojai dažniausiai į valstybės ar savivaldybių įstaigas kreipėsi dėl informacijos ar konsultacijos (27 proc.), dėl prašymo pateikimo siekiant gauti piniginę išmoką (26 proc.), dėl dokumento ar jo kopijos gavimo (25 proc.), dėl paslaugos suteikimo (23 proc.) bei dėl deklaracijos pateikimo (15 proc.). Pavieniai gyventojai kreipėsi norėdami gauti pagalbą (teisinę ir pan.) (4 proc.), pateikti pasiūlymą (1 proc.) ar skundą (1 proc.) (žr. 1.6. pav.).



1.6. pav. Pasakykite, dėl ko Jūs kreipėtės ar bendravote su valstybės bei savivaldybių įstaigų tarnautojais per paskutinius 12 mėn.? (N=586), 2023 m.

Palyginti su ankstesniais metais, 2022-2023 m. galima stebėti gyventojų kreipimosi dėl paslaugų apimtį pokyčius. Gyventojų dalis, kuri kreipėsi ar bendravo su valstybės bei savivaldybių įstaigų tarnautojais per paskutinius 12 mėn. žymiai sumažėjo. 2022-2023 m. daugiau nei du kartus sumažėjo gyventojų dalis, kurie pateikė deklaraciją, tai mažiausios pasiektos reikšmės per visą lyginamąjį laikotarpį. Šį mažėjimą galėjo lemti išstobulėjęs elektroninis deklaracijos pateikimo būdas, kai dalis informacijos pateikiama „vieno langelio“ principu, o kilus klausimams dėl pildymo galima kreiptis į elektroninį vedlį. Kadangi gyventojams nereikia vykti įstaigas ar konsultuotis telefonu, deklaracijos pateikimas el. būdu gali nebūti laikomas kaip kreipimasis į paslaugą teikiančią įstaigą.

2022-2023 m. lyginant su 2021 m. sumažėjo gyventojų besikreipiančių dėl dokumento ar jo kopijos bei tų, kurie pateikė prašymą dėl paslaugos suteikimo. Tai galėjo 2021 m. išaugęs šios paslaugos aktualumas, kai dėl COVID-19 judėjimo apribojimų gyventojams norint judėti tarp savivaldybių reikėjo pateikti tam tikrus priešastį kelianti įrodančius dokumentus (pvz. deklaruota gyvenamoji vieta).

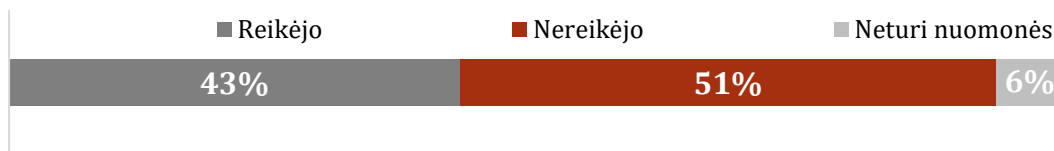
Vertinant 2016-2023 m. duomenis pastebėta, kad pasikeitė tendencijos. Iki 2022 m. gyventojai į valstybės ar savivaldybių įstaigas dažniausiai kreipėsi dėl deklaracijos ar dokumento. 2022-2023 m. dažniau kreipėsi dėl informacijos ar konsultacijos, dėl dokumento ar jo kopijos bei dėl piniginės išmokos gavimo. (žr. 1.3. lentelę).

1.3. lentelė. Pasakykite, dėl ko Jūs kreipėtės ar bendravote su valstybės bei savivaldybių įstaigų tarnautojais per paskutinius 12 mėn.? 2016–2023 m. duomenys (proc.)

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Pateikė deklaraciją	24	37	42	32	36	45	21	15
Dėl informacijos ar konsultacijos	23	31	28	32	33	39	35	27
Dėl dokumento ar jo kopijos	29	33	34	36	29	37	28	25
Dėl piniginės išmokos gavimo	16	34	30	20	28	29	31	26
Pateikė prašymą dėl paslaugos suteikimo	18	30	25	22	21	41	38	23
Kreipėsi pagalbos (teisinės ir pan.)	6	10	5	7	7	8	7	4
Kreipėsi dėl licencijos (leidimo)	3	9	5	6	6	4	-	-
Pateikė pasiūlymą	2	4	2	6	3	1	2	1
Pateikė skundą	3	5	2	1	3	2	1	1

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

Gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į valstybės ar savivaldybių įstaigas, paklaustus, ar jiems patiems reikėjo pateikti papildomus dokumentus, paaiškėjo, kad tai padaryti reikėjo 43 proc. gyventojų. 51 proc. gyventojų nurodė, kad papildomų dokumentų patiems teikti nereikėjo (žr. 1.7. pav.).



1.7. pav. Ar šioje įstaigoje, į kurią Jūs kreipėtės per paskutinius 12 mėn., Jums reikėjo pačiam/ pačiai pateikti dokumentus (pažymas, išrašus, kopijas ir pan.)? (N=586), 2023 m.

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

2023 m. palyginti su 2021-2022 m. pastebėta, kad išaugo gyventojų dalis, kuriems patiems reikėjo pateikti papildomus dokumentus. Įvertinus pastarųjų penkiolikos metų tyrimų duomenis, atkreiptinas dėmesys į tai, kad gyventojų dalis, kuriai pačiai reikėjo gauti ir pateikti papildomus dokumentus nepasižymėjo nei teigiamo, nei neigiamo augimo tendencijomis (žr. 1.4. lentelę).

1.4. lentelė. Ar valstybės ir savivaldybių įstaigose, į kurias jūs kreipėtės dėl paslaugų per paskutinius 12 mėn., jums reikėjo pačiam / pačiai pateikti dokumentus (pažymas, išrašus, kopijas ir pan.)? 2009–2023 m. duomenys (proc.).

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Reikėjo	53	42	45	37	49	32	34	49
Nereikėjo	47	57	52	61	49	62	65	48
Neturi nuomonės	0	1	3	2	2	6	1	3

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Reikėjo	43	46	37	37	51	50	43
Nereikėjo	52	49	60	61	47	48	51
Neturi nuomonės	5	5	3	2	2	2	6

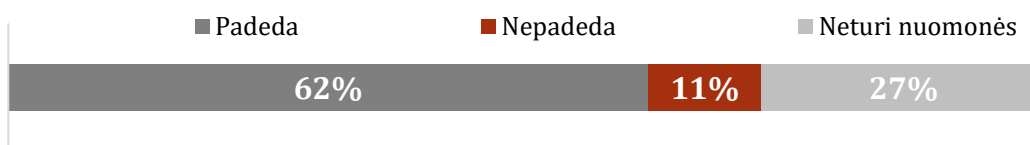
### 1.5. „Vieno langelio“ padalinio naudos vertinimas

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

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

1.8. pav. „Vieno langelio“ padalinio apibrėžimas

Dauguma gyventojų manė, kad „vieno langelio“ padalinys valstybės ir savivaldybių įstaigose padeda žmonėms greičiau išspręsti rūpimus klausimus (labai padeda – 21 proc., greičiau padeda – 41 proc.). Priešingos nuomonės laikėsi 11 proc., ketvirtadalis (27 proc.) - neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1.9. pav.).



1.9. pav. Ar, Jūsų nuomone, „vienas langelis“ valstybės ar savivaldybių įstaigose padeda greičiau išspręsti žmonėms rūpimus klausimus? (N=1023), 2023 m.

Pastebėta, kad turėjusieji reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis dažniau įvertino „vieno langelio“ padalinio naudą, nei tie, kurie neturėjo reikalų (70 proc. turėjusių reikalų lyginant su 51 proc. neturėjusių reikalų vertino teigiamai).

Įvertinus 2009–2023 m. duomenis, galima teigti, kad gyventojų nuomonė apie „vieno langelio“ padalinio naudą periodiškai keitėsi: tai gerėjo, tai blogėjo. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 2020 m. pasiekta aukščiausia „vieno langelio“ padalinio naudos vertinimo reikšmė nuo 2009 m. – net 3/4 respondentų pajautė „vieno langelio“ naudą (žr. 1.5. lentelę).

1.5. lentelė. Ar, Jūsų nuomone, „vienas langelis“ valstybės ir savivaldybės įstaigose padeda greičiau išspręsti žmonėms rūpimus klausimus? 2009–2023 m. duomenys (proc.).

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Padedą	52	67	58	57	50	51	66	68
Nepadeda	23	18	20	22	22	18	14	7
Neturi nuomonės	25	15	22	21	28	31	20	25

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Padedą	64	64	72	73	59	68	62
Nepadeda	11	13	10	10	17	13	11
Neturi nuomonės	25	23	18	17	24	19	27

## 1.6. Gyventojų nuomonės apie aptarnavimo kokybę teiravimasis

Gyventojų, kurie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į valstybės ar savivaldybių įstaigas, buvo klausama, ar šių įstaigų darbuotojai teiravosi jų nuomonės apie aptarnavimo kokybę šiose įstaigose. 23 proc. gyventojų nurodė, kad jų buvo prašoma išreikšti nuomonę apie valstybės ir savivaldybės įstaigos aptarnavimo kokybę. 66 proc. gyventojų nurodė, kad įstaigos nesidomėjo jų nuomone apie aptarnavimo kokybę (žr. 1.10. pav.).



1.10. pav. Pasakykite, ar valstybės bei savivaldybės įstaigos, į kurias jūs kreipėtės ar bendravote per paskutinius 12 mėn., domėjosi Jūsų nuomone apie aptarnavimo kokybę? (N=586), 2023 m.

Įvertinus pastarųjų penkiolikos metų tyrimų duomenis, galima teigti, kad nuo 2011 m. iki 2021 m. vis dažniau valstybės ir savivaldybių įstaigos domėjosi gyventojų nuomone apie aptarnavimo kokybę. 2019-2020 m. pastebėtas ženklus gyventojų nuomonės teiravimosi apie aptarnavimo kokybę šuolis (nuo 24 proc. – 2017 m. iki 46 proc. – 2020 m.), tačiau 2021–2023 m. gyventojų dalis, kurių nuomonės teiravosi, grįžo į 2018 m. lygį (žr. 1.6. lentelę).

1.6. lentelė. Pasakykite, ar valstybės bei savivaldybės įstaigos, į kurias jūs kreipėtės ar bendravote per paskutinius 12 mėn., domėjosi Jūsų nuomone apie aptarnavimo kokybę? 2009–2023 m. duomenys (proc.).

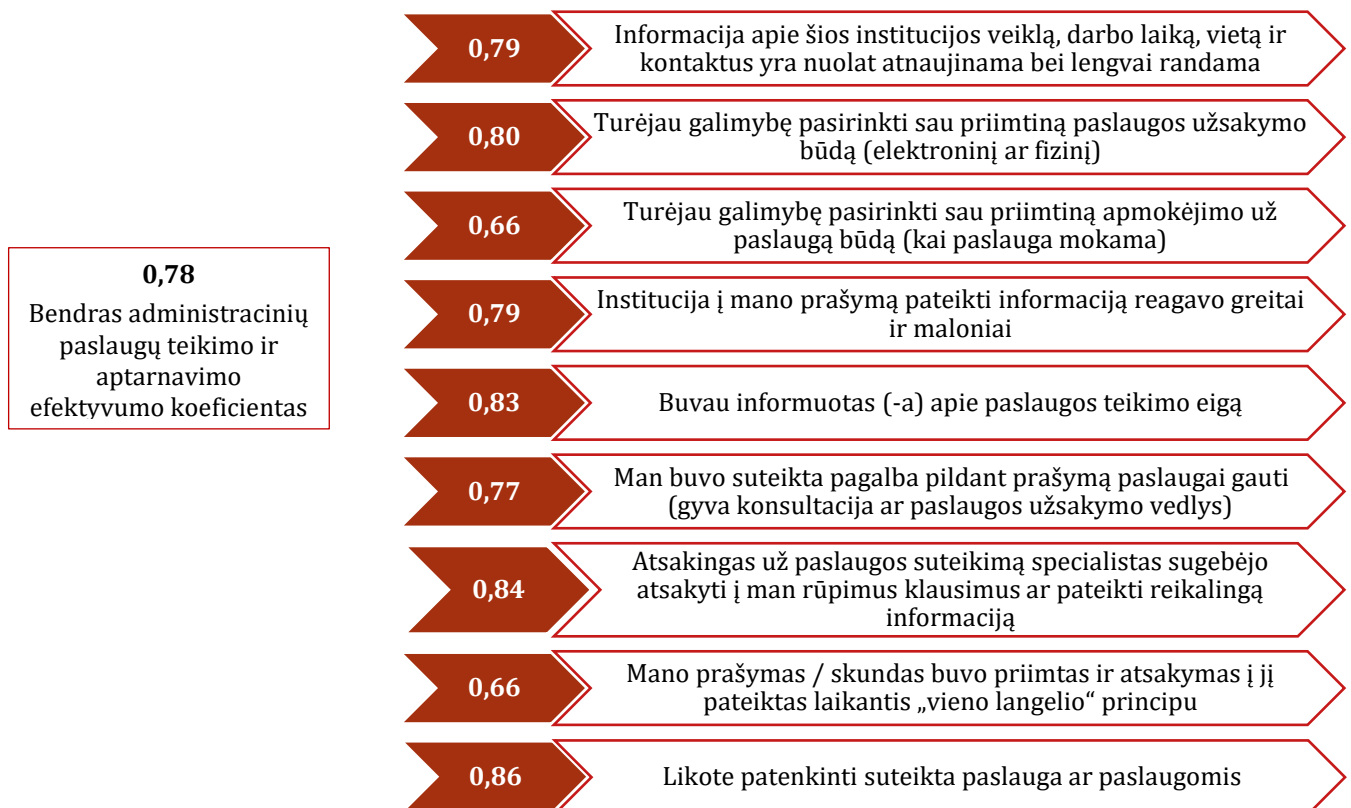
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Domėjosi	6	9	6	8	8	10	15	21
Nesidomėjo	94	90	92	89	89	86	83	72
Neturi nuomonės	0	1	3	3	4	4	2	7

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Domėjosi	24	24	45	46	27	25	23
Nesidomėjo	66	68	48	49	65	65	66
Neturi nuomonės	10	8	7	5	8	10	11

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

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

Tyrimo rezultatai parodė, kad 2023 m. bendras administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas siekė 0,78 balo. Didžioji dauguma gyventojų per paskutinius 12 mėn. besikreipusiųjų į valstybės ir savivaldybių geriausiai įvertino specialisto sugebėjimą atsakyti į rūpimus klausimus ar pateikti reikalingą informaciją (0,84). Gyventojai taip pat dažnai pritarė teiginiams, kad jiems buvo suteikta informacija apie paslaugos teikimo eigą (0,83) bei, kad buvo sudaryta galimybė pasirinkti priimtina paslaugos užsakymo būdą (0,80). Mažiausiu balu įvertinti du teiginiai - turėjau galimybę pasirinkti sau priimtina apmokėjimo už paslaugą būdą (0,66); mano prašymas / skundas buvo priimtas ir atsakymas į jį pateiktas laikantis „vieno langelio“ principu (0,66). Gyventojai rečiau sutiko ir su teiginiu, kad jiems buvo suteikta pagalba pildant prašymą paslaugai gauti (0,77). Tačiau, atkreiptinas dėmesys, kad 8 iš 10 gyventojų visgi liko patenkinti jiems suteiktomis paslaugomis (0,78) (žr. 1.11. pav.).



1.11. pav. Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas, (N=586), 2023 m.

Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipusių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas skaičiuojamas atsižvelgiant į teiginių apie paslaugos suteikimą ir aptarnavimą vertinimą. Didžioji dalis teiginių 2022 m. buvo pakeisti, siekiant daugiau sužinoti apie gyventojų patirtį. Todėl analizuojant kelių metų koeficientų reikšmes lyginti galima 2016-2021 m. laikotarpio duomenis ir 2022-2023 m.

Analizuojant 2016–2021 m. duomenis pastebėta, kad iki 2019 m. vyravusi administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficiento augimo tendencija baigėsi. 2020 m. stebimas prastesnis tam tikrų aspektų vertinimas, o 2021 m. visų aspektų vertinimas pablogėjo, o koeficientas pasiekė mažiausią reikšmę per visą lyginamąjį laikotarpį. Ypač suprastėjo pirmų trijų aspektų (įstaiga yra lengvai pasiekiamoje vietoje, patalpos yra švarios ir tvarkingos, įstaigos darbo laikas yra patogus) vertinimas – mažiausias balas nuo 2016 m. (žr. 1.7. lentelę). Tokiam vertinimui įtakos galėjo turėti tuo metu šalyje paskelbtas karantinas dėl COVID-19, kurio metu paslaugos buvo teikiamos nuotoliu.

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

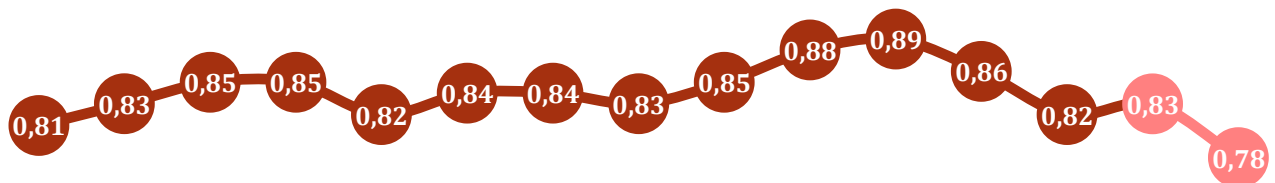
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje	0,83	0,81	0,87	0,84	0,82	0,80
Patalpos yra švarios ir tvarkingos	0,93	0,91	0,93	0,89	0,87	0,84
Įstaigos darbo laikas patogus	0,86	0,83	0,84	0,90	0,85	0,79
Į mano problemą reagavo iš karto	0,80	0,85	0,88	0,90	0,87	0,81
Problema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

Lyginant su 2022 m. duomenimis, 2023 m. pastebėta, kad visų paslaugų teikimo ir aptarnavimo aspektų reikšmės sumažėjo (nuo 0,01 iki 0,14 balo). Gyventojų vertinimai pastebimai sumažėjo vertinant šiuos aspektus: prašymas, skundas buvo priimtas ir atsakymas į jį pateiktas laikantis „vieno langelio“ principo (-0,14), institucija į prašymą pateikti informaciją reagavo greitai ir maloniai (-0,09), informacija apie institucijos veiklą, darbo laiką, vietą ir kontaktus yra nuolat atnaujinama bei lengvai randama (-0,05) (žr. 1.8. lentelę).

1.8. lentelė. Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas. 2022–2023 m. duomenys.

	2022	2023
Informacija apie šios institucijos veiklą, darbo laiką, vietą ir kontaktus yra nuolat atnaujinama bei lengvai randama	0,84	0,79
Turėjau galimybę pasirinkti sau priimtina paslaugos užsakymo būdą (elektroninį ar fizinį)	0,84	0,80
Turėjau galimybę pasirinkti sau priimtina apmokėjimo už paslaugą būdą	0,69	0,66
Institucija į mano prašymą pateikti informaciją reagavo greitai ir maloniai	0,88	0,79
Buvau informuotas (-a) apie paslaugos teikimo eigą	0,87	0,83
Buvo suteikta pagalba pildant prašymą paslaugai gauti	0,81	0,77
Specialistas sugebėjo atsakyti į man rūpimus klausimus ar pateikti reikalingą informaciją	0,85	0,84
Prašymas, skundas buvo priimtas ir atsakymas į jį pateiktas laikantis „vieno langelio“ principo	0,80	0,66
Likote patenkinti suteikta paslauga / paslaugomis	0,90	0,86
Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo koeficientas	<b>0,83</b>	<b>0,78</b>

2009–2023 m. laikotarpiu bendras administracinių paslaugų teikimo ir aptarnavimo efektyvumo koeficientas svyravo nežymiai. T. y. nuoseklus augimas vyko nuo 2009 m. iki 2012 m. (koeficiento reikšmė augo 0,04 balo) ir nuo 2016 m. iki 2019 m. (koeficiento reikšmė augo 0,06 balo), Atkreiptinas dėmesys į tai, kad 2019 m. buvo pasiekta aukščiausia reikšmė per visą lyginamąjį laikotarpį, tačiau 2020-2021 m. koeficiento reikšmė sumažėjo. Kaip minėta, 2022 - 2023 m. keitėsi teiginiai pagal kurių vertinimą skaičiuojamas koeficientas, todėl reikšmes lyginti su ankstesniais metais nebūtų tikslinga. Lyginant pastarųjų dvejų metų duomenis, stebimas koeficiento kritimas (žr. 1.12. pav.).

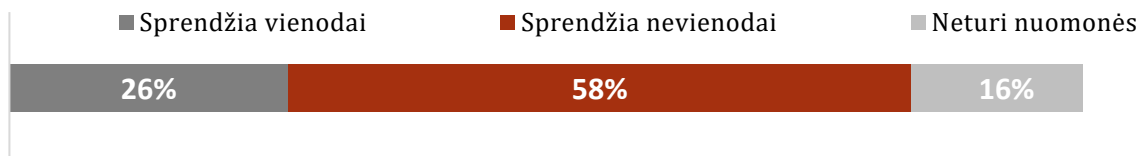


2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023

1.12. pav. Administracinių paslaugų teikimo ir besikreipiančių asmenų aptarnavimo efektyvumo koeficientas. 2009–2023 m. duomenys.

## 1.8. Gyventojų požiūris į jų problemų sprendimą

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti gyventojų požiūrį į jų problemų sprendimą. Remiantis tyrimo rezultatais galima teigti, kad daugiau nei pusė gyventojų (58 proc.) nesutiko su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai. Ketvirtadalis tokiam teiginiui pritarė, o šiuo klausimu nuomonės neturėjo 16 proc. gyventojų (žr. 1.13. pav.).








1.13. pav. Ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai? (N=1023), 2023 m.

Gyventojų požiūris į jų problemų sprendimą skyrėsi priklausomai nuo to, ar jie per paskutinius 12 mėn. turėjo reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis. Gyventojai, kurie turėjo reikalų dažniau pritarė teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai. Gyventojai, neturėję reikalų dažniau teigė, kad gyventojų problemos sprendžiamos nevienodai ir tokie gyventojai dažniau neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1.9. lentelę).

1.9. lentelė. Ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai? Gyventojų, turėjusių reikalų bei gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis palyginimas (proc.), 2023 m.

	Problemas sprendžia vienodai	Problemas sprendžia nevienodai	Neturi nuomonės
Turėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	30	55	15
Neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	19	62	19
Visi gyventojai	26	58	16

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

 LYTIS	ryšio tarp lyties ir gyventojų pritarimo teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, <b>nėra</b> .
 AMŽIUS	ryšio tarp amžiaus ir gyventojų pritarimo teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, <b>nėra</b> .
 IŠSILAVINIMAS	ryšio tarp išsilavinimo ir gyventojų pritarimo teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, <b>nėra</b> .
 PAJAMOS	ryšio tarp pajamų ir gyventojų pritarimo teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, <b>nėra</b> .
 VIETOVĖS TIPAS	<b>ryšys yra.</b> Didmiesčių ir miestų vietovių gyventojai dažniau nei kaimiškų vietovių gyventojai sutiko su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai.

1.14. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Nagrinėjant 2017–2023 m. duomenimis, 2020 m. nustojo augti gyventojų, kurie pritaria teiginiui, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai, procentinė dalis, o 2023 m. tokių gyventojų dalis buvo mažiausia per visą lyginamąjį laikotarpį (36 proc.) (žr. 1.10. lentelę). Gali būti, kad tokiam žmonių vertinimui įtakos turėjo jų požiūris į Vyriausybės taikomus apribojimus dėl karantino, bet tai nepaaiškina kodėl vertinimai ne tik nepagerėjo 2022-2023 m., bet dar ir pablogėjo.

1.10. lentelė. Ar Jūs sutinkate ar nesutinkate su teiginiu, kad valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai? 2017–2023 m. duomenys (proc.).

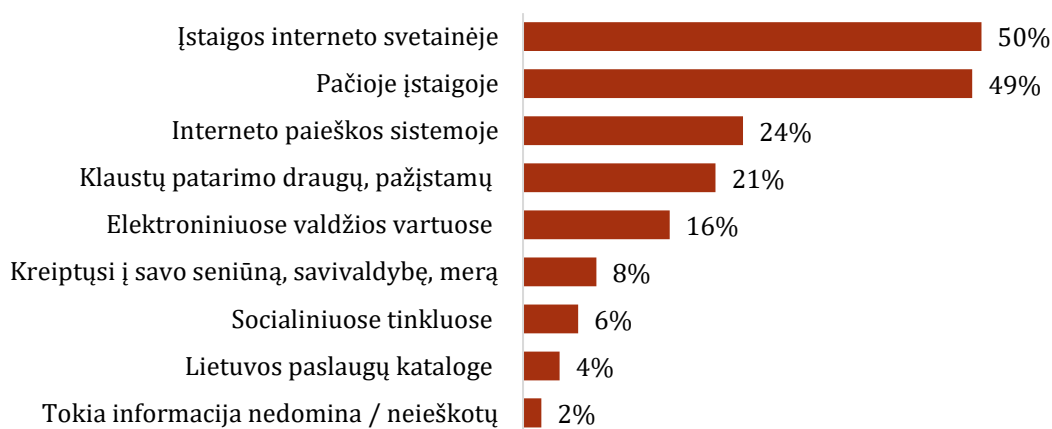
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia vienodai	36	35	42	40	33	34	26
Valstybės ir savivaldybių įstaigos visų gyventojų problemas sprendžia nevienodai	48	51	45	50	55	55	58
Neturi nuomonės	16	14	13	10	12	11	16

## 2. Valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiama informacija ir gyventojų dalyvavimas vietos savivaldoje

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

Tyrimo metu buvo domėtasi, kur gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ar savivaldybių teikiamas paslaugas. Gauti rezultatai rodo, kad dažniausiai gyventojai tokios informacijos ieškotų įstaigos interneto svetainėje (50 proc.) ar pačioje įstaigoje (49 proc.). Kas ketvirtas gyventojas informacijos ieškotų interneto svetainėje (24 proc.), o kas penktas patarimo klausų draugo, pažįstamo (21 proc.). Mažesnė dalis gyventojų (16 proc.) informacijos ieškotų per elektroninius valdžios vartus, kreiptųsi į savo seniūną, savivaldybę ar merą (8 proc.) ar informacijos ieškotų ir kituose elektroniniuose šaltiniuose – socialiniuose tinkluose (6 proc.), Lietuvos paslaugų kataloge (4 proc.). Tokia informacija nedomino – 2 proc. gyventojų (žr. 2.1. pav.).

2.1. pav. Pasakykite, kur Jūs ieškotumėte informacijos apie valstybės ar savivaldybės įstaigų teikiamas paslaugas? 2023 m.



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



LYTIS

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



AMŽIUS

**ryšys yra.** Jaunesni ir vidutinio amžiaus gyventojai dažniau nei vyresni gyventojai informacijos apie teikiamas paslaugas ieškotų šių įstaigų interneto svetainėse, elektroniniuose valdžios vartuose, interneto paieškos sistemoje. Vyresni dažniau ieškotų atvykę į pačią įstaigą, kreiptųsi į seniūną, merą ar kitą savivaldybės atstovą bei klaustų patarimo draugų.



IŠSILAVINIMAS

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



PAJAMOS

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

VIETOVĖS  
TIPAS

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

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

Lyginant 2017-2021 m. išliko panašios šaltinių, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie įstaigų teikiamas paslaugas, tendencijos: dažniausiai gyventojai minėjo įstaigų interneto svetaines, pačią įstaigą bei draugus, pažįstamus. 2022-2023 m. klausimynas buvo papildytas ir įtrauktas atsakymo variantas – informacijos ieškotu interneto paieškos sistemoje („googlinimas“). Apklausos rezultatai parodė, jog tai taip pat labai dažnas informacijos paieškos būdas. 2022 m. informacijos interneto paieškos sistemoje ieškojo 38 proc. gyventojų, o 2023 m. – 24 proc. (žr. 2.1. lentelę).

2.1. lentelė. Šaltiniai, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie valstybės ir savivaldybių teikiamas paslaugas. 2017–2023 m. duomenys (proc.).

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Pačioje įstaigoje	66	59	48	42	49	49	49
Įstaigos interneto svetainėje	38	42	41	52	47	54	50
Klaustų patarimo draugų, pažįstamų	26	25	19	24	21	26	21
Elektroniniuose valdžios vartuose (epaslaugos.lt)	9	8	19	21	19	22	16
Interneto naujienų svetainėse (delfi, lrytas ar pan.)	8	3	10	8	4	-	-
Interneto paieškos sistemoje („googlinimas“)	-	-	-	-	-	38	24
Kreiptųsi į savo seniūną, savivaldybę, merą	14	8	9	10	9	9	8
Lietuvos paslaugų kataloge (lietuva.gov.lt)	4	4	8	6	1	2	4
Socialiniuose tinkluose (Facebook, Twiter ar pan.)	4	2	6	5	4	6	6
Tokia informacija nedomina / neieškotų	5	0	23	17	0,4	4	2

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

Šio tyrimo metu buvo skaičiuojamas bendras valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficientas, kuris gaunamas įvertinus keturis šių įstaigų viešinamos informacijos aspektus. Atskirų valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektų koeficientas skaičiuojamas pagal formulę, kur teigiamai viešinamos

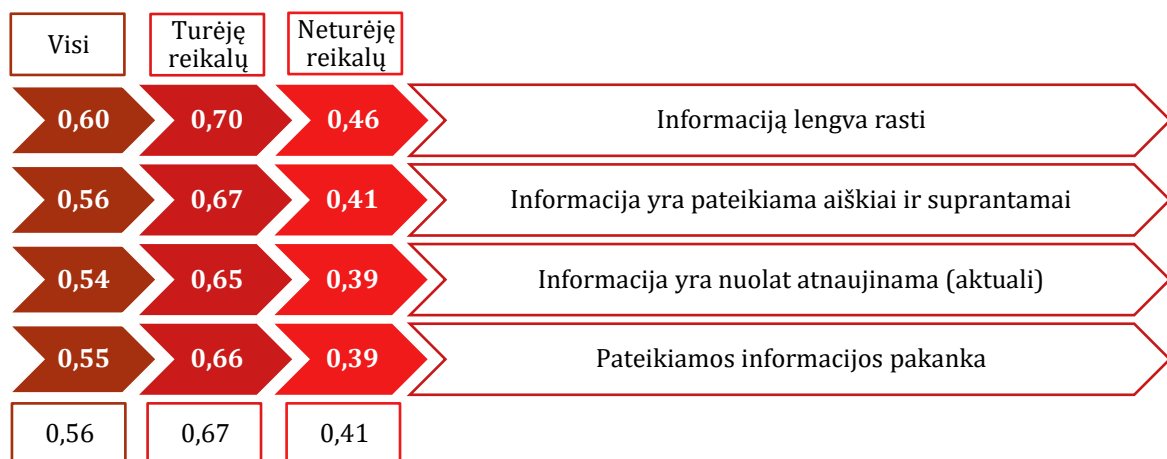
informacijos aspektus įvertinusių gyventojų skaičius dalinamas iš visų apklausoje dalyvavusių gyventojų skaičiaus (2023 m. N=1023). Maksimali galima koeficiento reikšmė K=1. Kuo didesnė koeficiento reikšmė, tuo didesnis viešinamos informacijos prieinamumas ir skaidrumas.

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

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






2023 m. viešojo valdymo įstaigų viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficientas siekė 0,56 balo. Atskiros viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo aspektų vertinimo reikšmės kito nežymiai. Geriausiai buvo vertinimas informacijos prieinamumas (0,60), prasčiausiai – pateikiamos informacijos aktualumas (informacija nuolat atnaujinama) 0,54 balo.

Gyventojai, per paskutinius 12 mėn. turėję reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis, šių įstaigų viešinamą informaciją vertino geriau nei tie, kurie tokių reikalų neturėjo. Taip pat gyventojai, neturėję reikalų su šiomis įstaigomis dažniau neturėjo nuomonės šiuo klausimu (žr. 2.4. pav.).



2.4. pav. Pasakykite, ar Jūs visiškai nesutinkate, greičiau nesutinkate, greičiau sutinkate ar visiškai sutinkate su šiais teiginiais apie valstybės ar savivaldybių viešinamą informaciją (proc.)? 2023 m.

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

 LYTIS	ryšio tarp lyties ir valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektų vertinimo <b>nėra</b> .
 AMŽIUS	<b>ryšys yra.</b> Vyresni gyventojai rečiau sutinka su teiginiais, jog informaciją lengva rasti, ji pateikiama aiškiai, jos pakanka ir ji nuolat atnaujinama.
 IŠSILAVINIMAS	<b>ryšys yra.</b> Aukštąjį išsilavinimą turintys gyventojai dažniau nei turintieji žemesnį išsilavinimą visus valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektus vertino geriau.
 PAJAMOS	<b>ryšys yra.</b> Didesnes pajamas gaunantys gyventojai dažniau nei gaunantieji mažesnes ar vidutines pajamas visus valstybės ir savivaldybių įstaigų viešinamos informacijos aspektus vertino geriau.
 VIETOVĖS TIPAS	<b>ryšis yra.</b> Gyventojai gyvenantys kaimo vietovėje rečiau sutiko su teiginiais, jog informaciją lengva rasti, ji pateikiama aiškiai.

2.5. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Lyginant 2016-2023 metų duomenis, pastebima jog koeficiento reikšmė nuolat kinta, tai gerėja, tai blogėja. Galima tik svarstyti kodėl taip keičiasi gyventojų nuomonė. Ženklus viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficiento šuolis matomas 2019 m., tai būtų galima sieti su dažniau elektroniniu būdu užsakomomis paslaugomis. Tačiau 2020 m. koeficientas pradėjo mažėti, o 2021 m. pasiekė beveik mažiausią balą – 0,58 (žemesnis vertinimas buvo tik 2016 m.). Tikėtina, kad tam įtakos turėjo šalyje paskelbtas karantinas. Stebint pastarųjų metų rezultatus, vėl matomas koeficiento šuolis 2022 m. ir kritimas 2023 m. (žr. 1.10. lentelę).

2.2.. lentelė. Valstybės ar savivaldybių viešinamos informacijos skaidrumo ir prieinamumo koeficiento 2016–2023 m. duomenys

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Informaciją lengva rasti	0,53	0,63	0,66	0,81	0,77	0,62	0,74	0,60
Informacija yra pateikiama aiškiai ir suprantamai	0,50	0,61	0,64	0,79	0,76	0,60	0,74	0,56
Informacija yra nuolat atnaujinama	0,46	0,55	0,58	0,82	0,74	0,52	0,75	0,54
Pateikiamos informacijos pakanka	0,47	0,59	0,60	0,80	0,79	0,57	0,72	0,55
<b>KOEFICIENTAS</b>	<b>0,49</b>	<b>0,60</b>	<b>0,62</b>	<b>0,81</b>	<b>0,77</b>	<b>0,58</b>	<b>0,74</b>	<b>0,56</b>

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

Tyrimo metu gyventojų buvo teiraujamasi, ar jie, norėdami pateikti pasiūlymą ar skundą kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai, žinotų, kaip tai padaryti. Gauti rezultatai rodo, kad 50 proc. gyventojų žinotų, kaip tai padaryti, 39 proc. – nežinotų, kaip pateikti pasiūlymą ar skundą kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai. Daugiau nei dešimtadalis (11 proc.) nepateikė savo nuomonės šiuo klausimu (žr. 1.20. pav.).



2.6. pav. Jeigu Jūs dabar norėtumėte pateikti pasiūlymą ar skundą kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai, ar jūs žinotumėte, kaip tai padaryti?, (N=1023), 2023 m.

Verta pažymėti, kad gyventojai, turėję reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis jautėsi labiau informuoti apie galimybes ir būdus, kaip pateikti pasiūlymą ar skundą (61 proc. turėjusių reikalų ir 36 proc. neturėjusių reikalų žinojo, kaip reikėtų pateikti pasiūlymą ar skundą šioms įstaigoms).

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

	ryšio tarp lyties ir žinojimo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai <b>nėra</b> .
	<b>ryšys yra.</b> Jaunesni ir vyresni gyventojai rečiau nei vidutinio amžiaus gyventojai žinojo apie galimybes ir būdus pateikti pasiūlymus ar skundus kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai.
	<b>ryšys yra.</b> Žemesnį išsilavinimą turintieji proporcingai rečiau žinojo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus. Dažniausiai žinojo – aukštąjį (tiek universitetinį, tiek neuniversitetinį) išsilavinimą turintys gyventojai.
	<b>ryšys yra.</b> Mažiausias pajamas gaunantys gyventojai rečiau nei gaunantys vidutines ir didesnes pajamas žinojo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus.
	ryšio tarp gyvenamosios vietovės tipo ir žinojimo apie galimybes ir būdus pateikti siūlymus ar skundus kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai <b>nėra</b> .

2.7. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

2022 m. palyginti su 2023 m. rezultatais pastebėta, kad išliko panašios gyventojų žinojimo apie galimybes ir būdus teikti siūlymus viešojo valdymo įstaigoms jiems svarbiais klausimais tendencijos.

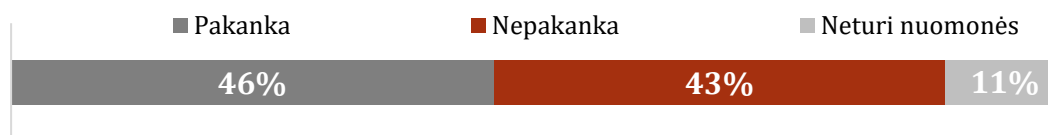
Vertinant pastarojo dešimtmečio metų tyrimų rezultatus, atkreiptinas dėmesys į tai, kad nuo 2015 m. iki 2023 m. vyraujanti tendencija, kuomet gyventojų, žinančių apie galimybes teikti pasiūlymą ar skundą valstybės ar savivaldybės įstaigai, dalis yra didesnė nei nežinančiųjų, išlieka panašiam lygyje (žr. 2.3. lentelę).

2.3. lentelė. Jeigu Jūs dabar norėtumėte pateikti pasiūlymą ar skundą kuriai nors valstybės ar savivaldybės įstaigai, ar jūs žinotumėte, kaip tai padaryti? 2012–2023 m. duomenys (proc.),

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Žinotų	38	47	45	53	51	52	53	50	49	45	47	50
Nežinotų	50	41	47	40	39	37	37	38	39	43	41	39
Neturi nuomonės	12	12	8	7	10	11	11	12	12	12	12	11

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

Gyventojų paklausus, ar jiems pakanka informacijos apie tai, kokiais būdais jie gali dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius reikalus jų gyvenamojoje vietovėje paaiškėjo, kad gyventojai pasiskirstę į dvi apylyges grupes, t. y. tokios informacijos pakanka 46 proc., o nepakanka 43 proc., 11 proc. šiuo klausimu neturėjo nuomonės (žr. 2.8. pav.).



2.8. pav. Ar Jums pakanka informacijos apie tai, kokiais būdais Jūs galite dalyvauti, sprendžiant įvairius viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (N=1015), 2022 m.

2022 m. palyginti su 2021 m. padaugėjo gyventojų, manančių, kad jiems tokios informacijos pakanka (nuo 40 iki 46 proc.) ir sumažėjo gyventojų dalis, kuri neturi nuomonės šiuo klausimu (nuo 18 iki 11 proc.). Tyrimo duomenys parodė, kad labiau informuoti aktyvūs gyventojai, t. y. tie, kurie jau viena ar kita forma prisideda prie vietos klausimų sprendimo.

Įvertinus 2016–2022 m. apklausos rezultatus, galima teigti, kad 2016–2018 bei 2022 m. gyventojų dalis, kuriai pakako informacijos apie dalyvavimo būdus sprendžiant įvairius viešuosius reikalus, buvo didesnė už dalį kuriai tokios informacijos nepakako. O 2019–2021 m. gyventojų, kuriems nepakako informacijos apie tai, kokiais būdais galima dalyvauti, sprendžiant įvairius viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje, dalis buvo šiek tiek didesnė nei gyventojų, kuriems tokios informacijos pakako dalį. Kitaip tariant, atsirado neigiamas balansas. 2021 m. rodiklio reikšmės mažėjimą galima sieti su COVID-19 pandemijos sąlygotais judėjimo apribojimais, nulėmusiais mažesnę gyventojų socialinę aktyvumą. Taip pat, sumažėjusį gyventojų socialinę aktyvumą galėjo nulemti ne tik objektyvios, su judėjimo apribojimais susijusios priežastys, bet ir „pandeminis nuovargis“, suprastėjusi visuomenės emocinė būklė bei sumažėjęs pasitikėjimas valstybės institucijomis ir įstaigomis (Vyriausybe ir pan.) dėl jų priimamų „nepopuliarių“, COVID-19 pandemijos sąlygotų sprendimų (žr. 2.4. lentelę).

2.4. lentelė. Ar Jums pakanka informacijos apie tai, kokiais būdais Jūs galite dalyvauti, sprendžiant įvairius viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? 2016–2022 m. duomenys (proc.)<sup>2</sup>

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Informacijos pakanka	51	42	48	46	48	40	46
Informacijos nepakanka	35	38	44	51	50	42	43
Neturi nuomonės	14	20	8	3	2	18	11

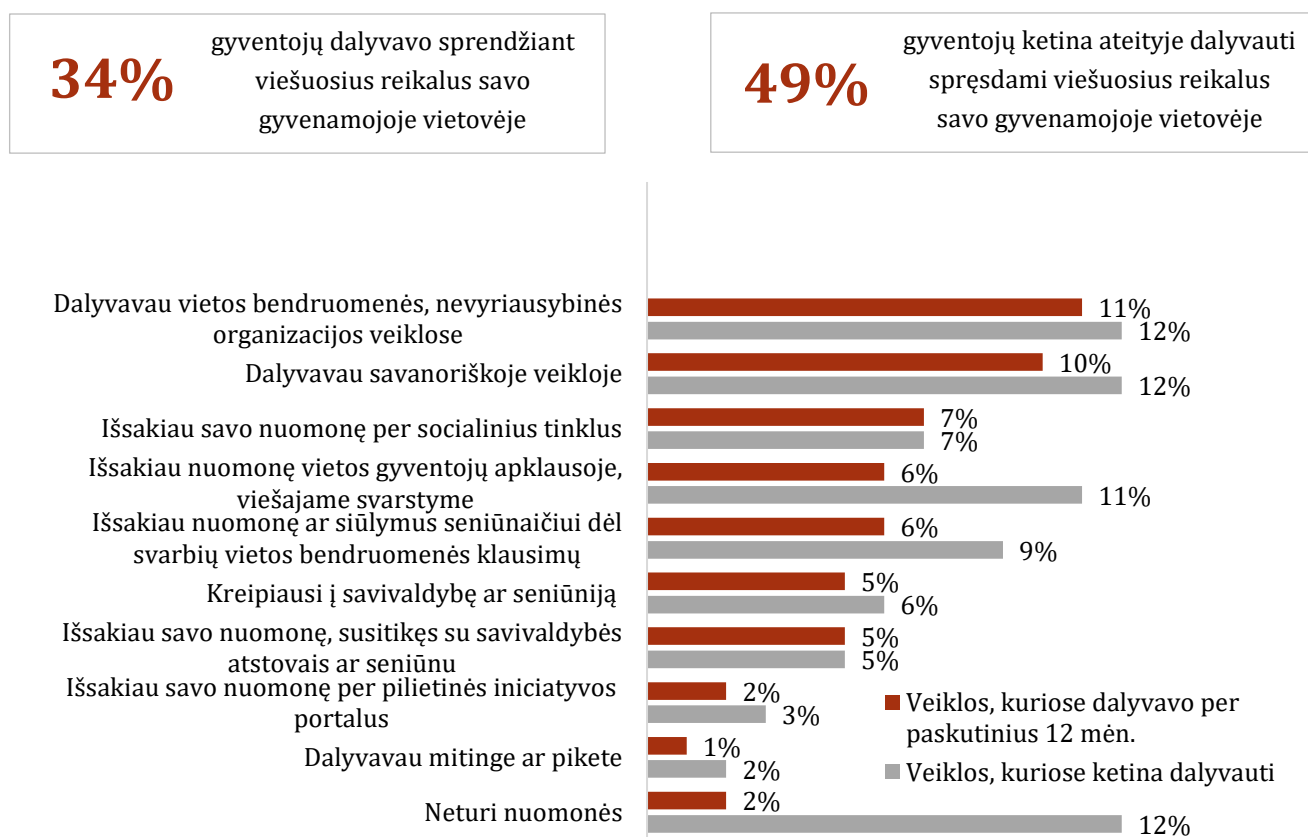
Statistiškai reikšmingų skirtumų tarp socialinių demografinių charakteristikų ir informacijos apie tai, kokiais būdais galima dalyvauti sprendžiant įvairius viešuosius reikalus gyvenamojoje vietovėje pakankamumo, nėra.

<sup>2</sup> 2023 m. šio klausimo buvo atsisakyta.

## 2.5. Gyventojų dalyvavimo vietos savivaldoje forma






Tyrimo metu gyventojų buvo klausiama, ar per paskutiniuosius 12 mėn. jie dalyvavo sprenddami viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje ir ar ketina dalyvauti ateityje. 34 proc. gyventojų per paskutinius 12 mėn. dalyvavo ar sprendė viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje. Žmonės tai dažniausiai darė dalyvaudami vietos bendruomenės, nevyriausybinių organizacijos veikloje (11 proc.) ir savanoriškoje veikloje (10 proc.). Kiek mažesnė dalis išsakė savo nuomonę per socialinius tinklus (7 proc.) ar gyventojų apklausoje, viešajame svarstyme (6 proc.), ar nuomonę, siūlymus dėl svarbių vietos bendruomenės klausimų išsakė seniūnaičiui (6 proc.). Tokia pat dalis gyventojų per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į savivaldybę ar seniūną (5 proc.) bei išsakė nuomonę tiesiogiai susitikę su savivaldybės ar seniūnijos atstovais (5 proc.). Dar mažiau žmonių išsakė nuomonę per pilietinės iniciatyvos portalus (2 proc.) ar dalyvavo mitinge, pikete (1 proc.). Nuomonės šiuo klausimu neturėjo 2 proc. gyventojų.

Derėtų pastebėti, kad esminių skirtumų tarp dalyvavusių gyventojų dalies ir dalyvavimo formų bei ateityje ketinančių dalyvauti ir dalyvavimo formų nepastebėta. 2023 m. kiek daugiau žmonių ketino dalyvauti išsakant nuomonę vietos gyventojų apklausoje, viešame svarstyme bei išsakant nuomonę ar siūlymus seniūnaičiui dėl svarbių vietos bendruomenės klausimų nei tai darė per paskutinius 12 mėn. Atkreiptinas dėmesys į tai, kad ateityje gyventojai nusiteikę aktyviau dalyvauti savivaldoje (žr. 2.9. pav.).



2.9. pav. Ar per paskutinius 12 mėn. Jūs tai darėte, dalyvaudami ar spęsdami viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? / Ar Jūs ateityje ketinate dalyvauti tokioje veikloje, spęsdami viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? (N=1023) 2023 m.

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

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

2.10. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Lyginant 2016–2023 m. tyrimų duomenis, galima teigti, kad gyventojų dalyvavimo (dalies ir formų) ir ketinimų dalyvauti ateityje (dalies ir formų) sprendžiant viešuosius reikalus tendencijos keitėsi nežymiai. Dažniausiai gyventojai dalyvavo ir ketino dalyvauti savarankiškoje veikloje, išimtis tik 2019 m. ir 2023 metais. 2020-2023 m. sumažėjo gyventojų, dalyvavusių ar ketinančių dalyvauti susirinkime, mitinge ar pikete, dalis (žr. 2.5. ir 2.6. lenteles). Šį pokytį 2020 - 2021 m. galėjo lemti karantino apribojimai ir epideminė situacija šalyje, dėl kurios gyventojai vengė kontaktų tarpusavyje, tačiau sumažėjimas matomas ir 2022-2023 m.

2.5. lentelė. Ar per paskutinius 12 mėn. Jūs tai darėte, dalyvaudami ar spėsdami viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? 2016–2023 m. duomenys (proc.).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dalyvavo vietos bendruomenės, nevyriausybinių organizacijų veikloje	9	7	7	11	12	8	10	11
Išsakė savo nuomonę per socialinius tinklus	3	4	5	11	10	6	8	7
Dalyvavo susirinkime, mitinge ar pikete	4	5	8	10	2	2	2	1
Išsakė nuomonę vietos gyventojų apklausoje	8	7	7	8	9	6	7	6
Kreipėsi į savivaldybę ar seniūniją telefonu, paštu ar elektroniniu paštu	5	4	5	8	8	7	7	5
Dalyvavo savanoriškoje veikloje	12	12	14	8	12	13	12	10
Išsakė nuomonę ar siūlymus seniūnaičiui dėl svarbių vietos bendruomenės klausimų	-	-	8	7	5	6	5	6
Išsakė savo nuomonę, susitikęs su savivaldybės ar seniūnijos atstovais	4	5	5	7	7	4	5	5
Išsakė savo nuomonę per pilietinės iniciatyvos portalus							4	2
Neturi nuomonės	3	2	1	1	2	3	3	2
Nedalyvavo niekur	69	72	66	63	60	67	63	66

2.6. lentelė. Ar Jūs ateityje ketinate dalyvauti tokioje veikloje, sprenddami viešuosius reikalus Jūsų gyvenamojoje vietovėje? 2016–2023 m. duomenys (proc.).

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ketina dalyvauti vietos bendruomenės, nevyriausybinių organizacijų veikloje	10	8	9	12	14	10	10	12
Ketina išsakyti savo nuomonę per socialinius tinklus	4	6	6	12	14	9	11	7
Ketina dalyvauti susirinkime, mitinge ar pikete	5	6	10	13	5	4	4	2
Ketina išsakyti nuomonę vietos gyventojų apklausoje	10	12	13	9	12	9	10	11
Ketina kreiptis į savivaldybę ar seniūniją telefonu, paštu ar elektroniniu paštu	4	6	6	9	13	7	9	6
Ketina dalyvauti savanoriškoje veikloje	12	13	15	8	16	15	14	12
Ketina išsakyti nuomonę ar siūlymus seniūnaičiui dėl svarbių vietos bendruomenės klausimų	-	-	7	10	9	8	7	9
Ketina pateikti savo nuomonę, susitikus su savivaldybės ar seniūnijos atstovais	6	7	6	8	12	7	8	5
Išsakė savo nuomonę per pilietinės iniciatyvos portalus							6	3
Neturi nuomonės	18	12	10	4	5	18	18	12
Neketina kažkur dalyvauti	52	57	52	56	50	48	49	51

## 2.6. Gyventojų nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežastys

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

2.7. lentelė. Gyventojų nedalyvavimo sprendžiant vietos reikalus priežasčių grupės

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

Gauti rezultatai rodo, kad gyventojų aktyvumui sprendžiant vietos reikalus įtakos turi abiejų grupių priežastys. Taip pat pažymėtina, kad gyventojai neišskyrė vienos dominuojančios priežasties, jų yra keletas: jie netiki, jog gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams (pirmos grupės priežastis, 34 proc.), gyventojams nerūpi vietos reikalai (antros grupės priežastis, nurodė 29 proc.), vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių (antros grupės priežastis, 28 proc.), gyventojai tam neturi laiko (antros grupės priežastis, 28 proc.), trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos (pirmos grupės priežastis, 29 proc.). Gyventojai teigė, kad jiems nepakanka informacijos apie dalyvavimo galimybes (pirmos grupės priežastis, 21 proc.) ir jie bijo galimų neigiamų pasekmių (21 proc.). Nuomonės šiuo klausimu neturėjo – 6 proc. gyventojų (žr. 2.11. pav.)



2.11. pav. Pasakykite kodėl Jūsų gyvenamojoje vietovėje žmonės nedalyvauja tokiose veiklose, sprenddami viešuosius reikalus? (N=1023), 2023 m.

Pastebėta, kad gyventojai, kurie dalyvavo sprendžiant viešuosius reikalus savo gyvenamojoje vietovėje, dažniau nei nedalyvavusieji manė, kad ir vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių (palyginimui 38 ir 23 proc.), taip pat dalyvavusieji dažniau nei nedalyvavusieji manė, kad trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio (palyginimui 30 ir 20 proc.). Kita vertus ir aktyvių, ir pasyvių gyventojų nuomonės sutapo dėl to, kad gyventojai netiki, kad jie gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams (tiek aktyvieji, tiek pasyvieji šią priežastį nurodė dažniausiai). Į šias priežastis reikėtų atkreipti dėmesį siekiant gyventojus paskatinti dalyvauti sprendžiant viešuosius reikalus (žr. 2.8. lentelė).

2.8. lentelė. Pasakykite kodėl Jūsų gyvenamojoje vietovėje žmonės nedalyvauja tokiose veiklose, sprenddami viešuosius reikalus? Gyventojų, dalyvavusių sprendžiant viešuosius reikalus, gyventojų, nedalyvavusių sprendžiant viešuosius reikalus, palyginimas (proc.), 2023 m.

	Dalyvavo per paskutinius 12 mėn. N=349	Nedalyvavo per paskutinius 12 mėn. N=674	Visi gyventojai N=1023
Netiki, kad gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams	39	31	34
Žmonėms tai nerūpi	27	30	29
Gyventojai bijo galimų neigiamų pasekmių	25	19	21
Trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio	30	20	23
Neturi laiko	28	27	28
Vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių	38	23	28
Nepakanka informacijos apie dalyvavimo galimybes	21	22	21
Sudėtingos procedūros	16	11	13

2017–2023 m. duomenys rodo, kad dominuojanti priežastis, kodėl gyvenamojoje vietovėje gyventojai nedalyvauja sprendžiant viešuosius reikalus yra tai, jog jie netiki, galintys daryti įtaką savivaldybės sprendimams. Gyventojai taip pat dažnai teigė, jog žmonėms nerūpi viešieji reikalai ar jie neturi laiko. 2019-2021 m. gyventojai dažnai nurodė, kad trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio, o 2020-2023 m. dažniau buvo teigiama, kad vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių (žr. 2.9. lentelę).

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Netiki, kad jie gali daryti įtaką savivaldybės sprendimams	30	31	36	38	36	42	34
Vietos bendruomenėje trūksta iniciatyvių žmonių	22	26	27	29	34	39	28
Trūksta pačios savivaldybės iniciatyvos, bendradarbiavimo ir grįžtamojo ryšio	20	19	31	34	29	31	23
Žmonėms tai nerūpi	26	29	37	33	28	29	29
Neturi laiko	26	29	33	26	28	29	28
Nepakanka informacijos apie dalyvavimo galimybes	22	20	21	24	27	29	21
Gyventojai bijo galimų neigiamų pasekmių	15	15	24	25	15	18	21
Sudėtingos procedūros	10	11	22	21	12	16	13
Neturi nuomonės	10	8	2	6	8	8	6

2.9. lentelė. Pasakykite kodėl Jūsų gyvenamojoje vietovėje žmonės nedalyvauja tokiose veiklose, sprenddami viešuosius reikalus? 2017–2023 m. duomenys (proc.).

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

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

Tyrimo metu gyventojų buvo klausiama, kaip jie vertina valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą. Gauti rezultatai atskleidė, kad daugiau nei pusė gyventojų šių institucijų darbą vertino gerai, priešingą vertinimą išsakė ketvirtadalis gyventojų, o nuomonės šiuo klausimu neturėjo virš dešimtadalio gyventojų (žr. 3.1. pav.).



3.1. pav. Kaip Jūs vertinate valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą? (N=1023) 2023 m.

Palyginus gyventojų, turėjusių reikalų ir gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis duomenis, pastebėti šių įstaigų darbo vertinimo skirtumai – gyventojai neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis dažniau neturėjo nuomonės ir mažesnė dalis valstybės bei savivaldybių įstaigų darbą vertino gerai (žr. 3.1. lentelę).

3.1. lentelė. Kaip Jūs vertinate valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą? Gyventojų, turėjusių reikalų bei gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis palyginimas (proc.), 2023 m.

	Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino gerai	Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino blogai	Neturi nuomonės
Turėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	65	25	11
Neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	51	24	25
Visi gyventojai	59	24	17

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

Lyginant 2018-2023 m. rezultatus, galima teigti, kad 2021-2023 m. padaugėjo gyventojų, kurie teigiamai vertina valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą. Ši reikšmė aukščiausia per visą lyginamąjį laikotarpį. Neigiamai vertinančių asmenų dalis pasiekė didžiausią reikšmę 2022 m., nors 2023 m. ši dalis kiek sumažėjo ir išaugo neturinčių nuomonės gyventojų dalis. Pažymėtina, kad 2021-2023 m. neturinčių nuomonės gyventojų dalis, lyginamajam laikotarpyje, buvo per pus mažesnė (žr. 3.2. lentelę).

3.2. lentelė. Kaip Jūs vertinate valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą? 2018–2023 m. duomenys (proc.).

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino gerai	55	48	45	59	59	59
Valstybės ir savivaldybių įstaigų darbą vertino blogai	18	19	24	26	29	24
Neturi nuomonės	27	33	31	15	12	17

### 3.2. Pasitikėjimas valstybės įstaigomis

Gyventojų paklausus, ar jie apskritai pasitiki valstybės įstaigomis, paaiškėjo, kad dauguma gyventojų jomis pasitikėjo (54 proc.). Šiomis įstaigomis nepasitikėjo 25 proc. gyventojų, o penktadalis gyventojų (21 proc.) neturėjo aiškios nuomonės šiuo klausimu (žr. 3.2. pav.).



3.2. pav. Vertinant apskritai, ar Jūs visiškai pasitikite, greičiau pasitikite, greičiau nepasitikite ar visiškai nepasitikite valstybės įstaigomis? (N=1023), 2023 m.

Gyventojų buvo prašoma įvardinti kodėl jie pasitiki ar nepasitiki valstybės įstaigomis. Jų atsakymai buvo apibendrinti ir sugrupuoti į kelias grupes. Gyventojų, kurie pasitiki valstybės įstaigomis, nuomonė buvo sugrupuota į 15 priežasčių grupių. Dažniausiai nurodyta priežastis – valstybės įstaigų darbuotojai vykdo savo pareigas ir gerai dirba (30 proc.). Antroji priežastis – valstybės įstaigose dirba kompetentingi darbuotoja (16 proc.). Gyventojai taip pat minėjo, kad jie pasitiki valstybės įstaigomis, nes neturi kito pasirinkimo ir reikia kažkuo pasitikėti (13 proc.). Tokia pat pasitikinčių įstaigomis gyventojų dalis (15 proc.) nurodė teigiamą asmeninę patirtį. Kitos pasitikėjimo priežastys įvardijamos rečiau, o šį klausimą neatsakė 12 proc. valstybės ir savivaldybių įstaigomis pasitikinčių gyventojų (žr. 3.3. pav.).

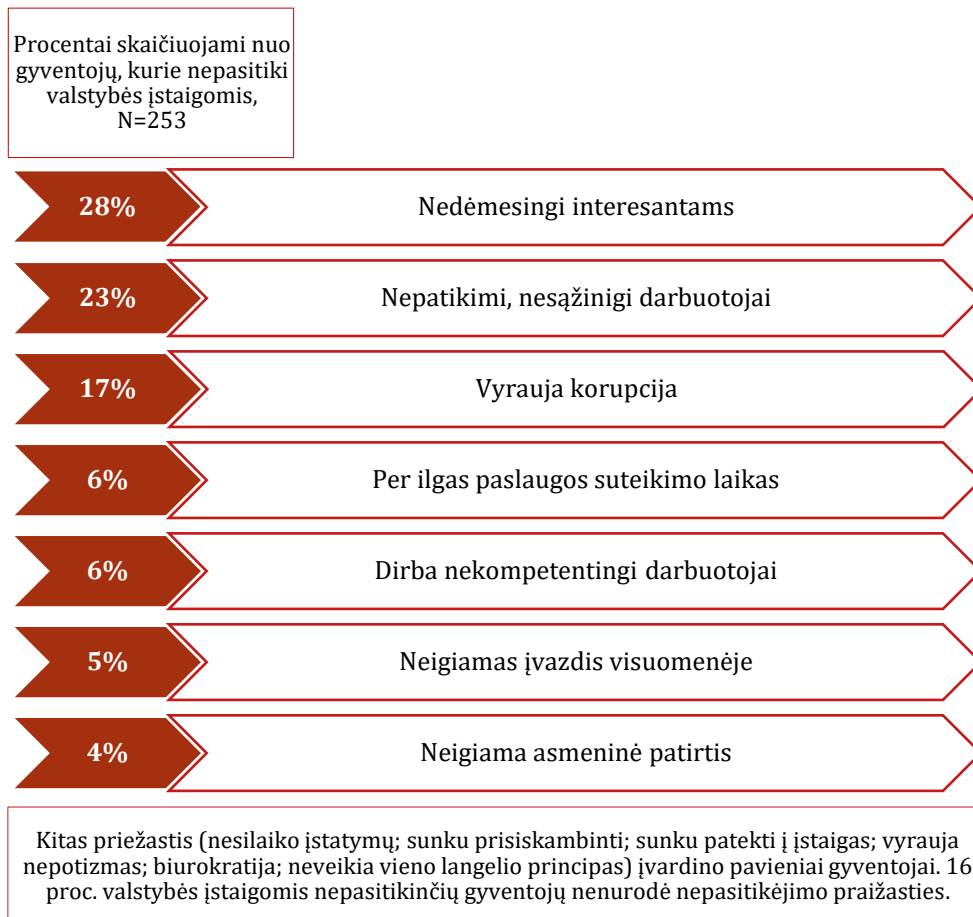
Procentai skaičiuojami nuo gyventojų, kurie pasitiki valstybės ir savivaldybių įstaigomis, N=552



Kitas priežastis (įstaigos yra kontroliuojamos, įstagų darbuotojų darbą pagerino naujos technologijos, į įstaigas ateina dirbti nauja karta, įstaigos laikosi terminų ir paslaugas teikia nemokamai bei "vieno langelio" principu, asmeninė darbo patirti valstybės tarnyboje) įvardino pavieniai gyventojai. 12 proc. valstybės įstaigomis pasitikinčių gyventojų nenrurodė pasitikėjimo priežasties.

### 3.3. pav. Pasakykite, kodėl jūs pasitikite valstybės įstaigomis? 2023 m.

Gyventojų, kurie nepasitiki valstybės įstaigomis, įvardytos priežastys buvo susikarstytos į 15 grupių. Dažniausiai minimos priežastys - valstybės įstaigos yra nedėmesingos interesantams (28 proc.), įstaigose dirba nepatikimi ir nesąžiningi darbuotojai (23 proc.), vyrauja korupcija (17 proc.), per ilgas paslaugos suteikimo laikas (8 proc.), įstaigų darbuotojai yra nekompetentingi (8 proc.). Nepasitikintys valstybės įstaigomis taip pat nurodė, jog turėjo neigiamą asmeninę patirtį (4 proc.) ir tai, kad jų sprendimui įtakos turi vyraujantis neigiamas įvaizdis visuomenės (5 proc.). Kitos nepasitikėjimo priežastys įvardijamos rečiau, o į šį klausimą neatsakė 16 proc. valstybės įstaigomis nepasitikinčių gyventojų (žr. 3.4. pav.).



3.4. pav. kodėl jūs nepasitikite valstybės įstaigomis? 2023 m.






Visų gyventojų buvo prašoma pasiūlyti kaip būtų galima pagerinti valstybės ir savivaldybių įstaigų paslaugų kokybę. 51 proc. gyventojų nepasiūlė būdų kaip, jų manymu, būtų galima gerinti paslaugų kokybę, o likusių gyventojų atsakymai buvo apibendrinti ir sugrupuoti į grupes. Dažniausiai gyventojai valstybės ir savivaldybių įstaigoms siūlė daugiau atsižvelgti į žmonių interesus (14 proc.), siekti skaidrumo darbe (7 proc.), kelti darbuotojų kvalifikaciją (4 proc.), didinti darbuotojų atsakomybę prieš verslą ir gyventojus (4 proc.). Gyventojai taip pat siūlė ieškoti būdų kaip mažinti lankytojų eiles (4 proc.), greičiau teikti paslaugas, trumpinti atsakymams skirtą laiką (3 proc.). Manė, kad darbuotojai turėtų dirbti sąžiningiau (3 proc.), siūlė pakelti darbuotojų atlyginimus (3 proc.), keli aptarnavimo kultūrą (2 proc.). Pavieniai gyventojai taip pat siūlė: aiškiau pateikti informaciją ir tobulinti interneto svetaines, mažinti biurokratiją, rengti susitikimus su gyventojais, ir mažinti darbuotojų skaičių, ir didinti darbuotojų skaičių, prailginti darbo laiką, įdarbinti daugiau jaunimo, mažinti nuotolinį darbą, vykdyti daugiau auditų, kovoti su nepotizmu, mažinti atlyginimus, dažniau taikyti „vieno langelio“ principą ir pan.

Palyginus gyventojus, kurie per paskutinius 12 mėn. kreipėsi į valstybės ir savivaldybių įstaigas su tais gyventojus, kurie nesikreipė, pastebėtas statistiškai reikšmingas skirtumas dėl jų požiūrio į valstybės įstaigas. Turintieji reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis buvo labiau linkę jomis pasitikėti, nei tie gyventojai, kurie reikalų su šiomis įstaigomis neturėjo (žr. 3.3. lentelę).

3.3. lentelė. Vertinant apskritai, ar Jūs visiškai pasitikite, greičiau pasitikite, greičiau nepasitikite ar visiškai nepasitikite valstybės įstaigomis? Gyventojų, turėjusių reikalų bei gyventojų, neturėjusių reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis palyginimas (proc.), 2023 m.

	Pasitiki valstybės įstaigomis	Nepasitiki valstybės įstaigomis	Neatsakė
Turėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	59	25	16
Neturėję reikalų su valstybės ir savivaldybių įstaigomis	47	24	29
Visi gyventojai	54	25	21

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

 LYTIS	ryšio tarp lyties ir pasitikėjimo valstybės įstaigomis <b>nėra</b> .
 AMŽIUS	ryšio tarp amžiaus ir pasitikėjimo valstybės įstaigomis <b>nėra</b> .
 IŠSILAVINIMAS	<b>ryšys yra.</b> Aukštąjį išsilavinimą turintys gyventojai buvo daugiau linkę pasitikėti valstybės įstaigomis.
 PAJAMOS	<b>ryšys yra.</b> Didesnes pajamas gaunantieji gyventojai buvo labiau linkę pasitikėti valstybės įstaigomis.
 VIETOVĖS TIPAS	ryšio tarp gyvenamosios vietovės tipo ir pasitikėjimo valstybės įstaigomis <b>nėra</b> .

3.5. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Lyginant 2013–2023 m. rezultatus, matome, kad per 9 metus nuo 36 proc. iki 25 proc. sumažėjo nepasitikinčių valstybės ir savivaldybių įstaigomis, atitinkamai nuo 41 proc. iki 54 proc. išaugo pasitikėjimas šiomis įstaigomis. Pasitikėjimas įstaigomis buvo išaugęs 2016 – 2020 m., tačiau 2021 m. ir 2023 m. padaugėjo asmenų, kurie nežino ar pasitiki, ar nepasitiki valstybės įstaigomis – penktadalis neatsakė į šį klausimą. Išaugus neatsakiusiųjų daliai, tuo pačiu sumažėjo gyventojų, kurie pasitiki valstybės įstaigomis. Tokiems vertinimams įtakos galėjo turėti 2021 m. priimti griežti Covid-19 ligos suvaldymo sprendimai bei 2023 m. išaiškėjęs taip vadinamas „čekiukų“ skandalas, kai savivaldybių tarybų nariai priimdami ir įgyvendinami sprendimus, tam skirtus išteklius panaudojo neefektyviai ir ne pagal paskirtį (žr. 3.4. lentelę).

3.4 lentelė. Vertinant apskritai, ar Jūs visiškai pasitikite, greičiau pasitikite, greičiau nepasitikite ar visiškai nepasitikite valstybės įstaigomis? 2013-2023 m. palyginimas (proc.)<sup>3</sup>

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Pasitiki įstaigomis	41	40	51	71	65	70	65	64	56	61	54
Nepasitiki įstaigomis	36	36	28	18	19	19	24	25	23	26	25
Neatsakė	23	24	21	11	16	11	11	11	21	13	21

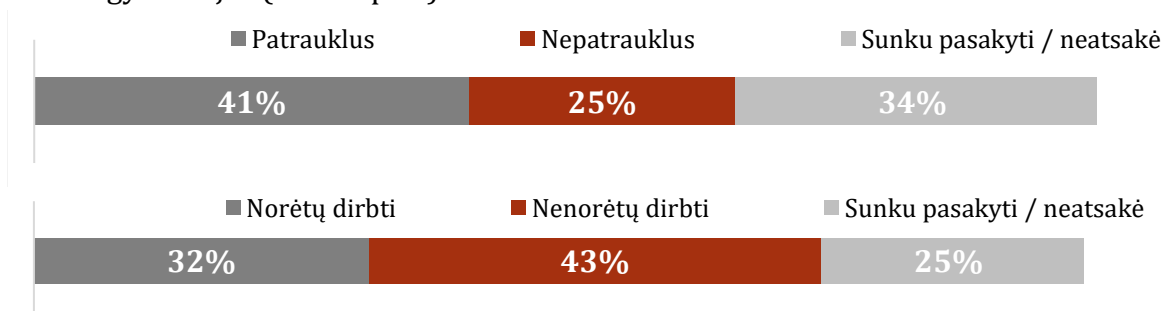
### 3.3. Darbo valstybės tarnyboje patrauklumo vertinimas

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

**Valstybės tarnautojai** - tai asmenys, dirbantys ministerijose, įstaigose prie ministerijų, kitose valstybės ir savivaldybės institucijose, pav., mokesčių inspekcijos, darbo biržos, "Sodros" ir panašių įstaigų specialistai, seniūnai ir kiti.  
Seimo nariai, savivaldybių tarybų nariai, ministrai, mokytojai, gydytojai ir teisėjai **nėra** valstybės tarnautojai.

3.6. pav. Valstybės tarnautojų apibrėžimas

Keturi iš dešimties gyventojų darbą valstybės tarnyboje vertino kaip patrauklų, trys gyventojai kaip nepatrauklų. Trys iš dešimties gyventojų nurodė, kad norėtų dirbti valstybės tarnyboje, tačiau net keturi iš dešimties nenorėtų. Nuomonės šiais klausimais neturėjo kas trečias gyventojas (žr. 3.7. pav.).








3.7. pav. Kaip Jūs manote, ar darbas valstybės tarnyboje yra patrauklus? / Jeigu būtų tokia galimybė, ar Jūs norėtumėte dirbti valstybės tarnyboje? (N=1023) 2023 m.

Galima teigti, kad gyventojai, turėję reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis, darbą valstybės tarnyboje šiek tiek dažniau vertino kaip patrauklų lyginant su tais, kurie tokių reikalų neturėjo (44 proc. turėjusių reikalų lyginant su 37 proc. neturėjusių reikalų darbą valstybės tarnyboje vertino kaip patrauklų). Vertinant gyventojų, turėjusių ir neturėjusių reikalų su

<sup>3</sup> Atkreiptinas dėmesys, kad 2021 m. keitėsi klausimo formulavimas – klausiama tik dėl pasitikėjimo valstybės įstaigomis, o ne apie pasitikėjimą valstybės ir savivaldybių įstaigomis.

valstybės ar savivaldybių įstaigomis, išsakytą norą dirbti valstybės tarnyboje, pastebėta, kad 33 proc. turėjusių reikalų lyginant su 30 proc. neturėjusių reikalų, norėjo dirbti valstybės tarnyboje. Darbo valstybės tarnyboje patrauklumo ir noro dirbti valstybės tarnyboje vertinimo analizė pagal socialines demografines charakteristikas leidžia teigti, kad:

 LYTIS	ryšio tarp lyties ir darbo valstybės tarnyboje patrauklumo ir noro dirbti valstybės tarnyboje <b>nėra</b> .
 AMŽIUS	<b>ryšys yra</b> . Vidutinio ir vyresnio amžiaus gyventojai dažniau nei jaunesni gyventojai darbą valstybės tarnyboje vertino kaip patrauklų. Ryšio tarp amžiaus ir noro dirbti valstybės tarnyboje nėra.
 IŠSILAVINIMAS	<b>ryšys yra</b> . Aukštąjį išsilavinimą turintys gyventojai darbą valstybės tarnyboje dažniau vertino kaip nepatrauklų, o turintieji žemesnį išsilavinimą dažniau neturėjo nuomonės. Aukštesnį išsilavinimą turintys gyventojai dažniau norėtų dirbti valstybės tarnyboje.
 PAJAMOS	<b>ryšys yra</b> . Mažesnes pajamas gaunantiems gyventojams darbas valstybės tarnyboje atrodė proporcingai patrauklesnis. Gaunantys vidutines pajamas gyventojai dažniau norėtų dirbti valstybės tarnyboje.
 VIETOVĖS TIPAS	ryšio tarp vietovės tipo ir darbo valstybės tarnyboje patrauklumo vertinimo <b>nėra</b> . Ryšys tarp vietovės tipo ir noro dirbti valstybės tarnyboje <b>yra</b> . Gyvenantys miestuose dažniau norėtų dirbti valstybės tarnyboje.

3.8. pav. Atsakymų pasiskirstymas pagal socialines demografines charakteristikas

Lyginant 2017–2023 m. duomenimis, galima teigti, kad mažėja gyventojų dalis, kuri darbą valstybės tarnyboje laiko patraukliu ir daugėja tų kurie neturi nuomonės šiuo klausimu. 2023 m. gyventojų dalis, kuriai darbas valstybės tarnyboje yra patrauklus, buvo pati mažiausia per visą lyginamąjį laikotarpį, o neturinčių nuomonės dalis – didžiausia, lyginant su ankstesniais metais (žr. 3.5. lentelę).

3.5. lentelė. Kaip Jūs manote, ar darbas valstybės tarnyboje yra patrauklus? 2017–2023 m. duomenys (proc.).

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Patrauklus	65	63	59	61	49	51	41
Nepatrauklus	14	14	25	25	20	27	25
Sunku pasakyti / neatsakė	21	23	16	14	31	22	34

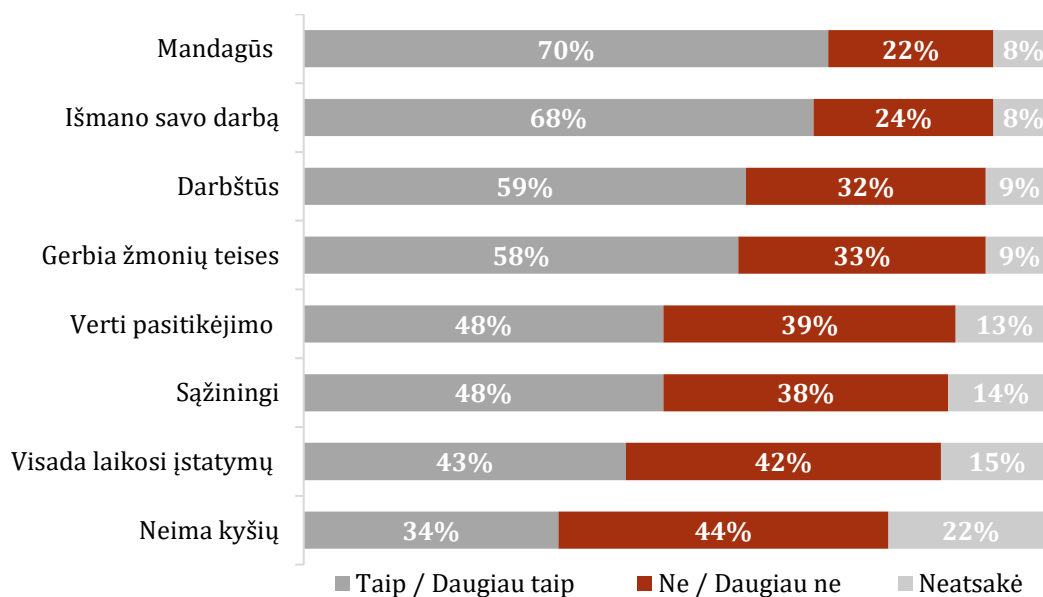
Panaši situacija ir su noru dirbti valstybės tarnyboje. Vis mažiau gyventojų norėtų dirbti valstybės tarnyboje, 2023 m. ši dalis buvo mažiausia per visą lyginamąjį laikotarpį. Pažymėtina, kad 2021 m. ir 2023 m. net trečdalis gyventojų nežinojo ar jie norėtų, ar nenorėtų dirbti valstybės tarnyboje (žr. 3.6. lentelę).

3.6. lentelė. Jeigu būtų tokia galimybė, ar Jūs norėtumėte dirbti valstybės tarnyboje? 2017–2023 m. duomenys (proc.).

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Norėjo dirbti	50	46	52	52	35	38	32
Nenorėjo dirbti	27	32	31	32	36	41	43
Sunku pasakyti / neatsakė	23	22	17	16	29	21	25

### 3.4. Valstybės tarnautojų savybių vertinimas

Tyrimo metu gyventojų buvo prašoma nurodyti, kokiomis, jų manymu, savybėmis pasižymi valstybės tarnautojai. Buvo pateiktos aštuonios dichotominės asmeninės ir profesinės savybės ir buvo prašoma išskirti, ar valstybės tarnautojai labiau pasižymi teigiamomis ar neigiamomis savybėmis. Tyrimo rezultatai parodė, kad gyventojai dažniau išskyrė tokias teigiamas valstybės tarnautojų savybes, kaip mandagumas, savo darbo išmanymas, darbštumas ir žmonių teisių gerbimas. Beveik puse gyventojų pritarė teiginiams, kad valstybės tarnautojai verti pasitikėjimo bei yra sąžiningi. Tuo tarpu panaši dalis gyventojų tiek pritarė, tiek nepritarė teiginiui, kad valstybės tarnautojai visada laikosi įstatymų. Pažymėtina, kad gyventojai dažniau pritaria teiginiui, kad valstybės tarnautojai ima kyšius, nei jų neima. Tai vienintelis teiginys, kuris sulaukė daugiau neigiamų vertinimų nei teigiamų (žr. 3.8 pav.).



3.8. pav. Kokie, Jūsų manymu, bendrai yra valstybės tarnautojai? (N=1023) 2023 m.

2021 m. tyrime klausimo „Kokie, Jūsų manymu, bendrai yra valstybės tarnautojai?“ atsakymo variantai buvo pakeisti – atsisakyta neutralaus vertinimo (nei pritariu nei nepritariu teiginiui). Gyventojai galėjo rinktis iš keturių atsakymo variantų: pritariu teiginiui, labiau pritariu teiginiui nei nepritariu, labiau nepritariu teiginiui nei pritariu ir nepritariu teiginiui. Todėl vertinant 2019-2023 m. gautu rezultatus galima išvelgti tik bendras tendencijas. Gyventojai labiau linkę pritariu teiginiams, kurie valstybės tarnautojus apibūdina kaip mandagius, išmanančius savo darbą ir darbščius. Dažniausiai gyventojai abejodavo ar valstybės tarnautojai laikosi įstatymų ir, ar neima kyšių (žr. 3.7. lentelę).

3.7. lentelė. Gyventojai, priskiriantys valstybės tarnautojams teigiamas savybes. 2019–2023 m. duomenys (proc.).

	2019	2020	2021	2022	2023
Mandagūs	58	57	69	71	70
Išmano savo darbą	57	52	69	72	68
Darbštūs	53	47	62	63	59
Gerbia žmonių teises	45	43	58	61	58
Sąžiningi	36	34	51	55	48
Verti pasitikėjimo	37	37	51	54	48
Visada laikosi įstatymų	30	31	44	49	43
Neima kyšių	29	30	36	42	34

Gyventojai per paskutinius 12 mėn. turėję reikalų su valstybės ir savivaldybės įstaigomis, dažniau valstybės tarnautojus įvardino kaip mandagius, sąžiningus, vertus pasitikėjimo, išmanančius savo darbą ir gerbiančius žmonių teises.

## 1 PRIEDAS. APKLAUSOS ANKETA

## KLAUSIMAI APIE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGAS IR JŲ PASLAUGAS

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

Administracinės ir su viešųjų paslaugų administravimu susijusios sritys:	S1. Per 12 mėn.:
<b>1. Asmens duomenų tvarkymas</b> – gimimo, santuokos ar mirties registravimas, asmens dokumentų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas ir pan.	1
<b>2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos</b> – kreipėtės dėl vandens, dujų, elektros ar šilumos tiekimo, nuotekų valymo bei atliekų tvarkymo paslaugų, būsto ir kitų statinių administravimo klausimais, dėl gatvių ir kiemų apšvietimo, viešųjų erdvių tvarkymo ir priežiūros	1
<b>3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos</b> – kreipėtės dėl bibliotekų, muziejų, kitų kultūros įstaigų veiklos (darbo laiko, paslaugų kainos) bei dėl sporto infrastuktūros veiklos ir priežiūros	1
<b>4. Turto tvarkymo paslaugos</b> – nekilnojamo turto, automobilio / kitos transporto priemonės registravimas, pajamų ir / ar turto deklaravimas bei pan.	1
<b>5. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos</b> – kreipėtės į policiją, prokuratūrą, teismą, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybą ar dėl kitų teisinės pagalbos paslaugų	1
<b>6. Socialinės paslaugos</b> – kreipėtės dėl paslaugų socialiai pažeidžiamoms asmenų grupėms, neįgaliesiems, socialinės rizikos šeimoms, senyvo amžiaus asmenims ar pan.	1
<b>7. Socialinės išmokos ir kompensacijos</b> – kreipėtės dėl senatvės pensijos, ligos išmokų, motinystės / tėvystės pašalpos, vaiko pinigų, šildymo kompensacijos ar kitų išmokų	1
<b>8. Susisiekimo administravimo paslaugos</b> – kreipėtės dėl viešojo transporto veiklos, kelių remonto ar priežiūros bei pan.	1
<b>9. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos</b> (išskyrus gydymo paslaugas, t.y. greitąją medicininę pagalbą, poliklinikos ar ligoninių paslaugas) – kreipėtės į Valstybinę ligonių kasą ar į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą (pvz., dėl nukreipimo Covid-19 testavimuisi ar izoliavimosi terminų), deklaracijų pildymas kertant valstybės sieną, dėl paslaugų gavimo, susijusių su sveikatos priežiūra ir sveikatos draudimu ar kitos medicinos įstaigų veiklos	1
<b>10. Švietimo administravimo paslaugos</b> – kreipėtės į savivaldybę dėl darželio ir mokyklos veiklos, dėl neformaliojo švietimo ar užklasinės veiklos paslaugų	1
<b>11. Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu</b> – kreipėtės dėl žemėtvarkos, geodezijos, žvejybos ar medžioklės, pasėlių deklaravimo ar veterinarijos veiklos paslaugų	1
12. Kita sritis – Kokia? (Nurodyti) _____	1
90. (Neskaityti) Per 12 mėnesių neturėjo jokių reikalų – nesilankė, nesikreipė	1 (90)
99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė	1 (99)

**TOLIAU KLAUSIMUS S2 – S7 KLAUSTI TIK TUOS, KAS PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ TURĖJO KOKIŲ NORS REIKALŲ SU VALSTYBĖS AR SAVIVALDYBĖS ĮSTAIGOMIS, KURIOS TEIKIA KORTELĖJE S1 NURODYTAS PASLAUGAS (S1 = bent vienas atsakymo variantas nuo 1 iki 12)**

**JEI PER 12 MĖNESIŲ NETURĖJO JOKIŲ REIKALŲ / NESIKREIPĖ AR NEATSAKĖ Į KLAUSIMĄ (S1 = 90 ar 99), TOLIAU KLAUSTI KL. S8**

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

Administracinės ir su viešųjų paslaugų administravimu susijusios sritys:	S2. Paskutinį kartą:
<b>1. Asmens duomenų tvarkymas</b> – gimimo, santuokos ar mirties registravimas, asmens dokumentų išdavimas, gyvenamosios vietos deklaravimas ir pan.	1
<b>2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos</b> – kreipėtės dėl vandens, dujų, elektros ar šilumos tiekimo, nuotekų valymo bei atliekų tvarkymo paslaugų, būsto ir kitų statinių administravimo klausimais, dėl gatvių ir kiemų apšvietimo, viešųjų erdvių tvarkymo ir priežiūros	2
<b>3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos</b> – kreipėtės dėl bibliotekų, muziejų, kitų kultūros įstaigų veiklos bei dėl sporto infrastruktūros veiklos ir priežiūros	3
<b>4. Turto tvarkymo paslaugos</b> – nekilnojamo turto, automobilio / kitos transporto priemonės registravimas, pajamų ir / ar turto deklaravimas bei pan.	4
<b>5. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos</b> – kreipėtės į policiją, prokuratūrą, teismą, priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo tarnybą ar dėl kitų teisinės pagalbos paslaugų	5
<b>6. Socialinės paslaugos</b> – kreipėtės dėl paslaugų socialiai pažeidžiamoms asmenų grupėms, neįgaliesiems, socialinės rizikos šeimoms, senyvo amžiaus asmenims ar pan.	6
<b>7. Socialinės išmokos ir kompensacijos</b> – kreipėtės dėl senatvės pensijos, ligos išmokų, motinystės / tėvystės pašalpos, vaiko pinigų, šildymo kompensacijos ar kitų išmokų	7
<b>8. Susisiekimo administravimo paslaugos</b> – kreipėtės dėl viešojo transporto veiklos, kelių remonto ar priežiūros bei pan.	8
<b>9. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos (išskyrus gydymo paslaugas, t.y. greitąją medicininę pagalbą, poliklinikos ar ligoninių paslaugas)</b> – kreipėtės į Valtybinę ligonių kasą ar į Nacionalinį visuomenės sveikatos centrą (pvz., dėl nukreipimo Covid-19 testavimuisi ar izoliavimosi terminų), deklaracijų pildymas kertant valstybės sieną, dėl paslaugų gavimo, susijusių su sveikatos priežiūra ir sveikatos draudimu ar kitos medicinos įstaigų veiklos	9
<b>10. Švietimo administravimo paslaugos</b> – kreipėtės į savivaldybę dėl darželio ir mokyklos veiklos, dėl neformaliojo švietimo ar užklausinės veiklos paslaugų	10
<b>11. Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu</b> – kreipėtės dėl žemėtvarkos, geodezijos, žvejybos ar medžioklės, pasėlių deklaravimo ar veterinarijos veiklos paslaugų	11
12. Kita sritis – Kokia? (Nurodyti) _____	12
99. (Neskaityti) Nežino, neatsakė	99

**TOLIAU KLAUSIMAI S3 – S7 SKIRTI ĮVERTINTI KLAUSIME S2 NURODYTOS SRITIES ĮSTAIGĄ, Į KURIAJ RESPONDENTAS (-Ė) KREIPĖSI PASKUTINI KARTĄ**

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

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

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

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

**S5. PASAKYKITE, AR JŪS VISIŠKAI NESUTINKATE, LABIAU NESUTINKATE, LABIAU SUTINKATE AR VISIŠKAI SUTINKATE SU ŠIAIS TEIGINIAIS APIE JŪSŲ APTARNAVIMĄ ĮSTAIGOJE, Į KURIA JŪS KREIPĖTĖS PASKUTINIŲ KARTĄ? (*RODYTI KORTELEJ S5. ŽYMĖTI IR KLAUSTI APIE KIEKVIENĄ*)**

	Visiškai nesutinku	Labiau nesutinku	Labiau sutinku	Visiškai sutinku	N/N
1. Informacija apie šios institucijos veiklą, darbo laiką, vietą ir kontaktus yra nuolat atnaujinama bei lengvai randama	1	2	3	4	9
2. Turėjau galimybę pasirinkti sau priimtina paslaugos užsakymo būdą (elektroninį ar fizinį)	1	2	3	4	9
3. Turėjau pasirinkti sau priimtina apmokėjimo už paslaugą būdą (kai paslauga mokama)	1	2	3	4	9
4. Institucija į mano prašymą pateikti informaciją reagavo greitai ir maloniai	1	2	3	4	9
5. Buvau informuotas (-a) apie paslaugos teikimo eigą	1	2	3	4	9
6. Man buvo suteikta pagalba pildant prašymą paslaugai gauti (gyva konsultacija ar paslaugos užsakymo vedlys, naudojantis el. paslaugos forma)	1	2	3	4	9
7. Atsakingas už paslaugos suteikimą specialistas sugebėjo atsakyti į man rūpimus klausimus ar pateikti reikalingą informaciją	1	2	3	4	9
8. Mano prašymas / skundas buvo priimtas ir atsakymas į jį pateiktas laikantis „vieno langelio“ principo	1	2	3	4	9
9. Likau patenkintas (-a) suteikta paslauga / paslaugomis	1	2	3	4	9



**S12. AR JUMS PAKANKA INFORMACIJOS APIE TAI, KOKIAIS BŪDAIS JŪS GALITE DALYVAUTI, SPRENDŽIANT ĮVAIRIUS VIEŠUOSIUS REIKALUS JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE?**

1. Taip

2. Ne

9. (*Neskaityti*) Neatsakė

**S13. AR PER PASKUTINIUS 12 MĖNESIŲ JŪS TAI DARĖTE, DALYVAUDAMI AR SPĖSDAMI VIEŠUOSIUS REIKALUS JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI*)**

0. (*Neskaityti*) Nedalyvavo niekur

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

**S14. PASAKYKITE, AR JŪS ATEITYJE KETINATE DALYVAUTI TOKIOSE VEIKLOSE, SPRESDAMI VIEŠUOSIUS REIKALUS JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI*)**

0. (*Neskaityti*) Neketina dalyvauti niekur

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

**S15. PASAKYKITE, KODĖL JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE ŽMONĖS NEDALYVAUJA TOKIOSE VEIKLOSE, SPRESDAMI VIEŠUOSIUS REIKALUS? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. GALIMI KELI ATSAKYMAI*)**

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

**S16.** PASAKYKITE, AR JŪS VISIŠKAI NESUTINKATE, GREIČIAU NESUTINKATE, GREIČIAU SUTINKATE AR VISIŠKAI SUTINKATE SU ŠIAIS TEIGINIAIS APIE JŪSŲ VEIKSMUS IR ĮTAKĄ SPRENDŽIANT VIEŠUOSIUS REIKALUS JŪSŲ GYVENAMOJOJE VIETOVĖJE? (*ŽYMĖTI IR KLAUSTI APIE KIEKVIENĄ*)

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

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

**S17.** KORTELEJE S17 PATEIKTAS TRUMPAS VALSTYBĖS TARNAUTOJŲ APIBŪDINIMAS. KAIP JŪS MANOTE, AR DARBAS VALSTYBĖS TARNYBOJE YRA PATRAUKLUS? (***KORTELE S17.** PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS*)

1. Labai patrauklus - **→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S18**
2. Labiau patrauklus - **→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S18**
3. Labiau nepatrauklus - **→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S19**
4. Labai nepatrauklus **→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S19**
9. (*Neskaityti*) Sunku pasakyti, neatsakė - **→ TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S20**

**S18.** KODĖL JŪS MANOTE, KAD DARBAS VALSTYBĖS TARNYBOJE YRA PATRAUKLUS? (*UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS*)

---

**S19.** KODĖL JŪS MANOTE, KAD DARBAS VALSTYBĖS TARNYBOJE YRA NEPATRAUKLUS? (*UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS*)

---

**TOLIAU KLAUSTI VISUS**

**S20.** JEIGU BŪTŲ TOKIA GALIMYBĖ, AR JŪS NORĖTUMĖTE DIRBTI VALSTYBĖS TARNYBOJE? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS*)

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

**S21.** KOKIE, JŪSŲ MANYMU, BENDRAI YRA VALSTYBĖS TARNAUTOJAI? ĮVERTINKITE VALSTYBĖS TARNAUTOJUS PAGAL KORTELĖJE S21 PATEIKTUS TEIGINIUS, KUR REIKIA NURODYTI, SU KURIUO TEIGINIU (KAIRIU AR DEŠINIU) JŪS DAUGIAU SUTINKATE? (**KORTELĖ S21. ŽYMĖTI KIEKVIENOJE EILUTĖJE**)

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

**S22.** KAIP JŪS VERTINATE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ DARBĄ? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS*)

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. Labai gerai             | 3. Labiau blogai nei gerai                |
| 2. Labiau gerai nei blogai | 4. Labai blogai                           |
|                            | 9. ( <i>Neskaityti</i> ) Nežino, neatsakė |

**S23.** KĄ JŪS GALĖTUMĖTE PASIŪLYTI, KAIP BŪTŲ GALIMA PAGERINTI VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ PASLAUGŲ KOKYBĘ? (*UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS*)

**S24.** O VERTINANT APSKRITAI, AR JŪS VISIŠKAI PASITIKITE, GREIČIAU PASITIKITE, GREIČIAU NEPASITIKITE AR VISIŠKAI NEPASITIKITE VALSTYBĖS ĮSTAIGOMIS? (*PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS*)

- |   |  |
|---|--|
| 1. Visiškai pasitikiu                     | - → <b>TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S25</b> |
| 2. Greičiau pasitikiu                     | - → <b>TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S25</b> |
| 3. Greičiau nepasitikiu                   | - → <b>TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S26</b> |
| 4. Visiškai nepasitikiu                   | → <b>TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S26</b>   |
| 9. ( <i>Neskaityti</i> ) Nežino, neatsakė | - → <b>TOLIAU KLAUSTI KLAUSIMĄ S27</b> |

**S25.** PASAKYKITE, KODĖL JŪS PASITIKITE VALSTYBĖS ĮSTAIGOMIS? (*UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS*)

**S26.** O KODĖL JŪS NEPASITIKITE VALSTYBĖS ĮSTAIGOMIS? (*UŽRAŠYTI SPONTANINIUS ATSAKYMUS*)



**S31. ĮVERTINKITE VALSTYBĖS IR SAVIVALDYBIŲ ĮSTAIGŲ VEIKLĄ ŠIOSE SRITYSE 10 BALŲ SKALĖJE, KUR 1 BALAS REIŠKIA, KAD VEIKLĄ ŠIOJE SRITYJE VERTINATE LABAI BLOGAI, O 10 BALŲ - KAD VERTINATE LABAI GERAI. (SKAITYTI SRIČIŲ SĄRAŠĄ. KLAUSTI IR ŽYMĖTI APIE KIEKVIENĄ)**

	1 – labai blogai										10 – labai gerai										N/ N
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Asmens duomenų tvarkymas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
2. Komunalinio ūkio ir aplinkos tvarkymo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
3. Kultūros ir sporto administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. Turto tvarkymo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
5. Viešosios tvarkos ir visuomenės apsaugos paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
6. Socialinės paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
7. Socialinės išmokos, kompensacijos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
8. Susisiekimo administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
9. Sveikatos apsaugos administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
10. Švietimo administravimo paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
11. Paslaugos, susijusios su žemės ūkiu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

**S32. KAIP DAŽNAI JŪS NAUDOJATĖS INTERNETU? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)**

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

**DAR KELETAS KLAUSIMŲ APIE JUS:**

**D1. RESPONDENTO LYTIS:**

1. Vyras
2. Moteris

**D2. RESPONDENTO AMŽIUS:** \_\_\_\_\_ metų

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

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

**D4. KOKIA JŪSŲ TAUTYBĖ?**

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

**D5. AR JŪS ŠIUO METU DIRBATE ? KOKS PAGRINDINIS JŪSŲ UŽSIĖMIMAS ? JŪS ...**

*(PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)*

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

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

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

**D6A. AR JUMS YRA NUSTATYTAS RIBOTAS DARBINGUMAS (NEĮGALUMAS)?**

1. Taip      2. Ne      9. *(Neskaityti) Neatsakė*

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

\_\_\_\_\_ žmonių

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

\_\_\_\_\_ eurų

8. *ATSISAKĖ*

**D9. KOKIA SUMA EURAIS TENKA VIENAM JŪSŲ ŠEIMOS NARIUI PER MĖNESĮ? (PARAŠYKITE SUMĄ)**

\_\_\_\_\_ eurų

8. *ATSISAKĖ*

**D10. KOKIA JŪSŲ ŠEIMINĖ PADĖTIS?**

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

**D11. KURIS IŠ ŠIŲ TEIGINIŲ GERIAUSIAI APIBŪDINA JŪSŲ ŠEIMOS FINANSINĘ PADĖTĮ? (PERSKAITYTI ATSAKYMŲ VARIANTUS. TIK VIENAS ATSAKYMAS)**

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

**D12. KOKIAME BŪSTE JŪS GYVENATE?**

1. Nuosavas namas / namo dalis
2. Nuosavas butas
3. Savivaldybės suteiktas būstas

4. Nuomojamas būstas (butas, kambarys)

5. Kita – Kas? \_\_\_\_\_

9. (*Neskaityti*) Neatsakė

**W1. GYVENVIETĖS DYDIS:**

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

**W2. APSKRITIS:**

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